

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

TEMA:

INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LAS/OS SERVIDORES/AS PÚBLICOS CAPACITADOS EN LAS UNIDADES DE FORMACIÓN EN LAS DIFERENTES SECRETARÍAS DE ESTADO, DEL GOBIERNO DE EL SALVADOR, DURANTE EL AÑO 2019.

SUB-TEMA:

INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LOS/AS SERVIDORES/AS PÚBLICOS CAPACITADOS EN LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE SALUD EN LOS DEPARTAMENTOS DE SAN SALVADOR, SANTA ANA Y LA LIBERTAD, DURANTE EL AÑO 2019.

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

| | |
|-----------------------------|---------|
| DÍAZ DE DÍAZ, ELSY MARINA | DV14006 |
| ESCAMILLA TORRES, SILVIA | ET14003 |
| FLORES Crespín, ROSA AMINTA | FC13010 |

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

DOCENTE DIRECTOR

MSD. REINALDO ANTONIO LÓPEZ CARRILLO

COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

DR. RENATO ARTURO MENDOZA NOYOLA

CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA, SEPTIEMBRE 2019

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR

Maestro Roger Armado Arias Alvarado

VICE-RECTOR ACADÉMICO

Dr. Manuel de Jesús Joya Abrego

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

Ing. Nelson Bernabé Granados

SECRETARIO GENERAL

Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO

MsD. José Vicente Cuchillas Melara

VICE-DECANO

MTI. Edgar Nicolás Ayala

SECRETARIO

Mtro. Héctor Daniel Carballo Díaz

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MsD. Oscar Wuilman Herrera Ramos

COORDINADOR DE LOS PROCESOS DE GRADUACIÓN

Dr. Renato Arturo Mendoza Noyola

DOCENTE DIRECTOR

MsD. Reinaldo Antonio López Carrillo

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| AGRADECIMIENTOS | vi |
| INTRODUCCIÓN..... | ix |
| CAPÍTULO I..... | 11 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 11 |
| 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA..... | 11 |
| 1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA | 22 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN..... | 23 |
| 1.4. ALCANCES Y DELIMITACIONES | 25 |
| 1.4.1. Alcances. | 25 |
| 1.4.2. Delimitaciones. | 27 |
| 1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 29 |
| 1.5.1. Objetivo general. | 29 |
| 1.5.2. Objetivos específicos. | 29 |
| 1.6. SISTEMA DE HIPÓTESIS | 30 |
| 1.6.1. Hipótesis general. | 30 |
| 1.6.2. Hipótesis específicas..... | 30 |
| 1.6.3. Hipótesis estadísticas. | 31 |
| 1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES..... | 33 |
| CAPITULO II..... | 38 |
| MARCO TEÓRICO | 38 |
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 38 |
| 2.2 FUNDAMENTO TEÓRICO | 44 |
| 2.2.1 Contribución de la Educación No Formal en el desarrollo del talento humano. | 44 |
| 2.2.2. Educación No Formal. | 48 |
| 2.2.2.1Programas de capacitación. | 50 |
| 2.2.2.2Desarrollo de habilidades laborales. | 58 |
| 2.2.2.3Crecimiento profesional..... | 65 |
| 2.2.3Desarrollo del talento humano. | 70 |
| 2.2.3.1.Diagnóstico de Necesidades de capacitación. | 71 |
| 2.2.3.2Rendimiento laboral. | 77 |
| 2.2.3.3. Satisfacción laboral..... | 81 |
| 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS | 86 |

| | |
|--|-----|
| CAPÍTULO III | 90 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 90 |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN | 90 |
| 3.2 POBLACIÓN | 90 |
| 3.3 MÉTODO DE MUESTREO Y DEFINICIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA | 91 |
| 3.3.1 Método de muestreo. | 91 |
| 3.3.2 Definición del tamaño de la muestra..... | 96 |
| 3.4 MÉTODO, TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICO | 100 |
| 3.4.1. Método. | 100 |
| 3.4.2. Técnicas..... | 101 |
| 3.4.3. Instrumentos. | 102 |
| 3.4.4. Procedimientos. | 103 |
| 3.4.5. Estadístico. | 106 |
| CAPITULO IV | 109 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 109 |
| 4.1. DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A SERVIDORES PÚBLICOS | 109 |
| 4.1.1. Variables Socio-demográficas del cuestionario dirigido a Servidores Públicos departamento de San Salvador, Santa Ana y La Libertad..... | 109 |
| Departamentos objeto de estudio. | 109 |
| 4.2. ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS DE SAN SALVADOR..... | 114 |
| 4.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN SAN SALVADOR | 117 |
| 4.4.....ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS DEPARTAMENTO DE SANTA ANA | 141 |
| 4.5. ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD | 168 |
| 4.6. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA LIBERTAD | 171 |
| CAPITULO V | 199 |
| 5.1. CONCLUSIONES..... | 199 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 200 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 202 |
| Anexos..... | 209 |
| ANEXO A. Instrumentos de recolección de información. | 210 |
| ANEXO B. Tabla de congruencia | 218 |
| ANEXO C. Mapas de los de ubicación geográfica de los departamentos en investigación. | 222 |

| | |
|---|-----|
| ANEXO D: Base de datos por departamento | 224 |
| Base de datos departamento de San Salvador. | 224 |
| Base de datos Santa Ana..... | 232 |
| Base de datos La Libertad..... | 237 |
| ANEXO E: Tablas y gráficos. | 247 |
| Tablas y gráficos por variable departamento de San Salvador..... | 247 |
| Tablas y gráficos departamento de Santa Ana | 253 |
| Tablas y gráficos departamento de La Libertad. | 259 |
| Fotografías de visitas a las Unidades comunitaria de Salud familiar. | 265 |

AGRADECIMIENTOS

A Dios mi padre celestial que hasta este día me ha acompañado, me ha protegido y me ha dado las fuerzas necesarias para continuar, por poner inteligencia y sabiduría en mí, guiar mis pasos hacia sus propósitos y por cumplir sus promesas para mi vida.

A mi amado esposo Nelson Díaz compañero y amigo fiel, quien me alentó a emprender mi proceso de formación, porque siempre me ha animado a seguir adelante, por creer en mi capacidad y por apoyarme en todo de manera incondicional, gracias por tus sacrificios, por tus desvelos, por tu paciencia, por amarme y comprenderme en todas mis crisis, gracias porque nunca has dudado de lo que puedo hacer, tu confianza en mí me inspira para lograr lo que me propongo y por enseñarme que no hay límites en los sueños. A mi hijo Nelson Andrés que desde antes de nacer me ha acompañado en mi formación, porque es el motor que me impulsa a salir adelante y porque su sonrisa hace que en mis días grises salga el sol, ustedes son mis amores, hombres bellos los amo.

A mis padres Salvador Díaz y Juana de Díaz, porque estoy segura que gracias sus oraciones Dios me ha librado de muchos peligros, me ha provisto lo necesario y sobretodo me ha permitido salud para culminar con éxito mi carrera. Gracias por sus consejos, por su apoyo y amor incondicional y sobre todo por comprender mi ausencia cuando me han necesitado, los amo.

A mis compañeras Silvia Escamilla y Rosa Aminta Flores, por su amistad, dedicación y esfuerzo en el proceso de grado, por aplicar sus conocimientos para culminar exitosamente este proceso. A maestros y compañeros que aportaron en mí proceso de formación, a todos ustedes gracias.

Elsy Marina Díaz de Díaz

AGRADECIMIENTOS

A Jehová por darme la vida, la paciencia, sabiduría y fortaleza para proseguir con mis estudios a pesar de los momentos difíciles, por permitirme culminar con éxito mi carrera y por brindarme una familia que me apoya incondicionalmente.

A mi amada familia, especialmente a mi padre David Flores y mi madre Elizabet de Flores por el amor, comprensión, palabras de ánimo y todo su apoyo incondicional, moral y económico para continuar con mis estudios, a mis hermanos Gabriela Flores y Juan Flores por su paciencia, comprensión y su apoyo incondicional, gracias a cada uno de ellos por todo el esfuerzo y dedicación que me brindaron para culminar mi proceso de formación.

A mis compañeras, Silvia Escamilla y Elsy Díaz por su cariño, esfuerzo y empeño. Así mismo por su amistad, apoyándome siempre con sus palabras de ánimo y por sus valiosas enseñanzas y formar parte de este equipo, por su esfuerzo y aportes que hicieron al trabajo.

A amigos/as, maestros/as y compañeros/as, que me mostraron su apoyo mediante palabras de ánimo y aliento a lo largo de toda mi formación académica.

Rosa Aminta Flores Crespín

AGRADECIMIENTOS

A Dios todopoderoso y a la Santa virgen María, por iluminar mí camino y guiarme por el camino del bien, por brindarme la sabiduría necesaria para sobrellevar las dificultades presentadas en mi proceso formativo y por permitirme alcanzar una de mis metas de vida.

A mis padres, Deonicio Escamilla y Catalina Torres por su esfuerzo y sacrificios de amor hechos para que mi sueño se hiciera realidad, por su apoyo incondicional en situaciones de dificultad en el que con sus consejos y amor logre encontrar el camino correcto para tomar decisiones adecuadas para mi vida. Son lo más importante y valioso que Dios pudo darme, los amo y espero siempre contar con su apoyo.

A mis hermanas y hermanos por ser pacientes en mis momentos de crisis, por estar cuando los necesito e inspirarme a salir adelante en el propósito de alcanzar mis metas. A mis hermanitos Carlos y Bladimir Escamilla por ser el motor que me impulsa a cumplir mis sueños para garantizar su bienestar. En especial a mi hermano Pedro Escamilla Torres por confiar en mí desde los inicios de mi proceso formativo, por siempre apoyarme desinteresadamente e impulsarme a continuar a pesar de las adversidades, por confiar en mi capacidad para alcanzar mis metas y por brindarme la oportunidad de triunfar en la vida.

A mis compañeras de tesis por su esfuerzo Elsy Díaz y Rosa Flores, por su dedicación y sacrificios hechos para culminar con éxito el proceso de grado, a mis demás compañeros, docentes que han sido parte de mi proceso educativo iluminándome con sus conocimientos, y a todas las personas que han sido parte de mi esfuerzo y me han motivado a seguir adelante.

Silvia Escamilla Torres.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación presentado a la Universidad de El Salvador, para optar al grado académico de Licenciatura en Ciencias de la Educación, denominado “Influencia de la Educación No Formal en el Desarrollo del Talento Humano de los/as servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad, durante el año 2019.” El cual está estructurado de la siguiente manera:

Primeramente, el capítulo I planteamiento del problema, presenta la situación problemática detallando aspectos sociales, económicos y políticos relacionados a la Educación No Formal y Desarrollo del talento humano de los/as servidores/as públicos del Ministerio de Salud, se da a conocer el enunciado del problema el cual sirve de base fundamental para el desarrollo de la investigación. Asimismo, se detalla la justificación en la cual estipula la importancia de la realización de la investigación y se expone los alcances en los que se manifiesta la trascendencia de logro obtenido con el estudio, las delimitaciones que expresan las restricciones en la cobertura del espacio, sujetos y tiempo de la investigación. Además, se plantean los objetivos que son la guía del desarrollo de la investigación y finalmente las hipótesis formuladas a partir de la problemática en estudio.

Seguidamente, el capítulo II Marco Teórico, aborda elementos referentes a los antecedentes del problema. Posteriormente, se fundamenta la investigación con teorías relacionadas a la problemática objeto de estudio. Por último, se definen los términos básicos de la investigación.

En el mismo orden, el capítulo III Metodología de la Investigación; describe el tipo de investigación con el que se aborda el estudio. De igual manera, puntualiza la población y la muestra participe de la investigación, el método, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y la metodología a seguir para la obtención de datos primarios de la investigación. Por último, se detalla el estadístico para la prueba de hipótesis.

Por otra parte, el capítulo IV Análisis e interpretación de los resultados, se desarrolla el procesamiento de los datos recolectados para su debido análisis e interpretación desglosada por variables e indicadores. También, la organización, clasificación de los datos, análisis e interpretación de los resultados. Finalmente, se detalla el desarrollo de la prueba de hipótesis para conocer la relación entre variables.

Además, el capítulo V Conclusiones y recomendaciones, se plantea en base a los resultados obtenidos dando respuesta a la problemática de investigación. También, se plantean recomendaciones como estrategias de mejora en relación al problema de investigación. Por último, se presentan las referencias bibliográficas consultadas para la fundamentación de la investigación, y los anexos que muestran información adicional y relevante para la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

A nivel internacional, la capacitación del recurso humano en salud, constituye uno de los principales pilares para cumplir los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Cobertura Sanitaria Universal. Es así, que la (Organización Mundial de la Salud , 2006) en su Informe Mundial de la Salud afirma: “que para superar los escollos que obstaculizan el logro de los objetivos nacionales y mundiales en materia de salud es fundamental formar trabajadores sanitarios competentes, motivados y bien respaldados. La atención sanitaria es una industria de servicios basada fundamentalmente en el capital humano” (p.14). Como resultado, la importancia de capacitar al personal, para lograr trabajadores comprometidos y competentes, y así disminuir la brecha existente en relación a la Cobertura Sanitaria Universal.

En esta misma línea, en el primer Foro Mundial sobre recursos humanos de Salud desarrollado en Uganda (2008) dio como resultado una ruta mundial de trabajo; aunado al Segundo Foro en Tailandia (2011) en donde se revisaron los progresos y se renovaron los compromisos adquiridos, junto con el Tercer Foro Mundial en Brasil (2013) estableciéndose las bases para conseguir una cobertura sanitaria universal (Alianza Mundial en pro del personal sanitario, 2018). En este sentido, los datos mencionados, reflejan los esfuerzos realizados con el objetivo de mejorar la calidad de la fuerza laboral en Salud donde se busca integrar tanto a actores nacionales como internacionales para construir colectivamente políticas e intervenciones para el desarrollo de los mismos. Por consiguiente, para conocer estos resultados es imprescindible que las instituciones rectoras de cada país administren el recurso humano de

manera adecuada y con un alto sentido de compromiso, ajustando cada política a las necesidades propias de cada país.

Por otra parte, en la Agenda 2030 Objetivos de Desarrollo Sostenible “una oportunidad para América Latina y el Caribe” (Naciones Unidas, 2016) el tercer objetivo relacionado con la salud y el bienestar, promueve garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. En el apartado 3.c establece: “Aumentar considerablemente la financiación de la salud y la contratación, el perfeccionamiento, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo, especialmente en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo” (p.13). En consecuencia, la salud es un aspecto fundamental al que le deben apuntar los gobiernos para alcanzar el desarrollo.

En este sentido, siendo El Salvador un país subdesarrollado y en el marco del cumplimiento de los objetivos del Desarrollo Sostenible, en el contexto político, con la gestión presidencial 2009-2014 “se inició la más novedosa reforma de salud en la historia de El Salvador y fundó las bases de un sistema integrado, universal, gratuito, equitativo, solidario, participativo e intersectorial se evidenciaron grandes avances en materia de salud” (Gobierno de El Salvador, 2015). De esta manera, uno de los avances más reconocidos por la población fue que se eliminó la cuota que se cobraba en los establecimientos de salud incrementando el acceso de la población a estos servicios. Por tanto, esto permitió un elevado salto de calidad del Sistema de Salud mejorando el acceso de la población a los servicios de salud.

Asimismo, con la gestión 2014-2019 se procura dar seguimiento y cumplimiento a las metas pendientes del gobierno anterior, el Plan Quinquenal 2014-2019 (Gobierno de El Salvador, 2015) propone en el cuarto objetivo “Asegurar gradualmente a la población salvadoreña el acceso y cobertura universal a servicios de salud de calidad”. Es por ello, se establecieron metas relacionadas con el acceso a los medicamentos, cobertura del esquema nacional de vacunación, entre otras. En consecuencia, se puede asegurar que las últimas administraciones han enfocado sus esfuerzos en dos aspectos fundamentales, cobertura y calidad de la salud para todos los salvadoreños.

Es así, que para lograr estos propósitos es primordial una gestión de la administración pública eficiente con una visión holística, participativa y transparente, siendo los principales rectores los gerentes o administradores del talento humano en conjunto con las instituciones públicas. Por tal razón, en el país, en el año 2017 se creó la Escuela Nacional de Formación Pública con el objetivo tal de “asegurar en el Órgano Ejecutivo la capacitación y la formación pública, la investigación y el fomento de la discusión de temas relevantes que conduzcan a propuestas de mejoramiento y desarrollo de la Administración Pública” (Decreto 13, Creación de la Escuela Nacional de Formación Pública, 2017, p.2). Es resumen, cada institución debe considerar un perfil de gestor del talento humano capaz de manejar eficazmente todos los procesos de administración pública para el mejoramiento y desarrollo de los servicios que presta a la ciudadanía.

A partir de lo anterior, la creación de la Escuela Nacional de Formación Pública surge a partir de la necesidad de que “ El Salvador ha tenido escasos programas sistemáticos de formación en el tema de la Administración Pública, no contando aún con un centro de formación

publica; por lo que es necesario la creación de un centro de esa naturaleza, que contribuya de manera permanente a potenciar y desarrollar las competencias de los/as servidores públicos, haciendo más eficientes a las instituciones del Estado, en función de la ciudadanía y el desarrollo del país” (Decreto 13, Creacion de la Escuela Nacional de Formación Pública, 2017, p.1). Todo bajo el mando de la Secretaria Técnica y de Planificación de la Presidencia encargada de elevar la calidad de los servicios públicos. En consecuencia, la formación y capacitación de los servidores públicos es fundamental para garantizar la eficiencia y la eficacia de la prestación de servicios de salud.

Por otra parte, en el contexto económico, según el Informe de Labores 2017/2018 del Ministerio de Salud el presupuesto asignado a salud ha experimentado un incremento en los últimos años “pasando de \$399.3 millones (2008) a \$656.57 millones (2018), lo que ha significado un incremento total de \$257.27 millones” (Ministerio de Salud, 2018). En este contexto, el presupuesto del Ministerio de Salud (2018), que está conformado por diferentes fuentes de financiamiento como: “el Fondo General, préstamos externos, asignaciones provenientes de donaciones, incluyendo las de organismos internacionales, recursos propios y Fondo de Actividades Especiales” (Ministerio de Salud, 2018). Sin embargo, se afirma que aún es insuficiente para solventar de modo integral las necesidades en la atención de salud.

Además, en el contexto social, se han logrado avances desde el modelo de atención integral de salud “antes de 2009, el Primer Nivel de Atención contaba con 377 Unidades de Salud en todo el país; actualmente funcionan 753 Unidades Comunitarias de Salud Familiar (UCSF) que proporcionan servicios de salud gratuitos en diferentes áreas, como atenciones ambulatorias curativas y preventivas, servicios de diagnóstico y apoyo clínico” (Ministerio de Salud, 2018). Es

decir, que la cobertura ha incrementado significativamente beneficiando a las familias salvadoreñas en las diferentes etapas de la vida, “Los ECOS familiares y especializados instalados en las UCSF desarrollan el modelo de atención integral de salud con enfoque familiar y comunitario. De este modo, se fundamenta en la estrategia de Atención Primaria en Salud Integral (APSI), con un abordaje integral del individuo, a lo largo de su curso de vida, de la familia y de la comunidad” (Ministerio de Salud, 2018).

En vista de lo anterior, se deduce el establecimiento de estrategias encaminadas a la mejora en la gestión del capital humano, estrategias que se derivan de la Política Nacional de Salud y la Política Nacional de Desarrollo de Recursos Humanos, respaldando los objetivos mundiales en relación al desarrollo del Recurso Humano en Salud. Es por ello, que los países han sumado sus esfuerzos a nivel institucional creando direcciones o unidades de formación y/o capacitación con el objetivo de garantizar una educación continua y permanente de su personal. Sin embargo, uno de los mayores desafíos de la administración gubernamental, es la creación de nuevas estrategias de gestión del talento humano que propicien un mejor desempeño y mayor capacidad de los trabajadores.

Por tanto, considerando la importancia de los servicios de calidad en salud, es preciso fortalecer el área de capacitación de dicha cartera de Estado. Entendiéndose capacitación como “El proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente” (Chiaveniato, 2009, p.371). En este sentido, la capacitación se vuelve un aliado para el desarrollo del Recurso Humano en Salud, constituyéndose un factor clave para el mejoramiento de las competencias y en efecto, en el desempeño de la organización. En

consecuencia, la capacitación es una estrategia eficaz para enriquecer el patrimonio intelectual y a la vez responder a las demandas que exige la sociedad.

Por consiguiente, la formación del talento humano en las instituciones, se encuentra dentro de la Educación No Formal, ya que la preparación de los empleados es de carácter opcional. En otros términos, este tipo de formación es complementaria y busca fortalecer las capacidades de los empleados, así como una capacitación continua que permita desarrollar nuevas competencias y habilidades. Por lo anterior, la educación desarrollada en las instituciones es considerada no formal porque es flexible, variada, casi nunca obligatoria y ayudan a descubrir talentos o cualidades que en la educación formal pueden pasar por alto.

En este mismo orden de ideas, existen múltiples instituciones que destinan parte de su presupuesto para capacitar a su personal tanto en el sector público como en el sector privado, según un estudio realizado por (The Dialogue; Laureate, International Universities, 2016) sobre la capacitación laboral, “el 10.7% de la población económicamente activa en El Salvador recibe alguna forma de capacitación dentro de las empresas al año” (p.5). Por tanto, el porcentaje mencionado refleja que no todas las instituciones tienen una unidad dedicada a la formación. Sin embargo, muchas institución es realizan esfuerzos y recurren a la contratación de servicios de formación a fin de mejorar y desarrollar habilidades y capacidades en su personal.

En relación con lo anteriormente planteado, la mayoría de secretarías del Estado salvadoreño posee una unidad de capacitación que tiene como propósito fortalecer las competencias del personal, si bien la mayoría de estas tiene presencia a nivel nacional algunas secretarías no cuentan con unidades en todos los departamentos del país. Por tanto, las unidades

de capacitación para el desarrollo del talento humano se encuentran centralizado en las oficinas ubicadas en el departamento de San Salvador, no obstante, esto no significa que el personal que labora fuera de la capital se quede fuera de la formación, las instituciones buscan los mecanismos que permitan abarcar a todo su personal.

Ahora bien, el Ministerio de Salud cuenta con la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos, la cual de acuerdo a sus competencias y facultades es la encargada de: “Planear, coordinar y monitorear el desarrollo de las acciones relacionadas con la gestión del trabajo y de la educación permanente de los trabajadores; así como la formulación de criterios para las negociaciones y el establecimiento de alianzas en los miembros del Sistema Nacional de Salud, las universidades y el Consejo Superior de Salud Pública” (Ministerio de Salud, 2018, p.26). En relación con lo anterior, a través de la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos el Ministerio de Salud fortalece las habilidades y capacidades de sus servidores para beneficio del crecimiento de su institución como ente rector de la salud. Por tal razón, los servidores públicos de esta secretaría tienen la posibilidad de estar en un proceso constante de capacitación en relación al trabajo que desarrollan con la finalidad de satisfacer las necesidades que presenta la población.

Además, la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos tiene bajo su responsabilidad la elaboración de políticas específicas de talento humano y la formulación de estrategias de desarrollo para gestionar capacidades en los servidores del Ministerio de Salud. En este orden de ideas, como primer paso, es conveniente preparar a sus capacitadores para que no existan dificultades a la hora de desarrollar los procesos de formación que están planificados y puedan dirigir los procesos en función de los objetivos institucionales logrando resultados a corto plazo

en términos de adquisición de habilidades y conocimientos para ser puestos en práctica en el desempeño de las actividades. Por ello, trabaja de la mano con todas las dependencias del Ministerio de Salud ya que sobre ella recae la responsabilidad de preparar a los que son parte de esta entidad del Estado.

En esta línea de ideas, la importancia de desarrollar programas de formación radica en que los empleados adquieran las competencias que les permitan ofrecer servicio de calidad a la población. Por ello, la institución debe focalizar las áreas a fortalecer, los conociendo y las competencias a desarrollar o mejorar a fin de procurar excelencia en los servicios. Finalmente, el compromiso de superar e innovar no recae solo en la administración de la institución, sino también en las personas mostrando interés por mejorar su desempeño laboral.

En relación a lo anterior, el Ministerio de Salud ha logrado capacitar a un buen porcentaje de empleados “en el periodo 2016-2017 se capacitó a mandos medios, gerenciales y estratégicos de las Redes integrales e Integradas de Salud (RIIS) en temáticas relacionadas con cuidados de enfermería neonatal, supervisión de enfermería, ética y buenas prácticas clínicas, saneamiento ambiental y otras, para dar respuesta a los desafíos durante este periodo” (Ministerio de Salud, 2017, p.115). Es decir, que el ministerio de Salud a través de diferentes estrategias fortalece la formación de los empleados en el área de la salud, así como administrativos. Por consiguiente, el resultado de ello es un personal capaz de enfrentar los retos de manera más responsable y eficiente.

En este orden de ideas, las metodologías que la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos emplea para facilitar la capacitación a sus empleados se encuentran la presencial y

semipresencial la cual es complementada de manera virtualmente lo que permite una mayor cobertura. De esta manera, “más de 2000 trabajadores fueron capacitados en diferentes temáticas relacionadas con la atención integral a la persona en distintas etapas del ciclo vital incluyendo temas de salud mental, educación materna y perinatal, educación alimentaria y nutricional entre otras” (Ministerio de Salud, 2017, p.21). Por lo anterior, se puede afirmar que los esfuerzos son significativos y están encaminados a proporcionar herramientas que permitan la calidad y cobertura en servicios.

En este contexto, el objetivo 5 de la (Política de Desarrollo de Recursos Humanos en Salud, 2014), plantea: “Facilitar a los RHS el acceso a oportunidades de desarrollo técnico y profesional, de forma equitativa y sostenible, que garanticen las competencias requeridas en los recursos para cumplir con los objetivos de la Política Nacional de Salud” (p.27). Ahora bien, para solventar dichas carencias la Dirección de Recursos Humanos, ha desarrollado un programa de Educación Permanente en Salud con el cual busca capacitar al personal y fortalecer las habilidades de todo su equipo profesional. Sin embargo, es preciso realizar un análisis sobre los avances que se han logrado en materia de formación de los Recursos Humanos y constatar si esta responde a las necesidades de la población y a la vez al cumplimiento los objetivos de la Política Nacional de Desarrollo de Recursos Humanos.

En otro orden de ideas, es necesario una inversión financiera que permita la capacitación del personal, si bien, esta cartera de estado tiene una asignación presupuestaria, no existen los recursos económicos necesarios para realizar las capacitaciones que se requieren para fortalecer el personal a nivel nacional. Por tanto, la mayoría de las capacitaciones se realizan fondos provenientes de donaciones de instituciones, convenios con otras instituciones entre otras fuentes

de financiamiento. También, se aprovecha la capacidad del recurso humano de modo que ellos mismos se convierten en capacitadores poniendo a disposición la experiencia y capacidad que poseen para que otros se desarrollen.

En relación a lo anterior, la falta de presupuesto para la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos es una de las dificultades que afronta esta secretaría, aunque cuenta con un presupuesto asignado y con múltiples cooperaciones no se logran cubrir las demandas de capacitación, pues esta es una de las secretarías con un número alto de empleados. Por lo mismo, las instituciones de salud exponen ante la Dirección cuales son los aspectos en los cuales quieren ser formados y estos analizan la demanda y buscan como solventarla dando respuesta a las más apremiantes. De este modo, muchas capacitaciones solo se imparten a nivel central o en algunos casos la regional metropolitana en San Salvador razón que dificulta a algunos empleados de zonas alejadas poder asistir.

Asimismo, en el primer nivel de atención de salud se encuentra las Direcciones Regionales de Salud, para este estudio se focalizó la región central, metropolitana y occidental, según el Manual de Organización y Funciones de la Región de Salud dentro de sus funciones específicas están el de “Coordinar a nivel nacional y otras instituciones el desarrollo del recurso técnico para el fortalecimiento de las habilidades y destrezas de los recursos humanos” (Ministerio de Salud, 2015, p. 5). Es decir, se encargan de programas de capacitación en coordinaron con entidades superiores. En resumen, deben realizar una gestión de manera eficiente para garantizar una formación continua al recurso humano y la coordinación con otras dependencias a cargo de ella.

Por lo cual, lo antes mencionado es el ideal que se plantean las Dirección Regional de Salud central, metropolitana y occidental correspondiente a los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. Sin embargo, estas dependen de la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos la cual es la que se encarga de planificar y ordenar los lineamientos en referente a capacitación. Por ello, los directores/as de cada USCF deben apegarse a los lineamientos de la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos y como se menciona anteriormente la falta de presupuesto que afronta esta secretaria dificulta la atención eficiente a las USCF en relación a capacitación.

También, las unidades de Gestión Humana, tienen como desafío lograr el mejoramiento permanente del Recurso Humano que forma parte de la institución con el propósito de hacerlas más eficaces y eficientes. En otros términos, la gestión del talento no es solo buscar el bien de la institución como principal protagonista, sino buscar que los servidores alcancen un desarrollo pleno encaminado al cumplimiento de sus objetivos personales, contribuyendo de esta forma al logro de los objetivos institucionales. Entonces, se puede decir que al involucrar a los servidores públicos en los proyectos de formación se logrará un compromiso más sólido de estos con la institución siendo responsables y consientes de las acciones que realizan.

Finalmente, según el informe de la (Situación de los Recursos Humanos en Salud. Bases para la Política Nacional de Desarrollo de Recursos Humanos en Salud, 2013), se identifica según el literal “D” el siguiente problema: “Desarrollo de líderes para áreas críticas en la Reforma de Salud (...) Entre las áreas identificadas como críticas se encuentran las siguientes: epidemiología, Políticas Públicas, planificación en salud gestión de sistemas y servicios de salud, economía de la salud, salud ambiental, gestión de Recursos Humanos de Salud, evaluación de políticas y

servicios de salud” (p. 22). Desde esta perspectiva, se observa que dentro de las necesidades existentes la Gestión de Recursos Humanos, capacitar al Recurso Humano de la red nacional de salud en acciones estratégicas para la conducción técnica del Sistema Nacional de Salud, en relación a la nueva reforma. Por consiguiente, es importante una gestión eficiente asegurando una educación permanente para todas las personas trabajadoras del Sistema Nacional de Salud.

Por lo expuesto anteriormente, las investigadoras se formulan el siguiente enunciado del problema.

1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Cómo los procesos de capacitación influyen en el desarrollo del talento humano relacionado con la adquisición de habilidades y competencias en el área de la salud de los/las servidores/as públicos a través de la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad, El Salvador durante el periodo comprendido entre el mes de febrero al mes de octubre del año 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Actualmente una de los principales desafíos en las instituciones de gobierno es la gestión del Talento Humano, que pretende promover el desarrollo de competencias y la adquisición de un mayor potencial laboral contribuyendo al desempeño de la institución y al alcance de los resultados propuestos. De acuerdo a lo anterior, es necesario reconocer que el Recurso Humano es un elemento importante dentro del desarrollo de las instituciones al cual se debe apostar e invertir más en su desarrollo. Es decir, una de las principales herramientas para alcanzar dicho objetivo es la formación continua, para ello las instituciones invierten en programas de educación que conduzcan al desarrollo de nuevas competencias adaptadas a las exigencias actuales con la finalidad de estar preparados a los desafíos del momento y tener las herramientas necesarias que les permita afrontarla.

Por tanto, fue necesario investigar sobre la Educación No Formal en términos de procesos de capacitación y su influencia en el Desarrollo del Talento Humano relacionado con la adquisición de habilidades y competencias de los servidores/as públicos a través de la Dirección de Desarrollo del Recursos Humanos del Ministerio de Salud. Debido a que, con los resultados se obtuvo la aportación, así como promoción de la responsabilidad de gestionar el talento humano dentro de las instituciones del Estado cuyo propósito es generar procesos de formación y capacitación para el crecimiento profesional de sus servidores. De igual manera, la investigación proporcionó alternativas de solución con la intención de mejorar los procesos de formación que se están desarrollando en la institución.

Es así, que la investigación posee una significativa relevancia social al tratarse de una institución del Estado cuya finalidad es prestar servicios. Por tanto, el Ministerio de Salud al

conocer los resultados de la investigación podrá implementar otros procesos de capacitación orientadas a mejorar los servicios de atención para la población. Es decir, que al investigar la influencia de la Educación No Formal en términos de capacitación en el Desarrollo del Talento Humano relacionado con la adquisición de habilidades y competencias no solo fueron beneficiados los servidores públicos capacitados por la Dirección de Desarrollo de Recurso Humano del Ministerio de Salud, sino que al realizar cambios con los resultados obtenidos, los indirectamente beneficiados son los usuarios de las diferentes unidades y/o dependencias del Ministerio de Salud.

También, fue conveniente realizar la investigación en el Ministerio de Salud (MINSAL), analizando la problemática por medio de las variables en estudio. Por una parte, la disponibilidad por parte de esta secretaría de Estado para proporcionar la información necesaria para el desarrollo de la investigación, el interés por parte de la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos por conocer los resultados y considerarlos para realizar cambios en la planificación de las capacitaciones. Además, la investigación servirá de antecedente para nuevas investigaciones que posteriormente se deseen realizar en relación al tema, razón de la relevancia ya que el esfuerzo del Recurso Humano es el motor primordial para el funcionamiento de la institución y es quien operativiza la razón de ser institucional. Es decir, que la inversión en el personal refleja la disposición de mejorar el trabajo de la misma considerando que el recurso humano representa la fuerza laboral dentro de las instituciones la cual es necesaria para el avance y el logro de los objetivos organizacionales.

1.4. ALCANCES Y DELIMITACIONES

1.4.1. Alcances.

En primer lugar, con la investigación se llegó a un nivel de profundidad exploratorio como lo plantea (Sampieri R. H., 2008) “los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado (...) Es decir, cuando la revisión de la literatura revelo que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio” (pp.100, 101). A partir de esto, se pretendió la descripción de la problemática en estudio considerando que es un tema nuevo, poco estudiado y de mucha relevancia por tratarse de una secretaria de Estado.

De acuerdo a lo anterior, se pretendió obtener una base teórica sobre los procesos de capacitación que desarrolla la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud dirigidos al personal administrativo y de salud y su influencia en la adquisición de habilidades y competencias que mejoren la atención en los servicios prestados y contribuyan a elevar los índices de calidad de la institución atendiendo la gestión de los recursos humanos y económicos. Posteriormente se presentaron los resultados obtenidos en la investigación del cual emanaron las respectivas conclusiones y se elaboraran recomendaciones dirigidas a la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos a fin que se consideren opciones que permitan mejorar el desarrollo en los diferentes procesos de capacitación del Talento Humano en la respectiva secretaria de Estado.

En segundo lugar, con dicha investigación se buscó conocer el grado de relación que existe entre las dos variables en un contexto en particular. Es decir, la magnitud de como una

afecta a la otra en una dinámica de interrelación, la cercanía de una con la otra. Es así, que se buscaba medir la relación de dependencia entre la variable independiente: Educación No Formal en términos de capacitación y la variable dependiente: Desarrollo del Talento Humano relacionado con la adquisición de habilidades y competencias, en las cuales se encuentra la esencia que dio origen al estudio.

Por otra parte, con la investigación se buscó obtener una cobertura amplia debido a que el estudio se dirigió a tres departamentos San Salvador, Santa Ana y La Libertad. Por tanto, se logró un contraste de diferentes escenarios acerca del comportamiento de las variables en estudio en cada uno de los departamentos estudiados. De este modo, el valor teórico se vuelve más amplio al ofrecer nuevas líneas de conocimiento para investigaciones posteriores.

Por último, la utilidad metodológica de los hallazgos encontrados se dirigen a tres tipos de población: Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos quien es la entidad encargada de organizar y ejecutar los procesos de capacitación, los servidores públicos que forman parte de este Ministerio pues con dichos procesos podrán desarrollar y fortalecer las competencias que poseen y también los beneficiados son los usuarios que llegan a cada una de las dependencias del Ministerio de Salud. En consecuencia, los servicios que presta esta entidad de salud serán mejores y esto lograra una mayor cobertura y calidad de los servicios prestados a la población que hace uso de estos. Asimismo, estimular a que nuevas investigaciones se atrevan a abordar situaciones relacionadas con el quehacer de las instituciones del Estado salvadoreño.

1.4.2. Delimitaciones.

1.4.2.1. Espacio geográfico.

La investigación se realizó en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad, El Salvador.

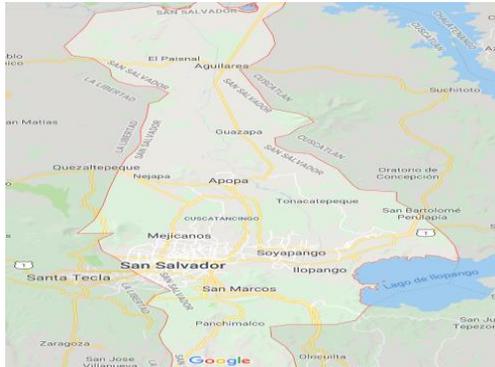


Figura 1: Mapa Geográfico del Departamento de San Salvador

Departamento de San Salvador (Google, Departamento de San Salvador , 2019)Google, M. (25 de Abril de 2019). Obtenido de : <https://www.google.com/maps/place/San+Salvador/>

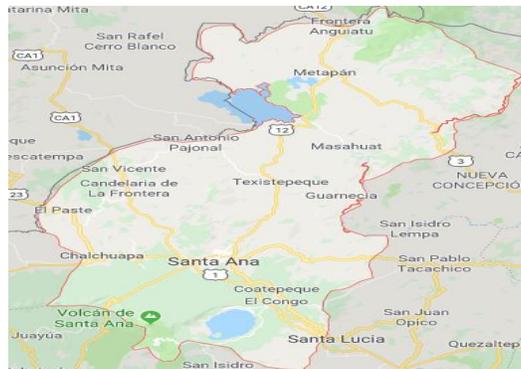


Figura 2: Mapa Geográfico del Departamento de Santa Ana

Departamento de Santa Ana (Google, Departamento de Santa Ana, 2019) Google, M. (25 de Abril de 2019). Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Santa+Ana/>



Figura 3: Mapa Geográfico del Departamento de La Libertad

Departamento de La Libertad (Google , 2019) Google , M. (25 de abril de 2019). Obtenido de <https://www.google.com.sv/maps/search/departamento+de+la+libertad+con+municipios/>

1.4.2.2.Sujetos y objetos.

La investigación se realizó con los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.

1.4.2.3.Espacio temporal.

La investigación se realizó durante el periodo comprendido entre el mes de febrero al mes de octubre del año 2019.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general.

Determinar como los procesos de capacitación mejoran el desarrollo del talento humano en los/las servidores/as públicos impartidos por la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos en el área administrativa y personal de salud del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

1.5.2. Objetivos específicos.

1.5.2.1. Establecer la influencia de los programas de capacitación en los resultados del diagnóstico de necesidades de los/las servidores/as públicos desarrollados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

1.5.2.2. Identificar como el desarrollo de competencias laborales favorecen el rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

1.5.2.3. Determinar la incidencia del crecimiento profesional en la satisfacción laboral de los/las servidores/as públicos capacitados por la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

1.6. SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general.

Los procesos de capacitación permiten mejorar el desarrollo del talento humano en los/las servidores/as públicos impartidos por la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del área administrativa y personal de salud del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

1.6.2. Hipótesis específicas.

1.6.2.1. Los programas de capacitación influyen en los resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación de los/las servidores/as públicos desarrollados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

1.6.2.2. El desarrollo de competencias laborales favorece el rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

1.6.2.3. El crecimiento profesional incide en la satisfacción laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

1.6.3. Hipótesis estadísticas.

1.6.3.1. Los programas de capacitación si inciden en los resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación de los/las servidores/as públicos desarrollados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

$$R \text{ x e } y \neq 0$$

1.6.3.2. Los programas de capacitación no inciden en los resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación de los/las servidores/as públicos desarrollados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

$$R \text{ x e } y = 0$$

1.6.3.2. El desarrollo de competencias laborales si favorece el rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

$$R \text{ x e } y \neq 0$$

1.6.3.3. El desarrollo de competencias laborales no favorece el rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

$$R \text{ x e } y = 0$$

1.6.3.4.El crecimiento profesional si incide en la satisfacción laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

$$R \text{ x e } y \neq 0$$

1.6.3.5.El crecimiento profesional no incide en la satisfacción laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

$$R \text{ x e } y = 0$$

1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

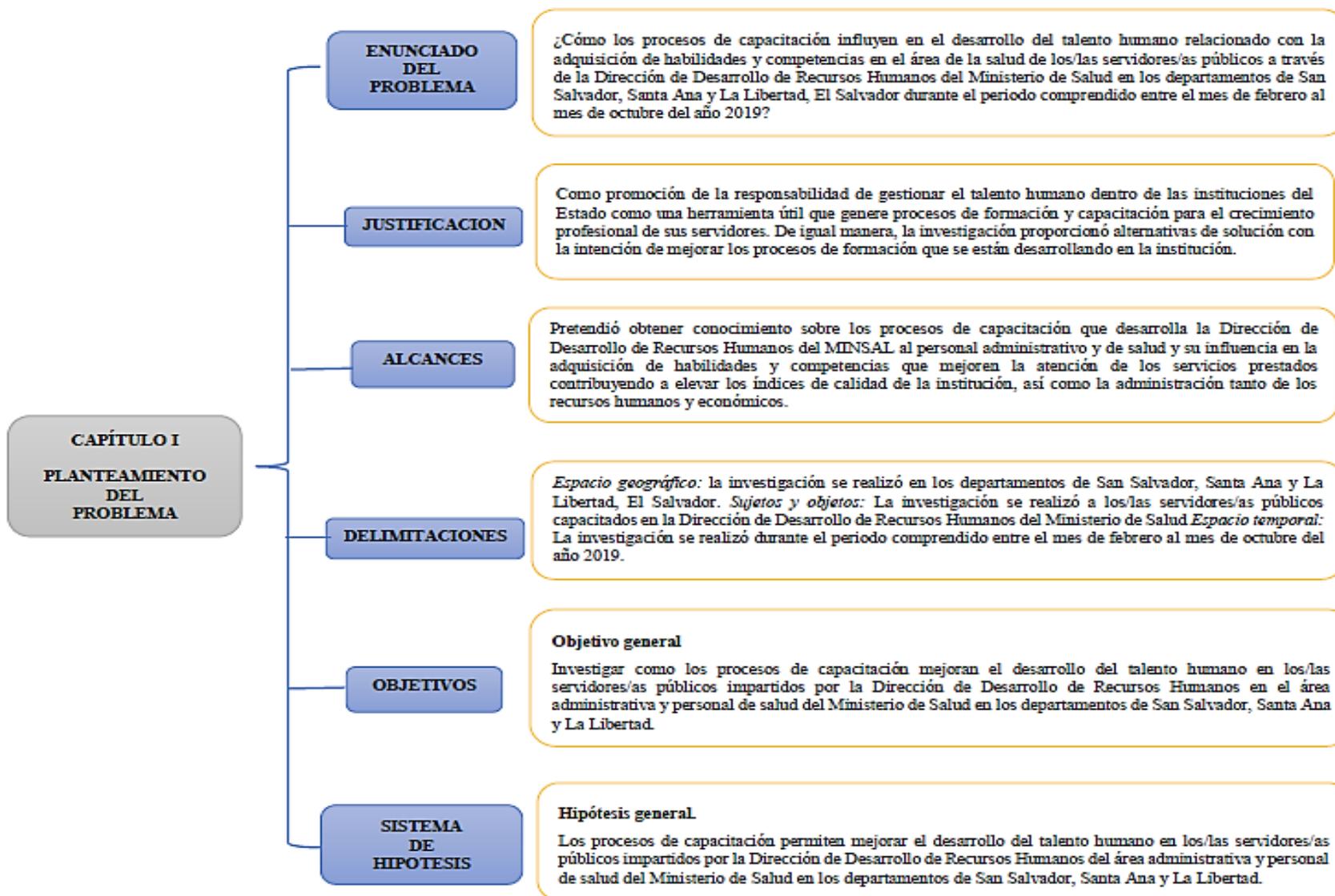
| Hipótesis general: Los procesos de capacitación permiten mejorar el desarrollo del talento humano en los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del área administrativa y personal de salud del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. | | | |
|---|---|---|--|
| Hipótesis específicas | Variables | Definición operativa de la variable | Indicadores |
| H₁: Los programas de capacitación inciden en la realización del diagnóstico de necesidades de capacitación de los/las servidores/as públicos desarrollados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. | X ₁ : Programas de capacitación | Constituyen el conjunto de planes estructurados y organizados en los cuales se abordan las necesidades que presenta una institución, que por medio de capacitaciones se logra cubrir, es así reúnen todos los aspectos inmersos en un proceso de capacitación y que por medio de la planificación didáctica establecen los recursos didácticos, técnicas y metodología que se utilizaran, como su respectiva evaluación de la capacitación. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de Planificación didáctica para la capacitación 2. Utilización de Recursos didácticos 3. Aplicación de técnicas de capacitación 4. Implementación Metodología de capacitación 5. Ejecución de Evaluación de la capacitación |
| | Y ₁ : Diagnostico de Necesidades de capacitación | Proceso a partir del cual se realiza un análisis cuyo objetivo es evaluar la situación actual y descubrir las necesidades en materia de conocimientos, habilidades y actitudes del personal de la institución, aplicando técnicas de diagnósticos de capacitación para ello. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de contenidos de capacitación 2. Nivel de capacitación que se necesita. 3. Existencia de un perfil del capacitador |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | A partir de lo anterior, se elaboran programas de capacitación considerando aspectos como: el nivel de capacitación que se necesita, los contenidos que se impartirán, la cantidad de empleados a capacitar, así mismo el tiempo para la capacitación. | <ol style="list-style-type: none"> 4. Cantidad de empleados a capacitar 5. Técnicas aplicadas al diagnóstico de necesidades |
| H ₂ : El desarrollo de competencias laborales favorece el rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. | X ₂ : Desarrollo de competencias laborales | Fortalecimiento de los recursos que posee una persona que le permite ser competente gracias a un proceso formativo que recibe por parte de la institución, cuyo propósito es potenciar la calidad de los servicios que brinda, además de fortalecer el manejo adecuado del equipo de trabajo, la capacidad de comunicación, el manejo de herramientas tecnológicas, la capacidad de trabajo en equipo y de resolución de problemas. Además, de mejorar la capacidad de respuesta a consultas de los usuarios logrando así mayor capacidad para administrar eficientemente el tiempo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo adecuado del equipo de trabajo 2. Capacidad de comunicación 3. Manejo de herramientas tecnológicas 4. Capacidad para administrar eficientemente del tiempo 5. Capacidad de resolución de problemas |
| | Y ₂ : Rendimiento laboral | Relación entre los objetivos, metas y tareas alcanzadas y el tiempo que se ha empleado para lograrlo, en relación al entorno de trabajo y los recursos disponibles. Ahora bien, los servidores de una institución para alcanzar un buen rendimiento | <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios de calidad 2. Cantidad de personal capacitado 3. Cobertura de los servicios 4. Cumplimiento de metas |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | <p>laboral buscan la mejora constante en cuanto a la ampliación de en la cobertura de los servicios brindados por la institución, ofreciendo a sus usuarios servicios de calidad, esto con el fin de dar cumplimiento a las metas institucionales.</p> <p>En este sentido, la institución contribuye a que sus colaboradores logren alcanzar un rendimiento laboral adecuado en la medida en que cuentan con programas de formación que ofrezcan estrategias que permitan a sus servidores el identificar oportunidades que mejoren sus resultados en la institución, así también contar con un personal debidamente capacitado.</p> | 5. Identificación de oportunidades para mejorar los resultados. |
| H ₃ : El crecimiento profesional incide en la satisfacción laboral de los/las servidores/as públicos en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La | X ₃ : Crecimiento profesional | Estado de satisfacción de las necesidades de desarrollo alcanzado por los individuos de una institución, obedeciendo a la necesidad de superación de las dificultades labores, además de permitir la autorrealización de los mismos, volviéndose más proactivos dentro de la institución además de mejorar su nivel de productividad favoreciendo los resultados institucionales. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Desempeño exitoso 2. Requisitos para la promoción laboral 3. Reducción de renuncias laborales 4. Productividad en las actividades asignadas. 5. Superación de dificultades |

| | | | |
|-----------|---------------------------------------|--|--|
| Libertad. | | De acuerdo a lo anterior, el crecimiento profesional trae como resultado la promoción laboral de los servidores en la medida en que les permite escalar a puestos más altos dentro de la institución, por medio de esto la institución busca la inclusión de todos sus servidores y así obtener una reducción de renuncias laborales en la misma, para posicionarse como una de las mejores en el mundo laboral. | laborales. |
| | Y ₃ : Satisfacción laboral | Es el grado de conformidad que una persona manifiesta en relación con el ambiente laboral, una adecuada administración del personal, existencia de prestaciones salariales, estabilidad laboral en la institución y la oferta de oportunidades de desarrollo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente laboral favorable 2. Adecuada administración del personal 3. Existencia de prestaciones salariales 4. Estabilidad laboral en la institución 5. Ejecución/oferta de Oportunidades de desarrollo |

Figura 4. Mapa conceptual Capítulo I. Planteamiento del problema



CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El origen y evolución del concepto de Educación No Formal denota su popularidad a finales de la años sesenta, como lo plantea (Trilla, 1996) “el origen de su popularidad hay que datarlo en 1967 con la International Conference on world Crisis in Education que se celebró en Williamsburg, Virginia (EE.UU)” (p.18). En este contexto, el término de Educación No Formal toma auge en el congreso mencionado en cual se realizan múltiples reflexiones sobre el sector educativo no formal de la época, haciendo una crítica de no cubrir totalmente las exigencias educativas de la época. A partir del mismo, Philip H. Coombs en el año de 1968 escribió “La crisis mundial de la educación” en la cual planteo la necesidad de desarrollar medios educativos diferentes a los que convencionalmente se utilizaban en el ámbito de la educación, a los cuales él los llamaba educación informal y no formal.

Partiendo de lo anterior, Philip H. Coombs y sus colaboradores construyeron y propusieron una definición para el año de 1974 se llamó Educación No Formal “a toda actividad organizada, sistemática, educativa, realizada fuera del marco del sistema oficial, para facilitar determinadas clases de aprendizaje a subgrupos particulares de la población tanto adultos como niños” (Trilla, 1996, p.19). De esta manera, se empiezan los primeros esbozos a una definición básica de Educación No Formal pero que presentaba ciertas limitaciones conceptuales. Posteriormente, se fueron presentando nuevas y más completas definiciones de los ámbitos educativos: Educación No Formal, educación formal y educación informal.

En este mismo orden de ideas, las características de la Educación No Formal, se debe considerar también rasgos básicos que acompañan la Educación No Formal según lo propone (Domínguez, 1997):

Tabla 1.
Características generales de la Educación No Formal

| | |
|---------------------------------------|---|
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> - Proceso institucionalmente educativo, distante de los convencionalismos escolares - Intenta responder a necesidades escolares básicas de aprendizajes - Busca la adquisición de habilidades y conocimientos orientados a la acción inmediata - Puede orientarse al reciclaje profesional |
| Destinatarios | <ul style="list-style-type: none"> - Gran diversidad en los destinatarios a partir de necesidades y demandas educativas específicas - En ámbitos locales, destinados a individuos o subgrupos particulares de población |
| Temporalización de actividades | <ul style="list-style-type: none"> - Normalmente de corta duración, en función de necesidades puntuales - Busca efectos a corto plazo - Más flexibilidad en los horarios |
| Espacios de acción | <ul style="list-style-type: none"> - Básicamente extraescolar y de ámbito local - Más versátil y adaptable que el espacio formal - Diferenciados según patrocinadores, estructuras y fuente de apoyo... - Mayor diversidad de roles educativos: profesores, técnicos, monitores, educadores, etc. |
| Tipos de aprendizaje | <ul style="list-style-type: none"> - Contenidos básicos: habilidades, destrezas, técnicos - Menos estructurados que los programas formales - Vinculados a ámbitos naturales de aplicación - Facilita tipos selectivos de aprendizajes, a partir de necesidades específicas - Frecuentemente integrado a programas con objetivos sociales más amplios |
| Grados de institucionalización | <ul style="list-style-type: none"> - Aunque organizada, no tiene una forma institucional completa y formal - Más descentralizada que la educación formal - Promovida por gran variedad de instituciones económicas, políticas, y sociales - Producción de credenciales |

Fuente: Recuperado de Domínguez Luque, Pedro Antonio. Educación No Formal: Un acercamiento a otras instituciones educativas. Pedagogía Social: revista interuniversitaria. (1997). pp. 313,316.

De acuerdo a lo anterior, la Educación No Formal sostiene un grado de sistematicidad que proporciona objetivos claros a cumplir, certificando los conocimientos que adquiere la persona en dicho proceso de capacitación. Es así, que busca la adquisición de habilidades y competencias volviéndose una actividad complementaria a la educación escolarizada. En consecuencia, la Educación No Formal se vuelve es un proceso inherente para el Desarrollo del Talento Humano en cualquier institución tanto pública como privada.

Por otra parte, sobre el génesis del término y concepto de gestión del talento humano o gestión del capital humano, la literatura existente en relación al campo de la gestión del talento humano es múltiple, pero mantiene siempre su heterogeneidad. En relación a ello, el término de gestión del talento humano es un concepto reciente, el origen del termino de “Gestión del Talento Humano” también conocido como “Gestión del Capital Humano”, se remota a la década de los años noventa, tal término fue utilizado por David Watkins de Softcape publicado en 1998. En vista de lo anterior, él define gestión del talento humano como “el proceso que incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y además desarrolla y retiene a un recurso humano existente” (Watkins, 1998) citado por (Río, Maldonado, García y Sanrango, 2017).

Se debe agregar, que el término también apareció “por primera vez en un informe de consultoría por Tom Peters y Robert Waterman empleados de la empresa McKinsey & Company que se publicó bajo el título “The War for Talent” por Chambers, Foulon, Handfield-Jones, Hankin, & Michaels III en 1998” (Río et al., 2017). De esta manera, dos conceptos se unen gestión y talento humano, dando más popularidad a una nueva forma de administración, una nueva gestión del talento humano. Como consecuencia, las organizaciones ponen mayor importancia en la capacitación y retención del personal con una visión más estratégica.

Por otra parte, autores como I. Chiavenato (2009) también plantea este proceso como administración de recursos humanos, considerado este proceso como “la administración de recursos humanos es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores como integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar a las personas, que tienen por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización” (Chiavenato I.,2009, p.9). En otras palabras, la gestión del talento humano se interesa en encontrar la mejor fuerza laboral y convertir la ya existente en competente en relación a las actividades. En resumen, la administración del talento humano es una disciplina reciente siempre en procesos de mejora e innovación, considerando el capital humano como su principal recurso económico antes visto solo como un instrumento.

Hay que mencionar, que la gestión del talento humano o administración del recurso humano es una fuente primordial del desarrollo de objetivos y metas dentro de una organización, constituyéndose en el principal pilar para el crecimiento y supervivencia de esta. Es decir, ahora toma relevancia su papel dentro de la organización “los objetivos de la administración del recurso humano son ahora estratégicos, y sus procesos son: integrar, organizar, recompensar, retener, desarrollar y auditar a las personas” (Chiavenato I., 2009, p.30). En consecuencia, la gestión del talento humano debe ser un proceso que garantice la máxima productividad de las personas en un buen clima de trabajo.

En relación a esto, (Chiavenato I. , 2009) plantea ocho objetivos de la administración de recursos humanos:

Tabla 2

Objetivos de la administración de recursos humanos

| |
|---|
| 1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión. |
| 2. Proporcionar competitividad a la organización. |
| 3. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados. |
| 4. Permitir la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo. |
| 5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo. |
| 6. Administrar e impulsar el cambio. |
| 7. Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable. |
| 8. Construir la mejor empresa y el mejor equipo. |

Fuente: Tomado de Chiavenato, I. (2009) Gestión del Talento Humano. México, D.F. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. pp.11-13.

De acuerdo a lo anterior, el papel de cada organización es potenciar el desarrollo de una estrategia con el fin de motivar al talento humano al logro de metas que impulse la innovación de esta. Asimismo, que se generen condiciones necesarias para el desarrollo y capacitación del capital humano, brindando oportunidades que conduzcan al mejoramiento. En resumen, los objetivos anteriores demuestran el rol protagónico de cada una de las áreas de la gestión del talento humano dinamizando su trabajo de manera eficiente.

En otro orden de ideas, resultados de estudios e investigaciones a nivel nacional al consultar los tesarios de las Universidades más prestigiosas del país y otras fuentes de información, se verificó que en el contexto salvadoreño se han realizado investigaciones cercanas a la temática Incidencia de la Educación No Formal en el Desarrollo del Talento Humano de los/as servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad, durante el año 2019. En tal sentido, en el repositorio de la Universidad de El Salvador, se encuentra la tesis de grado titulada “Metodología utilizada por la Unidad de Formación y Desarrollo del Talento Humano en las capacitaciones presenciales y su influencia en las relaciones interpersonales de los

trabajadores del Ministerio de Obras Públicas” presentada por Caminos Chotos, Fátima Giselle; Martínez Villalta, Noemí Esmeralda; Sánchez Sánchez; Erika Yanira; para optar por el título de Licenciatura en Psicología (septiembre 2016). En efecto, la investigación pretendía comprobar el grado de relación de la aplicación de metodologías en los procesos de capacitación y su impacto en las relaciones interpersonales con el personal laboral del Ministerio de Obras Públicas.

En relación con lo anterior, los resultados que se obtuvieron con el estudio fueron los siguientes: Según el equipo investigador “señala la existencia de un impacto moderado de las capacitaciones sobre la situación actual de las relaciones interpersonales de los trabajadores” (Caminos, Martínez y Sánchez, 2002). Además, encontraron falta de compromiso e interés en relación a las capacitaciones enfocadas al desarrollo humano, se halló que no contaba con equipo especializado en psicología que realizara de manera idónea la detección de necesidades de capacitación, a su vez que la mayoría de metodologías empleadas por los capacitadores son la metodología andragógica y la participativa que les ayuda a ser agentes activos en su aprendizaje. Por último, se descubrió, aunque existan buenas relaciones interpersonales necesitaban ser fortalecidas.

En este contexto, se encuentra otra tesis de grado bajo el tema: “La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de empleados de instituciones públicas y privadas; y propuesta de un manual de capacitación” presentada por Alvarado Reyes, Narcisa; González Castaneda, José Alejandro; López Castillo, Gloria Marina; Pérez López, Alba Cristina; para optar al título de Licenciatura en Psicología (abril 2002). En relación con esto, los investigadores pretendían comprobar la efectividad de las capacitaciones y como estas contribuyen a mejorar el desempeño del personal dando un aporte con la investigación mejorar el proceso de la

capacitación. Asimismo, con los resultados se comprobó que las instituciones tanto públicas como privadas se basan en un diagnóstico de necesidades de capacitación para identificar las áreas en que el empleado necesita mejorar y que ambos sectores se interesan en los procesos de capacitación como una inversión en su capital humano, cada de uno de acuerdo a su capacidad e intereses y a las necesidades mismas de formación.

2.2 FUNDAMENTO TEÓRICO

2.2.1 Contribución de la Educación No Formal en el desarrollo del talento humano.

El desarrollo del talento humano en las instituciones a lo largo de los años ha presentado cambios significativos, con la entrada de la era del conocimiento y la influencia de la tecnología a inicios de la década de los 90, provocó que los empleos migraran del sector industrial al sector de servicios. En este contexto, Chiavenato (2009) afirma “la antigua administración de recursos humanos cede su lugar a un nuevo enfoque: la gestión del talento humano. Con esta nueva concepción, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales y son consideradas seres con inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, aspiraciones y percepciones singulares” (p.39). En consecuencia, el trabajo manual se sustituye por el trabajo mental y las instituciones se vieron en la necesidad de fortalecer el capital humano desarrollando las habilidades y competencias para dar respuesta los cambios presentados.

En este orden de ideas, son las personas quienes dan vida a la institución y los que trabajan para dar cumplimiento a los objetivos y metas, razón por la cual es imprescindible la inversión en el recurso humano y la preparación del mismo para enfrentar los desafíos y alcanzar el éxito institucional. Por lo mismo, la necesidad de formación del recurso humano surge con el nacimiento de las instituciones, cuando entre la capacidad del personal y las necesidades de estas

existe una discrepancia significativa. En relación con lo anterior, la formación desarrollada con el propósito de complementar conocimientos es la Educación No Formal, que es aquella que se ofrece en las instituciones por medio de capacitaciones u otras modalidades y no de la ofrecida en una academia.

Además de lo anterior, es importante señalar que la educación formal impartida en los diferentes niveles del sistema educativo no logra cubrir todas las necesidades que presentan las instituciones en cuanto al desarrollo de habilidades para el trabajo. Es decir, que, aunque un empleado sea profesional puede presentar deficiencias en el desempeño de las actividades sin que esto signifique una deficiente formación académica. Debido a esto, se introduce a las instituciones la Educación No Formal en términos de capacitación que “permite a los trabajadores actualizar y perfeccionar sus conocimientos y habilidades, prevenir riesgos de trabajo y lograr incremento en la productividad” (Pacheco Velasco, 2007).

Asimismo, la tarea de educar no se limita a la escuela, ni termina con los niveles educativos, sino que prosigue durante toda la vida del ser humano, ejemplo de ello es la educación de adultos, educación permanente y la capacitación que es parte de la Educación No Formal. Ahora bien, “en las empresas se imparten cursos, ya sea dentro o fuera de las instalaciones, en un contexto no escolar en el que interviene un proceso de enseñanza aprendizaje, donde se pretenden desarrollar contenidos, habilidades, aptitudes, etc., llevando a cabo una Educación No Formal” (Pacheco Velasco, 2007). En resumen, los aportes de la Educación No Formal al desarrollo del talento humano es importante debido que permite a las instituciones valerse de ella para capacitar a su personal.

En este contexto, la Educación No Formal ha contribuido para suplir y satisfacer las necesidades del recurso humano y a la vez de las instituciones, a través de diferentes metodologías orientadas a la consecución de logros personales y así mismo la contribución a las metas de las instituciones de alcanzar altos niveles de competitividad en su talento humano. Es así, que las instituciones recurren a la capacitación, entendida desde la perspectiva de gestión del talento humano como: “todos los actos o eventos formativos relacionados directa o indirectamente con el mejoramiento del desempeño en el trabajo y/o con el desarrollo profesional de la persona” (Mertens, 2000, p.76). En otras palabras, la capacitación como proceso de Educación No Formal permite desarrollar al máximo las competencias laborales y dinamizar el desempeño del recurso humano.

A partir de lo anterior, se considera una estrecha vinculación entre la Educación No Formal y el desarrollo del talento humano, a nivel institucional actualmente se busca un personal calificado capaz de solventar problemas y aumentar la productividad. Por consiguiente, “formación del personal se define entonces como el proceso sistemático de adquisición de actitudes, conceptos, conocimientos, funciones o destrezas que dan lugar a una mejora continuada de los niveles de rendimiento laboral” (Parra y Rodríguez 2016, p.135). Entonces, se afirma que la capacitación es un aliado de la administración del recurso humano ya que permite elevar el rendimiento de los empleados de una institución y por ende aumentar la capacidad de respuesta de la institución hacia los usuarios.

De igual manera, Vallejo Chávez (2015) sostiene que desarrollar en las personas las competencias sirve para la operatividad de la institución.

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente. (p.16)

Tal como se expresa anteriormente, con la gestión del talento humano las instituciones buscan capacitar a las personas para fortalecer y desarrollar las habilidades y competencias que les sirvan en el desenvolvimiento eficiente de sus labores y con ello se ayuda al trabajador en la estabilidad laboral, desarrollo personal y la satisfacción de sus necesidades primordiales. En definitiva, con el desarrollo de las habilidades y competencias que las instituciones invierten en sus empleados se benefician recíprocamente, incrementando la operatividad eficiente de las instituciones.

De igual manera, el desarrollo de talento humano o gestión del talento humano, siempre será un tema primordial para la mayoría de las organizaciones, instituciones o empresas, debido a que su capital humano es una de las principales herramientas para el funcionamiento. De acuerdo a lo anterior, los gerentes a cargo de la gestión del talento humano se encargan de planificar estrategias encaminadas a la optimización del recurso humano, preocupados porque la falta de capacitación afecte la eficacia de la institución. En definitiva, el desarrollo del talento humano en las instituciones es una tarea que requiere de mucha responsabilidad por parte de la gerencia ya que implica de una adecuada gestión que garantice alcanzar los máximos niveles de desempeño.

Ahora bien, la gestión del talento humano es una actividad compleja que necesita de ciertos elementos para su éxito, que implica más que capacitar al personal es imprescindible saber identificar, captar, desarrollar y retener el talento. De esta manera, los gerentes encargados de administrar el recurso humano deben acudir a nuevas estrategias encaminadas a la innovación y desarrollo organizacional, reconociendo que el talento humano se ha convertido en el mayor patrimonio intelectual de la institución. En conclusión, se ha apostado a diferentes modelos y estrategias de gestión del talento humano para lograr mantener los niveles de innovación y competitividad que exige el mundo laboral, el avance de la tecnología y la globalización.

Finalmente, el Departamento de Recurso Humano dentro de las instituciones, que estaba enfocado a funciones exclusivas como la selección, contratación y remuneración del personal, higiene y seguridad en el trabajo y las relaciones laborales; se vio sustituida por los Departamentos de Gestión del talento humano. No obstante, actualmente estos departamentos se ocupan de la formación, fortalecimiento y desarrollo de habilidades de los servidores de la institución, asegurando la eficiencia en sus operaciones y el cumplimiento de los objetivos propuestos. En otras palabras, el rol que desempeñan los departamentos de recurso humano en los procesos formativos es importante para la productividad institucional y para la satisfacción de los usuarios, razón por la cual se puede afirmar que los procesos educativos no formales son por hoy una herramienta que le da un valor agregado al recurso humano y a las instituciones.

2.2.2. Educación No Formal.

Cuando se habla de educación se hace referencia a una serie de acciones encaminadas a producir cambios de conducta en el ser humano, generalmente se piensa que es el sistema

educativo por medio de la escuela quien se encarga de realizar este proceso. Sin embargo, existen otras formas de ejecutarlo, actualmente se conocen tres tipos de educación, la formal, la no formal y la informal. Ahora bien, la educación formal es la desarrollada en el sistema educativo con características de ser sistemática, organizada y que está estructurada por niveles y grados. La informal aquella que se adquiere de modo espontaneo por medio de cualquier experiencia vivida, por último, la Educación No Formal, si bien, es estructurada y organizada posee significativas diferencias con la educación formal

En este mismo orden de ideas, el Sistema Educativo de El Salvador se divide en educación formal y la educación no formal según la (Ley General de Educación, 1990) en el Capítulo I denominado Sistema Educativo: Art. 10.-“La Educación No Formal es la que se ofrece con el objeto de completar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales, sin sujeción al sistema de niveles y grados de la Educación Formal. Es sistemática y responde a necesidades de corto plazo de las personas y la sociedad” (p.4). Es decir, que la educación que se imparte en las instituciones con el propósito de mejorar la calidad de los servicios mejorar el desempeño de los empleados se encuentra dentro de la Educación No Formal. En definitiva, esta debe ser planificada estratégicamente de acuerdo a las necesidades que presenta el recurso humano de la institución y encaminada a desarrollar capacidades y habilidades en el mismo.

En este contexto, la Educación No Formal comprende “toda actividad organizada, sistemática, educativa, realizada fuera del marco del sistema oficial, para facilitar determinadas clases de aprendizaje a subgrupos particulares de la población, tanto adulto como niño” (Pastor Homs, 2001). Es decir, la importancia radica al integrar el conocimiento recibidos en la escuela

con nuevos conocimientos de acuerdo a las necesidades que se esperan suplir. En este marco, las instituciones de estado implementan procesos relacionados con este tipo de educación al desarrollar capacitaciones con el personal con la intención de mejorar las habilidades de los mismos para volverse más capaces de ofrecer servicios oportunos a la población.

Asimismo, la Educación No Formal tiene varios enfoques centrales como: desarrollo comunitario, expansión cultura, en relación a asociaciones y educación de adultos. En lo relacionado a la última, “incluye alfabetización, capacitación para el trabajo, pero sin certificación, muchas de estas prácticas educativas pueden acercarse a modelos escolarizados” (Pastor Homs, 2001). Por lo anterior, la Educación No Formal se distingue de la formal por no otorgar certificación. No obstante, permite actualizar conocimiento y desarrollar habilidades y destrezas para un desempeño acorde a las demandas institucionales.

Por otra parte las estrategias metodológicas implementadas están orientadas a “potenciar las relaciones interpersonales y promueven la capacidad de creación individual y colectiva, favorece el dinamismo de los grupos y la participación” (Chacón Ortiz, 2015). Por tanto, se centra en aprendizajes procedimentales y actitudinales directamente relacionados con la vida donde los procesos están por encima de los resultados. En otras palabras, las metodologías están directamente relacionada con la participación para la adquisición de conocimientos.

2.2.2.1 *Programas de capacitación.*

La formación de los empleados en las organizaciones puede ser de carácter profesional y propiamente laboral, la primera está relacionada con las actualizaciones impartida por una academia o institución de educación superior para aspirar a títulos de maestrías o doctorados. En

este contexto, “la Formación laboral son acciones de capacitación que no conducen a la obtención de un grado académico y que tienen como objetivo el cierre de brechas de conocimientos o competencias. Pueden ser cursos, talleres, seminarios, diplomados, etc.” (Secretaría del trabajo y Prevision Social. S. T. P.S. , s. f). En definitiva, la formación que corresponde a las instituciones solo prepara para el trabajo no otorga ninguna acreditación o título académico, ya que lo que pretende es que los empleados adquieran conocimientos para ser aplicados en campos específicos dentro de los puestos ocupacionales por lo mismo.

En relación a lo anterior, la capacitación es una actividad propia tanto de empresas públicas como privadas cuya diferencia es que las primeras son entidades administradas por el estado quien se encarga de crear las políticas para su administración y los servicios que presta están dirigidos al pueblo y en su mayoría gratuitos, Por otro lado, las empresas privadas son controladas por particulares y ofrecen servicios o productos que los clientes pagan por obtener. En este sentido, los procesos de capacitación tienen particularidades propias de acuerdo a la naturaleza de la misma, las instituciones privadas enfocaran sus esfuerzos de formación para ofrecen mejores productos y servicios e incrementar sus ganancias mientras que las públicas lo harán para brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios sin tener cuidado del aspecto financiero.

Ahora bien, los programas de capacitación se encuentran inmersos en la Educación No Formal por ser procesos enfocados a la adquisición de conocimientos fuera de sistema de educación nacional. Es así, que las temáticas que se imparte están fuera de la curricula oficial y puede darse dentro de diferentes ámbitos como las empresas ya sean estas públicas o privadas dirigida al recurso humano y enfocado a la adquisición de actitudes, conocimientos y habilidades

relacionadas con el trabajo. Sin embargo, estos procesos no son parte obligatoria de las instituciones razón por la que no todas la implementan debido a que implica costes económicos que no están dispuestos a asumir, otras toman el compromiso de reforzar a su personal a fin que pueda enfrentar nuevos desafíos y lo hacen por medio de la implementación de programas de capacitación.

En este orden de ideas, existen diferentes concepciones de capacitación de acuerdo al autor que las plantean, para (Siliceo Aguilar A. , 2004) “es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p.25). En esta medida, los programas de capacitación son estrategias efectivas usadas por la administración de las empresas y del recurso humano que permiten preparar a los servidores en diferentes áreas de desempeño para realizar mejor las funciones y hacer productiva la institución. De este modo, la capacitación no solo permite la formación y el desarrollo de los trabajadores, sino que consecuentemente permite el mejoramiento de la institución en relación a los servicios que ofrece.

Ahora bien, de acuerdo al momento en que se realiza esta puede ser: “capacitación para el trabajo: referido a la tarea del sector educativo para preparar y formar a las personas con el objeto de incorporarlas al mercado laboral (...), capacitación en el trabajo: corresponde a las actividades que realizan las empresas para la formación integral del personal que desempeña un trabajo en la organización” (Secretaría del trabajo y Prevision Social. S. T. P.S. , s. f). De acuerdo a lo anterior, la que se da en las instituciones es la segunda, pues se realiza una vez el sujeto ya forma parte de la fuerza laboral de una institución. En otros términos, puede darse a modo de inducción

cuando un nuevo empleado ingresa y requiere conocimientos sobre el funcionamiento o de actualización para un mejor desempeño.

Asimismo, la importancia de desarrollar programas en las instituciones es porque “aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades” (Werther y Davis, 2008, p.252). En otras palabras, esto puede visualizarse como un doble resultado, por un lado, el empleador obtendrá beneficios de la inversión en la capacitación por un largo periodo de tiempo y el empleado tiene la oportunidad de estar preparado para futuras asignaciones y mejorar su desempeño actual. En definitiva, un empleado capacitado ejerce su trabajo con calidad y eficiencia y está preparado para hacer frente a desafíos y retos que puedan presentársele, aspirar a ascensos laborales a cargos que demanden mayor dominio en el desempeño dentro o fuera de la institución y ser un profesional más integral.

Por otra parte, las capacitaciones pueden realizarse de diferentes maneras, el cómo se desarrolle depende directamente de la administración de las instituciones que es sobre quien generalmente recae la responsabilidad conjuntamente con el departamento de recurso humano de planificar dicho proceso. Por lo mismo, “las empresas grandes organizan ellas mismas sus centros de capacitación, mientras las más pequeñas o ubicadas en otros niveles de subcontratación recurren a la oferta existente en el mercado, o reciben a veces formación, por parte de las empresas contratantes” (Oficina Internacional del Trabajo [OIT], 1999, p.121). Entonces, el número de miembros, la capacidad financiera y profesional de las instituciones determina como se ejecutará, algunas instituciones recurrirán a su propio recurso especializado

profesionalmente para que comparta sus conocimientos con los demás empleados, otras requerirán a agentes e instituciones externas dedicadas a tal función.

En este contexto, existen tres momentos importantes; primeramente, la planificación de capacitación, etapa que empieza con un análisis de la situación mediante un diagnóstico de necesidades para conocer las deficiencias existentes en los empleados, identificar los empleados que requieren fortalecerse, los recursos financieros que dispone para el proceso, quienes serán los facilitadores, las temáticas que se desarrollaran y otras. De esta manera, con la información elaborar un plan de capacitación que permita establecer la ruta a seguir para lograr los resultados esperados, entendiéndose como “las pautas para llevar a cabo en un espacio de tiempo determinado un conjunto de acciones formativas, las que han sido seleccionadas previamente a base de un análisis de las necesidades de capacitación, la oferta de servicios formativos y los recursos disponibles para realizar las acciones de capacitación” (Martínez y Martínez, 2009, p.99). Entonces, un plan orienta el desarrollo del proceso permitiendo el cumplimiento de todas las fases en las que esta se ha dividido y con especial atención al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Ahora bien, para el desarrollo de planes y programas de capacitación, según (Chiavenato I. , 2007): “Debe tenerse en cuenta cinco subprocesos, que son: 1) establecimiento de los objetivos de la capacitación, 2) estructuración de contenidos de la capacitación, 3) diseño de actividades de instrucción, 4) selección de recursos didácticos y 5) diseño de un programa o curso de capacitación” (p.387). En este sentido, cada subproceso cumple una función específica, por ejemplo, los objetivos definen las destrezas, actitudes y conocimientos observables y medibles que pretenden adquirirse, los contenidos son la información dirigidos a la enseñanza de

conocimientos especializados o temas de actualización, las actividades son las técnicas que se implementaran, selección de recursos didácticos son los materiales que mejor favorezcan el abordaje de los contenidos en relación con los recursos que dispone la institución, por último la elaboración propia del programa de capacitación. Por lo mismo, un equipo destinado será el responsable de elaborar el plan de capacitación fijando el rumbo que llevará el proceso con el propósito de lograr objetivos relacionados con los planes estratégicos institucionales.

En relación con lo anterior, un segundo momento es la ejecución de la capacitación, en la que el capacitador tiene la responsabilidad de elaborar una planificación didáctica donde se planteen diferentes aspectos dentro de ellos primeramente el establecimiento de los objetivos de capacitación según (Chiavenato I. , 2007) deben estar enfocados:

1) Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto; 2) brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas, y 3) cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. (p.387)

En otras palabras, los objetivos de la capacitación representan los resultados que se desean alcanzar y tratándose de un proceso dentro de un ámbito laboral están enfocados a desarrollar competencias laborales por medio de la implementación de diferentes estrategias considerando que estos deben ser siempre medibles, concretos y alcanzables.

Además, en la planificación didáctica se estipula la metodología de la capacitación planteando como se realizará el proceso y las técnicas que se implementaran, para (Martínez y Martínez, 2009) “las técnicas de capacitación se refieren a los procedimientos concretos que se

pueden aplicar para impartir la capacitación. Las técnicas de capacitación son, entonces, las formas concretas de aplicar los principios metodológicos, según la situación” (p.110). Entonces, son el cómo se desarrollará el proceso, representan la operatividad del mismo, su desarrollo está directamente relacionada con la creatividad y experiencia del facilitador. Es así, que las metodologías sirven para hacer que el proceso sea más dinámico y el proceso de aprendizaje integral.

Asimismo, la planificación didáctica se plasma las actividades que mejor respondan a la satisfacción de necesidades descubiertas en el diagnóstico realizado anticipadamente, en este momento se implementan las técnicas de capacitación, auxiliándose de los recursos didácticos para desarrollarla. Por lo anterior, el desarrollo de estas es importante porque es en la que surge la interacción de los capacitadores, los capacitados y los contenidos, esta triangulación y el comportamiento de estos elementos determina la adquisición de nuevas habilidades para ser aplicadas en los puestos de trabajo. También, es conveniente recalcar que de la adecuada selección de las actividades depende en gran medida que la información se convierte en conocimiento, razón por la que deben elegirse aquellas que permitan una práctica de la teoría de modo que cualquier duda sea disipada.

En referencia a lo anterior, las técnicas de capacitación pueden ser de diferentes tipos y las instituciones pueden implementar cualquiera las siguientes:

Curso: Forma de capacitar dirigida al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes, que permite combinar teoría y práctica en un tiempo mínimo recomendable de 20 horas. Seminario: Modalidad encaminada a la investigación o estudio específico en grupos, en los que básicamente se maneja la discusión y el análisis de los temas. Conferencia: Recomendable para hacerle llegar a un auditorio, la información sobre temas o tópicos novedosos. Taller: Manera

práctica de capacitar, en la que los conocimientos adquiridos se aplican inmediatamente en ejercicios concretos, sugerida para desarrollar habilidades y actitudes de los capacitados. Plática: Conversación informal en la que se intercambia información específica. Esta modalidad se efectúa de manera rápida sin que se requiera de un tiempo y espacio determinados. (Martínez y Martínez, 2009, p.123)

En consecuencia, las técnicas tienen la ventaja que pueden ajustarse a las necesidades de la capacitación favoreciendo el aprendizaje y el logro de objetivos, para ello debe considerarse el tamaño del grupo y el tiempo del que se dispone para la realización.

Finalmente, un tercer momento se trata de la evaluación de la capacitación, donde se establecen los lineamientos, entendiendo por evaluación es “la forma en que se puede medir la eficacia y resultados de un programa educativo y de la labor de un instructor, para obtener la información que permita mejorar habilidades y corregir eventuales errores” (Siliceo Aguilar A. , 2007, p.150). En este sentido, para obtener resultados favorables debe realizarse antes, durante y después del proceso a fin que la información arrojada en la misma sirva para corregir errores y tomar decisiones que favorezcan el proceso. En otras palabras, la evaluación de un programa de capacitación permite emitir un juicio de valor sobre el proceso y el instructor o facilitador permitiendo hacer recomendaciones de mejora para futuros procesos y superar obstáculos y anticipar limitaciones.

En esta misma línea, es recomendable elaborar instrumentos que permitan una apreciación del proceso los cuales pueden aplicarse en los siguientes tipos de evaluación: “Evaluación diagnóstica: para aplicarse al inicio del proceso capacitador, evaluación intermedia: precisa el avance durante el desarrollo de proceso, evaluación sumaria: la practicada al finalizar todas las

etapas del proceso de capacitación” (Secretaría del trabajo y Prevision Social. S. T. P.S. , s. f). En tal sentido, en cada tipo se deben elaborar diferentes instrumentos que permitan medir los logros del proceso para un posterior análisis y mejoramiento del mismo. Finalmente, la evaluación verifica la calidad de las actividades realizadas en tanto el aprendizaje permite el logro de los objetivos propuestos, demostrando la efectividad de la enseñanza, la planificación y la organización de la misma con miras de proponer nuevas actividades de la capacitación

Por último, es responsabilidad de las instituciones realizar un balance entre el costo y el beneficio y asegurar que exista un presupuesto asignado para la capacitación, si bien por una parte la empresa efectuara inversión de recursos, por otra parte, se espera que estos sean compensados a mediano y largo plazo con un empleado más eficiente. En este orden, “la capacitación es una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización; por eso las empresas y las personas deben ver la capacitación como una inversión que más adelante dará los resultados y metas esperados” (Parra y Rodríguez, 2016). Es decir, por medio de capacitación se mejora el potencial del recurso humano y por consiguiente se mejora la posición de las instituciones en el mercado potenciándolas frente a la competencia.

2.2.2.2. *Desarrollo de habilidades laborales.*

En otro orden de ideas, en el ámbito empresarial es necesario que los trabajadores cuenten, además de los conocimientos técnicos requeridos, con una serie de habilidades personales y sociales que les permitan desenvolverse con éxito en el desempeño de sus funciones y mantener relaciones efectivas con los compañeros, superiores y subordinados. En relación a esto, una habilidad puede definirse como la capacidad que se manifiesta y permite la aplicación

de un conocimiento sobre una realidad específica para su transformación. En resumen, está estrechamente relacionado con la capacidad que el hombre tiene de realizar una actividad ya sea física o psicológica con dominio facilitando la realización de las actividades y por ende los resultados.

Asimismo, “las habilidades son las capacidades de las personas para resolver de manera eficaz distintos problemas o para enfrentar situaciones nuevas o complejas. Por lo tanto, las habilidades influyen en cómo se desempeña una persona en su trabajo” (Banco de desarrollo de America Latina, 2016, p.23). De modo que, las habilidades abarcan diversos ámbitos englobando aspectos intelectuales y físicos razón por la cual determinan en gran medida la realización de actividades laborales. No obstante, el desarrollo de habilidades físicas e intelectuales aplicadas en el trabajo puede ser generales y pueden ser también específicas de acuerdo a las exigencias propias establecidas en las descripciones del cargo.

En este mismo orden de ideas, las habilidades pueden clasificarse en habilidades intelectuales o cognitivas, socioemocionales y físicas. Las primeras “están muy relacionadas al concepto de inteligencia y pueden describirse como las capacidades y procesos mentales para el aprendizaje, el procesamiento de información y la toma de decisiones” (Banco de Desarrollo de America Latina, 2016, p.24). En este contexto, aplicado al trabajo es indiscutiblemente una habilidad necesaria en los empleados independientemente del área en que se desempeñen puesto que siempre están expuestos a desarrollar algún proceso de los antes mencionados. En definitiva, las habilidades cognitivas hacen que el funcionamiento institucional sea dinámico, ordenado y que puedan tomarse las decisiones convenientes de progreso hacia los objetivos establecidos.

Entonces, la capacidad para administrar el tiempo es una habilidad cognitiva, puesto que el tiempo es uno de los recursos más valiosos del cual dispone las instituciones procuran ahorrarlo en las operaciones sin perder la calidad de los servicios o productos. De modo que, contar con empleados capaces de gestionar eficientemente el tiempo es una ganancia institucional, esto significa “manejar y disponer plenamente del tiempo de trabajo, evitando en lo posible toda interrupción que no aporte nada a los objetivos de la organización” (Juárez, Rodríguez y Sempere, 2012, pág. 4). Es decir, al hacer buen uso del tiempo se evita distractores que no favorecen de ninguna manera la productividad de la institución, seguramente las políticas institucionales establecerán los horarios asignando espacios para satisfacer las necesidades fisiológicas, no significa que se debe privar de lo necesario.

Igualmente, la administración del tiempo como una habilidad cognitiva implica compromiso de los empleados con la institución y si bien las tareas pueden ser múltiples y el tiempo poco, es necesario priorizar desde las tareas más importantes a las menos importantes. Además, es conveniente no demorar tareas planificadas para evitar acumular trabajo que interfiera con la programación de los días siguientes. También, el empleado comprometido evita en lo más posible los distractores como las llamadas telefónicas innecesarias, reuniones sociales, uso de redes sociales y otros que no son parte del trabajo y que entorpecen el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Por otra parte, las habilidades socioemocionales “son capacidades o destrezas que permiten que una persona se relacione de manera competente con los demás” (Banco de Desarrollo de America Latina, 2016, p.24). Dicho de otro modo, son habilidades estrechamente vinculadas con la personalidad y la capacidad de regulación, acción que tendrá como resultado la capacidad de

convivir con los compañeros de trabajo de una manera cordial y respetuosa asegurando el correcto funcionamiento de una institución. En conclusión, estas las habilidades son prácticas que se relacionadas con los principios y valores que cada persona práctica, con la capacidad de expresar sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas.

De este modo, la capacidad de comunicación es también una habilidad socioemocional que favorece el funcionamiento institucional, definiendo comunicación como “el proceso por medio del cual las personas se influyen mutuamente a través de dar y recibir información, ideas, opiniones, cambiando actitudes y logrando una mejor comprensión y acción” (Instituto Salvadoreño de Formación Profesional [INSAFORP], 2001, p.59). En otros términos, la comunicación es una herramienta útil para manifestar demandas e incomodidades evitando malos entendidos y problemas que afecten el desempeño y la convivencia del empleado. Es así, que, aplicado al ámbito laboral, la habilidad para comunicarse facilita las relaciones entre los miembros de la institución y también permite realizar negocios y convenios con externos, facilita la divulgación oportuna de información y la discreción de la misma de ser necesario.

De igual manera, la capacidad de resolución de problemas es otra habilidad socioemocional que “implica la búsqueda racional de una solución o soluciones a través de una serie de estrategias que ayudan a solucionar o afrontar una situación problemática” (Bados y Garcia, 2014). En definitiva, que es necesario generar alternativas que conduzcan al mejoramiento de una situación de manera que las partes involucradas puedan sentirse satisfechas. Además, para que los objetivos institucionales se cumplan y se realice el trabajo en un ambiente

cálido es necesario que los empleados se muestren disponibles en la búsqueda de soluciones ante situaciones que impidan en su desempeño y limiten la productividad.

También, otra habilidad socioemocional es el trabajo en equipo, toda institución está integrada por varias personas que complementan esfuerzos para lograr objetivos comunes es por eso que es imprescindible desarrollar la capacidad para trabajar en equipo. En este contexto, equipo de trabajo se define como “el conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador” (Jaramillo Solorio, 2012). Por lo anterior, lograrlo requiere disposición de todos los integrantes y desarrollar estrategias que permitan cumplir con las metas de trabajo en el tiempo asignado, para esto es necesario que cada uno sea responsable y aporte para lograr resultados de calidad.

De la misma forma, actualmente las instituciones se inclinan por fomentar esta práctica porque permite para reducir costos y mejorar los resultados, con el trabajo en equipo se integran múltiples experiencias y conocimientos de varios profesionales que pretenden alcanzar un objetivo común. Por lo que, actualmente una de las exigencias institucionales es la capacidad de trabajar en equipo y de integrarse con profesionales de otras disciplinas para trabajar en un mismo proyecto. En consecuencia, saber trabajar en equipo implica aceptar diferencias de habilidades, opiniones y ceder para que la institución gane, la manera individualizada de trabajar a quedado en el pasado para dar paso a una nueva metodología de trabajo.

Por otra parte, las habilidades físicas sin igualmente importantes, “buenas habilidades físicas permiten utilizar de manera eficaz las destrezas motoras y los sentidos para realizar una

tarea específica. Mientras ciertas habilidades motoras pueden cumplir un papel importante en el desempeño laboral, el desarrollo físico integral, o buena salud, tendrá un rol clave no solo en lo laboral sino en muchos otros ámbitos de la vida” (Banco de Desarrollo de America Latina, 2016, p.25). Por lo anterior, las instituciones demandan conocimientos específicos de acuerdo al rol dentro de la misma, estas habilidades generalmente han sido adquiridas a lo largo de la vida, mediante la experiencia o por medio de una preparación técnica. En definitiva, el tener el dominio, el saber hacer algo correctamente juega un papel importante para lograr las metas institucionales.

En relación a lo anterior, el manejo de herramientas tecnológicas es una habilidad física esto exige a las instituciones actualizarse e incorporar aparatos tecnológicos en los procesos que realizan, lo que permite ahorrar tiempo y dinamizar el trabajo institucional. Entonces, las tecnologías constituyen “un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado” (Galo y Cano, 2018). Es decir, contar con personal capacitado en el manejo de herramientas tecnológicas agiliza la respuesta a las demandas, brindando atención oportuna y eficaz, además permite estar a la vanguardia con las actualizaciones de software útiles para el trabajo.

Por lo antes expuesto, el uso correcto del equipo para el trabajo es determinante para lograr resultados óptimos, la mayoría de los puestos demandan conocimientos en el uso de equipo específico, cuando el empleado tiene ese dominio reduce costos a la institución de capacitarlo y de hacer mantenimiento en el equipo resultado de un mal uso. Dicho en otros términos, es importante que los profesionales tengan la habilidad de manejar el equipo que comúnmente se

usa en el ejercicio de la misma. Por antes dicho, implica una constante actualización que permita estar acorde a los avances y eso significa educación continua.

Por consiguiente, es necesario que las instituciones inviertan en capacitar al capital humano sobre el uso de la tecnología y de equipo para el trabajo a fin que se actualicen y estén acorde a los progresos. Entonces, la capacidad de manejar herramientas como computadoras, teléfonos inteligentes, diseños de páginas web, software, bases de datos electrónicas y otros específicos para la ocupación, como tecnología médica permiten agilizar las tareas y optimizar los resultados. En definitiva, el manejo de herramientas tecnológicas representa por hoy una de las habilidades más demandadas en los perfiles para ocupar puestos, razón por la que se es necesario estar capacitado en el uso de las mismas.

En este orden, para lograr mejores resultados en las instituciones es necesario que exista formación continua del personal enfocado al desarrollo de habilidades que favorezcan el desempeño en las asignaciones. De este modo, el desarrollo de habilidades laborales “no es únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas; es brindarles información básica para que aprendan nuevas actitudes, generen ideas y conceptos modificando hábitos y comportamientos que sean más eficientes en lo que hacen” (Vallejo, 2016, p.91). Es decir, las habilidades permiten mejorar la productividad en las instituciones, pero también generar cambios en el pensamiento y de actuación de los empleados para que estos puedan aportar un valor extra a la institución

En conclusión, el desarrollo de habilidades laborales es necesario para el crecimiento personal e institucional y que es responsabilidad de las instituciones capacitar al personal en

habilidades dirigidas para el puesto de trabajo. Sin embargo, es compromiso el trabajador mantenerse en constante preparación mostrando interés en las capacitaciones ofrecidas por la institución o por iniciativa propia a fin de estar a la altura de las exigencias institucionales. En consecuencia, las habilidades laborales cumplen como fin primordial de tener la capacidad de dar respuesta a las demandas de los usuarios para quienes se trabaja especialmente si la institución se dedica a ofrecer servicios.

2.2.2.3 *Crecimiento profesional.*

Dentro del actual complejo contexto laboral, principalmente el avance de las nuevas tecnologías, ha propiciado la necesidad del conocimiento; es así, que la Educación No Formal forma parte de los procesos educativos destinado a satisfacer necesidades ya sea en forma de seminarios, cursos, talleres, entre otras modalidades de formación más allá del ámbito escolar. En este sentido, para continuar creciendo profesionalmente las personas recurren a estudios superiores dentro o afuera de la institución para la que trabajan. De manera que, es más evidente la preocupación de la administración del recurso humano en capacitar a su personal, actualizar y aprender nuevas habilidades y competencias que aporte beneficios a ellos y a la institución.

Es por esta razón, la importancia de desarrollar habilidades y actitudes que contribuyan a un mejor desempeño de las tareas laborales; se define “el desarrollo profesional es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de auto-superación que experimenta cada individuo. Asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, la engrandecen” (Universidad de

Champagnat, 2001). En otros términos, para lograr un crecimiento profesional es importante el desarrollo de competencias a través de una educación complementaria lo que se busca es un desempeño exitoso aunado a una promoción laboral, ya que mediante un mejor desempeño se obtiene de forma más segura un reconocimiento en el trabajo.

Asimismo, para Tejada citado por (Maña, 2014) el desempeño profesional “es un proceso por el que los profesionales preparados alcanzan altos niveles de competencia profesional y en el extienden su comprensión del yo, del rol, del contexto y de la carrera” (p.104). Esto significa, que el desarrollo profesional es un proceso constante de aprendizaje con el fin de mejorar las capacidades, habilidades y conocimientos donde influye la formación inicial de la persona, así como el momento en que se empieza a laborar. En definitiva, se trata de un proceso permanente en el cual es importante la búsqueda constante de nuevas experiencias de aprendizaje que proporcionen la adquisición de nuevas habilidades y competencias ofrecida mediante la Educación No Formal.

De acuerdo a lo anterior, estos esfuerzos pueden darse de forma individual o con apoyo de parte de la institución en que se labora. En el primer caso se da “por su disposición a lograr metas y por la aceptación de responsabilidades que eso conlleva” (Toribio, 2013). Entonces, es la propia persona quien busca esa formación complementaria a través de cursos, diplomados, programas en línea, capacitaciones, entre otros. También, esos pequeños esfuerzos de tiempo e inversión de recurso económico contribuyen al crecimiento en el plano profesional y personal que ayudará a obtener mayor reconocimiento laboral, así como mejores oportunidades de empleo.

Por otra parte, en el caso del crecimiento profesional con apoyo de la institución (Toribio, 2013) plantea que “el desarrollo profesional no debe apoyarse solamente en los esfuerzos individuales. La organización posee objetivos bien determinados y puede alentar a sus integrantes para que contribuyan a lograrlos”. En consecuencia, para lograr el crecimiento profesional es necesario que las instituciones cuenten con un departamento destinado a fortalecer las competencias de sus empleados de acuerdo al cargo que ocupen dentro de la misma, es pertinente que las instituciones destinen parte de su presupuesto a la creación de estos para que se encarguen de diseñar y ejecutar programas educativos orientados a mejorar el desempeño de los empleados y por ende a su crecimiento. En resumen, el objetivo es lograr que los empleados adquieran nuevas habilidades y destrezas, así como la actualización de conocimientos en diferentes aspectos para aplicarlas en el trabajo y ofrecer servicios de calidad.

De igual manera, es importante que no solo los empleados con puestos bajos recurran al crecimiento profesional, también es necesario que los gerentes y encargados de la gestión del talento humano recurran a procesos de capacitación. En este sentido, (González, 2014) plantea “el directivo también participe de manera continua en las acciones de formación y capacitación que le permita desarrollar competencias similares a aquellas que se busca formar en los subordinados”. Entonces, para lograr un desempeño exitoso es necesario una formación integral del profesional, responsabilidad que no solo recae a la institución sino también a la Universidad formadora del profesional.

Igualmente, un desempeño exitoso se define como “un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales” (Mazariegos, 2015, p.26). Por tal razón, es necesario que los empleados

crezcan profesionalmente para ello es preciso la elaboración y ejecución de programas de formación que tengan como finalidad fortalecer y desarrollar competencias en el recurso humano. En definitiva, el desempeño laboral individual puede afectar el desempeño de la institución, por lo que conviene que las instituciones conozcan las necesidades de los empleados a fin de diseñar los programas en concordancia con los requerimientos de los mismos.

Es así, que los empleados altamente calificados sienten una necesidad constante de actualizar sus conocimientos y perfeccionar sus habilidades contribuyendo a mayores índices de productividad debido a que el crecimiento aporta múltiples beneficios. Entendiéndose la productividad como: “un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios. De los recursos con los que cuentan una empresa u organización el más importante son las personas por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad” (Joblers, 2019). Como se observa, la productividad también va ligada a la eficiencia y un buen clima organizacional también favorece la productividad en los servicios. Por tanto, motivar a los empleados a desarrollar su trabajo de manera eficiente aumentará los índices de productividad del empleado y a la vez de la institución.

Por otro lado, se habla también de que el crecimiento profesional aporta otros beneficios tanto personales como institucionales, es así que la (Universidad de Champagnat, 2001) plantea como beneficio la reducción de renuncias laborales “cuando el empleado considera que existen mejores oportunidades en otra organización posiblemente se vea obligado a renunciar. Algunos cambian de compañía como parte de una estrategia consistente”. En otras palabras, si el trabajador visualiza a la institución como un agente potencializador de su crecimiento, sentirá menos aspiraciones por abandonarla y así mismo sentirá mayor motivación para realizar su

trabajo de manera eficiente. En consecuencia, si la institución provee al trabajador las oportunidades para su formación y desarrollo tendrá mayor adhesión a esta y buscará las estrategias para crecer profesionalmente.

Además de lo anterior, el crecimiento profesional de un empleado contribuye a la superación de dificultades laborales o también llamados problemas o conflictos laborales, Gonzales citado por (De León Lacayo, 2016) define como “una anomalía que sucede en el medio, donde existen factores opuestos, por una parte están los jefes y altos puestos, por otro lado los colaboradores, donde la inclinación a lo que requieren es opuesta. Al momento que los miembros de una empresa no llegan a un acuerdo sobre un tema, puede surgir lo que es un conflicto laboral (...)” (p.17). En este sentido, una persona que avanza en su crecimiento profesional puede manifestar habilidades que permiten la superación de dificultades laborales como la capacidad para trabajar en equipo, habilidades de negociación, entre otros. En resumen, un entorno positivo facilita las relaciones laborales efectivas y aumentan el grado de motivación de los trabajadores para seguir creciendo profesionalmente esto contribuye a la satisfacción laboral y proactividad dentro de las instituciones.

Por último, el desarrollo o crecimiento profesional mejora la puntualidad de los empleados debido a que estos se sienten motivados y comprometidos con la institución demostrando que son personas responsables, disciplinados y ordenados. En relación con esto, “algunas empresas de selección del personal consideran que uno de los factores que bloquea el crecimiento profesional de los trabajadores es la pérdida de credibilidad por ineficiencia, justificaciones o pretextos, relacionados a la impuntualidad” (Que cursar, 2016). Es así, que la puntualidad se vuelve una competencia clave para cumplir con las obligaciones laborales donde

la persona demuestra el tipo de profesional que es, contribuyendo a su comportamiento proactivo y esto a su vez a un reconocimiento dentro de la institución.

2.2.3 Desarrollo del talento humano.

El desarrollo del talento humano es uno de los principales ejes de atención de las instituciones públicas y privadas que tiene como meta posicionarse en las mejores instituciones a nivel nacional e internacional, así, el desarrollo del talento humano en la antigüedad se conocía como administración de recursos humanos estando bajo la responsabilidad de las empresas privadas. Ahora bien, el recurso humano institucional es uno de los personajes principales para alcanzar el éxito en una organización.

En esta misma línea, las teorías de desarrollo de recursos humanos coinciden en el fin principal de la administración del personal humano es “identificar a la persona como el verdadero protagonista de la organización y reconocer sus atributos individuales más importantes: el rol que desempeña, sus competencias y las relaciones con el resto de los individuos como base de la gestión” (Prieto Bejarano, 2013). En definitiva, el recurso humano determina el éxito alcanzado por las instituciones para cumplir con los objetivos propuestos por las jefaturas.

Ahora bien, el talento humano es considerado como la capacidad que posee un individuo para resolver conflictos partiendo de sus habilidades y la experiencia adquirida en la institución, en consecuencia (Pilar Jericó, 2008) lo considera Como “aquel individuo cuyas capacidades están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización. Asimismo, define al profesional con talento como un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades

para obtener resultados superiores en su entorno y organización” (P.68). Por tal razón, es indispensable que los colaboradores de las instituciones adquieran el compromiso de desarrollar a la institución y posicionarla como una de las mejores del país.

Por otro lado, el talento humano depende de múltiples factores como lo son la cultura institucional, la estructura institucional y el contexto del ambiente laboral en que se encuentra la institución, en este sentido el desarrollo del talento humano debe estar enfocado en la optimización de las habilidades de los individuos de la institución. En definitiva, las personas son el principal pilar del desarrollo de las instituciones para llevarla a alcanzar la excelencia.

Finalmente, la gestión del talento humano busca dar cumplimiento a los objetivos propios del talento humano, como lo plantea (Chiavenato, Idalberto, 2002) “el objetivo general de la gestión del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional.” (p.60). En conclusión, para el desarrollo del talento humano las organizaciones tienen a su cargo el reto y compromiso de plantear estrategias encaminadas a aumentar el valor del talento humano en la institución.

2.2.3.1. Diagnóstico de Necesidades de capacitación.

La implementación de programas de capacitación para el desarrollo del recurso humano en las instituciones es determinante para el alcance del éxito institucional, por esta razón es necesario que la institución realice un análisis previo de las condiciones en las que se encuentra, clasificando las debilidades y fortalezas de la institución. Además, con el análisis institucional

podrá determinar con que los recursos cuentan. De manera, que por medio del análisis se obtendrá información relevante para tomar la decisión de implementar acciones de mejora para la institución.

Ahora bien, cuando se habla de necesidades se hace referencia a una carencia y en cuanto a necesidades de capacitación se refiera a la carencia o ausencia de los conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trabajo satisfactoriamente. Entonces, para detectar las necesidades de capacitación es necesario realizar un diagnóstico que determine cuáles son las deficiencias de los empleados y de acuerdo a ello establecer una ruta que permita superarlas. En este contexto, es responsabilidad de los tomadores de decisiones realizar esta actividad a fin que los procesos de capacitación causen un impacto en el desempeño del personal y última instancia a la institución misma.

En esta línea de ideas, el diagnóstico de necesidades de capacitación es “una investigación dinámica, sistémica y flexible orientada a conocer las carencias que manifiesta un trabajador y le impide desempeñar satisfactoriamente las funciones de su puesto” (Avila, 2016). De este modo, se pueden conocer las necesidades reales de la institución y elaborar los programas de capacitación adecuados que solventen las necesidades. En definitiva, la efectividad de las capacitaciones depende en gran medida de la seriedad con que se haya realizado el diagnóstico y de las técnicas que se hayan implementado para recoger la información.

En relación al planteamiento anterior, las fases de un diagnóstico de necesidades de capacitación pueden variar, pero algunos autores concuerdan en las siguientes fases: “establecimiento de la situación real: para obtener información sobre ello es recomendable la

revisión de documentación administrativa como los manuales de descripción de puestos, de procedimientos y organización, planes de expansión empresarial” (Avila, 2016). En decir, a analizar esta documentación se puede determinar lo que debería tener el personal en términos de habilidades, conocimientos y destrezas. En conclusión, es revisar lo que los perfiles para replantearse en que se está fallando y como se puede mejorar.

Asimismo, la fase de descripción de la situación real hace referencia a “los conocimientos, habilidades y aptitudes con los que cuenta el personal, de acuerdo a la función o puesto laboral. Para obtener esta información se recomienda obtener información del desempeño laboral de cada persona por parte de los jefes inmediatos, supervisores y personal involucrado en el puesto” (Avila, 2016). En otras palabras, consultar diferentes puntos de vista en lo referente al desempeño de cada empleado haciendo uso de instrumentos como la entrevista, memorándum y algún registro que revele datos en relación al desempeño. Además, para describir la situación real, la información recabada debe ser verídica, precisa y relevante, razón por la que ser objetivo determina un diagnóstico admisible y que puedan elaborarse un programa de capacitación que responda a las necesidades reales.

En este orden de ideas, para la realización de un diagnóstico de identificación de necesidades de capacitación es necesario utilizar diferentes técnicas, para (Chiavenato, 2007) algunos métodos o técnicas de diagnóstico son “la evaluación del desempeño, la observación directa en el puesto exámenes de conocimientos, aplicación de cuestionarios, entrevistas con jefes de departamentos, reuniones de trabajo con diferentes departamentos, las entrevistas de salidas, las descripciones de puestos, los resultados de operación, problemas de interacción humana del personal, conflictos con colegas y jefes-subordinados, etc.” (p.395). Entonces, es válido

implementar instrumentos que faciliten la recolección de información que permita organizarla y analizarla. Es así, que las técnicas de capacitación utilizadas en el diagnóstico facilitan la identificación de deficiencias en los servicios para que sean analizadas y se pueda dar una solución favorable que beneficie tanto a los empleados, la institución y finalmente los usuarios que reciben los servicios.

Por otra parte, el diagnóstico de necesidades brinda las siguientes ventajas al planificador de la institución:

1. Permite planear, realizar y controlar la función de capacitación
2. Se puede presupuestar la utilización de los recursos de manera eficiente y efectiva.
3. Refleja una situación real que permite evaluar la necesidad imperante de capacitación en la organización.
4. Conocer quienes necesitan capacitación: qué tipo de conocimientos para las personas y en que departamentos de la empresa.
5. Establecer los lineamientos para los planes y programas y su ejecución o impartición. (Nuñez, 2005, p.390)

Entonces, realizar un diagnóstico de necesidades ofrece una amplitud de ventajas que permiten trazar la ruta a seguir en los procesos de planeación institucional considerando los recursos financieros disponibles para ejecutarla.

Ahora bien, en cuanto a los contenidos de capacitación serán establecidos partiendo de los hallazgos arrojados en el diagnóstico, atendiendo a las necesidades, sabiendo que los contenidos son un “conjunto de saberes o formas culturales, cuya asimilación y apropiación por los alumnos se considera esencial para la formación integral de las personas y el desarrollo de las competencias básicas” (Medina y Mata, 2009, p.143). En otras palabras, la selección de los

contenidos determina en gran medida que los participantes fortalezcan sus conocimientos técnicos y actitudinales a fin que mejoren las habilidades laborales. En definitiva, el diagnóstico sirve encontrar las deficiencias y en base a esto estipular los contenidos que responden adecuadamente a las necesidades de las mismas mejorando el desempeño y la productividad en miras del logro de los objetivos institucionales.

También, el diagnóstico de necesidades de capacitación cumple una importante función en la identificación del nivel de capacitación que necesitan los miembros de una institución para elevar el rendimiento personal e institucional. Uno de los niveles de capacitación implementados a partir del diagnóstico realizado es el nivel básico el cual es el que “orienta al personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación” (Universidad del Caribe Panamá, s.f.). En relación a lo anterior, este nivel de capacitación es importante porque ofrece al personal que va iniciado elementos esenciales para su buen desempeño. Asimismo, brinda herramientas para que pueda aportar a la institución un servicio de calidad en función de las metas de esta.

Además, otro nivel que se identifican en el diagnóstico es el nivel intermedio de la capacitación siendo este el que “se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación” (Universidad del Caribe Panamá, s.f.). Es decir, este nivel de capacitación los empleados pueden mejorar sus habilidades para obtener mejores resultados y alcanzar un desempeño de acuerdo con el perfil del puesto de trabajo. Así, con este nivel el

empleado es el principal beneficiado porque alcanza un desarrollo integral ampliando sus conocimientos y habilidades en relación con sus asignaciones.

Por último, el nivel avanzado está presente en las instituciones siendo indispensables en el debido a que está “orientado al personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o campo relacionado, su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa” (Universidad del Caribe Panamá, s.f.). De acuerdo a lo anterior, este nivel busca la especialización de los empleados en un área específica dentro de las actividades asignadas por la institución. En conclusión, este nivel de capacitación permite reforzar los conocimientos exigidos en el puesto y la preparación para optar a puestos superiores con nuevas exigencias que requieran un mayor nivel de responsabilidad con la institución.

Finalmente, el diagnóstico permite establecer el perfil del capacitador en concordancia con el nivel de capacitación que se requiera, comprendiendo como capacitador “aquel individuo que enseña o muestra conocimientos, habilidades y actitudes a otras personas, y que combina el perfil de un instructor, profesor, entrenador y preparador” (Avila, 2016). En este sentido, la institución interesada es quien establece las cualidades que este debe poseer para desempeñar tal responsabilidad. Asimismo, aclarar que el diagnóstico de poco serviría sino se selecciona adecuadamente las cualidades del responsable de una parte muy importante del proceso que es la ejecución de la capacitación.

2.2.3.2. Rendimiento laboral.

En otro orden de ideas, la adecuada administración de las instituciones es relevante para el cumplimiento de las funciones para la cual han sido creadas, actualmente se le asigna un valor importante al desarrollo del talento humano, debido a que de ello depende en gran parte la capacidad del recurso humano para desempeñar las responsabilidades asignadas. En este sentido “desarrollar personas no es únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas; es brindarles información básica para que aprendan nuevas actitudes, generen ideas y conceptos modificando hábitos y comportamientos que sean más eficientes en lo que hacen” (Vallejo, 2016, p.91). En otras palabras, preparar al recurso humano implica no solo desarrollar habilidades útiles para el trabajo sino también favorecer la conducta de los empleados de modo que puedan incrementar su rendimiento y ofrecer una mayor productividad a la institución.

Ahora bien, el rendimiento laboral se concibe como un “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” (Gabini, 2018, p.27). En otros términos, el rendimiento laboral está relacionado con múltiples variables que influyen en la productividad de los empleados razón por la que las instituciones deben generar las condiciones necesarias para que los empleados se cuenten con las condiciones que les permitan un desempeño acorde a lo esperado. Por tanto, se afirma que cuando un empleado aporta su máximo potencial a la institución los resultados se reflejan en el logro de los objetivos de la misma, esto se obtiene en gran parte del compromiso de los empleados hacia los intereses de la institución a la cual presta sus servicios y de los esfuerzos por realizar las funciones de manera óptima.

En relación a lo anterior, el rendimiento laboral está relacionado con el cumplimiento de los criterios para los puestos de trabajo cada uno de estos demandan aspectos particulares dependiendo de la naturaleza de la institución y de las funciones para la cual ha sido creado el cargo. Por tanto, se debe realizar una valoración del puesto de trabajo, “este procedimiento nos informa del valor relativo a cada puesto, para determinar el peso concreto de cada puesto es necesario saber que se hace en él y en consecuencia determinar su valor para la organización” (Carrasco, 2000). Es decir, al tener claridad de las asignaciones otorgados para un cargo, al momento de contratar se podrá verificar que los seleccionados cumplan con los criterios y sea apto para cumplir aceptablemente las tareas asignadas, este control permitirá que el rendimiento laboral se origine.

En consideración a lo anterior, cuando un empleado ocupa un puesto y cumple con los requisitos para el mismo, el resultado se visualizará en la eficiencia en las tareas asignadas, que también es un elemento fundamental para el rendimiento laboral. Es decir, un empleado que realiza las tareas en el mínimo de tiempo utilizando los recursos disponibles es un empleado que aporta a la institución y favorece los resultados de la misma. Por consiguiente, la eficiencia es una de las cualidades más importantes en el perfil para ocupar un puesto, las instituciones se ven beneficiadas con empleados que cumplan sin problema las asignaciones y más aún cuando procuran reducir costos, tiempo y recursos en el área donde se desempeñan y realizan el trabajo con esmero.

Además, el rendimiento laboral constituye un elemento primordial para el cumplimiento de las metas institucionales y deben de realizarse esfuerzos permanentes con el fin de establecer metas reales y alcanzables tanto a corto como a largo plazo, teniendo como una meta principal

lograr excelencia en su capital humano. Entonces, se puede decir, que la institución al fijarse metas contribuye a que el esfuerzo de sus servidores se enfoque en el cumplimiento de estas desempeñándose de manera adecuada para alcanzar lo planteado. Por consiguiente, cada empleado debe conocer las metas institucionales y/o del departamento o unidad a la que pertenece para que pueda adquirir un compromiso genuino y dirigir los esfuerzos al cumplimiento de las mismas.

Del mismo modo, otro aspecto que abona al cumplimiento de metas institucionales es la capacidad de los empleados para identificar oportunidades para la mejora de resultados. Dicho en otras palabras, que el potencial, la experiencia y la capacidad son aspectos que permiten sobresalir y anticiparse para aprovechar oportunidades de crecimiento personal e institucional, esto significa que empleados con esas características tengan garantizados el éxito. En conclusión, estas cualidades pueden ser aprovechadas para reconocer oportunidades de negocios que le permita crecer y satisfacer mejor las necesidades de los usuarios y la aplicación de estrategias eficaces y seguras de avance

Por otra parte, es importante destacar dos aspectos fundamentales como resultado del rendimiento laboral, primeramente; la cobertura de los servicios, entendiendo por servicios “un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Cruz, 2013). En este sentido, muchas instituciones son creadas con el objetivo de ofrecer servicios, ejemplo de ello son las instituciones públicas cuya naturaleza es servir a la población en distintos tipos de servicios. Por consiguiente, si la institución está destinada a ofrecer servicios es sumamente importante que

garantice la presencia de los mismos en gran parte del territorio a fin de acercarse a la población y satisfacer las necesidades de los usuarios de la mejor manera.

También, la cobertura de los servicios implica no solo presencia de las instituciones en un determinado radio territorial al cual está dirigido su servicio. También la cobertura implica ofrecer la diversidad de servicios que los usuarios requieran para satisfacer las necesidades en relación al rubro que la institución representa. Es decir, corresponde a las instituciones enfocar los esfuerzos para acercarse al usuario y brindarle una mayor accesibilidad, comodidad y variedad en los servicios, esto no implica una tarea sencilla, si bien, con un equipo de trabajo eficiente se puede lograr se necesita inversión de recursos financieros y humano que hagan realidad la cobertura de los servicios.

Posteriormente, se sitúa la calidad de los servicios ofrecidos, que “es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente” (Cruz, 2013). En otros términos, al hablar de rendimiento laboral debe tomarse en cuenta no solo la cantidad de los servicios ofrecidos sino también la de calidad de servicios, se hace referencia a la manera de satisfacer las necesidades de los usuarios a fin que se sientan satisfechos con la atención. En este sentido, la prioridad es el usuario, la institución debe enfocarse en conocerlo para garantizar servicios de agrado para el usuario.

2.2.3.3. Satisfacción laboral.

En otro orden de ideas, múltiples definiciones se desglosan de satisfacción laboral, un tema cada vez más relevante para la mayoría de encargados de la gestión del talento humano, inclusive por los mismos empleados. Es así que para (Molina, Ávalos, Valderrama y Uribe, 2009) “la eficiencia y calidad de los cuidados y servicios prestados de un sistema sanitario correlaciona directamente con el nivel de satisfacción de los profesionales que en el trabajan, y se pone de manifiesto que la insatisfacción de los mismos es la principal dificultad que tienen que enfrentarse la directiva y los gestores de centros sanitarios” (p.21). En definitiva, debido a esto la gestión de procesos de administración debe estar encaminados a desarrollar acciones para mejorar las condiciones de trabajo que repercuten directamente en la calidad de los servicios prestados.

Es así, que satisfacción laboral se define como aquella que “se concentra, pues, en una percepción subjetiva e individual, en una valoración afectiva de las personas de una organización frente a su trabajo y las consecuencias que se derivan de este” (Molina et al., 2009). Entonces, un estado emocional de acuerdo a las experiencias laborales de la persona y que condiciona su actitud hacia el trabajo y desempeño en él. En consecuencia, es indiscutible que contar con personas motivadas genera mayor productividad y crea condiciones favorables de trabajo, al estar satisfecho con el cargo que ocupa.

Entonces, “la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” (Bobbio y Ramos, 2010, p.1). Es decir, intervienen diversos factores para que una

persona se sienta satisfecho en su trabajo, es una cuestión de actitud y que sin dudarlo influye el entorno laboral. En definitiva, si la institución propicia los factores claves para la satisfacción laboral en sus empleados, aportará beneficios tanto para ellos como para la institución.

De acuerdo a lo anterior, existen múltiples condiciones que determinan el nivel de satisfacción de las personas en el contexto laboral, como lo plantean (Bobbio y Ramos, 2010): “la satisfacción laboral es modificada de manera importante por factores como la productividad, la motivación, el clima organizacional, la actitud positiva del trabajador, etc.” (p.2). Es decir, que está directamente relacionada con la productividad y la calidad del trabajo. En consecuencia, es una manifestación de actitud relacionada directamente con la motivación debido a que si el entorno propicia bienestar y las condiciones positivas en sus empleados estos ofrecerán un trabajo más productivo y calidad.

Ahora bien, es importante decir que otro indicador de satisfacción laboral son las condiciones apropiadas de trabajo o el ambiente laboral, si existen condiciones favorables de trabajo tanto físicos como en las relaciones interpersonales entre jefes y compañeros influirá en la satisfacción laboral de los empleados. Es así que “en el ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con el objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo, la zona respiratoria y los elementos del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con su trabajo” (Guerreo, Cañedo, Rubio, Cutiño y Fernández, 2006). En definitiva, el ambiente laboral propicia las condiciones para desempeñar satisfactoriamente, además de la salud mental del trabajador y de mayores oportunidades de promoción.

Por otra parte, la satisfacción laboral produce un doble beneficio a nivel personal y a nivel institucional, según lo plantea (Ruíz, 2009): “(...) los que no solo incluyen ingresos, sino los beneficios complementarios, oportunidades de promoción, calidad de la relación de los compañeros y supervisores y los beneficios intrínsecos del mismo trabajo realizado” (p.12). En relación con lo anterior, es importante que diseñen estrategias para conseguir un alto nivel de satisfacción laboral en el recurso humano, brindando incentivos monetarios que les estimulen. En consecuencia, todas las personas desean alcanzar y sentirse a gusto con su trabajo, y a su vez todas las instituciones quieren ser más competitivas.

En relación a lo anterior, entre estos beneficios se tienen las prestaciones laborales, beneficios que se obtienen por pertenecer a un vínculo laboral que la institución establece y que no sujeta a la Ley. Es decir, como lo plantea (Vallejo, 2016): “las prestaciones son gratificaciones y beneficios que las organizaciones otorgan en sus trabajadores como: asistencia médico hospitalaria, seguro de vida, alimentación subsidiada, transporte, pago por antigüedad, (...) etc. También, son hacia su familia como: casa, escuela para los hijos, club para toda la familia, pasajes, alojamiento de vacaciones familiares (...) planes especiales de seguro de vida y gastos médicos” (p.88). En otras palabras, las prestaciones laborales constituyen el motor principal que fomenta la motivación hacia su trabajo elevando los niveles de calidad en el desempeño laboral.

Por otro lado, otro aspecto relevante en la satisfacción son los horarios razonables, el tiempo que cada trabajador emplea a la realización del trabajo para el cual ha sido contratado y que no exceda como lo regula la ley a 8 horas diarias en horario diurno y 7 horas en horario nocturno. También, una jornada con horarios inadecuados afecta directamente a la salud física y

mental de las personas y origina que se sienten bien cuando la jornada de trabajo se ajusta a horarios equánimes. En consecuencia, las instituciones deben de establecer horarios de trabajos flexibles considerando todos los factores físicos y psicológicos que los empleados pueden sufrir si se realiza lo contrario.

Asimismo, otro aspecto importante que incide en la satisfacción laboral es una adecuada administración del personal, considerando aspectos como las habilidades, conocimientos y competencias del personal que garantizan la consecución exitosa de los objetivos y metas de la institución. En este sentido, la administración del personal debe cumplir con cada una de las etapas del proceso administrativo: planificación, organización, desarrollo, coordinación y control para garantizar el máximo aprovechamiento de cada uno de los talentos con los que cuenta la institución ubicándolos según sus conocimientos y experiencias. Dicho de otra manera, esta gestión o administración promoverá un ambiente de trabajo seguro que garantice el incremento de la motivación y mejorar la calidad de vida en el trabajo.

También, la seguridad en el trabajo o seguridad laboral definida como “el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen las medidas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo” (Chiavenato, 2007, p.336). Es decir, que los administradores del recurso humano tendrán que crear planes de seguridad laboral, seleccionar y dirigir la instrucción que se le impartirá al personal. En conclusión, un plan de seguridad laboral aporta beneficios y reduce accidentes, pérdidas económicas, pérdida de productividad, entre otros.

Por otra parte, la estabilidad laboral puede generar un sentido de compromiso y pertenencia con la institución disminuyendo los gastos de capacitación cuando se contrata a un nuevo personal, incluido esto el aprovechamiento de la experiencia de la persona. Por esta razón, siendo el recurso humano uno de los principales elementos que posee una institución es preciso brindar las condiciones necesarias para su desarrollo. Asimismo, la estabilidad laboral que determinará la satisfacción laboral del personal al cumplir correctamente sus funciones laborales y sentirse seguro de su trabajo.

Por último, existen múltiples estudios que comprueban el grado de satisfacción laboral en el área de salud, por ejemplo: “En México, uno de los países en Latinoamérica que más ha estudiado la insatisfacción laboral del personal médico, se ha reportado que los factores relacionados a este fenómeno son la falta de capacitación, becas, estímulos, reconocimiento, promoción profesional, excesiva carga laboral y desorganización de las instituciones” (Bobbio y Ramos, 2010, p.2). En este sentido, es importante que se priorice en crear condiciones favorables de trabajo, prestaciones salariales más justas y otros beneficios que propicien satisfacción laboral.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Conducta: En esta investigación, se entenderá como la condición de comportarse en una situación determinada, en términos de respuestas las respuestas observables.

Desempeño exitoso: En esta investigación, se comprenderá como el desenvolvimiento que tiene una persona en sus tareas laborales de manera eficiente, alcanzando las metas y objetivos propuestos, aportando un valor a la institución donde labora de manera que obtiene reconocimiento por su excelente trabajo.

Diagnóstico de necesidades: Se entenderá como la identificación de problemas que existen en la institución y que están dificultando que la misma alcance el nivel de productividad exigido en el ámbito laboral. Además, sirve como base para establecer estrategias para la superación de los obstáculos en los que se encuentra inmersa la institución.

Eficiencia: Se entenderá como la capacidad para realizar las tareas de manera adecuada y con la menor cantidad de recursos.

Habilidad: Se entenderá como la capacidad de realizar una actividad de manera correcta, talento para realizar con éxito una tarea y destreza para realizar una actividad de manera rápida y sin complicaciones.

Nivel de capacitación: En la presente investigación se determinará como el grado de dificultad para desarrollar las funciones asignadas y que deben ser atendidas con mayor prioridad después de ser calificadas en orden de prioridad.

Organigrama: Se entenderá como una representación gráfica de la organización de una empresa donde es observable la relación jerarquía existente entre los diferentes departamentos o unidades.

Planificación: Se comprenderá como un proceso que contiene un orden lógico para el desarrollo de las actividades enfocadas al cumplimiento de los objetivos de una institución para alcanzar mejores resultados para la institución al finalizar los diferentes proyectos que ejecuta.

Prestaciones laborales: Para efectos de esta investigación se entenderá como aquellos beneficios que recibe el empleado por parte de la institución donde labora, esos beneficios son establecidos y creados por la misma institución, puede considerarse el salario como la principal prestación.

Proactividad: Se entenderá como el comportamiento de las personas de anticiparse a las cosas, una persona proactiva es aquella que tiene iniciativa para realizar toma de decisiones responsablemente, dispuesto a los cambios y creativos para generar mejoras en su trabajo.

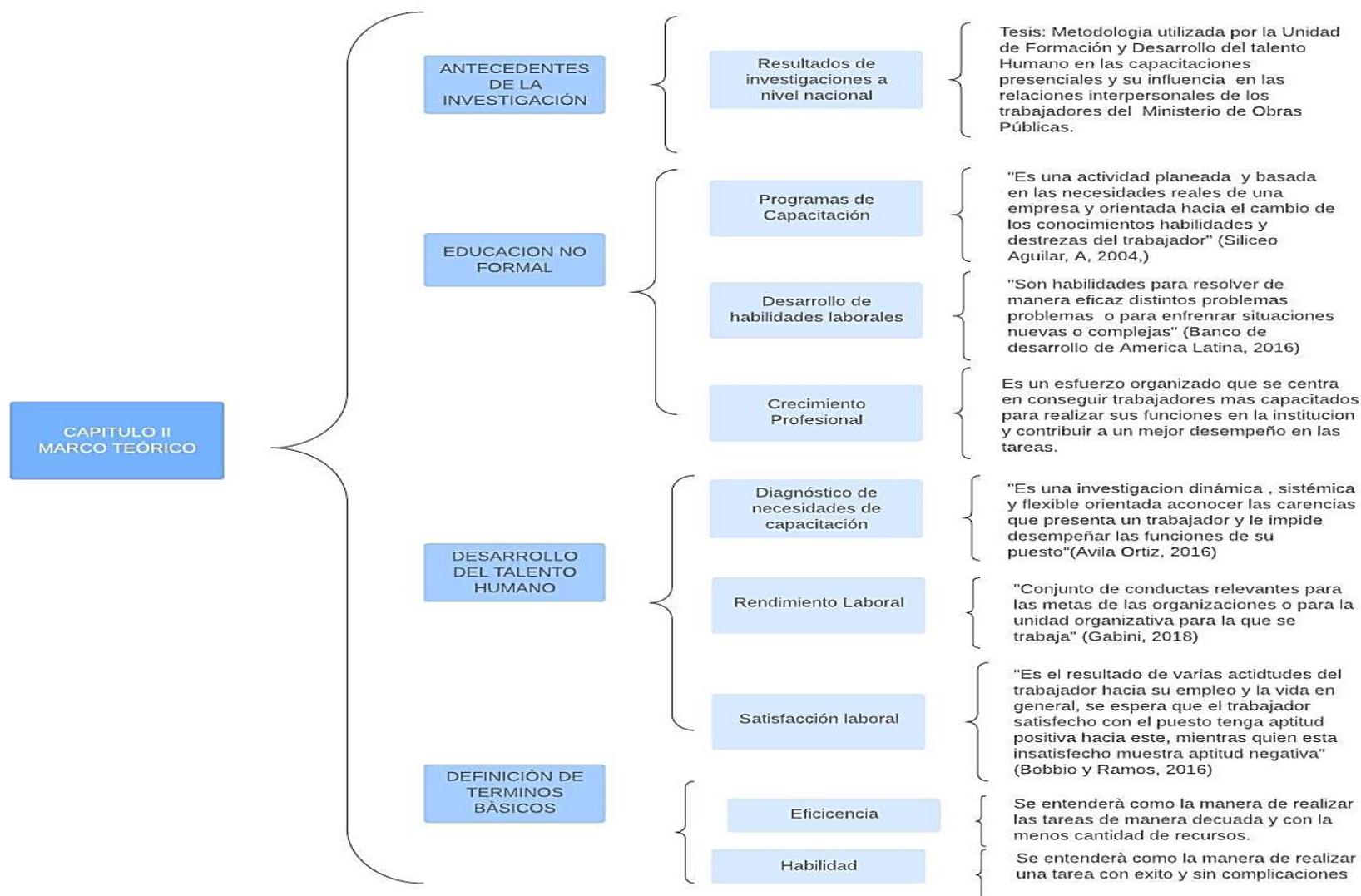
Productividad: Se entenderá como la capacidad que una persona tiene de realizar una actividad eficientemente haciendo uso adecuado del tiempo y los recursos. Además, puede entenderse como la relación que existe entre las metas propuestas y los resultados obtenidos.

Programas de formación: Se comprenderá como aquellos que brindan herramientas a los servidores de una institución mejorando sus habilidades y destrezas para que alcancen un mejor desempeño en la institución.

Software: En esta investigación se entenderá como los programas informáticos que se encargan de coordinar y ejecutar las funciones del hardware de una computadora. Es decir, es la parte no tangible que permite el funcionamiento de un ordenador.

Usuarios: Para la presente investigación se entenderá como todas las personas que se benefician con la asistencia en cualquier área, es decir, no se trata de un producto si no de un servicio orientado a satisfacer una necesidad.

Figura 5. Mapa conceptual capítulo II: Marco teórico.



CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el siguiente apartado se describe el tipo de investigación que se realizó resultando ser un estudio descriptiva-correlacional. En primer lugar, es descriptiva porque se trató de “describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.” (Hernández Sampieri, 1998, p.60). En este sentido, se buscó detallar cualidades importantes del fenómeno en estudio y su comportamiento. En segundo lugar, se estableció como un estudio correlacional “los estudios correlaciones miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analizan la correlación”. (Hernández Sampieri, 1998, p.62). Con lo anterior, permitió establecer la relación estadística entre ambas variables para formulación de conclusiones.

3.2 POBLACIÓN

Para seleccionar los departamentos objeto de estudio, se desarrolló un proceso aleatorio, el cual permitió escoger “n” departamentos para formar parte de la investigación, para el desarrollo de este proceso se colocó papeles con los nombres de los 14 departamentos en una caja, posteriormente cada integrante del equipo de investigación introdujo su mano y se extrajo un papel con el nombre de los departamentos que formaron parte del proceso de investigación.

En relación con lo anterior, la población objeto de estudio fueron los/as servidores/as públicos del Ministerio de Salud del área administrativa y de salud correspondientes a los conglomerados de los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. A continuación, se detalla el número total de servidores distribuidos en los tres departamentos descritos anteriormente:

Tabla 3

Detalle de la población perteneciente a los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

| DEPARTAMENTOS | San Salvador | Santa Ana | La Libertad | Total |
|--|--------------|-----------|-------------|-------|
| Total Municipios | 19 | 13 | 22 | 54 |
| Total servidores/as públicos objeto de estudio | 640 | 208 | 605 | 1,453 |

Fuente: *Elaboración propia basada en datos proporcionados por las Direcciones Regionales de Salud de la zona central, metropolitana y de occidente, correspondientes a los Departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad, a través de la Oficina de Información y Respuesta del Ministerio de Salud.*

3.3 MÉTODO DE MUESTREO Y DEFINICIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

3.3.1 Método de muestreo.

Para llevar a cabo la investigación se siguieron distintos procedimientos que condujeron a obtener la muestra, proporcionando información sobre la incidencia de la Educación No Formal en el desarrollo del talento humano. Para ello se aplicó el tipo de muestreo probabilístico: “el método probabilístico permite determinar el error posible de la muestra, y es aquel en que la probabilidad de que cada uno de los elementos de la población o unidades este incluido en la muestra, es la misma para todos” (Muñoz, 2004, p.97). Es decir, permitió la oportunidad que

todos los participantes tuviesen la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra representativa.

De acuerdo a lo anterior, el tipo de muestreo probabilístico que se utilizó fue el muestreo aleatorio simple (Muñoz, 2004) lo define como “es el que en la selección de las unidades que han de formar la muestra, se realiza por sorteo, dependiendo exclusivamente del azar el que una determinada unidad sea seleccionada.” (p.97). En este sentido, todos los participantes estuvieron sujetos a ser seleccionados, ya que no existió requisitos específicos. Por tanto, al elegir la muestra los investigadores no tuvieron nada que ver con el resultado, sino que fue por rifa.

Además de lo anterior, se utilizó el muestreo estratificado el cual “En este tipo de muestreo la población de estudio se divide en subgrupos o estratos, escogiendo posteriormente una muestra al azar de cada estrato. Esta división suele realizarse según una característica que pueda influir sobre los resultados del estudio” (Díaz, 2006, p.123). En este sentido, mediante este tipo de muestreo se determinaron los municipios que fueron los participantes. En relación a lo anterior, se consideraron los tres departamentos previamente elegidos.

Asimismo, al método probabilístico aleatorio (Muñoz, 2004) determina los pasos a seguir, definiéndolos de la manera siguiente:

El muestreo aleatorio o al azar, se puede llevar a cabo de una manera sencilla cuando ello es posible, y consiste en: escribir en pedazos de papel los nombres, los números correspondientes, o cualquier otro símbolo asignado a las unidades de análisis, luego se introduce en una caja, se sacuden y se sacan para irlos anotando. Se vuelven a introducir. Este proceso se repite hasta completar la muestra. (p.97)

En relación a lo anterior, el total de municipios correspondientes a los tres departamentos en estudio son 54, para seleccionar los municipios que participarían en la investigación se procedió a realizar la selección de los mismos mediante la aplicación del método probabilístico aleatorio, dando como resultado los siguientes:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Variabilidad positiva (0.5)

Q= Variabilidad negativa (0.5)

N= Tamaño de la población

E²= Margen de precisión o de error (0.05)

Determinación de la muestra para obtener los municipios objeto de estudio.

Departamento de San Salvador:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (19)}{19 \cdot (0.005)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{3.84 \cdot (0.25) \cdot (19)}{19 \cdot (0.0025) + 3.84 \cdot (0.25)}$$

$$n = \frac{3.84 \cdot (4.75)}{0.47 + 0.96}$$

$$n = \frac{18.24}{1.007}$$

$$n = 18$$

Departamento de Santa Ana:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (13)}{13 \cdot (0.005)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{3.84 \cdot (0.25) \cdot (13)}{13 \cdot (0.0025) + 3.84 \cdot (0.25)}$$

$$n = \frac{3.84 \cdot (3.25)}{0.035 + 0.96}$$

$$n = \frac{12.48}{0.99}$$

$$n = 13$$

Departamento de La Libertad:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (22)}{22 \cdot (0.005)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{3.84 \cdot (0.25) \cdot (22)}{22 \cdot (0.0025) + 3.84 \cdot (0.25)}$$

$$n = \frac{3.84 \cdot (5.5)}{0.055 + 0.96}$$

$$n = \frac{21.12}{1.015}$$

$$n = 20$$

Posteriormente, conociendo los municipios que formarían parte de la investigación se enumeraron los cuarenta y un municipios pertenecientes a San Salvador y La Libertad, se introdujeron en una caja, se sacudieron la caja y se extrajeron uno por uno de los nombres de los municipios que fueron parte de la muestra. No obstante, para los municipios del departamento de Santa Ana no se realizó en proceso descrito anteriormente porque con la aplicación de la formula se determinaron que participarían todos los municipios.

Tabla 4

Municipios objeto de estudio.

| Departamento | Nombre del municipio(Estratos) | Población total de servidores públicos por municipio. |
|---------------------|---------------------------------------|--|
| San Salvador | Soyapango | 73 |
| | Cuscatancingo | 46 |
| | Tonacatepeque | 33 |
| | Panchimalco | 47 |
| | Guazapa | 23 |
| | San Martin | 49 |
| | San Marcos | 43 |
| | Santo Tomás | 21 |
| | Aguilares | 23 |
| | Ilopango | 30 |
| | Ciudad Delgado | 38 |
| | El Paisnal | 24 |
| | Nejapa | 26 |
| | Rosario de Mora | 20 |
| | Mejicanos | 49 |
| | Ayutuxtepeque | 27 |
| | Apopa | 40 |
| | Santiago Texacuangos | 28 |
| La Libertad | San José Villanueva | 20 |
| | Chiltiupan | 25 |
| | Talnique | 21 |
| | Comasagua | 38 |
| | Tamanique | 34 |
| | Huizucar | 21 |
| | Colon | 47 |
| | Jicalapa | 14 |
| | Jayaque | 20 |
| Quezaltepeque | 60 | |

| | | |
|-----------|---------------------------|-------|
| | Sacacoyo | 23 |
| | Tepecoyo | 20 |
| | San Matías | 20 |
| | Zaragoza | 32 |
| | Teotepeque | 35 |
| | La Libertad | 47 |
| | Antiguo Cuscatlán | 23 |
| | Nuevo Cuscatlán | 17 |
| | Ciudad Arce | 39 |
| | San Pablo Tacachico | 49 |
| Santa Ana | San Antonio Pajonal | 10 |
| | El Congo | 14 |
| | Santa Rosa Guachipilín | 11 |
| | Santa Ana | 28 |
| | Masahuat | 16 |
| | Candelaria de la Frontera | 10 |
| | Texistepeque | 17 |
| | El Porvenir | 22 |
| | Metapan | 12 |
| | Santiago de la Frontera | 16 |
| | Chalchuapa | 21 |
| | San Sebastián Salitrillo | 13 |
| | Coatepeque | 18 |
| TOTAL | | 1,453 |

Fuente: *Elaboración propia basada en datos proporcionados por las Direcciones Regionales de Salud de la zona central, metropolitana y de occidente, correspondientes a los Departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad, a través de la Oficina de Información y Respuesta del Ministerio de Salud.*

3.3.2 Definición del tamaño de la muestra.

De acuerdo a la población de servidores públicos por departamento, divididos en municipio la cantidad de 1,453 individuos con la misma posibilidad de participación en la investigación. De esta manera, para calcular el tamaño de la muestra correspondiente a cada departamento se desarrolló la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Definición de muestra San Salvador

$$\begin{aligned} &= \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q} \\ n &= \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (640)}{640 \cdot (0.005)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} \\ n &= \frac{3.84 \cdot (0.25) \cdot (640)}{640 \cdot (0.0025) + 3.84 \cdot (0.25)} \\ n &= \frac{3.84 \cdot (160)}{1.6 + 0.96} \\ n &= \frac{164.4}{2.56} \\ n &= 240 \end{aligned}$$

Definición de la muestra de Santa Ana.

$$\begin{aligned} &= \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q} \\ n &= \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (208)}{208 \cdot (0.005)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} \\ n &= \frac{3.84 \cdot (0.25) \cdot (208)}{208 \cdot (0.0025) + 3.84 \cdot (0.25)} \\ n &= \frac{3.84 \cdot (52)}{0.52 + 0.96} \\ n &= \frac{199.68}{1.48} \\ n &= 135 \end{aligned}$$

Definición de la muestra de La Libertad

$$= \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (605)}{605 \cdot (0.005)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{3.84 \cdot (0.25) \cdot (605)}{605 \cdot (0.0025) + 3.84 \cdot (0.25)}$$

$$n = \frac{3.84 \cdot (151.25)}{1.51 + 0.96}$$

$$n = \frac{580.8}{2.47}$$

$$n = 235$$

En coherencia a lo anterior, se presenta la tabla correspondiente a la cantidad de servidores/as públicos del Ministerio de Salud pertenecientes a los departamentos y municipios seleccionados de manera aleatoria.

Tabla 5

Cantidad de servidores/as públicos del Ministerio de Salud parte de la muestra por municipio.

| Departamento | Nombre del municipio(Estratos) | Población total de servidores públicos por municipio. | Servidores/as sub-muestra | Muestra por Departamento |
|--------------|--------------------------------|---|---------------------------|--------------------------|
| San Salvador | Soyapango | 73 | 42 | 240 |
| | Cuscatancingo | 46 | 12 | |
| | Tonacatepeque | 33 | 10 | |
| | Panchimalco | 47 | 17 | |
| | Guazapa | 23 | 5 | |
| | San Martin | 49 | 18 | |
| | San Marcos | 43 | 20 | |
| | Santo Tomás | 21 | 8 | |
| | Aguilares | 23 | 10 | |
| | Ilopango | 30 | 22 | |
| | Ciudad Delgado | 38 | 15 | |
| | El Paisnal | 24 | 10 | |
| | Nejapa | 26 | 10 | |

| | | | | |
|-------------|---------------------------|------|-----|-----|
| | Rosario de Mora | 20 | 5 | |
| | Mejicanos | 49 | 16 | |
| | Ayutuxtepeque | 27 | 5 | |
| | Apopa | 40 | 10 | |
| | Santiago Texacuangos | 28 | 5 | |
| La Libertad | San José Villanueva | 20 | 5 | 235 |
| | Chiltiupan | 25 | 10 | |
| | Talnique | 21 | 5 | |
| | Comasagua | 38 | 16 | |
| | Tamanique | 34 | 15 | |
| | Huizucar | 21 | 5 | |
| | Colon | 47 | 27 | |
| | Jicalapa | 14 | 5 | |
| | Jayaque | 20 | 5 | |
| | Quezaltepeque | 60 | 33 | |
| | Sacacoyo | 23 | 5 | |
| | Tepecoyo | 20 | 5 | |
| | San Matías | 20 | 5 | |
| | Zaragoza | 32 | 10 | |
| | Teotepeque | 35 | 10 | |
| | La Libertad | 47 | 20 | |
| | Antiguo Cuscatlán | 23 | 10 | |
| | Nuevo Cuscatlán | 17 | 8 | |
| | Ciudad Arce | 39 | 13 | |
| | San Pablo Tacachico | 49 | 23 | |
| Santa Ana | San Antonio Pajonal | 10 | 4 | 135 |
| | El Congo | 14 | 9 | |
| | Santa Rosa Guachipilín | 11 | 5 | |
| | Santa Ana | 28 | 19 | |
| | Masahuat | 16 | 11 | |
| | Candelaria de la Frontera | 10 | 6 | |
| | Texistepeque | 17 | 13 | |
| | El Porvenir | 22 | 12 | |
| | Metapan | 12 | 7 | |
| | Santiago de la Frontera | 16 | 8 | |
| | Chalchuapa | 21 | 18 | |
| | San Sebastián Salitrillo | 13 | 10 | |
| | Coatepeque | 18 | 13 | |
| TOTAL | | 1453 | 610 | 610 |

Fuente: Elaboración propia basada en datos proporcionados por las Direcciones Regionales de Salud de la zona central, metropolitana y de occidente, correspondientes a los Departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad, a través de la Oficina de Información y Respuesta del Ministerio de Salud.

3.4 MÉTODO, TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICO

3.4.1. Método.

Para llevar a cabo el proceso de investigación se utilizó el método hipotético deductivo ya que, se han planteado hipótesis de investigación, las cuales se pusieron a prueba a lo largo del proceso de recolección de información que sirvió de insumos para la investigación que se llevó cabo con los/as servidores/as públicos/as del Ministerio de Salud. Entendiéndose el método hipotético deductivo como:

El método hipotético-deductivo (o de contrastación de hipótesis) se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no se pueden comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad debe comprobarse (Daniel S, 2008, pág. 40)

Por lo anterior, el método hipotético deductivo permite la aproximación a la verdad del proceso de investigación que se está desarrollo, por medio de la aceptación o refutación de las hipótesis planteadas.

En este sentido, en esta investigación dado que se han planteado hipótesis alternas y nulas al implementar el método se pretendió medir la relación existente entre las variables en estudio. Por lo cual, al usar el método hipotético deductivo permitió una mayor apreciación del comportamiento de las variables en estudio. En consecuencia, con la aceptación o refutación de

las mismas y se formularon las respectivas conclusiones que permitió conocer la pertinencia de la investigación.

3.4.2. Técnicas.

3.4.2.1. *Técnica de encuesta.*

Para la recolección de la información, se utilizó la técnica de la encuesta, la cual permitió recabar información, de los procesos de formación que reciben en la institución, entendiéndose esta como:

Técnica que consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, por ejemplo: datos generales opiniones, sugerencias o respuestas que se proporcionen a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretenden explorar a través de este medio. La información recogida podrá emplearse para un análisis cuantitativo con el fin de identificar y conocer la magnitud de los problemas que se suponen o se conocen en forma parcial o imprecisa. (Rojas Soriano, 2013, p.221)

En referencia a lo anterior, la técnica de la encuesta permitió la obtención de información importante para la investigación que fue analizada de manera crítica por el investigador. Es decir, información primaria de los sujetos parte de la población en estudio.

3.4.2.2. *Técnica de Entrevista.*

La técnica de entrevista, permitió la “recolección de datos basada en el intercambio de opiniones, ideas o puntos de vista, a través del dialogo o conversación entre el entrevistador y el

entrevistado, con el propósito de obtener información” (Hernandez Sampieri, 1998, p.249). En este sentido, la técnica permitió obtener información primaria de los capacitadores de la institución que sirvió para interpretar el fenómeno en estudio. En resumen, la entrevista por poseer un carácter directo permitió indagar de forma más profunda las variables abordando aspectos que no han fueron contemplados con otras técnicas y brindando así información adicional a la investigación.

3.4.3. Instrumentos.

3.4.3.1. Cuestionario.

En coherencia con la técnica de encuesta el instrumento que se utilizó en la investigación fue: El cuestionario estructurado dirigido a servidores/as del área administrativa y de área de salud del Ministerio de Salud, este permitió la recolección de información de los sujetos de estudio y poner atención a los aspectos relevantes para la investigación. Por lo tanto, el cuestionario se define como: “Tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. (Hernández Sampieri, 1998, p.250). En relación a lo anterior, el cuestionario estuvo estructurado por cinco preguntas correspondientes a la variable sociodemográfica y treinta preguntas de las variables en estudio, teniendo como opciones de respuesta una escala de Likert que va desde “totalmente de acuerdo” hasta “totalmente en desacuerdo”. (Ver anexo A)

3.4.3.2. Guía de entrevista.

Partiendo de la técnica de entrevista para la recolección de información de las variables en investigación el instrumento a utilizar fue la guía de entrevista con preguntas abiertas, la cual consiste en que: “(...) El informante puede expresar sus opiniones, matizar sus respuestas, e incluso desviarse del guion inicial pensado por el investigador cuando se existen temas emergentes que es preciso explorar”. (Ruíz, 2002, p.289). En consecuencia, con la guía de entrevista se obtuvo información significativa por parte de los participantes de la investigación, la cual consistió en seis preguntas abiertas que el entrevistado respondió de acuerdo a su experiencia. (Ver anexo A)

3.4.4. Procedimientos.

Para el desarrollo de la investigación sobre la Educación No Formal en términos de procesos de capacitación y su incidencia en el desarrollo del talento humano de los/as servidores/as públicos/as del Ministerio de Salud, el primer procedimiento que se realizó fue la revisión de los instrumentos. Así, se procedió a la consideración de los mismos juntamente con el docente asesor, quien realizó las observaciones pertinentes. Posteriormente, se atendieron las observaciones y se procedió a la modificación de manera que se obtuvieran mejoras tanto en su contenido y su redacción para su posterior validación.

A continuación, se procedió a la validación mediante la aplicación del método de agregados individuales: “Se pide individualmente a cada experto que de una estimación directa de los ítems del instrumento. (...) La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido que se quiere medir” (Corral, 2009, pp.230, 231). Es decir, la búsqueda de cinco expertos en la rama de salud y la administración que

realizaron una revisión y validación de los instrumentos con el objetivo de conocer la validez del contenido del instrumento, se realizó la prueba de concordancia mediante el Índice de Bellack. Seguidamente, a la validación de contenido se realizaron las primeras correcciones al instrumento de acuerdo a las sugerencias que brindaron los expertos.

Posteriormente, después de la validación de contenido realizada con los expertos y habiendo incorporado las observaciones correspondientes se aplicó la prueba piloto que permitió corregir y ampliar la calidad de los instrumentos. Es así, que esta se aplicó a treinta servidores/as públicos de las Unidades Comunitaria de Salud Familiar del Municipio de Victoria, departamento de Cabañas por ser una institución del Ministerio de Salud, que posee características similares a la población objeto de estudio. Consecutivamente, se procesó y se realizaron las segundas correcciones al instrumento, dado que fue necesario.

A continuación, una vez realizada la corrección de los instrumentos, se midió la estabilidad de los datos con la confiabilidad de dichos instrumentos mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach. En este sentido, “La confiabilidad responde a la pregunta ¿con cuánta exactitud los ítems representan al universo de donde fueron seleccionados? El termino confiabilidad designa la exactitud con que un conjunto de puntajes mide lo que tendrían que medir” (Corral, 2009, p.238). Es decir, que este coeficiente reflejo la exactitud con la que el instrumento mide lo que se pretendía con la investigación.

Además, se puede decir que “Para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o ítems es común emplear el coeficiente de Alfa de Cronbach cuando se trata de

alternativas de respuestas policotómicas, como las escalas de tipo Likert, que puede tomar valores de 0 y 1” (Corral, 2009, p.241). De acuerdo a lo anterior, es apropiado ya que el cuestionario estuvo estructurado con opciones de respuesta en escalas de tipo Likert. Es decir, que se estructuró con cinco opciones de respuesta a fin de abarcar una mayor amplitud de respuesta para los encuestados.

No obstante, para la aplicación definitiva de los instrumentos se extendieron cartas para gestionar los permisos correspondientes a las respectivas direcciones de las Unidades Comunitaria de Salud Familiar del Ministerio de Salud. Posteriormente, se realizaron visitas a las instituciones de los departamentos participes de la investigación y se aplicaron los instrumentos de forma definitiva a la muestra obtenida por medio del tipo de muestreo aleatorio simple. Así, como resultado fueron 610 participantes de los Unidades Comunitarias de Salud Familiar pertenecientes a los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad que formaron parte de la muestra de la investigación.

Una vez aplicados los instrumentos se ordenaron en una base de datos digital, para lo cual se utilizaron los programas SPSS y Excel. Posteriormente, se analizaron organizándolos por departamento y por variables, para ser presentadas por medio de tablas y gráficos, luego se realizaron las interpretaciones de los mismos y se procedió a realizar las respectivas pruebas de hipótesis mediante la aplicación del estadístico Rho de Spearman. Finalmente, se hizo un análisis general respecto a todos los resultados y se realizaron las respectivas conclusiones y recomendaciones dirigidas a la Dirección de Desarrollo de recursos Humanos del Ministerio de Salud.

3.4.5. Estadístico.

3.4.5.1. Prueba de hipótesis: Rho de Spearman.

Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman (r_s), el cual permitió medir la correlación existente entre las variables en estudio. En este sentido, se entiende este como: “Medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos.” (Hernández Sampieri, 2008, p.332). Es así, que este tipo de estadístico determino la dependencia o independencia entre las variables en estudio.

En este sentido, la fórmula clásica para expresarse es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \cdot \sum d_i^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

n= La cantidad de sujetos que se clasifican

$d_i = x_i - y_i$. Es decir que d_i , es la diferencia entre los rangos de X e Y.

6= Constante.

1= Constante.

Además, en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman los rangos de relación entre variables en estudio son de -1.0 hasta 1.0, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 6
Grado de relación según coeficiente de relación.

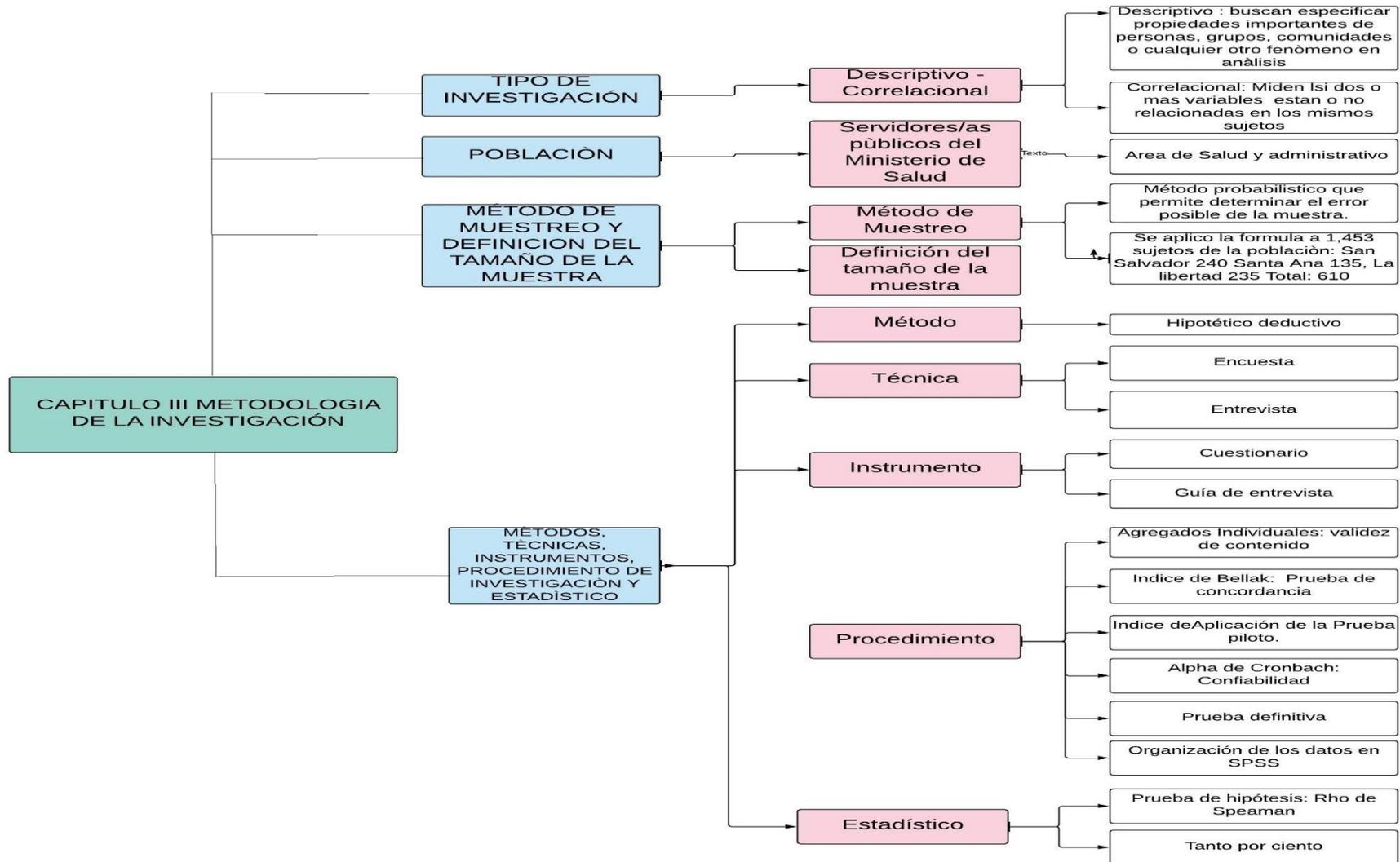
| RANGO | RELACIÓN |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación 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 |

Fuente: (Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, 1998)

3.4.5.2. Tanto por ciento.

De igual forma, se utilizó el tanto por ciento, siendo este una operación matemática que permite expresar el porcentaje de un número dado sobre otra cantidad. Es así (Baldor, 1985) define el tanto por ciento como “una o varias de las cien partes iguales en que se puede dividir dicho número, es decir, uno o varios centésimos de un número. El signo del tanto por ciento es %.” (p.532). Es decir, se aplicó para el análisis cuantitativo de los datos obtenidos mediante la guía de entrevista, para facilitar la comparación de los resultados expresados por los entrevistados.

Figura 6: Mapa conceptual 3: Capítulo III Metodología de la Investigación.



CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este apartado se procede a presentar la información recopilada con la aplicación del cuestionario dirigido a los servidores/as públicos del Ministerio de Salud de los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

4.1. DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A SERVIDORES PÚBLICOS

4.1.1. Variables Socio-demográficas del cuestionario dirigido a Servidores Públicos departamento de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

Departamentos objeto de estudio.

Tabla 7.

Departamentos de la población encuestados.

| Departamento | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| San Salvador | 240 | 39% |
| Santa Ana | 135 | 22% |
| La Libertad | 235 | 39% |
| Total | 610 | 100% |

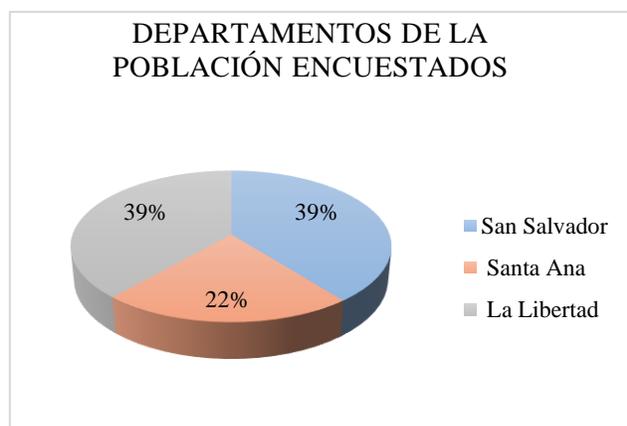


Figura 7: Gráfico 1: *Departamentos de la población encuestados.*

Tabla 8

Género de los servidores/as públicos de los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

| Género de los servidores/as públicos de los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. | | |
|---|------------|------------|
| Género | Frecuencia | Porcentaje |
| Masculino | 204 | 33% |
| Femenino | 406 | 57% |
| TOTAL | 610 | 100% |

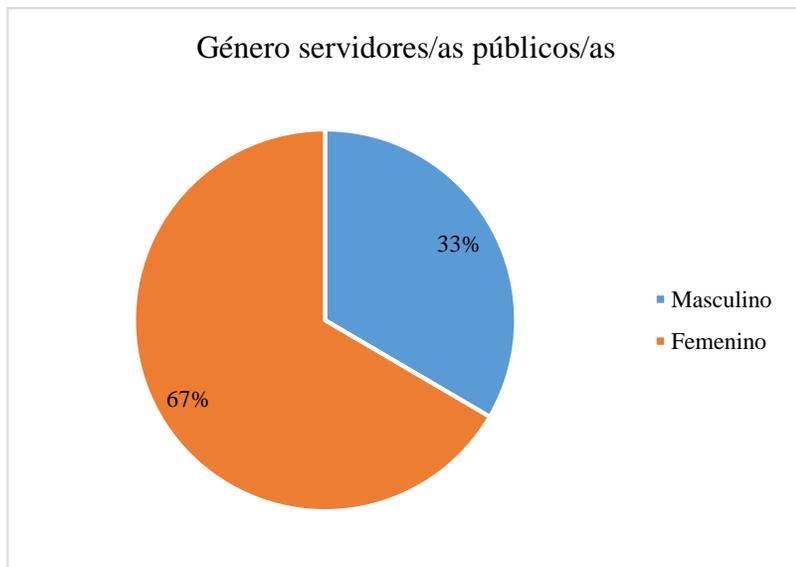


Figura 8: Gráfico 2: Género servidores/as públicos

Tabla 9.

Edad servidores/as públicos/as

| Edad | Frecuencia | porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| De 20 a 30 años | 182 | 30% |
| De 31 a 40 años | 194 | 32% |
| De 41 a más | 234 | 38% |
| TOTAL | 610 | 100% |

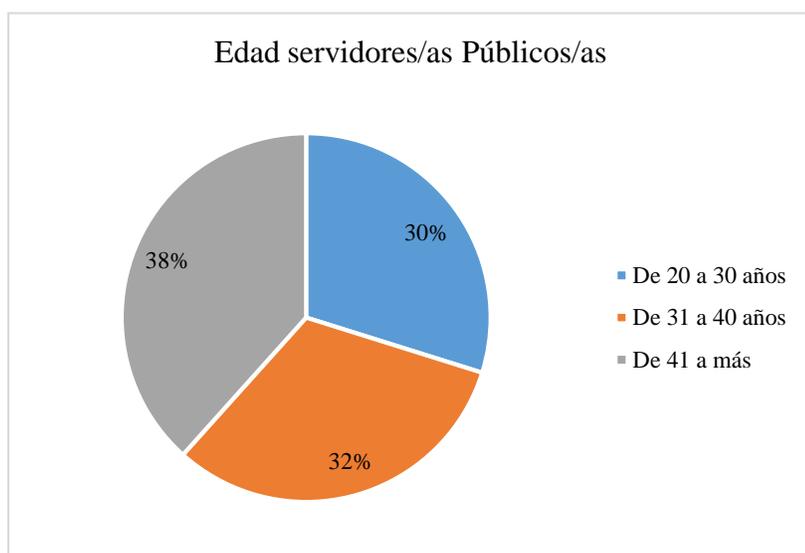


Gráfico 9. Figura 3 *Edad servidores/as públicos/as*

Tabla 10.

Estado civil servidores/as públicos/as

| Estado Civil | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Soltero/a | 305 | 50% |
| Casado/a | 195 | 32% |
| Acompañado/a | 110 | 18% |
| TOTAL | 610 | 100% |

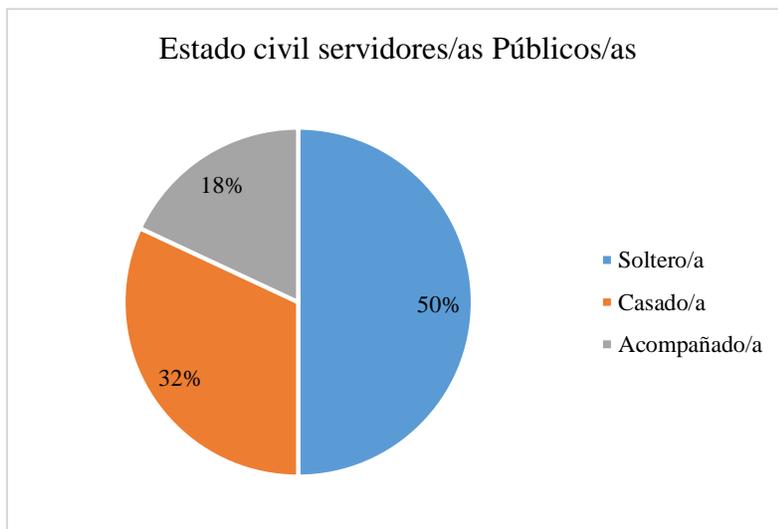


Figura 10. *Gráfico 4. Estado civil servidores/as públicos/as*

Tabla 11.

Cargo Servidores/as públicos/as

| Cargo | Frecuencia | porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Administrativo | 116 | 19% |
| Médico | 113 | 19% |
| Enfermero/a | 141 | 23% |
| Promotor de salud | 80 | 13% |
| Otro | 160 | 26% |
| TOTAL | 610 | 100% |

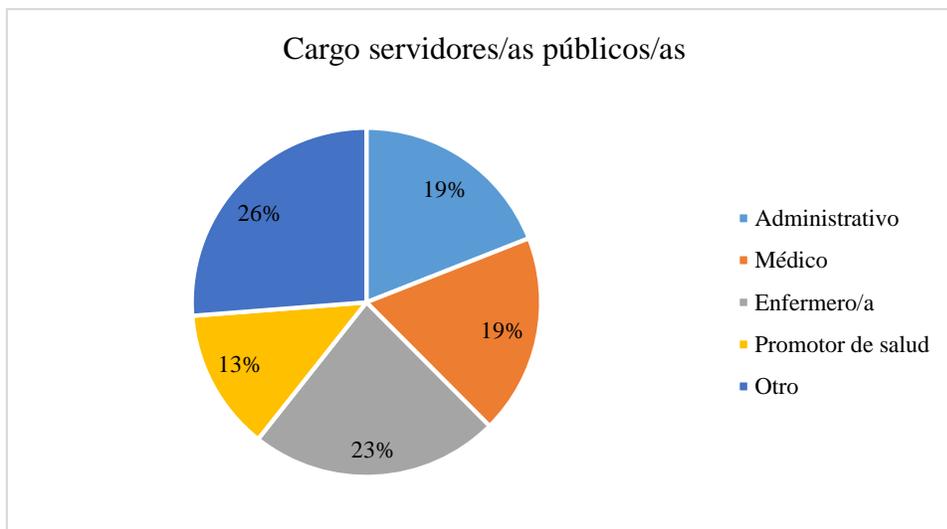


Figura 11. Gráfico 5. *Cargo servidores/as públicos/as*

4.2. ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS DE SAN SALVADOR.

En la organización y clasificación de los datos para el departamento de San Salvador, se presenta un resumen de la base de datos por hipótesis de la base de datos total.

Hipótesis 1: Los programas de capacitación influyen en los resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación de los/las servidores/as públicos desarrollados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad

| N° | plan_educ | recur_educ | tec_impl_e_capa | meto_capa | eva_pro_c_cap | cont_capa | nil_de_capa | perf_capaci | can_de_emple | nec_de_cap |
|-----|-----------|------------|-----------------|-----------|---------------|-----------|-------------|-------------|--------------|------------|
| 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 226 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 237 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 238 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 239 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 240 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |

Hipótesis 2: El desarrollo de competencias laborales favorece el rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

| N° | uso_equipo | capa_comu | man_herr a_tec | capa_a dm_tie m | capaci_r espues | efi_tar eas | ser_cali dad | perso_c apaci | cober_se rv_pres | iden_o por |
|-----|------------|-----------|-------------------|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------|------------------|---------------------|---------------|
| 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 236 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 |
| 237 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 238 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 239 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 240 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |

Hipótesis 3: El crecimiento profesional incide en la satisfacción laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

| Nº | creci_pro f | pro_lab oral | renun_la bor | pro_se r | dif_lab oral | amb_l aboral | adm_p ersonal | pres_s alarial es | est_lab oral | opor_d esa |
|-----|----------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------------|-----------------|---------------|
| 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 236 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 237 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 238 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 |
| 239 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 240 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |

4.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN SAN SALVADOR

Análisis descriptivos de la Variable Independiente de la hipótesis específica número uno: Programas de Capacitación.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Planificación didáctica para la capacitación, recursos didácticos, técnicas de capacitación, metodología de capacitación y evaluación de la capacitación. De este modo, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 1, 2, 3, 4 y 5 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 240 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de San Salvador.

Así mismo, el análisis descriptivo de las variables para probar las hipótesis consistió en el estudio de la frecuencia absoluta y relativa de los datos, con la finalidad de determinar el comportamiento y/o tendencias de los mismos. En este sentido, las variables contenidas en las hipótesis se midieron mediante una escala de Likert, donde: El primer nivel: Totalmente de acuerdo, equivale 1, el segundo nivel: De acuerdo, equivale el tercer nivel: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, equivale 3, el cuarto nivel: En desacuerdo, equivale 4 y el quinto nivel: Totalmente en desacuerdo, equivale 5.

Tabla 12: Análisis de resultados de la variable independiente: Programas de Capacitación

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--|-----|------|-----|------|----|------|----|------|----|-----|--|---|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Planificación didáctica para la capacitación | 111 | 46.2 | 99 | 41.3 | 18 | 7.5 | 7 | 2.9 | 5 | 2.1 | El 87.5% de los servidores públicos consultados manifestaron que dentro de la planificación didáctica se plantean actividades enfocadas a la adquisición de nuevos conocimientos en el área en la que se desempeñan. Sin embargo, el 7.5% de los consultados mantienen una posición neutral. Por otro lado, el 5% de los servidores públicos manifiesta desconocer las actividades planteadas en la planificación didáctica. | El Ministerio de Salud cuenta con un presupuesto que permite cubrir las necesidades de capacitación. Además cuenta con convenios con organismos cooperantes que le patrocinan algunas capacitaciones. |
| 2 | Recursos didácticos | 56 | 23.3 | 120 | 50 | 23 | 9.6 | 25 | 10.4 | 16 | 6.7 | En cuanto a los recursos didácticos para el desarrollo de procesos de capacitación el 73.3% expresa que la institución cuenta con recursos didácticos para el desarrollo de procesos de formación. Así el 9.6% de los servidores se mantiene neutro ante el ítem. Sin embargo, el 17.1% expresa que la institución no cuenta con los recursos didácticos para el desarrollo de procesos de capacitación. | Actualmente el Ministerio de Salud ofrece diversas capacitaciones de manera virtual, con el cual se logra mayor cobertura para la actualización de las habilidades y competencias de los/as servidores que laboran en las diferentes dependencias y especialidades de esta entidad. |
| 3 | Técnicas de capacitación | 53 | 22.1 | 139 | 57.8 | 21 | 8.8 | 18 | 7.5 | 9 | 3.3 | De los consultados el 82.8% sostiene que las técnicas de capacitación implementadas por los capacitadores favorecen el mejoramiento de sus habilidades labores. Así mismo, el 8.8% de los consultados no muestra una postura clara. Por otra parte, el 10.8% sostiene que los capacitadores no implementan técnicas de capacitación para mejorar sus habilidades laborales. | |
| 4 | Metodología de capacitación | 52 | 21.7 | 147 | 61.2 | 27 | 11.3 | 9 | 3.8 | 5 | 2.1 | El 82.9% de los servidores declara que las metodologías de capacitación brindan estrategias que se relacionan directamente con las actividades que desarrollan en la institución. Es así el 11.3% sostiene una postura indiferente en cuanto a las metodologías de capacitación. Por otra parte, el 5.9% plantea que las metodologías de capacitación no están relacionadas con las actividades que desarrolla en la institución por no estar enfocadas las diferentes actividades de los servidores públicos. | |
| 5 | Evaluación de la capacitación | 53 | 22.1 | 120 | 50.0 | 40 | 16.7 | 14 | 5.8 | 13 | 5.4 | Los datos obtenidos por medio de la administración de los cuestionarios refleja que 72.1% de los servidores públicos consideran importante la realización de la evaluación de la capacitación para conocer los resultados alcanzados y el impacto en los servidores públicos. Por otro lado, el 16.7% de los datos refleja que los servidores públicos sostienen una postura de indiferencia ante tal proceso. Por último, el 11.2% refleja que los servidores públicos no consideran necesario el evaluar la capacitación ya que estos resultados no son conocidos por ellos. | |

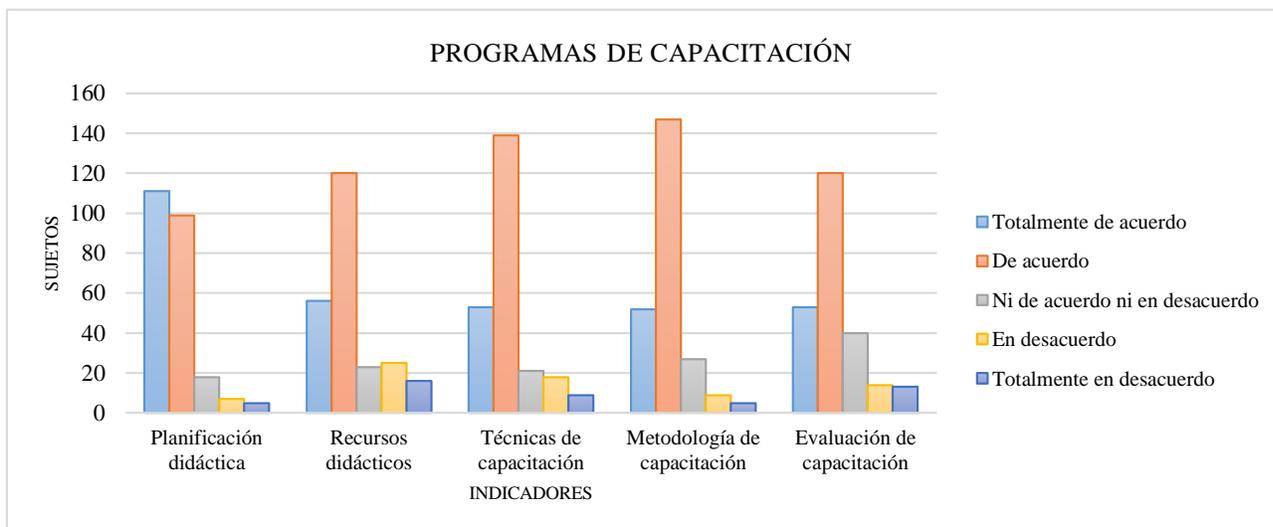


Figura 12: Gráfico 6. *Programas de capacitación.*

Interpretación

De acuerdo al gráfico anterior se evidencia una tendencia a los Programas de Capacitación, implementados por la Dirección de desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, dirigidos a los servidores/as públicos del Departamento de San Salvador. Así, los resultados se inclinan a que los procesos de capacitación están estructurados en la planificación didáctica donde se plantean los recursos didácticos acorde a las temáticas de capacitación. Además, las técnicas de capacitación buscan mejorar las habilidades labores. Así mismo, la metodología de capacitación plantea actividades relacionadas a las funciones que desempeñan los servidores/as. Por último, la evaluación para conocer los resultados del proceso y analizar el cumplimiento de los objetivos planteados. Existe contradicción porque algunos servidores/as desconocen el documento de planificación por considerarse una acción de los capacitadores, de igual manera, la institución no cuenta recursos didácticos para satisfacer las necesidades de capacitación.

Análisis descriptivos de la Variable dependiente de la hipótesis específica número uno:
Diagnóstico de necesidades de capacitación.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Contenidos de capacitación, nivel de capacitación que se necesita, perfil del capacitador, cantidad de empleados a capacitar y técnicas de diagnóstico de necesidades. En este mismo orden, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 6, 7, 8, 9 y 10 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 240 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de San Salvador.

Tabla 13 Análisis de resultados de la variable dependiente: Diagnóstico de necesidades de capacitación

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--|----|------|-----|------|----|------|----|------|----|-----|--|--|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Contenidos de capacitación | 67 | 27.9 | 129 | 53.7 | 22 | 9.2 | 15 | 6.3 | 7 | 2.9 | El 81.6% de los servidores públicos manifiestan que los contenidos para el proceso de capacitación son coherentes con las necesidades encontradas, sin embargo, el 9.2% manifiestan desconocer si existe relación entre los contenidos y las necesidades encontradas en la institución. Por el contrario 9.2% expresa que no existe relación entre los contenidos y las necesidades encontradas, puesto que los contenidos ya están definidos en la planificación. | Se establece que existen criterios para determinar el contenido de la capacitación, así como el nivel del capacitador esto depende en muchos casos a las diversas disciplinas en que se distribuye el personal de salud, en algunos temas por ejemplo son propios de enfermería, otros son para laboratorio, se capacita según el tema y la disciplina. Sin embargo hay capacitaciones que son enfocados a temas generales, y que todo servidor del Ministerio de Salud debe conocer. Aunado a esto se focaliza la cantidad de empleados a capacitar, considerando aspectos ya antes mencionados. |
| 2 | Nivel de capacitación que se necesita | 60 | 25 | 111 | 46.3 | 33 | 13.8 | 30 | 12.5 | 6 | 2.5 | De la muestra consultada el 71.3% enuncia que el nivel de capacitación a los puestos de trabajo que desempeñan en la institución, en este sentido el 13.8% se mantiene neutro en tal cuestionamiento. Por su parte el 15% indica que el nivel de capacitación no es determinado por los puestos de trabajo. | |
| 3 | Perfil del capacitador | 42 | 17.5 | 133 | 55.4 | 27 | 11.3 | 26 | 10.8 | 12 | 5.0 | De los consultados el 72.9% asegura que la institución define el perfil del capacitador considerando los conocimientos de los capacitadores, en este sentido el 11.3% muestra una tendencia de indiferencia. Por el contrario, el 15.8% asegura que la institución define el perfil del capacitador sin tener en cuenta la magnitud de las necesidades y si este cumple con los requisitos necesarios para desarrollar una capacitación. | |
| 4 | Cantidad de empleados a capacitar | 43 | 17.9 | 143 | 59.6 | 21 | 8.8 | 24 | 10.0 | 9 | 3.8 | El 77.5% de los consultados expresan que la cantidad de empleados a capacitar es decidida por la institución de acuerdo a las dificultades que presenten en la realización de las actividades institucionales, por su parte el 8.8% no se muestra interesado. Sin embargo, el 13.8% expresa que la institución no da prioridad a los servidores dificultades. | |
| 5 | Técnicas de diagnóstico de necesidades | 47 | 19.6 | 119 | 49.6 | 32 | 13.3 | 35 | 14.6 | 7 | 2.9 | En cuanto a la implementación de técnicas de diagnóstico para identificación de necesidades de capacitación el 69.2% considera que al implementar técnicas de diagnóstico se conocen las necesidades existentes, ahora bien, el 13.3% se mantiene neutro. Por su parte, 17.5% sostiene que en la institución no se implementan técnicas de diagnóstico para conocer las deficiencias existentes en la institución. | |

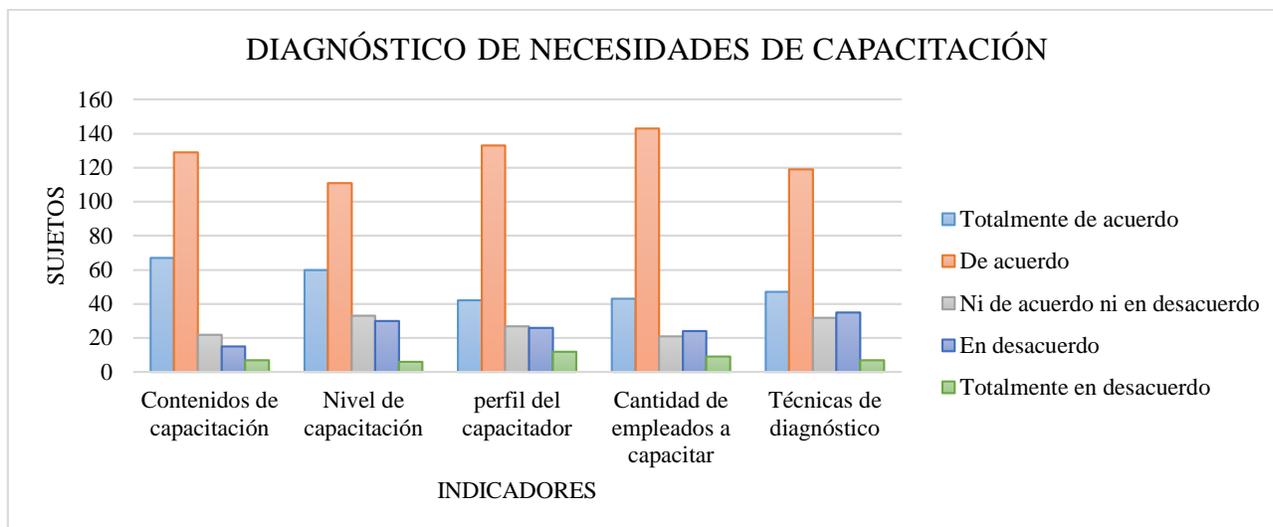


Figura 13 Gráfico 7. Diagnóstico de necesidades de capacitación

Interpretación

De acuerdo al gráfico anterior se evidencia una tendencia al Diagnóstico de necesidades de capacitación, implementados por la Dirección de desarrollo de Recursos Humanos el Ministerio de Salud, dirigidos a los servidores públicos del Departamento de San Salvador. En este sentido, por medio la realización del diagnóstico de necesidades se establecen los contenidos de capacitación, el nivel de capacitación, los requisitos que debe cumplir quien desarrolle el proceso de capacitación, la cantidad de empleados a participar, además de las técnicas de diagnóstico a implementar. Sin embargo, algunos servidores públicos sostienen que no se realiza diagnóstico de necesidades para definir los contenidos y el nivel de capacitación, de igual manera no se define un perfil específico que debe cumplir el capacitador, ni la cantidad de empleados a participar en la misma, así también, no se implementan técnicas de diagnóstico para identificar las necesidades existentes. Por último, la realización de un diagnóstico es determinante para el desarrollo de procesos de capacitación enfocados al desarrollo de los servidores/as públicos.

Prueba de la hipótesis Específica Número 1:

Relación de las variables: Programas de Capacitación (VI) y Diagnostico de necesidades de capacitación (VD).

Las hipótesis para probar en forma estadística son las siguientes: H0: R X e Y =0 H1: R X eY≠0 En este orden de ideas, la primera supone que entre las variables no existe correlación y la segunda supone que, si hay correlación y es significativa, aun nivel de 95% de probabilidad, es decir de un margen de error de 5% al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman establecido en el diseño metodológico de la presente investigación:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

Se llegó a los siguientes resultados según la base de datos (Ver anexo D) para calcular el Coeficiente de Spearman:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6(330472.42)}{240 \cdot (240^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{1982834.52}{240 \cdot (57600 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{1982834.52}{240(57599)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{1982834.52}{13823760}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - 0.14$$

$$r_{s(xy)} = 0.86$$

Interpretación.

De acuerdo al valor obtenido se interpreta que la intensidad con que se relacionan estas variables es de 0.86. Por su parte el valor crítico establecido para esta investigación es un margen de confianza de 95% y un margen de error del 5%. Por tanto, se afirma que la hipótesis es estadísticamente significativa y que se encuentra en el rango de una correlación positiva muy fuerte. En este sentido, se acepta la hipótesis alterna de la hipótesis específica uno, la que plantea: Los programas de capacitación inciden en la realización de un diagnóstico de necesidades en los servidores/as públicos capacitados por la Dirección de desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud en el departamento de San Salvador. Es decir, que existe una correlación significativa entre los Programas de Capacitación y la realización de un Diagnostico de necesidades.

Análisis descriptivos de la Variable independiente de la hipótesis específica número dos:
Desarrollo de habilidades laborales.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Manejo del equipo de trabajo, capacidad de comunicación, manejo de herramientas tecnológicas, capacidad para administrar eficientemente del tiempo y capacidad de respuesta a consultas de los usuarios. Asimismo, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 11, 12, 13, 14 y 15 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 240 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de San Salvador.

Tabla 14 Análisis de resultados de la variable independiente: Desarrollo de habilidades laborales

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--|-----|------|----|------|----|------|----|------|---|-----|---|--|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Manejo del equipo de trabajo | 84 | 35.0 | 84 | 35.0 | 36 | 15.1 | 29 | 12.1 | 7 | 2.8 | La muestra de los servidores públicos consultados expresa con un 70% que el adecuado manejo del equipo de trabajo ha sido adquirido mediante capacitación brindada por la institución, por otro lado, 15.1% se muestra desinteresado en cuanto al uso del equipo de trabajo en la institución. Por el contrario, el 14.9% expresa que la institución no ofrece a los servidores capacitaciones referidas al manejo del equipo de trabajo. | El desarrollo de habilidades laborales es primordial, el manejo de herramientas tecnológicas trae un amplio beneficio, actualmente se recibe y envía información por medios virtuales, esto significa que los procesos se hacen de manera acelerada reduciendo costos a las instituciones. Por otra parte, facilita las tareas a los servidores lo que les permite eficiencia en lo que hacen. Finalmente, los servicios a los usuarios son completos y puede brindárseles atención oportuna, en menor tiempo. |
| 2 | Capacidad de comunicación | 134 | 55.8 | 88 | 36.7 | 4 | 1.7 | 12 | 5 | 2 | 0.8 | El 92.5% de los servidores públicos que todos los miembros de la institución para desempeñarse en la misma deben saber comunicarse con los demás de una forma adecuada y respetuosa, sin embargo, el 1.7% se mantiene neutro ante tal afirmación. Por su parte 5.8% de los servidores no consideran que la capacidad de comunicación sea una habilidad determinante para desempeñar sus funciones en la institución. | El trabajo se realiza con más eficiencia, con mayor calidad, con mayor conocimiento las tareas, en consecuencia permite un mayor rendimiento del empleado, facilita procesos, ahorra tiempo y recursos, existe un registro virtual de lo que se hace y eso permite un respaldo a la institución ante cualquier situación. |
| 3 | Manejo de herramientas tecnológicas | 137 | 57.1 | 78 | 32.5 | 13 | 5.4 | 11 | 4.6 | 1 | 0.4 | El 89.6% de la población consultada considera que el manejo de herramientas tecnológicas es importante para realizar las funciones correspondientes a su cargo, mientras el 5.4% se muestra desinteresado en cuanto al manejo de herramientas tecnológicas para el trabajo. En este sentido, el 5% consideran que el manejo de herramientas tecnológicas no es relevante para realizar su trabajo en la institución, | También contribuye al mejoramiento en la calidad de atención a los pacientes, ahora es fundamental brindar un servicio bueno y eficiente, quien mayor resulta beneficiado de las actualizaciones de conocimientos en el área tecnológica es el usuario pero también el servidor público pues facilita su trabajo, mejor rendimiento en sus tareas. |
| 4 | Capacidad para administrar eficientemente del tiempo | 131 | 54.6 | 84 | 35.0 | 16 | 6.7 | 7 | 2.9 | 2 | 0.8 | El 89.6% de los servidores consultados sostienen que la capacidad de administrar eficientemente el tiempo es una habilidad necesaria para poder desempeñarse como servidor público. Por otra parte, el 6.7% muestra neutralidad ante tal situación. Por el contrario, el 3.7% sostiene que la administración del tiempo no determina su desempeño en la institución. | |
| 5 | Capacidad de respuesta a consultas de los usuarios. | 121 | 50.4 | 97 | 40. | 17 | 7.1 | 4 | 1.7 | 1 | 0.4 | En referencia a la capacidad de respuesta a consultas de los usuarios el 90.8% consideran que es una habilidad necesaria que los servidores públicos deben poseer, puesto que deben satisfacer las necesidades que se presenten. Así, 7.1% se muestra indiferente ante tal situación. Por último, el 2.1% sostiene que la capacidad de repuesta no es una habilidad necesaria para todos los puestos de trabajo. | |

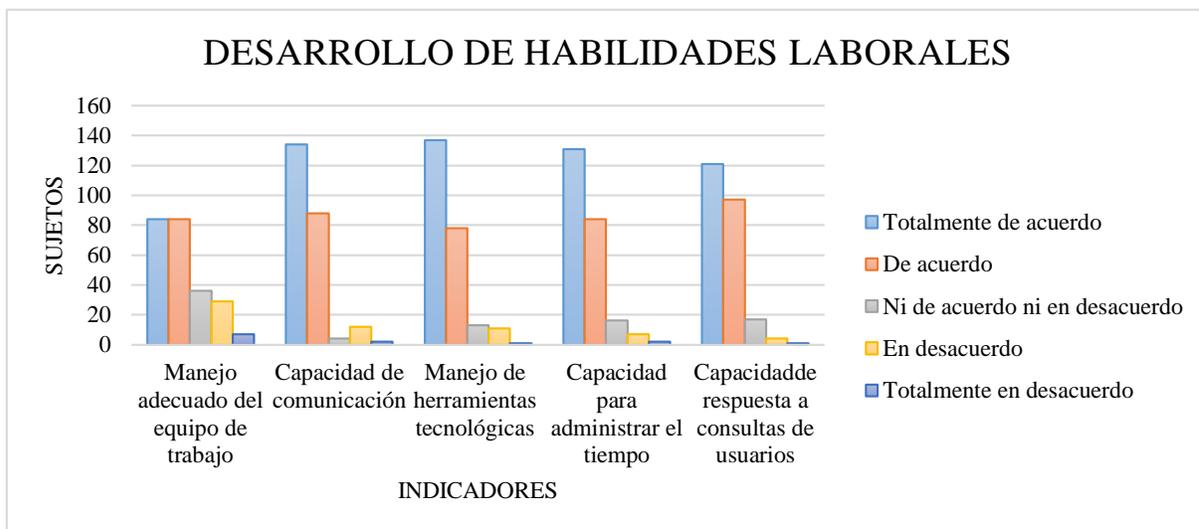


Figura 14: Gráfico 8 Desarrollo de habilidades laborales

Interpretación:

De acuerdo al gráfico anterior se evidencia tendencia al Desarrollo de habilidades laborales, por medio de las capacitaciones implementadas por la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, dirigido a los servidores públicos del departamento de San Salvador. En este orden de ideas, las habilidades laborales que debe desarrollar todo servidor público a través de los procesos de capacitación, el manejo adecuado del equipo de trabajo, capacidad de comunicación para la interacción con sus pares y usuarios. Por otro lado, el manejo de herramientas tecnológicas para la interacción virtual en la institución, la capacidad de administrar el tiempo para dar respuesta con puntualidad a las consultas realizadas por los usuarios. Sin embargo, algunos servidores públicos no consideran necesario el desarrollo de estas habilidades para desempeñarse en la institución. No obstante, las habilidades laborales son imprescindibles para el desempeño de funciones en la institución.

Análisis descriptivos de la Variable dependiente de la hipótesis específica número dos:
Rendimiento laboral.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Eficiencia en las tareas asignadas, servicios de calidad, personal capacitado, cobertura de los servicios y la identificación de oportunidades para mejorar los resultados. De esta manera, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 16, 17, 18, 19 y 20 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 240 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de San Salvador.

De este modo, el análisis descriptivo de la variable independiente de la hipótesis específica dos consistió en el estudio de la frecuencia absoluta y relativa de los datos, con la finalidad de determinar el comportamiento y/o tendencias de los mismos. En consecuencia, las variables contenidas en las hipótesis se midieron mediante una escala de Likert, donde: El primer nivel: Totalmente de acuerdo, equivale 1, el segundo nivel: De acuerdo, equivale 2, el tercer nivel: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, equivale 3, el cuarto nivel: en desacuerdo, equivale 4 y el quinto nivel: Totalmente en desacuerdo, equivale 5.

| Tabla 15 Análisis de resultados de la variable dependiente: Rendimiento laboral | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----|------|-----|------|----|-----|----|-----|----|-----|--|---|
| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO | ANÁLISIS DE ENTREVISTA |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Eficiencia en las tareas asignadas | 119 | 49.6 | 103 | 42.9 | 4 | 1.7 | 6 | 2.5 | 8 | 3.3 | El 92.5% de los consultados declara que la eficiencia en las tareas asignadas permite un mayor rendimiento en las actividades institucionales mejorando su desempeño laboral. Por otro lado, el 1.7% se muestra desinteresado ante el planteamiento. Sin embargo, el 5.8% que la eficiencia en las tareas asignadas no determina su desempeño en la institución. | Los encuestados expresaron que existe una mayor satisfacción del usuario de los servicios prestados por el servidor/a público, cuando recibe un trato de manera respetuosa y que este se sienta en confianza, genera un ambiente agradable y facilita el proceso de atención y consejería que se le da. |
| 2 | Servicios de calidad | 105 | 43.7 | 97 | 40.4 | 21 | 8.8 | 9 | 3.8 | 8 | 3.3 | De la muestra abordada el 84.1% que los servicios de calidad ofrecidos satisfacen las necesidades de los usuarios. De esta manera el 8.8% muestra neutralidad ante tal afirmación. Por otro lado 7.1% que los servicios ofrecidos no satisfacen las necesidades de la población, pues muchas exigencias no están al alcance ni del personal ni la institución. | También manifestaban que los servicios de calidad se debían a otros factores como el compromiso por cumplir las tareas asignadas, hay servidores/as públicos que son muy responsables en su trabajo, son entregados de llenos, lo hacen por vocación. |
| 3 | Personal capacitado | 146 | 60.8 | 73 | 30.4 | 12 | 5.0 | 6 | 2.5 | 3 | 1.3 | El 91.2% asevera que le personal capacitado permite a la institución ofrecer servicios eficientes a los usuarios. Así, el 5% de los servidores públicos se mantienen indiferentes ante tal caso. Por otro lado, el 3.8% sostiene que los servicios ofrecidos no se relacionan con el personal capacitado, sino con la disponibilidad de los mismos. | La razón de ser del Ministerio de Salud son los usuarios, razón por la que ofrecer servicios de calidad es parte de su responsabilidad. Es por esto, que vela porque los usuarios reciban un servicio oportuno, eficaz y de calidad. |
| 4 | Cobertura de los servicios | 95 | 39.6 | 92 | 38.3 | 23 | 9.6 | 18 | 7.5 | 12 | 5 | De los consultados 77.9% afirma que los servicios prestados por la institución están determinados por el rendimiento laboral de los servidores públicos. De igual forma, 9.6% muestra indiferencia ante la situación. Finalmente, el 12.5%, considera que la cobertura de los servicios no son el resultado del rendimiento laboral de los servidores públicos. | |
| 5 | Identificación de oportunidades para mejorar los resultados. | 133 | 55.3 | 90 | 37.5 | 10 | 4.2 | 3 | 1.3 | 4 | 1.7 | De la población consultada, el 92.8% considera que los servidores públicos deben ser capaces de identificar oportunidades de desarrollo para el mejoramiento de los resultados. Así, 4.2% no tiene una postura ante la misma. Por su parte, el 3% considera que los servidores públicos no deben centrarse solamente en las oportunidades para mejorar los resultados sino en oportunidades para desarrollarse profesionalmente. | |

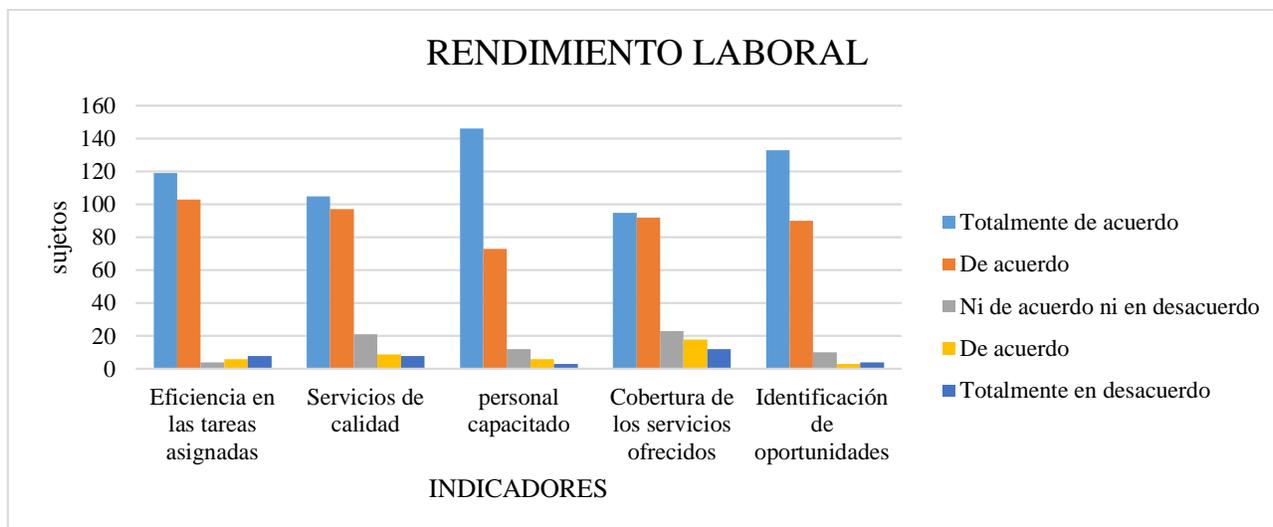


Figura 15: Gráfico 9 Rendimiento Laboral

Interpretación:

De acuerdo al gráfico anterior se evidencia tendencia al Rendimiento Laboral, por medio de las capacitaciones implementadas por la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, dirigido a los servidores públicos del departamento de San Salvador. En este sentido, la eficiencia en las tareas asignadas, los servicios de calidad que ofrece la institución en conjunto con un personal capacitado favorecen la cobertura de los servicios ofrecidos por la institución. Por otra parte, permite la identificación de oportunidades de desarrollo para mejorar el rendimiento laboral en la institución. Sin embargo, algunos servidores públicos consideran que el rendimiento laboral no está determinado por la prontitud en las que se realizan las actividades, sino del compromiso adquirido con la institución. Finalmente, el rendimiento laboral se determina por el alcance de los objetivos y metas propuestos por la institución.

Prueba de la hipótesis Especifica Número 2:

Relación de las variables: Desarrollo de habilidades laborales (VI) y Rendimiento laboral (VD).

Las hipótesis a probar en forma estadística son las siguientes: $H_0: R_X \text{ e } Y = 0$ $H_1: R_X \text{ e } Y \neq 0$ En este sentido, la primera supone que entre las variables no existe correlación y la segunda supone que, si existe correlación entre las variables y es significativa, aun nivel crítico establecido de 95% de probabilidad para esta investigación con un margen de error de 5% al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman establecido en el diseño metodológico de la presente investigación.

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

Se llegó a los siguientes resultados fundamentados en la base de datos (Ver anexo D) para calcular el Coeficiente de Spearman:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6(366424)}{240 \cdot (240^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{2198544}{240 \cdot (57600 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{2198544}{240(57599)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{2198544}{13823760}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - 0.16$$

$$r_{s(xy)} = 0.84$$

Interpretación.

De acuerdo al valor obtenido la intensidad con que se relacionan estas variables es de 0.84. Por su parte los valores críticos establecidos para esta investigación es un margen de confianza de 95% y un margen de error del 5%. En este sentido, se asevera que la hipótesis es estadísticamente significativa y que se encuentra en el rango de correlación positiva muy fuerte. De esta manera, se acepta la hipótesis alterna de la hipótesis específica dos: El desarrollo de habilidades laborales favorece el Rendimiento laboral de los servidores/as públicos capacitados por la Dirección de Desarrollo de Recurso Humano del Ministerio de Salud en el departamento de La libertad. Por tanto, existe correlación significativa entre el Desarrollo de habilidades laborales y Rendimiento laboral.

Análisis descriptivos de la Variable independiente de la hipótesis específica número tres:
Crecimiento profesional.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Desempeño exitoso, promoción laboral, reducción de renuncias laborales, proactividad y superación de dificultades laborales. En efecto, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 21, 22, 23, 24 y 25 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 240 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de San Salvador.

Tabla 16 Análisis de resultados de la variable independiente: Crecimiento Profesional

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--|-----|------|----|------|----|------|----|------|----|-----|---|--|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Desempeño éxito | 103 | 42.9 | 97 | 40.4 | 17 | 7.1 | 11 | 4.6 | 12 | 5 | De los consultados el 83.3% que el crecimiento profesional de un servidor público se refleja en el desempeño exitoso de las actividades asignadas esto por medio de la constante formación. Es así, 7.1% no muestra postura ante el planteamiento. Por último, el 9.6% asegura que crecimiento profesional de los servidores públicos no se refleja en el desempeño obtenido en las actividades asignadas. | Los entrevistados manifiestan que para desempeñarse en salud si bien se necesita una preparación profesional y una educación continua, la productividad está más relacionada con la persona, en cuanto ama lo que hace, en la vocación que tiene, en el compromiso y la entrega, la responsabilidad de ejercer La productividad en las tareas asignadas es el resultado del compromiso que los trabajadores sienten con la salud de sus pacientes. Esto implica, que poseer valores como el amor y la empatía, ser sensible a las necesidades de los demás. |
| 2 | Promoción laboral | 88 | 36.7 | 92 | 38.3 | 30 | 12.5 | 16 | 6.7 | 14 | 5.8 | En cuanto a la promoción laboral el 75% de los consultados sostiene que esta se da por el crecimiento profesional de los servidores públicos. El 12.5%, se muestra indiferente ante la misma. Por otro lado, 12.5% de los consultados manifiesta que la promoción laboral no es producto del crecimiento profesional sino de la burocracia en las instituciones. | |
| 3 | Reducción de renuncias laborales | 49 | 20.4 | 94 | 39.2 | 40 | 16.6 | 35 | 14.6 | 22 | 9.2 | De la muestra abordada el 59.6% que la reducción de renuncias laborales es el resultado del mejoramiento obtenido en los procesos de capacitación. Por su parte 16.6% se muestran neutrales ante la afirmación. Sin embargo, el 23.8% considera que la reducción de renuncias laborales no se debe al mejoramiento obtenido por la capacitación, sino por factores sociales y económicos en los que se encuentran inmersos los servidores públicos. | |
| 4 | Productividad en las actividades asignadas | 119 | 49.6 | 92 | 38.3 | 18 | 7.5 | 8 | 3.3 | 3 | 1.3 | El 87.9% sostiene que productividad de un servidor es parte del crecimiento profesional, pues buscan soluciones a las dificultades presentadas. Así, 7.5% se muestra imparcial ante el planteamiento. Por otro lado, el 4.6% aseveran que la productividad de un servidor no releja su crecimiento profesional, debido a que está relacionada con la voluntad de colaboración y no con crecimiento profesional. | |
| 5 | Superación de dificultades laborales | 120 | 50.0 | 96 | 40.0 | 14 | 5.8 | 9 | 3.8 | 1 | 0.4 | El 90% asegura que la superación de dificultades demuestra el crecimiento profesional por la adquisición de habilidades laborales que permiten dar soluciones acertadas. Por otro lado, 5.8% no muestra una postura ante el ítem. Sin embargo, el 4.2% considera que la superación de dificultades laborales es producto de las vivencias profesionales y no del crecimiento profesional. | |

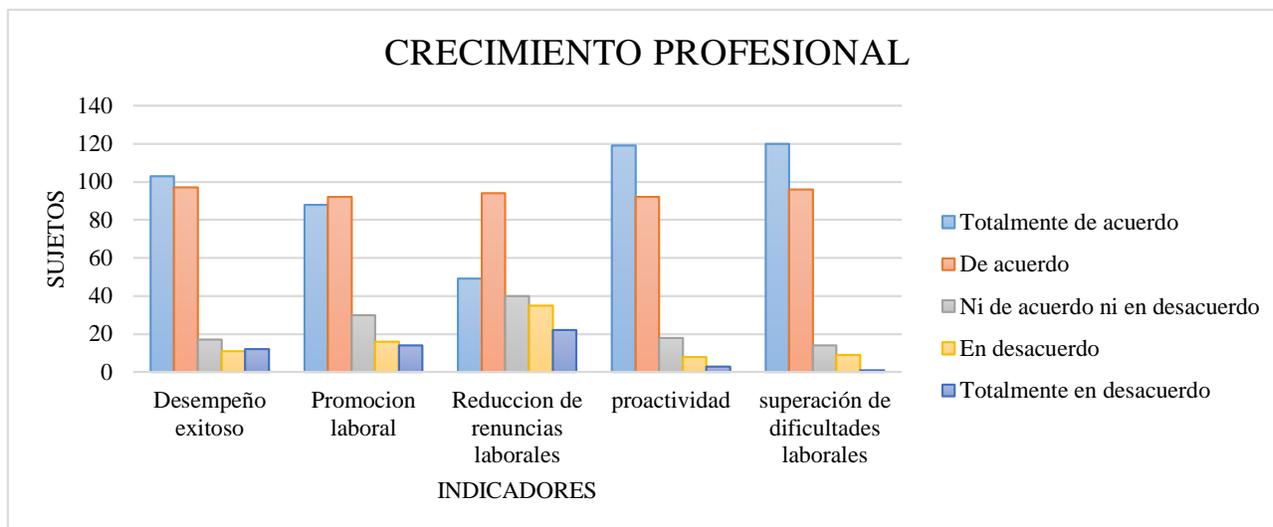


Figura 16 Gráfico 10: Crecimiento profesional.

Interpretación

De acuerdo al gráfico anterior se evidencia tendencia al Crecimiento Profesional, por medio de las capacitaciones implementadas por la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, dirigido a los servidores públicos del departamento de San Salvador. Ahora bien, el crecimiento profesional está determinado por el desempeño exitoso de los servidores públicos, el cual conlleva a una promoción laboral en la institución con el fin de reducir las renuncias laborales. Por otro lado, permite que sean proactivos, es decir tome la iniciativa en las actividades, para la superación de las dificultades laborales presentadas en la institución. No obstante, algunos servidores públicos consideran que la promoción laboral se da por la burocratización existente en la institución, y no por el desempeño exitoso ni por la capacidad de superación de dificultades labores de los servidores públicos, además acentúan que la reducción de renuncias laborales está ligada con las limitantes en las que se encuentran inmersos.

Análisis descriptivos de la Variable dependiente de la hipótesis específica número tres:
Satisfacción laboral.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Ambiente laboral favorable, adecuada administración del personal, prestaciones salariales, estabilidad laboral y oportunidades de desarrollo. De este modo, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 26, 27, 28, 29 y 30 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 240 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de San Salvador.

Tabla 17 Análisis de resultados de la variable dependiente: Satisfacción laboral

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--------------------------------------|-----|------|----|------|----|------|----|-----|----|-----|---|---|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Ambiente laboral favorable | 167 | 69.6 | 64 | 26.6 | 4 | 1.7 | 2 | 0.8 | 3 | 1.3 | El 96.2% afirma que un ambiente laboral favorable en la institución contribuye a la satisfacción laboral y a la convivencia en la institución. El 1.7% se muestra indeciso ante tal aseveración. Sin embargo, el 2.1% considera que el ambiente laboral no contribuye a la satisfacción laboral ya que existen múltiples factores que permiten sentirse satisfecho en la institución. | <p>Los entrevistados afirman que las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, con los superiores determinan como una persona se sienta emocionalmente y así como desempeño su trabajo. Un ambiente conflictivo, de envidias, contradicciones les resta a la institución, mientras que un ambiente de compañerismo y aunque no de amistad pero si de respeto facilitara las cosas y la institución saldrá ganando.</p> <p>Opinan que un buen ambiente laboral favorece de manera positiva, mejora las relaciones con los usuarios, además contribuye a la satisfacción del personal de salud, haciendo que su atención al paciente se realiza de manera agradable y de calidad.</p> <p>El ambiente en cuanto a relaciones interpersonales permite que el servidor se sienta conforme en su trabajo. Asimismo, que transmita bienestar en desarrollar su trabajo. Pero, mantener un ambiente de calidez es responsabilidad de todos. Finalmente, si cada uno cumple con las funciones, escucha y obedece sugerencias estará generando un ambiente agradable.</p> |
| 2 | Adecuada administración del personal | 144 | 60.0 | 88 | 36.7 | 5 | 2.1 | 2 | 0.8 | 1 | 0.4 | En cuanto a la adecuada administración del personal el 96.7% sostienen que es indispensable para la satisfacción laboral, puesto que les permite sentirse cómodos en la institución. Mientras el 2.1% se muestra indiferente ante el ítem. Finalmente, el 1.2% afirma que la administración del personal no influye en la satisfacción laboral puesto que debe desempeñarse de la misma manera independientemente del cargo asignado. | |
| 3 | Prestaciones salariales | 184 | 76.7 | 54 | 22.5 | 0 | 0.0 | 1 | 0.4 | 1 | 0.4 | De la muestra abordada el 99.2% de los servidores públicos plantean que las prestaciones labores son indispensables para la satisfacción laboral por sentirse motivados a desempeñarse de mejor manera en la institución. Sin embargo, el 0.8% consideran que las prestaciones laborales no son determinantes para sentirse satisfecho, sino la disposición de realizar sus tareas con dedicación y esfuerzo. | |
| 4 | Estabilidad laboral | 154 | 64.2 | 76 | 31.7 | 6 | 2.5 | 2 | 0.8 | 2 | 0.8 | El 95.9% de los consultados manifiesta que la estabilidad laboral en la institución permite sentirse satisfecho en las actividades asignadas. Por su parte, el 2.5% se muestra neutral ante la afirmación. Por otro lado, el 1.6% sostiene que la estabilidad laboral no permite la satisfacción en las actividades asignadas sino se hacen con entusiasmo y compromiso. | |
| 5 | Oportunidades de desarrollo | 90 | 37.5 | 95 | 39.5 | 27 | 11.3 | 12 | 5.0 | 16 | 6.7 | De los servidores consultados el 77% sostiene que las oportunidades de desarrollo contribuyen a la satisfacción laboral, puesto que brindan espacios de desarrollo individual y colectivo. Sin embargo, el 11.3% no tiene una postura clara ante la afirmación. Por último, el 11.7% afirma que las oportunidades de desarrollo no permiten la satisfacción laboral debido a que las instituciones por falta de presupuesto no las ofrecen a sus colaboradores. | |

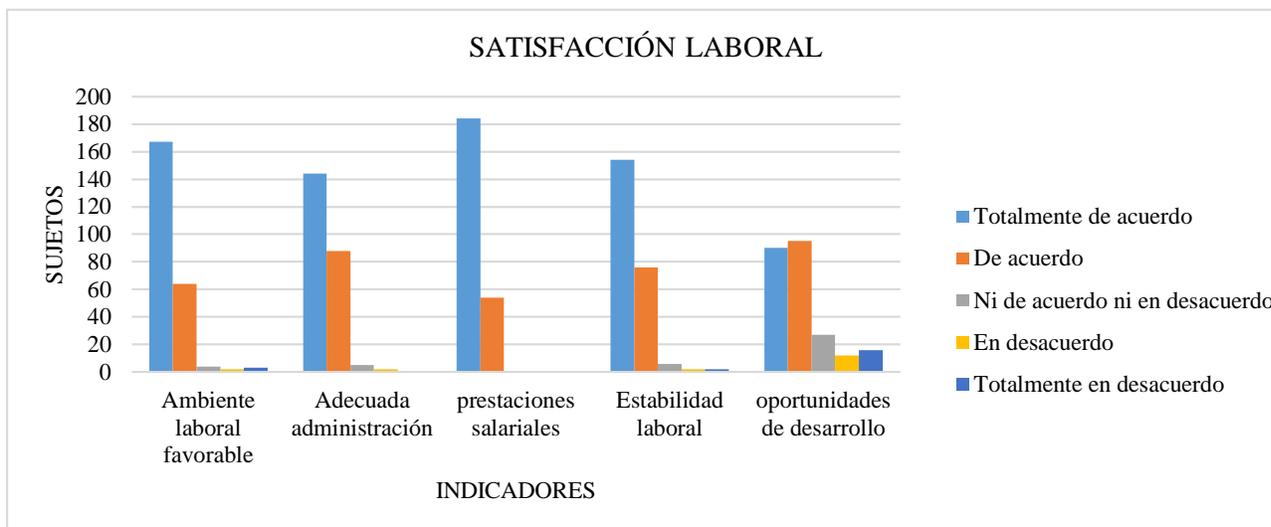


Figura 17 Gráfico 11. Satisfacción laboral

Interpretación

De acuerdo al gráfico anterior se evidencia tendencia a la satisfacción laboral, por medio de las capacitaciones implementadas por la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, dirigido a los servidores públicos del departamento de San Salvador. En este orden de ideas, el ambiente laboral favorable, la adecuada administración, las prestaciones salariales contribuyen a la satisfacción laboral de los servidores públicos. Por otra parte, la estabilidad laboral permite satisfacción en las actividades, para la búsqueda de oportunidades de desarrollo. Sin embargo, para algunos servidores públicos, el ambiente laboral no determina la satisfacción ya que existen diversos factores que intervienen para la misma. Además, la adecuada administración no es relevante porque debe desempeñarse de igual manera en cualquier puesto de trabajo, las prestaciones, estabilidad no son determinantes cuando se realizan actividades con dedicación, por otro lado, la institución no ofrece oportunidades de desarrollo. Finalmente, la satisfacción es la comodidad de los servidores con su entorno y condiciones de trabajo.

Prueba de la hipótesis Especifica Número 3:

Relación de las variables: Crecimiento Profesional (VI) y Satisfacción laboral (VD).

Las hipótesis a probar en forma estadística son las siguientes: H0: R X e Y =0 H1: R X e Y ≠0 En este sentido, la primera supone que entre las variables no existe correlación y la segunda supone que, existe correlación significativa, a un nivel de 95% de probabilidad, con un margen de error de 5% al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman establecido en el diseño metodológico de la presente investigación.

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

Llegando a los siguientes resultados fundamentados en la base de datos (Ver anexo D) para calcular el Coeficiente de Spearman:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$
$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6(54140.9)}{240 \cdot (240^2 - 1)}$$
$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{324845.4}{240 \cdot (57600 - 1)}$$
$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{324845.4}{240(57599)}$$
$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{324845.4}{13823760}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - 0.02$$

$$r_{s(xy)} = 0.98$$

Interpretación.

En referencia al valor obtenido se interpreta que la intensidad con que se relacionan estas variables es de 0.98, siendo el valor crítico establecido para esta investigación en un 95% de margen de confianza, con un margen de error del 5%. Por tanto, se afirma que la hipótesis es estadísticamente significativa y que se encuentra en el rango de correlación positiva perfecta. En este sentido, se favorece la hipótesis alterna de la hipótesis específica tres: El crecimiento profesional incide en la satisfacción laboral de los servidores/as públicos capacitados por la Dirección de Desarrollo de Recurso Humano del Ministerio de Salud en el departamento de San Salvador. Diciendo que la correlación entre el Crecimiento profesional y la satisfacción laboral, es significativa.

4.4.ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS DEPARTAMENTO DE SANTA ANA

En la organización y clasificación de los datos para el departamento de Santa Ana, se presenta un resumen de la base de datos por hipótesis de la base de datos total.

Hipótesis 1: Los programas de capacitación influyen en los resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación de los/las servidores/as públicos desarrollados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

| Nº | plan_didàc | recur_didàc | tec_imple_capa | meto_capa | eva_proc_cap | cont_capa | nil_de_capa | perf_capaci | can_de_emple | nec_de_cap |
|-----|------------|-------------|----------------|-----------|--------------|-----------|-------------|-------------|--------------|------------|
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 131 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 132 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| 133 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 134 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 135 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 |

Hipótesis 2: El desarrollo de competencias laborales favorece el rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

| N° | uso_equipo | capa_comu | man_herr_a_tec | capa_adm_tiem | capaci_respues | efi_tar_eas | ser_calidad | perso_capaci | cober_serv_pres | idenopor |
|-----|------------|-----------|----------------|---------------|----------------|-------------|-------------|--------------|-----------------|----------|
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 131 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 132 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 133 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 134 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 135 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |

Hipótesis 3: El crecimiento profesional incide en la satisfacción laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

| N° | creci_prof | pro_laboral | renun_labor | pro_ser | dif_laboral | amb_laboral | adm_personal | pres_salariales | est_laboral | opor_desa |
|-----|------------|-------------|-------------|---------|-------------|-------------|--------------|-----------------|-------------|-----------|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 131 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 132 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 133 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 134 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 135 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |

Análisis descriptivos de la Variable dependiente de la hipótesis específica número uno:
Programas de capacitación.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: planificación didáctica para la capacitación, recursos didácticos, técnicas de capacitación, metodología de capacitación y evaluación de la capacitación. Así, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 1, 2, 3, 4 y 5 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 135 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de Santa Ana.

Tabla 22 Análisis de resultados de la variable independiente: Programas de Capacitación

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--|----|------|----|------|----|------|----|------|---|-----|--|---|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Planificación didáctica para la capacitación | 51 | 37.8 | 65 | 47.7 | 17 | 12.6 | 1 | 0.7 | 1 | 0.7 | El 85.5% de los consultados manifestó que en la planificación didáctica se plantean actividades prácticas que les permite obtener nuevos conocimientos para aplicarlos en el área laboral. Por otra parte, el 12.6% expresaba una posición de incertidumbre ante la pregunta, debido muchas veces al desconocimiento de esta. Por último, un 1.4% de los consultados dice estar totalmente en desacuerdo en que se presentan actividades cuyo objetivo es potenciar la adquisición de nuevos conocimientos. | La capacitación en el Ministerio de Salud se da desde varios niveles, central, regional, SIBASI y a nivel de USCF, en todos los niveles existe un presupuesto asignado excepto a nivel de Unidad, sin embargo, ese no es pretexto para dejar de capacitar, si bien no existen los recursos explícitos para ello, si puede hacerse con los recursos institucionales. |
| 2 | Recursos didácticos | 32 | 23.7 | 56 | 41.5 | 26 | 18.3 | 15 | 11.1 | 6 | 4.4 | La muestra de la población consultada, expresaron con un 65.2% que la institución cuenta con recursos didácticos apropiados para el desarrollo de las capacitaciones y que en consecuencia potencian más la eficacia de esta. Además, un 18.3% manifiesta una posición neutral. Por otra parte, un 15.5% declaró que no se cuentan con estos recursos necesarios para ejecutar dichas capacitaciones a veces por falta de presupuesto o de mayor gestión en la adquisición de estos por parte de la institución. | Por otra parte, el Ministerio de Salud no solo cuenta con el presupuesto asignado para tal fin, también cuenta con apoyo de organizaciones cooperantes que trabajan en diversos temas para fortalecer el sistema de salud nacional atendiendo a las necesidades. |
| 3 | Técnicas de capacitación | 40 | 29.6 | 75 | 55.6 | 14 | 10.4 | 5 | 3.7 | 1 | 0.7 | En cuanto a las técnicas de capacitación el 85.2% manifestó que si se utilizan en el desarrollo de la capacitación y que contribuyen al mejoramiento de las habilidades laborales. Por otro lado, un 10.4% expresa que en ocasiones se emplean, pero en otras no se desarrollan técnicas enfocadas a mejorar habilidades laborales. Por último, un 4.4% declaró que no se utilizan técnicas en función a fortalecer sus habilidades . | El Ministerio de Salud dirige un presupuesto a fortalecer las capacidades del recurso humano, si bien, las necesidades no se cubren completamente, los esfuerzos son significativos. Asimismo, implementa estrategias de capacitaciones no requieran de mayor presupuesto como las capacitaciones en línea que le reducen costos, y facilitan el acercamiento a todos los servidores. |
| 4 | Metodología de capacitación | 34 | 25.2 | 74 | 54.8 | 17 | 12.6 | 5 | 3.7 | 5 | 3.7 | El 80% de la población encuestada declaró que las metodologías de capacitación si ofrecen estrategias relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo. También un 12.6% manifestó que una tendencia de indecisión ante tal pregunta. Además, el 7.4% manifiesta que estas metodologías no presentan estrategias relacionada a sus funciones laborales. | |
| 5 | Evaluación de la capacitación | 29 | 21.5 | 73 | 54.1 | 17 | 12.6 | 11 | 8.1 | 5 | 3.7 | De acuerdo con los encuestados un 75.6% afirma que la evaluación del proceso de la capacitación contribuye al conocimiento de los logros alcanzados y que a su vez contribuye al mejoramiento de posteriores capacitaciones. Sin embargo, un 12.6% de los encuestados manifestó una posición neutral. Así mismo, un 11.8% declaró que este proceso no es del conocimiento de las personas participantes, por la cual dichos resultados no llegan a conocerse. | |

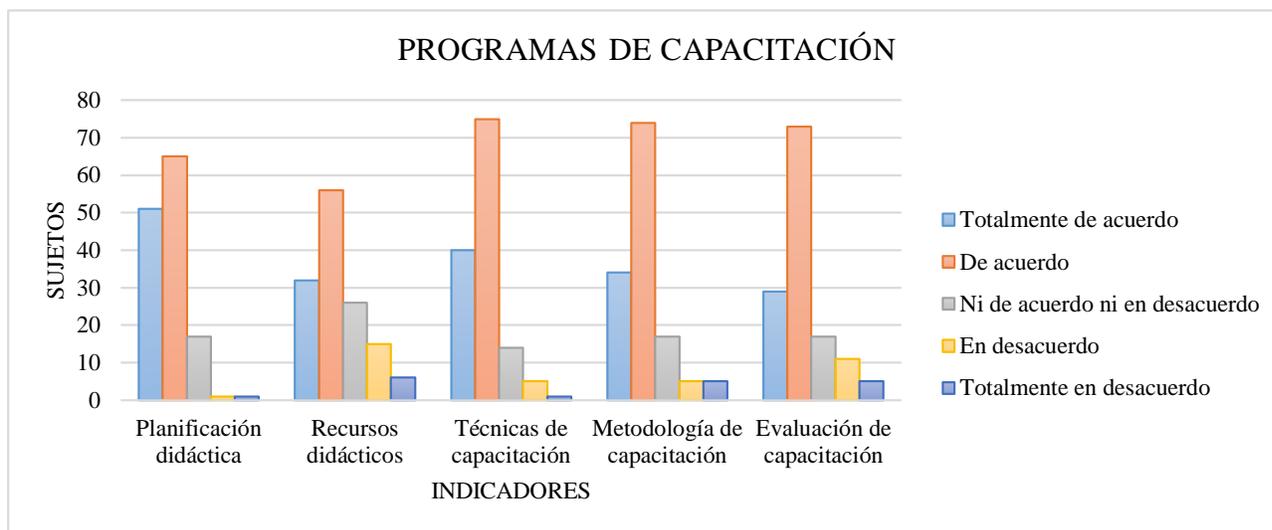


Figura 22: Gráfico 16. *Programas de capacitación*

Interpretación.

De acuerdo al gráfico anterior, se evidencia una tendencia que los programas de capacitación implementados por la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, dirigidos a los servidores/as públicos del departamento de Santa Ana. Es así, que los resultados obtenidos reflejan que en la planificación didáctica se define los procesos de capacitación a seguir y los recursos a utilizar. Así mismo, las técnicas utilizadas en relación a las temáticas a desarrollar, junto con la metodología a seguir durante la capacitación, esto a su vez reflejado en la evaluación de la capacitación. No obstante, algunos servidores/as públicos no tienen conocimiento si la persona capacitadora elabora planificación didáctica, expresando de igual forma que los recursos, técnicas y las metodologías que utiliza el capacitador no están en función de satisfacer las necesidades de los usuarios, además de no permitir la mejora de las habilidades laborales. Por último, desconocen si se realizan procesos de evaluación de los programas de capacitación, sin embargo, la evaluación es importante porque permite incorporar mejoras en futuros procesos que servirán a los servidores/as y a los usuarios que se les brinde la atención.

Análisis descriptivos de la Variable dependiente de la hipótesis específica número uno:
Diagnostico de necesidades de capacitación.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: contenidos de capacitación, nivel de capacitación que se necesita, perfil del capacitador, cantidad de empleados a capacitar y técnicas de diagnóstico de necesidades. De este modo, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 6, 7, 8, 9 y 10 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 135 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de Santa Ana.

| Tabla 23 Análisis de resultados de la variable dependiente: Diagnostico de necesidades de capacitación | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----|------|----|------|----|------|----|-----|---|-----|--|---|
| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANALISIS CUESTIONARIO | ANALISIS ENTREVISTA |
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Contenidos de capacitación | 35 | 17.1 | 69 | 33.7 | 18 | 8.8 | 10 | 4.9 | 3 | 1.5 | Se evidencia que el 50.8 % de los encuestados señala que las temáticas de capacitación están relacionadas a las necesidades encontradas en la realización del diagnóstico. Por otra parte, el 8.8% manifestó una postura neutral debido al desconocimiento de los resultados del diagnóstico. Por último, un 6.4% declara que los contenidos no están acorde a las necesidades presentadas, datos que son arrojados en el diagnóstico. | Generalmente no existen criterios específicos, cuando se dan las capacitaciones se hace con todo el personal, solo que puede darse por áreas, (primero médicos, luego enfermeras...) o por etapas (primero un grupo, luego otro y así...) Pero siempre cubre a todo el personal porque son de interés para todos, temas como el dengue, tuberculosis, VIH son temas que debe conocer todo el personal. Así, que el único criterio es que sea empleado del Ministerio de Salud. El Ministerio de Salud se esfuerza por lograr capacitar al mayor número de los servidores. Por tanto, no establece criterios a fin que todos tengan la oportunidad de capacitarse y no limitar el número, generalmente desarrolla temáticas que todo profesional en salud debe conocer. Sin embargo, algunos temas los elabora enfocados a temática dirigidas a doctores, enfermeras, promotores y otros. |
| 2 | Nivel de capacitación que se necesita | 33 | 16.7 | 50 | 24.4 | 21 | 10.2 | 22 | 10 | 9 | 4. | En relación al nivel de capacitación que se necesita el 41.1% indicó que si es importante la relación de los puestos de trabajo con la complejidad de la capacitación a desarrollar. Por otro lado, el 10.2% dijo no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, pues desconocen el procedimiento que se sigue en la planificación de las capacitaciones. Además, el 15.1% declaró estar en desacuerdo, es decir, que el puesto de trabajo no determina la complejidad de las capacitaciones a desarrollar. | |
| 3 | Perfil del capacitador | 36 | 17.6 | 65 | 31.7 | 16 | 7.8 | 15 | 7.3 | 3 | 1.5 | El 43.3% de los encuestados expresó que el perfil del capacitador es determinado a partir de las necesidades a satisfacer y que es de total control de la institución, es decir, es ella la que establece dicho perfil. Ahora bien, el 7.8% se mostraron indiferente ante la pregunta por no saber que responder. Por otra parte, el 8.8% manifestó que la institución no establece el perfil de la persona capacitadora. | |
| 4 | Cantidad de empleados a capacitar | 40 | 19.5 | 55 | 26.8 | 17 | 8.3 | 15 | 7.3 | 8 | 3.9 | De acuerdo a la cantidad de empleados a capacitar el 46.3% declaró que, si es la institución la que decide el número de servidores/as públicos a capacitar, considerando a la vez a los empleados que presentan mayores desafíos en sus actividades laborales. A su vez, el 8.3% de las personas encuestados expreso un desconocimiento de dicha situación. Por último, el 11.2 % dijo estar en desacuerdo que es la institución que toma la decisión de la cantidad de empleados a capacitar. | |
| 5 | Técnicas de diagnóstico de necesidades | 28 | 13.7 | 63 | 30.7 | 22 | 10.7 | 17 | 8.3 | 5 | 2.4 | El 44.4% afirman que las técnicas de diagnóstico permiten identificar las necesidades de capacitación existentes. Por otra parte, un 10.7% se muestra neutral por desconocer si se realiza un diagnóstico. Finalmente, un 10.7% expresan que no existe un diagnóstico que permita identificar cuáles son las necesidades, sino que se realizan con temas básicos, sin tomar como base los resultados de un diagnóstico. | |

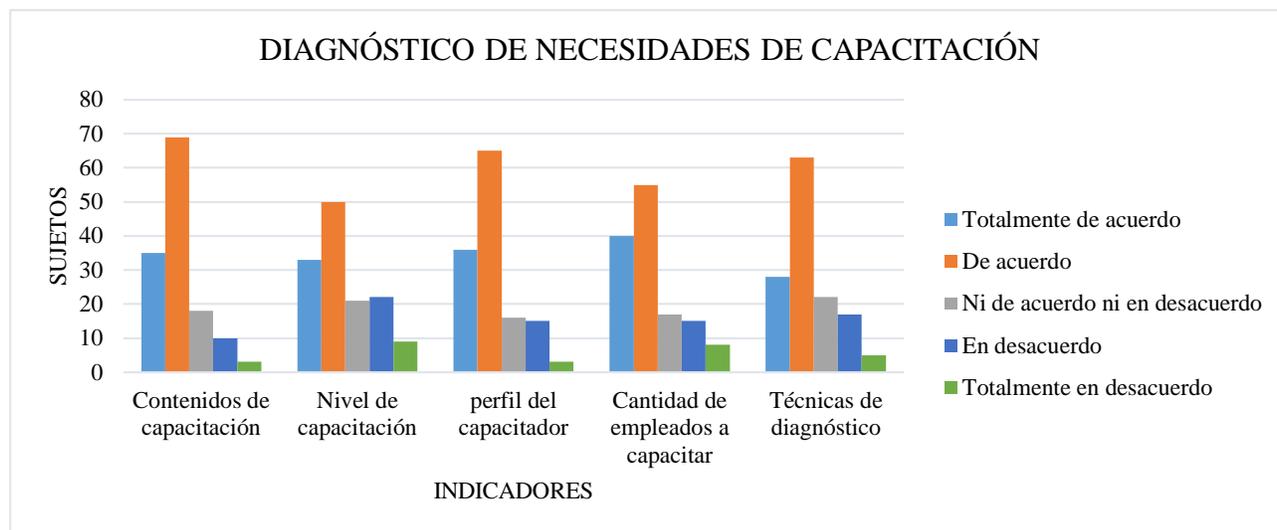


Figura 23: Gráfico 17. *Diagnóstico de necesidades de capacitación*

Interpretación.

De acuerdo al gráfico anterior, se evidencia una tendencia en la realización de Diagnóstico de necesidades de capacitación implementados por la Dirección de desarrollo del Recursos Humano, dirigidos a los/las servidores/as públicos del Ministerio de Salud en el departamento de Santa Ana. De este modo, la realización del diagnóstico permite evaluar los contenidos a impartir de acuerdo a las necesidades existentes, el nivel de capacitación que se necesita, la cantidad de empleados a capacitar según las actividades desarrolladas por cada servidor/a público, toda esta información recaba mediante técnicas de diagnóstico. Sin embargo, algunos encuestados expresaban que no es por medio de un diagnóstico que se determinan los contenidos y el nivel de capacitación. Así, el perfil del capacitador lo determina la institución ya que no existe un grupo de facilitadores establecidos que realice esta función sino es al mismo recurso contratado apoya para realizarlas. Finalmente, la cantidad de empleados a capacitar algunas veces lo determina el propio Ministerio de Salud, y es el director de cada institución quien determina que recurso humano enviar y luego el reproduce la capacitación de manera local.

Prueba de hipótesis específica 1

Se busca demostrar la relación de las variables: Programas de capacitación (VI) y Diagnostico de necesidades de capacitación (VD). Las hipótesis en forma estadística son las siguientes: HO: $R_{x \text{ e } y} \neq 0$ y HI: $R_{x \text{ e } y} = 0$. La primera supone que entre las variables no existe correlación y la segunda supone que, si hay correlación y es significativa, a un nivel de 95% de probabilidad, es decir, de un margen de error de 5%. De este modo, aplicando el coeficiente de correlación de Spearman establecido en el diseño metodológico de la presente investigación:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

Se llegó, los siguientes resultados basados en la base de datos (Ver anexo D) para calcular el coeficiente “S” de Spearman:

Hipótesis específica 1, desarrollando la fórmula:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6(5620.5)}{135 \cdot (135^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{33723}{135 \cdot (18225 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{33723}{135 \cdot (18224)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{33723}{2460240}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - 0.015$$

$$r_{s(xy)} = 0.985$$

$$r_{s(xy)} = 0.99$$

Interpretación.

De acuerdo al resultado anterior, se encontró una relación estadísticamente significativa entre variables de 0.99 por su parte el valor crítico establecido para esta investigación de 95% con un margen de error del 5% es menor, llegando a la conclusión de afirmar la hipótesis alterna de la hipótesis específica uno: Los programas de capacitación influyen en los resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación de los/las servidores/as públicos desarrollados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en el departamento de Santa Ana. Es decir, existe una correlación positiva perfecta entre las variables de programas de capacitación y diagnóstico de necesidades de capacitación, esto concuerda con los datos obtenidos mediante el cuestionario dirigido a los/as servidores/as públicos en cual expresan en su mayoría que los programas de capacitación presentaban en gran parte las necesidades existentes y que eran reflejados en los contenidos de la capacitación.

Análisis descriptivos de la Variable independiente de la hipótesis específica número dos:
Desarrollo de habilidades laborales.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: manejo del equipo de trabajo, capacidad de comunicación, manejo de herramientas tecnológicas, capacidad para administrar eficientemente del tiempo y capacidad de respuesta a consultas de los usuarios. Es así, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 11, 12, 13, 14 y 15 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 135 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de Santa Ana.

Tabla 24 Análisis de resultados de la variable independiente: Desarrollo de habilidades laborales

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--|----|-------|----|------|----|------|----|------|----|-----|---|---|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Manejo del equipo de trabajo | 24 | 17.8 | 65 | 48.1 | 19 | 14.1 | 16 | 11.9 | 11 | 8.1 | El 65.9% de los encuestados expresa que la habilidad de usar el equipo que utiliza en su trabajo la adquiere mediante la capacitación que participa. Otro, 14.1% declaró una postura de indecisión. Y un 20% dijo que el manejo del equipo de trabajo no era una habilidad que la adquiere mediante la capacitación que la institución impartía. | Los entrevistados expresan que el avance de la tecnología ha logrado facilitar las cosas y hacer que sean más rápidas, si un empleado no sabe, no estará en condiciones de realizar trabajos sencillos como imprimir o enviar un documento. Por tanto, si es necesario que los empleados manejen la tecnología desde la secretaria que debe saber manejar programas así todas las disciplinas de acuerdo a lo que demande su ocupación. Porque hay necesidad de digitar informes, enviarlos, y recibir información vía correo también, doctores, enfermeras, farmacia, casi todos hacen informes mensuales. También expresan que al conocer cómo manejar programas de computación facilita su trabajo y segundo porque se supone que la tecnología hace que el trabajo sea más rápido y por tanto esa persona tendrá el espacio para hacer otra cosa, es decir, que debe rendir más. Por otra parte, ahora todo se hace por computadora, informes, se envían y reciben documentos, entonces es básico que los trabajadores conozcan. |
| 2 | Capacidad de comunicación | 72 | 53.5 | 56 | 41.5 | 3 | 2.2 | 2 | 1.5 | 2 | 1.5 | Se evidencia que 95% de la población encuestada señala que la capacidad de comunicación es una habilidad útil para desempeñarse como servidor público, esto así, por tratarse de brindar un servicio a los usuarios y que el trato cortes debe reflejarse al momento de atender a la persona. Además, un 2.2% se mostró indiferente ante la pregunta pues no le afecta en nada. Por otra parte, el 7% manifestó que saber comunicarse no es útil para desempeñar sus actividades laborales. | |
| 3 | Manejo de herramientas tecnológicas | 67 | 49.6 | 52 | 38.5 | 10 | 7.4 | 5 | 3.7 | 1 | 0.7 | En un 88.5% de los encuestados expusieron que saber utilizar herramientas tecnológicas es necesario para realizar su trabajo, debido a que la tecnología está en constante avance y que se utiliza para mejorar la atención que se brinda. También, el 7.4% declaró una postura de neutralidad considerando que no les afecta en nada. Contrario a un 4.4% que señaló una total desaprobación de que el manejo de herramientas tecnológicas es importante para realizar su trabajo. | |
| 4 | Capacidad para administrar eficientemente del tiempo | 69 | 51.1% | 56 | 41.5 | 6 | 4.4 | 2 | 1.5 | 2 | 1.5 | De acuerdo al 92.6% expreso aprobación en relación a que la capacidad de administrar el tiempo es útil para desempeñarse como servidor público, pues se busca brindar una mejor atención. Por otra parte, el 4.4% declaró una postura de indiferencia ante la pregunta por no saber que responder. Así, un 3% dijo que la capacidad de administrar el tiempo no es importante debido a que lo primordial es atender de manera adecuada al usuario. | |
| 5 | Capacidad de respuesta a consultas de los usuarios. | 52 | 53.3 | 51 | 37.8 | 9 | 6.7 | 2 | 1.5 | 1 | 0.7 | El 91.1% indica que la capacidad de respuesta ante las consultas de los usuarios es una habilidad que brinda mayor rendimiento en las actividades, logrando cubrir más consultas. No obstante, el 6.7% se mostró indiferente ante la pregunta por no saber que responder. Por último, el 2.2% de la población encuestada aseguro que la capacidad de respuesta ante las consultas de los usuarios no es una habilidad necesaria en su trabajo. | |

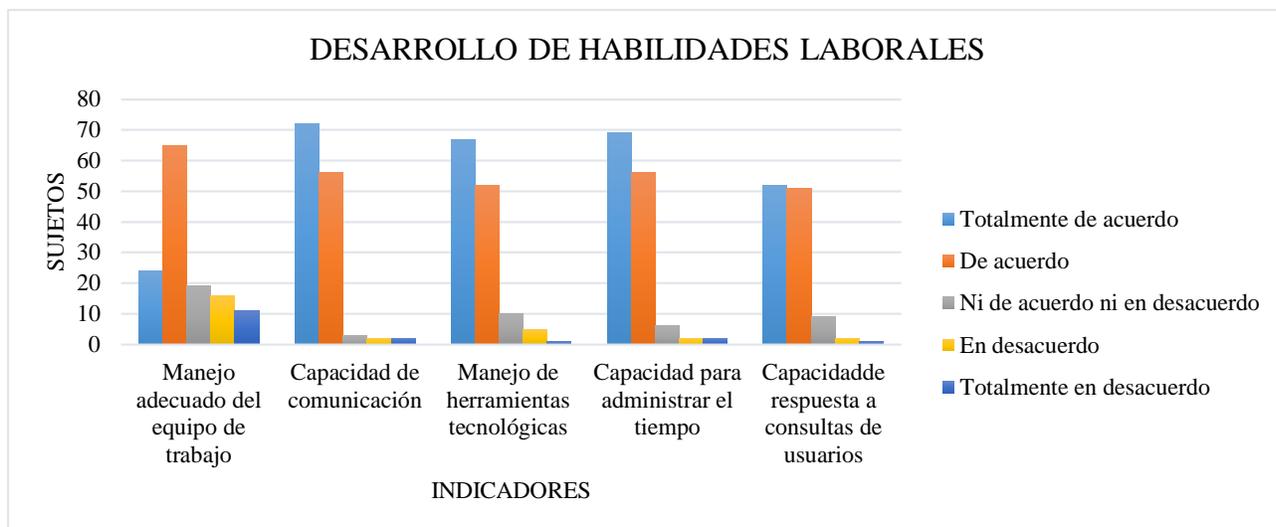


Figura 24 Gráfico 18. Desarrollo de habilidades laborales

Interpretación.

De acuerdo al gráfico anterior, se evidencia una tendencia en el Desarrollo de habilidades laborales mediante las capacitaciones implementados por la Dirección de desarrollo del Recursos Humano, dirigidos a los/las servidores/as públicos del Ministerio de Salud en el departamento de Santa Ana. Es decir, que las habilidades adquiridas por medio de las capacitaciones contribuyen al rendimiento laboral de los servidores/as públicos en relación con el manejo adecuado del equipo de trabajo de acuerdo a responsabilidades laborales. Así mismo, la capacidad de comunicación y el manejo de herramientas tecnológicas son útiles para el desarrollo de su trabajo, la capacidad de administrar el tiempo permite un mayor rendimiento en las asignaciones y atender a las consultas de los usuarios. Sin embargo, expresaron que dichas habilidades no son imprescindibles para desempeñarse, pues existen que contribuyen al desempeño exitoso de su trabajo. Finalmente, el desarrollo de habilidades laborales no depende solo de las capacitaciones sino del interés de los empleados por seguir actualizando sus conocimientos y en la responsabilidad y compromiso que adquieran en sus actividades asignadas.

Análisis descriptivos de la Variable dependiente de la hipótesis específica número dos:
Rendimiento laboral.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: eficiencia en las tareas asignadas, servicios de calidad, personal capacitado, cobertura de los servicios e identificación de oportunidades para mejorar los resultados. Es decir, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 16, 17, 18, 19 y 20 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 135 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de Santa Ana.

Tabla 25 Análisis de resultados de la variable dependiente: Rendimiento laboral

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--|----|------|----|------|----|------|---|-----|---|-----|--|--|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Eficiencia en las tareas asignadas | 52 | 38.5 | 71 | 52.6 | 7 | 5.2 | 3 | 2.2 | 2 | 1.5 | El 91.1% asegura que la eficiencia en las tareas asignadas permite un mayor rendimiento en las actividades institucionales, a causa de mayor productividad en las actividades. Por otro lado, el 5.2% manifestó una tendencia a no responder. Además, el 3.7% señaló un desacuerdo ante la pregunta, esto por no considerar que la eficiencia de en las tareas asignadas logre un mayor rendimiento en las actividades de la institución, ya que intervienen otros factores como el personal, recursos y usuarios a atender. | Según lo que expresan los entrevistados el impacto que tiene sobre el paciente los servicios es directo. Una mala atención afecta los pacientes, la falta de medicamentos, la falta de laboratorio para realizar exámenes, la demora en las consultas todo esto afecta al paciente. Si no hay servicios de calidad el único afectado es el paciente. Asimismo, si los servicios son excelentes el beneficiado también es el paciente. Asimismo, declaran que la calidad es muy importante, hay otros aspectos para que el servicio en general sea de calidad, como la existencia de medicamentos, laboratorio clínico para exámenes y otros, pero en cuanto a la atención depende exclusivamente del recurso humano brindararlo con amor y con respeto sobretodo. |
| 2 | Servicios de calidad | 51 | 37.8 | 68 | 50.4 | 10 | 7.4 | 5 | 3.7 | 1 | 0.7 | Se evidencio que el 88.2% de la población encuestado considera que los servicios de calidad que ellos brindan permiten satisfacer apropiadamente las necesidades de los usuarios. Además, de un 7.4% manifestó una tendencia a indecisión por no saber que responder. También, el 4.4% declaro que los servicios de calidad no permiten satisfacer las necesidades de los usuarios debido a que se puede brindar una buena consejería pero que no existe el medicamento para tratarlo en la institución en ese momento o que el paciente no considere importante el diagnóstico. | |
| 3 | Personal capacitado | 71 | 52.6 | 55 | 40.7 | 7 | 5.2 | 1 | 0.7 | 1 | 0.7 | El 93.3% indico que un personal capacitado permite que la institución proporcione los servicios de manera eficiente tanto a nivel humano como técnico. Por otro lado, un 5.2% de la población encuestada se mostró indiferente ante la pregunta. Por último, el 1.4% señalo desaprobación pues considera que aunque exista un personal capacitado pero si este no brinda un trato cortes al usuario no logra cubrir el servicio con calidad. | |
| 4 | Cobertura de los servicios | 35 | 25.9 | 65 | 48.1 | 22 | 16.3 | 8 | 5.9 | 5 | 3.7 | Así un 74% manifestó que la cobertura de los servicios que proporcionas las instituciones públicas son el resultado del rendimiento laboral de los servidores/as públicos. También, el 16.3% dijo no saber que responder mostrando su postura de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Así mismo, un 9.6% declaro que la cobertura de los servicios es a consecuencia de los recursos disponibles y no tanto por el rendimiento laboral de los empleados. | |
| 5 | Identificación de oportunidades para mejorar los resultados. | 49 | 36.3 | 71 | 52.6 | 13 | 9.6 | 1 | 0.7 | 1 | 0.7 | De acuerdo al 88.9% expreso que los servidores/as públicos deben poseer la capacidad e identificar las oportunidades para mejorar los resultados en las actividades designadas pues permite una mayor cobertura de estas. No obstante, el 9.6% manifestó una postura neutral por desconocimiento ante la pregunta. Por ultimo, 1.4% dijo que era irrelevante para un servidor público la capacidad de identificación de oportunidades para mejorar los resultados. | |

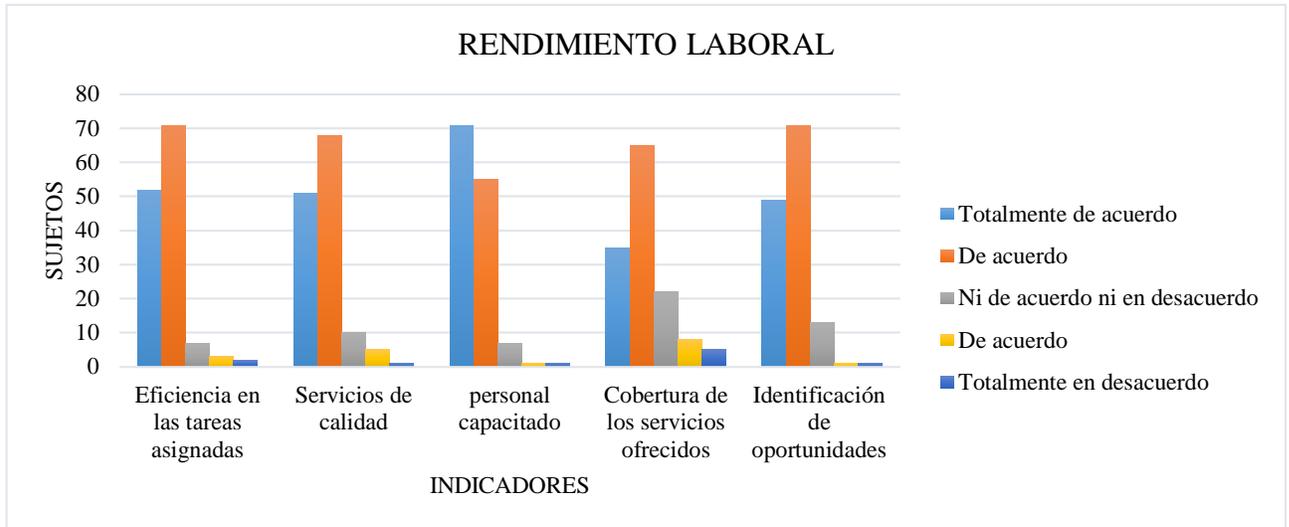


Figura 25: Gráfico 19 Rendimiento Laboral

Interpretación.

De acuerdo al gráfico anterior, se evidencia tendencia al rendimiento laboral a través de las capacitaciones implementados en la Dirección de desarrollo del Recursos Humano, dirigidos a los/las servidores/as públicos del Ministerio de Salud en el departamento de Santa Ana. Es así, que la eficiencia en las tareas asignadas, la calidad y la cobertura de los servicios que la institución brinda son el resultado de un personal capacitado y que tiene la habilidad de encontrar oportunidades que permitan mejorar su rendimiento laboral. Sin embargo, algunos servidores públicos no concuerdan con esto, considerando que el rendimiento laboral está más relacionado con la eficiencia en las tareas asignadas y la calidad y cobertura de los servicios son el producto de las políticas que implementa la institución, Finalmente, personal capacitado es determinante para la eficiencia en las tareas asignadas y en consecuencia permite armonía y sinergia en el trabajo.

Prueba de hipótesis específica 2

Se busca demostrar la relación de las variables: Desarrollo de habilidades laborales (VI) y Rendimiento laboral (VD). Las hipótesis en forma estadística son las siguientes:

HO: $R_{x \text{ e } y} \neq 0$ y HI: $R_{x \text{ e } y} = 0$. La primera supone que entre las variables no existe correlación y la segunda supone que, si hay correlación y es significativa, a un nivel de 95% de probabilidad, es decir, de un margen de error de 5%. De este modo, aplicando el coeficiente de correlación de Spearman establecido en el diseño metodológico de la presente investigación:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

Se llegó, los siguientes resultados basados en datos (Ver anexo D) para calcular el coeficiente “S” de Spearman:

Hipótesis específica 2, desarrollando la fórmula:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6(9952.5)}{135 \cdot (135^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{59715}{135 \cdot (18225 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{59715}{135 \cdot (18224)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{59715}{2460240}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - 0.02$$

$$r_{s(xy)} = 0.98$$

Interpretación.

De acuerdo al resultado anterior, se interpreta que la intensidad con que se relacionan estas variables es de 0.98 por su parte el valor crítico establecido es 95% para esta investigación con un margen de error del 5% es mucho menor obtenido , llegando a la conclusión de afirmar la hipótesis alterna de la hipótesis específica dos: El desarrollo de competencias laborales favorece el rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en el departamento de Santa Ana Es decir, que existe una correlación positiva perfecta y significativa entre las variables de desarrollo de competencias laborales y el rendimiento laboral.

Análisis descriptivos de la Variable independiente de la hipótesis específica número tres:
Crecimiento profesional.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: desempeño exitoso, promoción laboral, reducción de renuncias laborales, proactividad y superación de dificultades laborales.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 21, 22, 23, 24 y 25 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 135 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de Santa Ana. El análisis descriptivo de la variable independiente de la hipótesis específica uno consistió en el estudio de la frecuencia absoluta y relativa de los datos, con la finalidad de determinar el comportamiento y/o tendencias de los mismos.

Tabla 26 Análisis de resultados de la variable independiente: Crecimiento Profesional

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--------------------------------------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|-----|--|--|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Desempeño éxito | 51 | 37.8 | 61 | 45.2 | 15 | 11.1 | 4 | 3.0 | 4 | 3.0 | De acuerdo a la población encuestada el 83% declaro que desempeño exitoso en las actividades asignadas de un servidor/a público es producto de su crecimiento profesional. Además, el 11.1% se muestra indiferente ante la pregunta opinando que es irrelevante para ellos. Por otra parte, el 6.0% indico estar en desacuerdo debido que el desempeño éxito puede deberse al compromiso y responsabilidad del servidor/a público. | Los entrevistados afirman que la productividad tiene más que ver con amar y disfrutar lo que se hace, sino se tiene la vocación por más capacitado no se va volver productivo. También, ser productivo está más relacionado con el compromiso con la carrera con el quehacer, con el paciente mismo que es para quien el MINSAL le paga el salario, para que le brinde atención como si el mismo (paciente) le estuviera pagando. Por otra parte, expresan que la productividad no se relaciona para desempeñarse en salud si bien se necesita una preparación profesional y una educación continua, la productividad está más relacionada con la persona, en cuanto ama lo que hace, en la vocación que tiene, en el compromiso y la entrega, la responsabilidad de ejercer. |
| 2 | Promoción laboral | 32 | 23.7 | 64 | 47.4 | 18 | 13.3 | 10 | 7.4 | 11 | 8.1 | El 71.1% opimo que el crecimiento profesional contribuye a tener más oportunidades de promoción laboral, pues se les toma en cuenta en el momento de un acenso. Por otro lado, el 13.3% expresaba una posición de incertidumbre ante la pregunta, debido muchas veces al desconocimiento de esta. Y el 15.5% una tendencia de desacuerdo pues consideran que no existe promoción laboral ante los diversos títulos que el servidor/a publico posee, pues existen muchos que solo están contratados por servicios profesionales y otros que son parte del staff el aumento mucha veces es debido a los años de servicio dentro de la institución. | |
| 3 | Reducción de renuncias laborales | 24 | 17.8 | 46 | 34.1 | 36 | 26.7 | 16 | 11.9 | 13 | 9.6 | Se evidencia que un 51.9% de los encuestados indico que la reducción de renuncias laborales es producto del mejoramiento obtenido mediante la capacitación, esto por equipar a los empleados con nuevas herramientas para desempeñar su trabajo. Sin embargo, el 26.7% dijo no estar de acuerdo debido a que empleados renuncian cuando se les presentan mejores oportunidades laborales. | |
| 4 | Proactividad | 39 | 28.9 | 73 | 54.1 | 14 | 10.4 | 8 | 5.9 | 1 | 0.7 | El 83% declaro que la productividad del servidor/a publico refleja crecimiento profesional, pues de demuestra por sus conocimientos y servicios que ofrece a los usuarios. Además, el 10.4% indico una tendencia de neutralidad pues no les afecta en nada. Por otra parte el 6.6% dijo que la productividad no está relacionado con el crecimiento profesional de un servidor/a público pues depende de la actitud de cada empleado para desempeñar sus labores. | |
| 5 | Superación de dificultades laborales | 53 | 39.3 | 69 | 51.1 | 8 | 5.9 | 4 | 3.0 | 1 | 0.7 | De acuerdo al 90.4% de la población encuestada señalo que la capacidad para superar las dificultades laborales demuestra el crecimiento profesional de un servidor/a público demostrando así profesionalismo y actitudes como tolerancia, trabajo en equipo, entre otras. No obstante, el 5.9% dijo no saber la respuesta debido a ser irrelevante para ellos. Por último, el 3.7% expreso que saber superar las dificultades laborales no es producto del crecimiento profesional sino más bien a un cuestión de actitud de las personas. | |

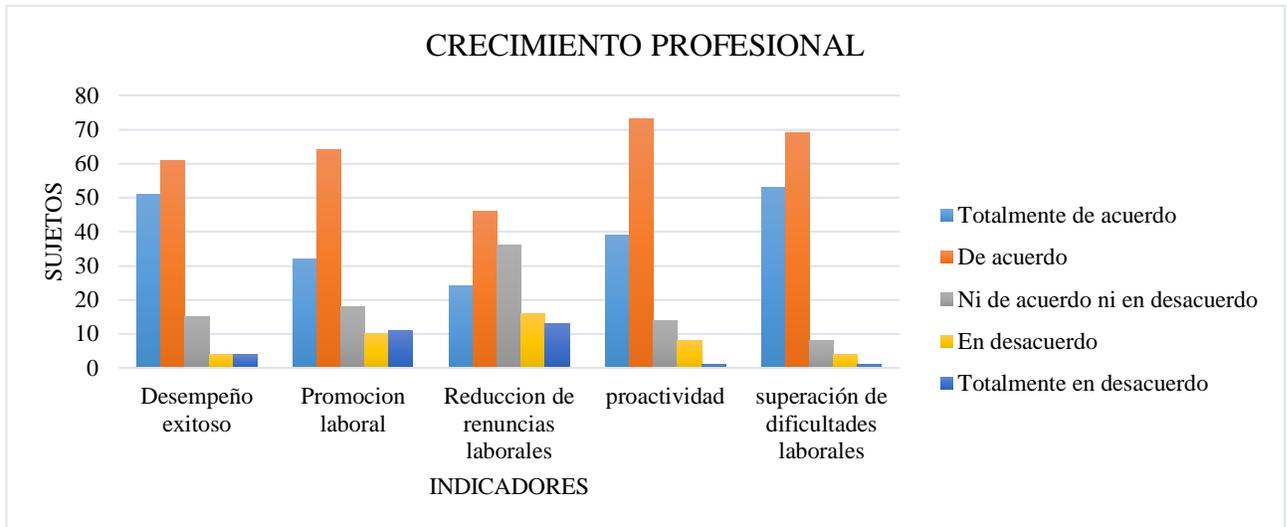


Figura 26: Gráfico 20 *Crecimiento profesional*

Interpretación.

De acuerdo al gráfico anterior, se evidencia tendencia al crecimiento profesional por medio de las capacitaciones implementados en la Dirección de desarrollo del Recursos Humano, dirigidos a los/las servidores/as públicos del Ministerio de Salud en el departamento de Santa Ana. Es decir, el desempeño exitoso refleja el grado de crecimiento profesional y que a su vez esto le permite tener mayores oportunidades de promoción laboral. Así mismo, repercutirá en una reducción de renuncias laborales debido a que las personas se sienten cómodos con su trabajo, volviéndose en personas proactivas, misma habilidad que les ayudará en la superación de dificultades laborales mostrando iniciativa para resolverlas de manera eficaz cuando estas se presenten. Por otro lado, algunos servidores públicos sostienen que el crecimiento profesional no es el que da el éxito, manifiestan que es una cuestión de actitud como compromiso con su trabajo y dar un buen trato a los usuarios, así mismo que las promociones laborales en muchas están relacionadas con políticas internas y que no se recibe incentivo por tener mayor crecimiento profesional.

Análisis descriptivos de la Variable dependiente de la hipótesis específica número tres: Satisfacción laboral.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: ambiente laboral favorable, adecuada administración del personal y prestaciones salariales, estabilidad laboral y oportunidades de desarrollo. De este modo, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 26, 27, 28, 29 y 30 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 135 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de Santa Ana.

Tabla 27 Análisis de resultados de la variable dependiente: Satisfacción laboral

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--------------------------------------|----|------|----|------|---|-----|----|-----|----|-----|---|---|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Ambiente laboral favorable | 76 | 56.3 | 54 | 40. | 4 | 3.0 | 1 | 0.7 | 0 | 0.0 | El 96.3% de los encuestados expreso que un ambiente laboral favorable contribuye a la satisfacción profesional de un servidor/a publico pues deben atender situaciones estresantes y un ambiente laboral mejoras las condiciones laborales. Además, el 3.0% manifestó una actitud indiferente. Por último, el 7.0% declaro que un ambiente favorable no contribuye a la satisfacción profesional de los empleados. | Los entrevistados opinan que un ambiente laboral se va entender cómo se relacionan entre compañeros, entre las jefaturas inmediatas con los subordinados, creo que si es determinante, si un trabajador recibe malos tratos no se sentirá a gusto en su trabajo, el ambiente seria tenso. Lo mismo si recibe un buen trato el trabajador se va sentir cómodo. Consideran que el ambiente laboral favorece de manera positiva las relaciones con los usuarios, con los compañeros, con los superiores y los sub alternos. En consecuencia, produce que el servidor se sienta satisfecho en sus funciones y brinde un mejor servicio a los usuarios. |
| 2 | Adecuada administración del personal | 75 | 55.6 | 55 | 40.7 | 4 | 3.0 | 1 | 0.7 | 0 | 0.0 | Se evidencia que 96.3% manifiesta que la adecuada administración del personal es fundamental para que el servidor/a público se sienta satisfecho con su trabajo, debido a factores como la correcta distribución de tareas, recursos, entre otros. No obstante, el 3.0% manifestó una postura neutral ante la pregunta, por no saber que responder. Además, el 0.7% expreso que una adecuada administración del personal no contribuye a la satisfacción laboral de un servidor/ a público. | |
| 3 | Prestaciones salariales | 85 | 41.5 | 44 | 21.5 | 5 | 2.4 | 1 | 0.7 | 0 | 0.0 | De acuerdo 63.0% de los encuestados indicaron que las prestaciones salariales son importantes para que un servidor/a público se sienta satisfecho en su trabajo. Sin embargo, un 2.4% manifestó una tendencia de neutralidad. Por último, el 0.7% expreso que las prestaciones salariales no contribuyen a la satisfacción laboral, pues existen otros factores que influyen negativamente a esta. | |
| 4 | Estabilidad laboral | 81 | 60.0 | 44 | 32.6 | 6 | 4.4 | 3 | 2.2 | 1 | 0.7 | El 92.6% de la población encuestada asegura que la estabilidad laboral es importante para sentirse satisfecho laboralmente debido a sentirse seguro de su trabajo. Además, el 4.4% expresaba una posición de incertidumbre ante la pregunta, debido muchas veces al desconocimiento de esta. Por otra parte, el 2.9% mostro una tendencia de desacuerdo en cuanto no existe relación entre la estabilidad laboral y sentirse satisfecho en el trabajo, pues en ocasiones las malas relaciones entre compañeros, falta de equipo de trabajo, entre otros, no contribuye a la satisfacción en las actividades designadas. | |
| 5 | Oportunidades de desarrollo | 48 | 35.6 | 59 | 43.7 | 8 | 5.9 | 10 | 7.4 | 10 | 7.4 | El 79.3% de los encuestados expresa que las oportunidades de desarrollo contribuyen a la satisfacción laboral, debido a que si la institución les presenta oportunidades de superación y crecimiento los hace sentir satisfecho en su trabajo. Por otro lado, el 5.9% se declaran indiferentes en relación a esta afirmación. Finalmente, el 14.8% opina que las oportunidades de desarrollo no tienen una relación directa con la satisfacción en el trabajo, por no existir dichas oportunidades en la institución. | |



Figura 27 Gráfico 20. *Satisfacción Laboral*

Interpretación.

Como se indica en el gráfico anterior, se refleja tendencia a la satisfacción laboral por medio de las capacitaciones implementados por la Dirección de desarrollo del Recursos Humano, dirigidos a los/las servidores/as públicos del Ministerio de Salud en el departamento de Santa Ana. En este sentido, un ambiente laboral favorable, la administración del personal, el salario recibido, la estabilidad y las oportunidades de desarrollo que ofrece la institución son las que permiten que un servidor se sienta satisfecho. Sin embargo, algunos servidores se inclinan, por lo contrario, la satisfacción manifestando que no está relacionada con en el salario sino más bien al grado de relación que comparte con sus compañeros de trabajo, es decir, estar bajo un ambiente laboral favorable. Por último, un trabajador satisfecho se siente bien realizando sus actividades de manera eficiente, con responsabilidad y compromiso, brindando a los usuarios atención de calidad y con un alto grado de calidez, permitiendo así satisfacer las necesidades que estos presenten.

Prueba de hipótesis específica 3

Se busca demostrar la relación de las variables: Crecimiento profesional (VI) y Satisfacción laboral (VD). Las hipótesis en forma estadística son las siguientes:

HO: $R_{x \text{ e } y} \neq 0$ y HI: $R_{x \text{ e } y} = 0$. La primera supone que entre las variables no existe correlación y la segunda supone que, si hay correlación y es significativa, a un nivel de 95% de probabilidad, es decir, de un margen de error de 5%. De este modo, aplicando el coeficiente de correlación de Spearman establecido en el diseño metodológico de la presente investigación:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

Se llegó, los siguientes resultados basados en base de datos (Ver anexo D) para calcular el coeficiente “S” de Spearman:

Hipótesis específica 3, desarrollando la fórmula:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6(35891)}{235 \cdot (235^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{215346}{235 \cdot (55225 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{215346}{235.(55224)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{215346}{12977640}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - 0.02$$

$$r_{s(xy)} = 0.98$$

Interpretación.

De acuerdo al resultado anterior, se interpreta que la intensidad con que se relacionan estas variables es de 0.98 por su parte el valor crítico establecido es de 95% para esta investigación con un margen de error del 5% es mucho menor al obtenido, llegando a la conclusión de afirmar la hipótesis alterna de la hipótesis específica tres: El crecimiento profesional incide en la satisfacción laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de Santa Ana . Por tal razón, la correlación entre el crecimiento profesional y la satisfacción personal, posicionándose en correlación positiva perfecta y significativa, demostrando así lo que expresaron las personas encuestadas mostrando un alto índice de aprobación sobre dicha relación.

4.5. ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS

DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD

En la organización y clasificación de los datos para el departamento de La Libertad se presenta un resumen de la base de datos por hipótesis de la base de datos total.

Hipótesis 1: Los programas de capacitación influyen en los resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación de los/las servidores/as públicos desarrollados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad

| Nº | plan_didà c | recur_di dàc | tec_imple _capa | meto_c apa | eva_proc _cap | cont_c apa | nil_de_ capa | perf_ca paci | can_de_e mple | nec_de _cap |
|-----|----------------|-----------------|--------------------|---------------|------------------|---------------|-----------------|-----------------|------------------|----------------|
| 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 231 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 232 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 233 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 234 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 |
| 235 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |

Hipótesis 2: El desarrollo de competencias laborales favorece el rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

| N° | uso_equipo | capa_comu | man_herr_a_tec | capa_adm_tiem | capaci_respues | efi_tar_eas | ser_calidad | perso_capaci | cober_serv_pres | idenopor |
|-----|------------|-----------|----------------|---------------|----------------|-------------|-------------|--------------|-----------------|----------|
| 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 231 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 232 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 233 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 234 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 |
| 235 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Hipótesis 3: El crecimiento profesional incide en la satisfacción laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

| N° | creci_pro f | pro_lab oral | renun_lab or | pro_se r | dif_labor al | amb_l aboral | adm_pe rsonal | pres_sa lariales | est_labor al | opor_d esa |
|-----|----------------|-----------------|-----------------|-------------|-----------------|-----------------|------------------|---------------------|-----------------|---------------|
| 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 231 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 232 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 233 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 234 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 235 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 |

4.6. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA LIBERTAD

Análisis descriptivos de la Variable Independiente de la hipótesis específica número uno: Programas de Capacitación.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Planificación didáctica para la capacitación, recursos didácticos, técnicas de capacitación, metodología de capacitación y evaluación de la capacitación. Así, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 1, 2, 3, 4 y 5 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 235 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud en el departamento de La Libertad.

Tabla N° 32 Análisis de resultados de la variable independiente: Programas de Capacitación

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--|----|------|-----|------|----|------|----|-----|----|-----|--|--|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Planificación didáctica para la capacitación | 80 | 34 | 112 | 48 | 29 | 12 | 12 | 5 | 2 | 1 | El 82% de los encuestados manifestó que en la planificación didáctica si se plantean actividades prácticas dirigidas a la adquisición de nuevos conocimientos. El 12% expresó que no están de acuerdo ni en desacuerdo porque desconocen la existencia de la planificación y por lo mismo desconocen lo establecido en la misma. Por otro lado, 6% restante afirma que las actividades establecidas no son estrictamente prácticas, que mayormente son teóricas. | Los entrevistados expresan que del Ministerio de Salud proporciona un presupuesto por cada programa. también manifiestan desconocen en la existencia del monto presupuestario y que el MINSAL no proporciona un presupuesto suficiente para cada programa, razón por la no se pueden desarrollar algunas temáticas importante. Por otra parte, opinaban que en ciertas UCSF no se maneja ningún tipo de fondo, tampoco se sabe cuánto es el presupuesto de la unidad como tal, es decir, dentro de la institución no se maneja un presupuesto definido, incluso el Ministerio de Salud no da a conocer un presupuesto destinado para desarrollar los procesos de capacitación, sino más bien es general. Como directores, solo manejan las boletas de pago, no se maneja ese presupuesto, sería bueno que como directores se conociera. |
| 2 | Recursos didácticos | 31 | 13 | 96 | 41 | 53 | 23 | 42 | 18 | 13 | 6 | El 54% de la muestra encuestada afirma que la Dirección de desarrollo de Recursos Humanos del MINSAL si cuenta con los recursos didácticos necesarios para desarrollar los procesos de capacitación. Por otra parte, el 23% se muestra neutro a tal planteamiento por desconocer acerca de los recursos con que la institución para tal proceso. Finalmente, el 24% manifiesta que los recursos no son suficientes para las necesidades existentes. | |
| 3 | Técnicas de capacitación | 48 | 20.4 | 136 | 57.9 | 28 | 11.9 | 17 | 7.2 | 6 | 2.6 | En cuanto a las técnicas implementadas por los facilitadores en las capacitaciones el 78.3% de los participantes en manifiestan que están orientadas a mejorar las habilidades laborales ya que estimulan el aprendizaje. El 11.9% se muestran indiferentes puesto que las técnicas varían de acuerdo a la temática de capacitación. Así, el 9.8% afirman que las técnicas no conducen al desarrollo de habilidades laborales que debe poner mayor atención en su selección. | |
| 4 | Metodología de capacitación | 50 | 21.3 | 134 | 57 | 35 | 14.9 | 15 | 6.4 | 1 | 4 | El 78.3% de los encuestados afirman que las metodologías de capacitación ofrecen estrategias relacionadas con las actividades que realiza en la institución, es decir con las funciones que desempeña. También, un porcentaje de 14.9% muestran imparcialidad expresando que las estrategias son generales. Por último, el 10.4% afirma no estar de acuerdo porque las metodologías no son específicas para las actividades asignadas de acuerdo al cargo. | |
| 5 | Evaluación de la capacitación | 45 | 19 | 124 | 52.8 | 49 | 20.9 | 14 | 6 | 3 | 1.3 | El 71.8% de la muestra abordada declara que la evaluación del proceso de capacitación les permite conocer los resultados alcanzados en la misma y que estos sirven de base para la planificación de futuros procesos. Mientras que el 20.9% se muestra indefinido ante tal reactivo. Por otra parte, el 4.3% expresa que los resultados de las evaluaciones de los procesos de capacitación no son divulgados y por tanto no los conocen. | |

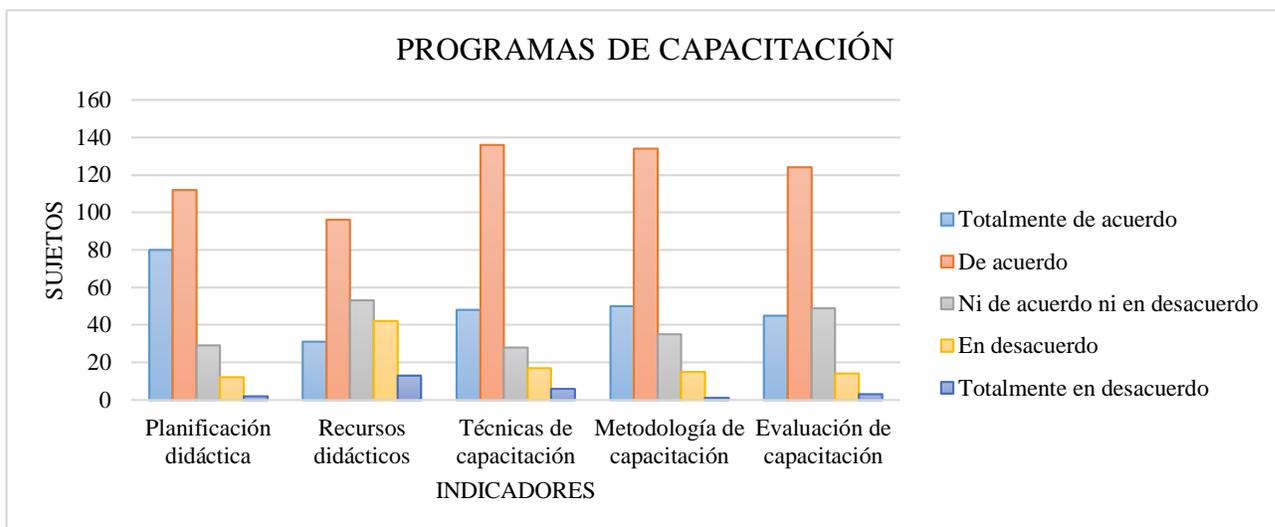


Figura 32 Gráfico25 Programas de capacitación

Interpretación.

De acuerdo al gráfico anterior se muestra tendencia en los Programas de capacitación implementados por la Dirección de desarrollo del Recurso Humano, dirigidos a los/las servidores/as públicas del Ministerio de Salud en el departamento de La Libertad. De este modo, los resultados se inclinan a favor de la existencia de procesos de capacitación planificados con los recursos necesarios para la ejecución donde se plantean las técnicas y metodologías adecuadas que son medidas mediante la evaluación proceso. Sin embargo, algunos servidores/as contradicen lo anterior porque desconocen si los facilitadores la elaboran. Asimismo, expresan que los recursos para los de capacitaciones no son coherentes con las necesidades y que las metodologías y las técnicas no están orientadas a sus funciones y por tanto no facilitan el desarrollo de nuevas habilidades útiles en el trabajo. Finalmente, desconocen si se realizan procesos de evaluación de la capacitación porque no se divulgan los resultados, sin embargo, la evaluación es importante para las instituciones porque permite incorporar mejoras en futuros proceso que servirán a los servidores mismos.

Análisis descriptivos de la Variable dependiente de la hipótesis específica número uno:
Diagnostico de necesidades de capacitación.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Contenidos de capacitación, nivel de capacitación que se necesita, perfil del capacitador, cantidad de empleados a capacitar y técnicas de diagnóstico de necesidades. Asimismo, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 6, 7, 8, 9 y 10 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 235 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de La Libertad.

Tabla 33 Análisis de resultados de la variable dependiente: Diagnóstico de necesidades de capacitación

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANALISIS | |
|----|--|----|------|-----|------|----|------|----|------|----|-----|--|--|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Contenidos de capacitación | 46 | 19.6 | 128 | 54.5 | 41 | 17.4 | 16 | 6.8 | 4 | 1.7 | En cuanto las temáticas o contenidos de capacitación un 74.1% afirman que están acorde a las necesidades encontradas en el diagnóstico, y que es en base a esto que se desarrollan los planes de capacitación. Un 17.4% se muestra indiferente. Finalmente, un 8.5% expresan no se realiza un diagnóstico previo a la planificación de los temarios no y que por tanto no están relacionados. | Según los entrevistados opinan que específicamente se centran en los temas que se impartirán, por ejemplo: si se van a desarrollar temas de atención clínica, es decir, diagnóstico y tratamiento al paciente los recursos a los cuales se les dará, serán médico, enfermeros/as por ser ellos encargados de dar una atención directa, como manejo de la presión arterial, diabetes mellitus, entre otros. Pero a veces también, se da énfasis a la promoción de salud dirigidos a promotores/as y educadores/as de salud. Se realizan encuestas al personal de salud con el objetivo de conocer cuáles son las necesidades. Además, se cuentan con un plan de educación continua en donde se desarrollan dos temas por mes a todo el personal sobre conocimientos generales. Y por último, se realiza una revisión de expediente basado en una muestra para garantizar un servicio de calidad al paciente y se audita con el fin de saber cómo se están brindando la atención a los usuarios. |
| 2 | Nivel de capacitación que se necesita | 54 | 23 | 104 | 44.5 | 36 | 15.3 | 36 | 15.3 | 5 | 2.1 | El 67.5 % de los participantes en la investigación expresan que los puestos de trabajo los que determina el nivel de capacitación que se necesita, es decir la complejidad de la temática que el servidor público requiere para desempeñarse. Por otra parte, 15.3% se mostró imparcial ante la afirmación. Y el 17.4% expresa que las temáticas son generales y por lo mismo la complejidad en universal no dosificada según las exigencias del cargo laboral. | |
| 3 | Perfil del capacitador | 44 | 18.7 | 126 | 53.6 | 39 | 16.6 | 20 | 8.3 | 6 | 2.6 | De los encuetados un 72.3% declara la Dirección de desarrollo del Recurso Humano establece el perfil del capacitador teniendo en consideración la magnitud de las necesidades a satisfacer, El 16.6% se muestra desconocimiento a tal afirmación. Finalmente, el 10.9% asegura que el perfil no se establece teniendo en cuenta las necesidades sino la disponibilidad del recurso humano independiente mente las necesidades. | |
| 4 | Cantidad de empleados a capacitar | 62 | 26.4 | 104 | 44.3 | 37 | 15.7 | 22 | 9.4 | 10 | 4.3 | En relación a la cantidad de empleados a capacitar el 70.4% manifiesta que la institución es quien lo decide priorizando aquellos que presentan más necesidades en la realización de sus actividades. Mientras que un 15.7% expresa indecisión por no conocer el proceso de selección. Y el 13.7% afirman que no se priorizan de acuerdo a las deficiencias de los empleados, sino que generalmente se capacita a todo el personal, por etapas o por rubros, pero sin atender deficiencias. | |
| 5 | Técnicas de diagnóstico de necesidades | 50 | 21.3 | 99 | 42.1 | 46 | 19.6 | 25 | 10.6 | 15 | 6.4 | También, de los consultados un 63.4% afirman que para identificar las necesidades de capacitación se implementan técnicas de diagnóstico que permiten conocer las deficiencias existentes. Por otra parte, un 19.6% se muestra neutral por desconocer si se realiza diagnóstico. Por último, un 17% expresan que no existe un diagnóstico que permita identificar cuáles son las necesidades, sino que se realizan con temas básicos para el desempeño de un servidor públicos o temas actuales, sin tomar como base los resultados de un diagnóstico. | |

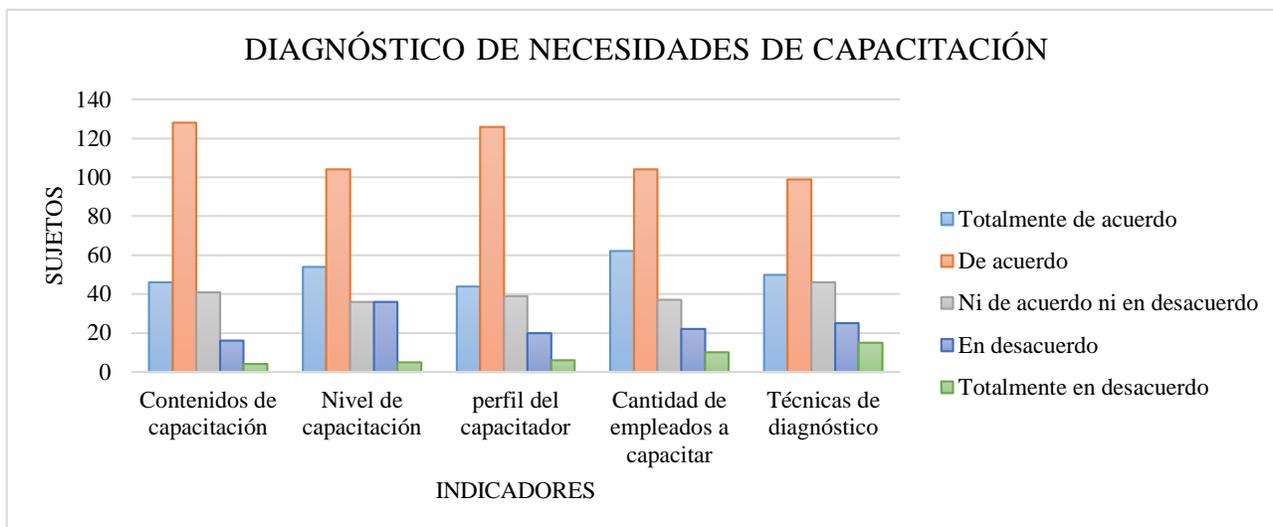


Figura 33 Gráfico26. Diagnóstico de Necesidades de capacitación

Interpretación.

De acuerdo al gráfico anterior se evidencia tendencia en la realización de Diagnóstico de Necesidades de capacitación implementados por la Dirección de desarrollo del Recurso Humano, dirigidos a los/las servidores/as públicas del Ministerio de Salud en el departamento de La Libertad. Es decir, el diagnóstico permite determinar los contenidos que responden a las necesidades, el nivel de capacitación según la complejidad de las tareas asignadas, los facilitadores competentes y la cantidad de empleados que requieren capacitación en relación a los datos arrojados en el diagnóstico de capacitación. Por otra parte, algunos expresan que no es mediante un diagnóstico que se seleccionan los contenidos y el nivel de capacitación, así, el perfil del capacitador lo determina la institución ya que no existe un staff de facilitadores, sino que se solicita al mismo recurso contratado que apoye desarrollando capacitaciones. Finalmente, la cantidad de empleados a capacitar algunas veces lo determina el MINSAL, generalmente se llama a todo el personal por etapas o por áreas de trabajo a fin que todos participen.

Prueba de la hipótesis Especifica Número 1:

Relación de las variables: Programas de Capacitación (VI) y Diagnostico de necesidades de capacitación (VD).

Las hipótesis a probar en forma estadística son las siguientes: $H_0: R X e Y = 0$ $H_1: R X e Y \neq 0$ En este sentido, la primera supone que entre las variables no existe correlación y la segunda supone que, si hay correlación y es significativa, a un nivel de 95% de probabilidad, es decir de un margen de error de 5% al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman establecido en el diseño metodológico de la presente investigación.

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

Se llegó a los siguientes resultados según la base de datos (Ver anexo D) para calcular el Coeficiente de Spearman:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6(22490.5)}{235 \cdot (235^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{134943}{235 \cdot (55225 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{134943}{235 \cdot (55224)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{134943}{12977640}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - 0.01$$

$$r_{s(xy)} = 0.99$$

Interpretación.

De acuerdo al valor obtenido se interpreta que la intensidad con que se relacionan estas variables es de 0.99. Por su parte, los valores críticos establecidos para esta investigación es un margen de confianza de 95% y un margen de error del 5% es mucho menor al obtenido. Por tanto, se afirma que la hipótesis es estadísticamente significativa y que se encuentra en el rango de una correlación positiva perfecta. Es así, que la hipótesis alterna de la hipótesis específica uno es cierta: Los programas de capacitación inciden en la realización de un diagnóstico de necesidades en los servidores/as públicos capacitados por la Dirección de desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud en el departamento de La Libertad. Esto quiere decir, que la correlación entre los Programas de Capacitación y la realización de un Diagnóstico de necesidades, es significativa.

Análisis descriptivos de la Variable independiente de la hipótesis específica número dos:
Desarrollo de habilidades laborales.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Manejo del equipo de trabajo, capacidad de comunicación, manejo de herramientas tecnológicas, capacidad para administrar eficientemente del tiempo y capacidad de respuesta a consultas de los usuarios. De este modo, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 11, 12, 13, 14 y 15 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 235 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de La Libertad.

Tabla 34 Análisis de resultados de la variable independiente: Desarrollo de habilidades laborales

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--|-----|------|-----|------|----|------|----|------|----|-----|---|---|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Manejo del equipo de trabajo | 33 | 14 | 107 | 45.5 | 45 | 19.1 | 35 | 14.9 | 15 | 6.4 | El 59.5% de la muestra de la población en estudio considera que el uso del equipo que utiliza en el trabajo es una habilidad adquirida mediante la capacitación y que cuando adquieren nuevas herramientas, y aparatos tecnológicos o implementan nuevos formatos en la papelería se les capacita. Así, 19.1% se presenta neutral ante tal reactivo. Por otra parte, el 21.3 % afirman que no se les capacita ante innovación en la institución, que lo que utilizan para desempeñar su trabajo lo aprendieron durante su formación profesional o por la experiencia laboral. | El manejo de herramientas tecnológicas es básica y fundamental, se genera un mayor beneficio para la población, es decir, al usuario; actualmente todo está relacionado con la tecnología teniendo un mayor impacto social. Se brinda una atención integral a las personas, desde la consejería hasta la prescripción del medicamento. Mayor eficacia en las tareas, buen manejo del equipo de trabajo y un mayor rendimiento laboral. La tecnología dinamiza las actividades y eso trae beneficios en la institución puesto que las actividades se realizan en menor tiempo. Asimismo, los usuarios reciben beneficios en relación al tiempo. |
| 2 | Capacidad de comunicación | 139 | 59.1 | 84 | 35.7 | 4 | 1.7 | 6 | 2.6 | 2 | 0.9 | En cuanto a la capacidad de comunicación 94.8% de los encuestados aseveran que es una habilidad útil para desempeñarse como servidor/a público porque están en constante interacción con los usuarios. Por otra parte, un 1.7% se presenta indiferente a tal afirmación. Por último, el 3.5% opinan que la capacidad para comunicarse no es una habilidad necesaria en su desempeño, que existen otros aspectos relevantes en su ocupación. | |
| 3 | Manejo de herramientas tecnológicas | 108 | 46.0 | 100 | 42.6 | 15 | 6.4 | 12 | 5.1 | 0 | 0 | El 88.6% de los participantes en la investigación expresan que manejo de herramientas tecnológicas es necesaria para realizar su trabajo pues permite realizar su trabajo de manera más rápida y técnica. El 6.4% afirma que sus asignaciones no relacionan con la tecnología y por tanto no afecta en saber o no. Por otra parte, el 5.1% coincide en que el uso de herramientas tecnológicas no es necesario para realizar su trabajo, puesto que sus funciones pueden realizarse de manera manual. | |
| 4 | Capacidad para administrar eficientemente del tiempo | 122 | 51.9 | 99 | 42. | 8 | 3.5 | 5 | 2.1 | 1 | 0.4 | El 94% de la muestra abordada afirma que la capacidad para administrar el tiempo es una habilidad necesaria para desempeñarse. Por otro lado, el 3.5% se muestra indiferente a este planteamiento. Así, el 2.5% manifiesta que la administración del tiempo no se relaciona con su desempeño | |
| 5 | Capacidad de respuesta a consultas de los usuarios. | 117 | 49.8 | 99 | 42.1 | 15 | 6.4 | 4 | 1.6 | 0 | 0 | En cuanto a la capacidad de respuesta a consultas de los usuarios el 91.9% piensa que es una habilidad que debe poseer todo los/las servidores/as público, pues sus funciones se relacionan con satisfacer las necesidades de los usuarios. Así, el 6.4% de la muestra mantiene una posición indiferente a tal afirmación. Finalmente, el 1.7% declaran que la capacidad de respuesta a los usuarios que no es una habilidad necesaria en el cargo que desempeñan. | |

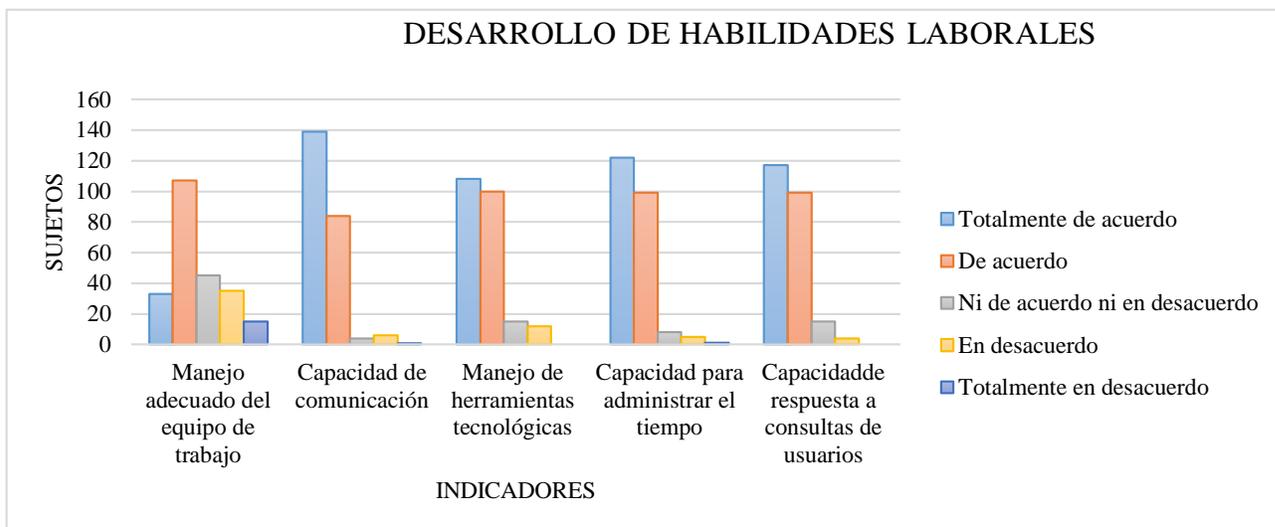


Figura 34 Gráfico 27 Desarrollo de habilidades laborales

Interpretación.

De acuerdo al gráfico anterior se evidencia tendencia al Desarrollo de Habilidades Laborales por medio de las capacitaciones implementados por la Dirección de desarrollo del Recurso Humano, dirigidos a los/las servidores/as públicos del Ministerio de Salud en el departamento de La Libertad. En este sentido, las habilidades adquiridas en las capacitaciones se relacionan con el manejo de equipo para realizar el trabajo y otras habilidades como la comunicación y el manejo de herramientas tecnológicas son útiles para el desempeño. Por otra parte, la capacidad de administrar el tiempo permite un mayor rendimiento en las asignaciones y atender a las consultas de los usuarios. No obstante, parte de los servidores expresa que estas no son imprescindibles para desempeñarse como servidor público, sino que existen otras cualidades que permiten el éxito en el desempeño. Por último, el desarrollo de habilidades laborales no depende exclusivamente de las capacitaciones sino también de la iniciativa de los empleados por aprender de diferentes fuentes.

Análisis descriptivos de la Variable dependiente de la hipótesis específica número dos:
Rendimiento laboral.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Eficiencia en las tareas asignadas, servicios de calidad, personal capacitado, cobertura de los servicios e identificación de oportunidades para mejorar los resultados. En relación a lo anterior, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 16, 17, 18, 19 y 20 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 235 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de La Libertad.

Tabla N° 35 Análisis de resultados de la variable dependiente: Rendimiento laboral

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--|----|------|----|------|----|------|---|-----|---|-----|--|---|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Eficiencia en las tareas asignadas | 52 | 38.5 | 71 | 52.6 | 7 | 5.2 | 3 | 2.2 | 2 | 1.5 | El 91.1% asegura que la eficiencia en las tareas asignadas permite un mayor rendimiento en las actividades institucionales, a causa de mayor productividad en las actividades. Por otro lado, el 5.2% manifestó una tendencia a no responder. Además, el 3.7% señaló un desacuerdo ante la pregunta, esto por no considerar que la eficiencia de en las tareas asignadas logre un mayor rendimiento en las actividades de la institución, ya que intervienen otros factores como la cantidad de personal, recursos y usuarios a atender. | Los entrevistados expresan que los servicios de calidad tiene un gran impacto en la calidad de vida de las personas, un servicio de calidad referente a dar un buen diagnóstico y orientado también a como se trata al usuario con una atención de calidad y calidez, logrando así que la persona se sienta satisfecha desde el momento que llega al establecimiento, pasa a archivo hasta llegar a farmacia durante todo el proceso, así la institución cumple con el verdadero objetivo de ser, como dice la constitución, el MINSAL es el garante de la salud de la población en el tema psicológico, social, físico incluso espiritual. También, si se ofrece un servicio de calidad, quiere decir que el personal de salud está comprometido a dar una atención integral y un diagnóstico certero agotando todos los recursos para lograr dicho objetivo. La calidad en el ámbito de salud está muy relacionado a la actualización de conocimientos, es el eje principal |
| 2 | Servicios de calidad | 51 | 37.8 | 68 | 50.4 | 10 | 7.4 | 5 | 3.7 | 1 | 0.7 | Se evidencio que el 88.2% de la población encuestado considera que los servicios de calidad que ellos brindan permiten satisfacer apropiadamente las necesidades de los usuarios. Además, de un 7.4% manifestó una tendencia a indecisión por no saber que responder. También, el 4.4% declaro que los servicios de calidad no permiten satisfacer las necesidades de los usuarios debido a que se puede brindar una buena consejería pero que no existe el medicamento para tratarlo en la institución en ese momento o que el paciente no considere importante el diagnóstico. | |
| 3 | Personal capacitado | 71 | 52.6 | 55 | 40.7 | 7 | 5.2 | 1 | 0.7 | 1 | 0.7 | El 93.3% indico que un personal capacitado permite que la institución proporcione los servicios de manera eficiente tanto a nivel humano como técnico. Por otro lado, un 5.2%de la población encuestada se mostró indiferente ante la pregunta. Por último, el 1.4% señaló desaprobación pues considera que aunque exista un personal capacitado pero si este no brinda un trato cortes al usuario no logra cubrir el servicio con calidad. | |
| 4 | Cobertura de los servicios | 35 | 25.9 | 65 | 48.1 | 22 | 16.3 | 8 | 5.9 | 5 | 3.7 | Así un 74% manifestó que la cobertura de los servicios que proporcionas las instituciones públicas son el resultado del rendimiento laboral de los servidores/as públicos. También, el 16.3% dijo no saber que responder mostrando su postura de ni de acuerdo ni en desacuerdo. Así mismo, un 9.6% declaro que la cobertura de los servicios es a consecuencia de los recursos disponibles y no tanto por el rendimiento laboral de los empleados. | |
| 5 | Identificación de oportunidades para mejorar los resultados. | 49 | 36.3 | 71 | 52.6 | 13 | 9.6 | 1 | 0.7 | 1 | 0.7 | De acuerdo al 88.9% expreso que los servidores/as públicos deben poseer la capacidad e identificar las oportunidades para mejorar los resultados en las actividades designadas pues permite una mayor cobertura de estas. No obstante, el 9.6% manifestó una postura neutral por desconocimiento ante la pregunta. Por ultimo, 1.4% dijo que era irrelevante para un servidor público la capacidad de identificación de oportunidades para mejorar los resultados. | |

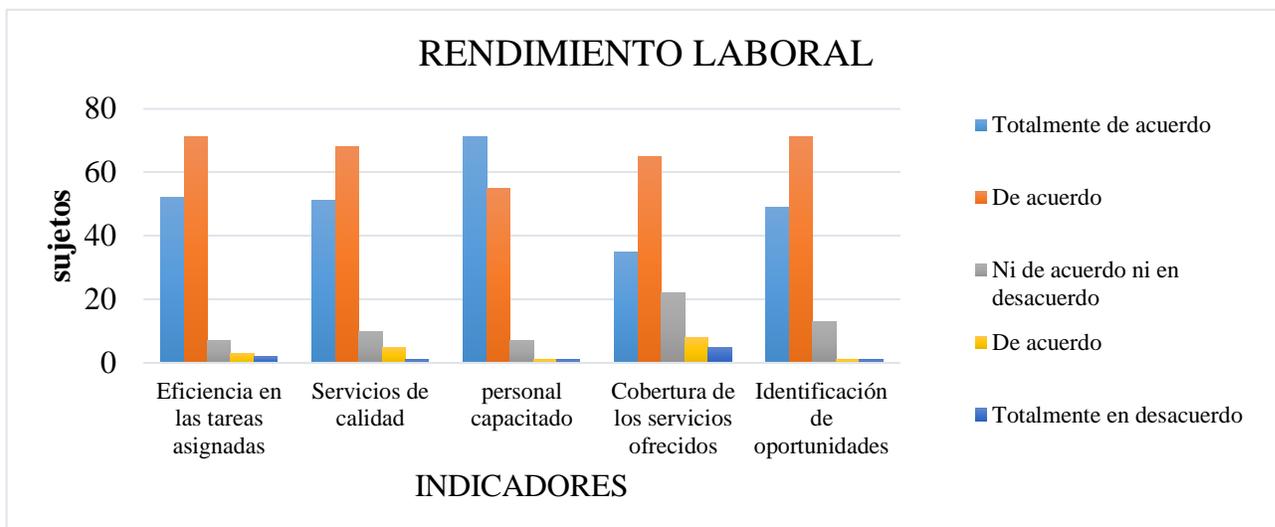


Figura 35 Gráfico 28. Desarrollo de habilidades laborales

Interpretación.

De acuerdo al gráfico anterior, se evidencia tendencia al rendimiento laboral a través de las capacitaciones implementados en la Dirección de desarrollo del Recursos Humano, dirigidos a los/las servidores/as públicos del Ministerio de Salud en el departamento de Santa Ana. Es así, que la eficiencia en las tareas asignadas, la calidad y la cobertura de los servicios que la institución brinda son el resultado de un personal capacitado y que tiene la habilidad de encontrar oportunidades que permitan mejorar su rendimiento laboral. Sin embargo, algunos servidores públicos no concuerdan con esto, considerando que el rendimiento laboral está más relacionado con la eficiencia en las tareas asignadas y la calidad y cobertura de los servicios son el producto de las políticas que implementa la institución, Finalmente, personal capacitado es determinante para la eficiencia en las tareas asignadas y en consecuencia permite armonía y sinergia en el trabajo.

Prueba de la hipótesis Especifica Número 2:

Relación de las variables: Desarrollo de habilidades laborales (VI) y Rendimiento laboral (VD).

Las hipótesis a probar en forma estadística son las siguientes: H0: R X e Y =0 H1: R X eY≠0 En este sentido, la primera supone que entre las variables no existe correlación y la segunda supone que, si hay correlación y es significativa, aun nivel de 95% de probabilidad, es decir de un margen de error de 5% al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman establecido en el diseño metodológico de la presente investigación.

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

Se llegó a los siguientes resultados fundamentados en la base de datos (Ver anexo D) para calcular el Coeficiente de Spearman:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6(26465)}{235 \cdot (235^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{158790}{235 \cdot (55225 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{158790}{235 \cdot (55224)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{158790}{12977640}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - 0.01$$

$$r_{s(xy)} = 0.99$$

Interpretación.

De acuerdo al valor obtenido se interpreta que la intensidad con que se relacionan estas variables es de 0.98. Por su parte los valores críticos establecidos para esta investigación es un margen confianza de 95% y un margen de error del 5% es mucho menor al obtenido. Por tanto, se afirma que la hipótesis es estadísticamente significativa y que se encuentra en el rango de correlación positiva perfecta. Es así, que la hipótesis alterna de la hipótesis específica dos es cierta: El desarrollo de habilidades laborales favorece el Rendimiento laboral de los servidores/as públicos capacitados por la Dirección de Desarrollo de Recurso Humano del Ministerio de Salud en el departamento de La libertad. Esto quiere decir, que la correlación entre el Desarrollo de habilidades laborales y Rendimiento laboral, es significativa.

Análisis descriptivos de la Variable independiente de la hipótesis específica número tres:
Crecimiento profesional.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Desempeño éxitos, promoción laboras, reducción de renuncias laborales, proactividad y superación de dificultades laborales. Asimismo, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 21, 22, 23, 24 y 25 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 235 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de La Libertad.

Tabla 36 Análisis de resultados de la variable independiente: Crecimiento Profesional

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|---------------------------------------|-----|------|-----|------|----|------|----|------|----|-----|--|---|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Desempeño éxito | 105 | 44.7 | 97 | 41.3 | 21 | 8.9 | 10 | 4.3 | 2 | 0.9 | El 86% de los participantes en la investigación coinciden en que el crecimiento profesional de un servidor público se refleja en el desempeño exitoso de las actividades asignadas ya que al estar en educación continua se vuelve más eficiente en las actividades. Por otra parte, el 8.9% se declaran indiferentes al enunciado. Finalmente, un 5.2 % expresa que el desempeño exitoso en las actividades es producto de la experiencia y no del crecimiento profesional. | Los entrevistados se inclinan en que la productividad en las funciones laborales de los servidores públicos está determinada por la vocación y aptitud de servicio que estos presentan. Es decir, la aptitud del servidor es determinante para realizar el trabajo con eficiencia y lograr una mayor productividad en la funciones. Manifiestan también que es más bien una cuestión actitudinal y de conciencia del servidor/a público, porque muchas veces se puede estar muy capacitado pero si no existe voluntad para realizar el trabajo poco se puede hacer. Pero la productividad como tal depende mucho del nivel de compromiso con su trabajo. |
| 2 | Promoción laboral | 71 | 30.2 | 104 | 44.3 | 32 | 13.6 | 16 | 6.8 | 12 | 5.1 | En cuanto a la promoción laboral el 74.5% afirman que el crecimiento profesional de un servidor público permite la promoción laboral esto debido a que al estar preparado existe más probabilidad de ser candidatas a ascensos. Así, el 13.6% se manifiestan indefinidos por desconocimiento. Por último, el 11.9% expresan que la promoción laboral no tiene relación con el crecimiento profesional, sino con otros factores de índole político. | |
| 3 | Reducción de renuncias laborales | 29 | 12.3 | 80 | 34.0 | 73 | 31.1 | 36 | 15.3 | 17 | 7.2 | El 46.3 de los encuestados manifiesta que la reducción de renuncias laborales es producto del mejoramiento obtenido mediante la capacitación, pues consideran que las capacitaciones los vuelven aptos para desempeñarse y sentirse satisfecho con lo que hacen. Por otra parte, el 31.1% muestran imparcialidad en su opinión. Sin embargo, el 22.5% indican que las renuncias laborales son resultado de múltiples factores como la insatisfacción laboral, los horarios, las prestaciones y no por el mejoramiento en una capacitación. | |
| 4 | Productividad en las tareas asignadas | 64 | 27.2 | 125 | 53.2 | 34 | 14.5 | 7 | 3.0 | 5 | 2.1 | En cuanto a la proactividad 80.4% asevera que se refleja en el crecimiento profesional pues al tener una mejor preparación se tiene más capacidad de efectuar tareas que no están dentro de las sin necesidad de ser supervisadas. También, el 14.5% expresan una postura indefinida para tal reactivo. Finalmente, en 7.1% restante manifiestan que la proactividad tiene relación que una aptitud de servicio y entrega en lo que se hace y no del crecimiento profesional. | |
| 5 | Superación de dificultades laborales | 76 | 32.3 | 134 | 57.4 | 15 | 6.4% | 8 | 3.4 | 1 | 0.4 | El 89.7% de la muestra expresa que la capacidad para superar las dificultades laborales demuestra el crecimiento profesional de un servidor público ya que refleja que ha adquirido competencias interpersonales y sabe solventar problemas cotidianos en el área de desempeño. Por otro lado, el 6.4% expresan neutralidad para tal planteamiento. Finalmente, el 3.8% expresa no estar de acuerdo, porque consideran que saber superar dificultades es un aprendizaje de la vida y la experiencia no de un desarrollo profesional. | |

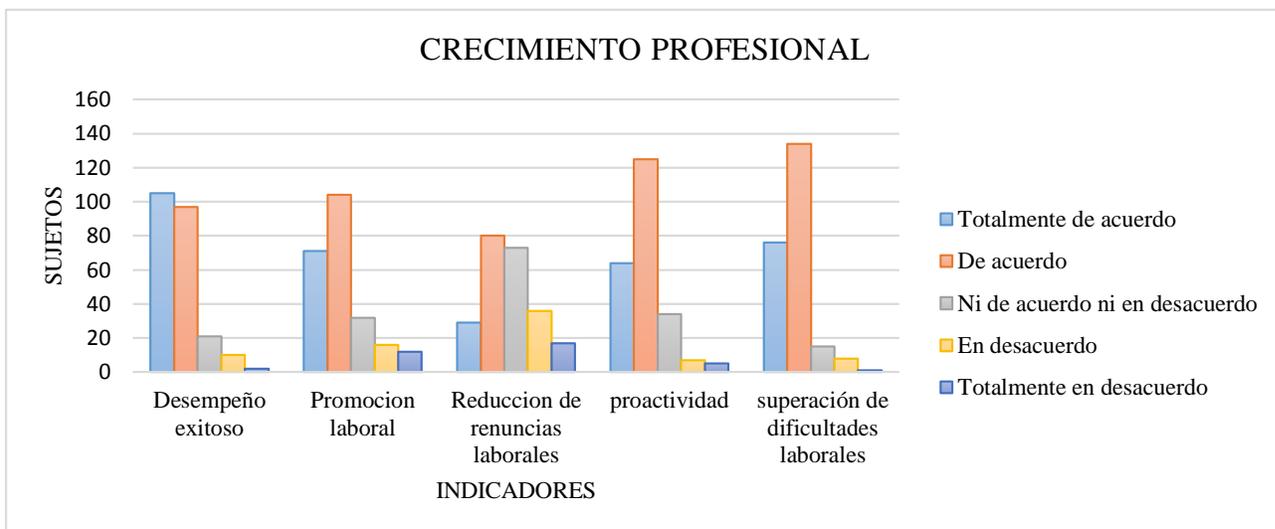


Figura 36 Gráfico 29 Crecimiento Profesional

Interpretación.

De acuerdo al gráfico anterior se evidencia tendencia al Crecimiento Profesional por medio de las capacitaciones implementados en la Dirección de desarrollo del Recurso Humano, dirigidos a los/las servidores/as públicos del Ministerio de Salud en el departamento de La Libertad. En este sentido, el desempeño exitoso muestra el avance que un servidor ha logrado, pues un empleado preparado se convierte en candidato para promociones laborales. Por otra parte, la reducción en las renuncias laborales es la consecuencia los conocimientos de las actividades y disfrutar el trabajo mostrando una conducta proactiva misma que permitirá que el servidor supere dificultades. Por otro lado, algunos servidores públicos sostienen que el crecimiento profesional no es el que da el éxito y que las promociones laborales están relacionadas con políticas y normativas institucionales. Finalmente, el crecimiento profesional es producto de la proactividad y de la voluntad del servidor no solamente de las oportunidades que se ofrecen dentro de las instituciones.

Análisis descriptivos de la Variable dependiente de la hipótesis específica número tres: Satisfacción laboral.

Esta variable se exploró en base a los siguientes cinco indicadores: Ambiente laboral favorable, adecuada administración del personal, prestaciones salariales, estabilidad laboral y oportunidades de desarrollo. De este modo, los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 26, 27, 28, 29 y 30 del cuestionario (Ver anexo A) el cual fue respondido por 235 servidores públicos del área de salud y administrativa del Ministerio de Salud del departamento de La Libertad.

Tabla 37 Análisis de resultados de la variable dependiente: Satisfacción laboral

| N° | INDICADOR | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | ANÁLISIS CUESTIONARIO | ANÁLISIS ENTREVISTA |
|----|--------------------------------------|-----|------|-----|------|----|------|----|-----|---|-----|---|--|
| | | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| 1 | Ambiente laboral favorable | 161 | 68.5 | 68 | 28.9 | 4 | 1.7 | 2 | 0.9 | 0 | 0.0 | En relación al ambiente laboral favorable el 97.4% coincide en que contribuye a la satisfacción profesional de un servidor público, justificando que en el lugar de trabajo se permanece por varias horas por tanto el ambiente es determinante para sentirse satisfecho. Por otro lado, un 1.7% no fija ninguna postura al respecto. Por último, el 0.9% expresa que el sentirse satisfecho en el trabajo no es producto del ambiente laboral sino de dedicarse a la función que le corresponde. | Los entrevistados opinan que es muy fundamental, un ambiente adecuado es importante para la satisfacción profesional, ninguna persona que esté en un ambiente que no sea el adecuado más que todo el personal de salud por estar expuesto a situaciones estresantes y más si se les suma el de un ambiente laboral inadecuado, ese binomio poco puede contribuir a que las cosas estén bien y se puedan hacer bien en el establecimiento de salud. Si en otros lugares es importantísimo y es hasta es un requisito en el tema de salud debería ser una regla. Buscando siempre un equilibrio entre las relaciones interpersonales con todo el personal de salud, desde los superiores y compañeros de trabajo. Una de las fuentes que produce satisfacción en los servidores es el sentirse cómodos en el lugar de trabajo, lograrlo significa un esfuerzo de todos los involucrados y garantiza servicios con calidez hacia los usuarios. |
| 2 | Adecuada administración del personal | 117 | 49.7 | 109 | 46.4 | 7 | 3.0 | 2 | 0.9 | 0 | 0.0 | En cuanto a la adecuada administración del personal el 96.1% asegura que es fundamental para que el servidor público se muestre satisfecho en su trabajo, puesto que será colocado en áreas de su dominio. Así, el 3% se muestra imparcial ante tal afirmación. No obstante, el 0.9% opina que la administración de personal no tiene relación con la satisfacción en el trabajo, porque si es competente como profesional realizara su función asignada en cualquier puesto. | |
| 3 | Prestaciones salariales | 170 | 72.3 | 59 | 25.1 | 2 | 0.9 | 3 | 1.3 | 1 | 0.4 | El 97.4% de los participantes en esta investigación aseguran que las prestaciones salariales son importantes para la satisfacción laboral de un servidor público ya que motivan a realizar mejor sus funciones y a solventar sus necesidades. El 1.3% se muestra indefinido. Por último, el 0.4% expresan que servir y ayudar a los demás es lo que los motiva a desempeñarse no el salario que perciben. | |
| 4 | Estabilidad laboral | 151 | 64.3 | 74 | 31.5 | 6 | 2.6 | 3 | 1.3 | 1 | 0.4 | En cuanto a la estabilidad laboral el 95.8% afirman que permite satisfacción en las actividades asignadas porque el hecho de saber que se tiene una plaza fija de la que no será removido permite tranquilidad. Así, el 2.6% no fija posición al respecto. Sin embargo, el 1.7% piensan que la estabilidad laboral no les permite una satisfacción sino otros aspectos como las prestaciones salariales y las buenas relaciones interpersonales. | |
| 5 | Oportunidades de desarrollo | 90 | 38.2 | 94 | 40.0 | 34 | 14.5 | 14 | 6.0 | 3 | 1.3 | El 78.5% de los encuestados manifiesta que las oportunidades de desarrollo contribuyen a la satisfacción laboral, porque en sentir que son tomados en consideración y que la institución se interesa en su crecimiento les hace sentir satisfecho. Por otro lado, el 14.5% se declaran neutrales en relación a esta afirmación. Finalmente, el 7.3% expresa que las oportunidades no hacen parte de la satisfacción puesto que no existen tales en la institución. | |



Figura 37 Gráfico 30. Satisfacción Laboral.

Interpretación.

De acuerdo al gráfico anterior se evidencia tendencia a la Satisfacción Laboral por medio de las capacitaciones implementados en la Dirección de desarrollo del Recurso Humano, dirigidos a los/las servidores /as públicos del Ministerio de Salud en el departamento de La Libertad. En este sentido, un ambiente laboral favorable, la administración del personal, el salario recibido, la estabilidad y las oportunidades de desarrollo que ofrece la institución son las que permiten que un servidor se sienta satisfecho. Sin embargo, algunos servidores se inclinan, por lo contrario, la satisfacción no está relacionada con en el salario sino servir a los demás y ayudar en las necesidades. Por otra parte, la satisfacción no es saber que existe estabilidad en el cargo sino en el hecho de sentirse seguro del profesionalismo y de la capacidad de desempeñarse en cualquier institución. Finalmente, el servidor satisfecho es aquel que realiza su trabajo con vocación y que posee valores como la compasión, el compromiso y la empatía hacia la profesión que eligió de este modo cuando no se le brinden las condiciones seguirá disfrutando de su trabajo.

Prueba de la hipótesis Especifica Número 3:

Relación de las variables: Crecimiento Profesional (VI) y Satisfacción laboral (VD).

Las hipótesis a probaren forma estadística son las siguientes: H0: R X e Y =0 H1: R X eY≠0 En este sentido, la primera supone que entre las variables no existe correlación y la segunda supone que, si hay correlación y es significativa, a un nivel de 95% de probabilidad, es decir de un margen de error de 5% al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman establecido en el diseño metodológico de la presente investigación.

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

Se llegó a los siguientes resultados fundamentados en la base de datos (Ver anexo D) para calcular el Coeficiente de Spearman:

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6 \cdot \sum di^2}{n \cdot (n^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{6(35891)}{240 \cdot (240^2 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{215346}{240 \cdot (55225 - 1)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{215346}{240(55224)}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - \frac{215346}{12977640}$$

$$r_{s(xy)} = 1 - 0.02$$

$$r_{s(xy)} = 0.98$$

Interpretación.

De acuerdo al valor obtenido se interpreta que la intensidad con que se relacionan estas variables es de 0.98. Por su parte los valores críticos establecidos para esta investigación es un margen confianza de 95% y un margen de error del 5% es mucho menor al obtenido. Por tanto, se afirma que la hipótesis es estadísticamente significativa y que se encuentra en el rango de correlación positiva perfecta. Es así, que la hipótesis alterna de la hipótesis específica tres es cierta: El crecimiento profesional incide en la satisfacción laboral de los servidores/as públicos capacitados por la Dirección de Desarrollo de Recurso Humano del Ministerio de Salud en el departamento de La libertad. Esto quiere decir, que la correlación entre el Crecimiento profesional y la satisfacción laboral, es significativa.

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS GLOBALMENTE

En el estudio de las variables Educación No Formal y Desarrollo del talento humano y planteadas mediante las hipótesis en estudio y en base a los resultados obtenidos por medio de la administración de cuestionarios y la guía de entrevista dirigida a los/as servidores/as públicos del Ministerio de Salud en las áreas administrativas y de salud de los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad se analiza lo siguiente:

De acuerdo a lo anterior, en los tres departamentos objeto de estudio, afirman en relación a la hipótesis uno: una tendencia a la aceptación. Es decir, mediante la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos se evidencia que los procesos de planificación se desarrollan de manera planificada, expresando en estas las actividades a ejecutar. También la metodología a seguir, recursos didácticos a utilizar, técnicas en relación a las temáticas y la respectiva evaluación de la misma.

Asimismo, la realización del diagnóstico de necesidades de capacitación permite evaluar los contenidos, consecuente a las necesidades existentes de cada institución, el nivel de capacitación que se necesita y la cantidad de empleados a capacitar. Por lo cual, se confirma con la prueba de hipótesis que el resultado fue una correlación positiva y muy fuerte. Es así, que la realización de diagnósticos de necesidades de capacitación contribuye a la estructuración de los programas de capacitación, los cuales son determinantes para garantizar la calidad de los servicios de salud que

reciben los usuarios y así cumplir con el principal objetivo de la institución de ser garantes de la salud pública.

Por otra parte, el desarrollo del talento humano permite que los/as servidores/as estén preparados para afrontar los desafíos relacionados a los servicios que ofrece la institución. En este sentido, la hipótesis dos refleja un nivel de aceptación en los tres departamentos objeto de estudio. Es así, que los datos manifiestan que están totalmente de acuerdo que el desarrollo de competencias laborales mediante los procesos de capacitación contribuye al rendimiento laboral. De este modo, se afirma que habilidades como el manejo adecuado del trabajo, capacidad de comunicación para atender a usuarios y relacionarse con sus compañeros de trabajo son imprescindibles.

Por lo anterior, el manejo de herramientas tecnológicas es fundamental para la interacción virtual en la institución y la capacidad de administrar el tiempo para dar respuesta con puntualidad a las consultas realizadas por los usuarios. En consecuencia, se reafirma tal aceptación mediante los datos obtenidos por medio de la prueba de hipótesis resultando una relación entre variables de una correlación muy fuerte y positiva. En conclusión, el saber usar adecuadamente equipo y herramientas necesarias para desempeñar las actividades permite al rendimiento en las mismas.

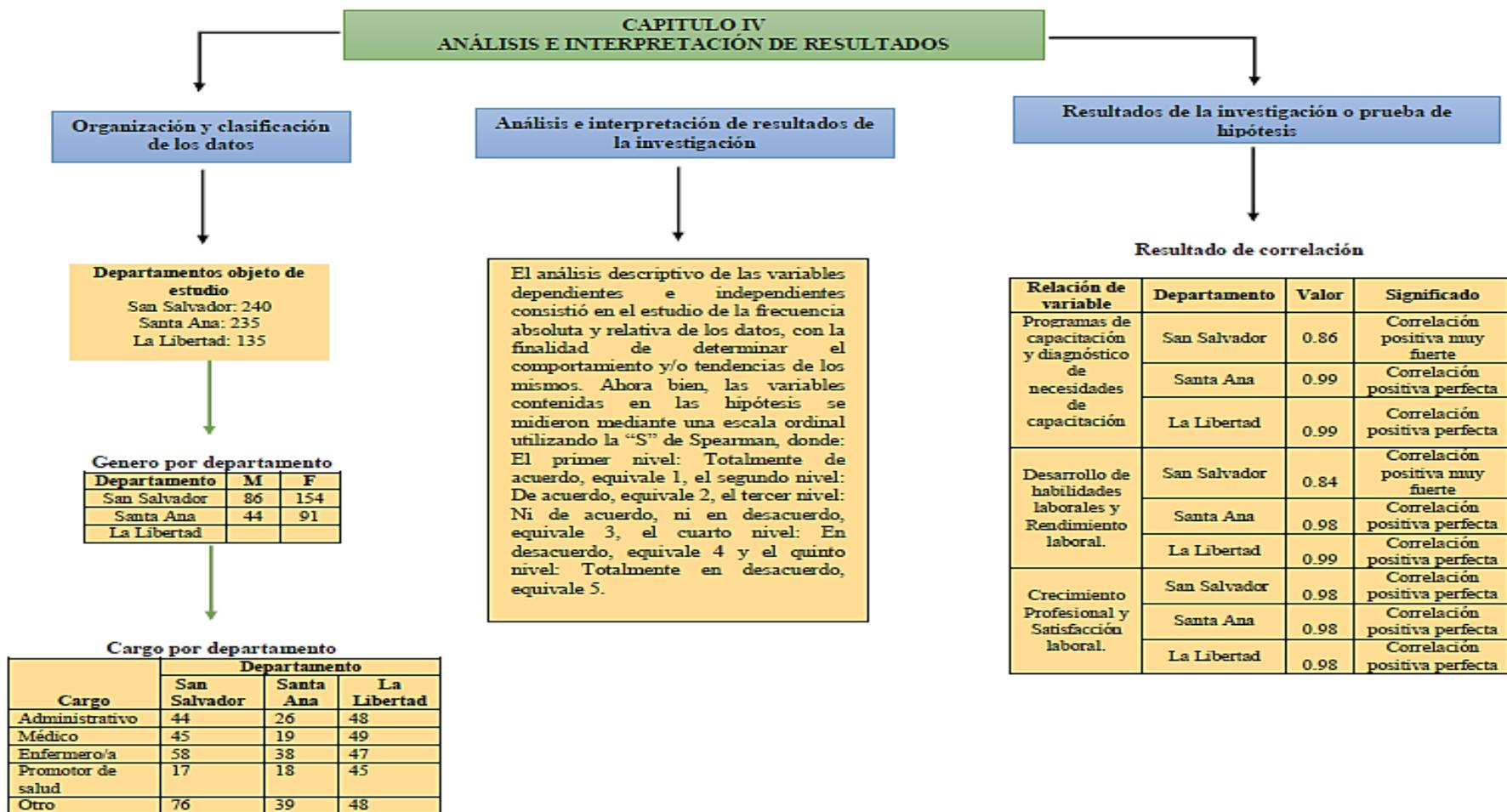
En otro orden de ideas, en relación a la hipótesis tres los encuestados aseveran que el crecimiento profesional está determinado por el desempeño exitoso de los servidores públicos. Es decir, que les permite la oportunidad de una promoción laboral en la institución y que

contribuye a la disminución de renuncias laborales. Además, permite que sean proactivos y que tomen la iniciativa en las actividades, para la superar las dificultades laborales presentadas en la institución.

Por otro lado, expresan que un ambiente laboral favorable, la administración del personal, el salario recibido, la estabilidad y las oportunidades de desarrollo que ofrece la institución son las que permiten que un servidor se sienta satisfecho. En resumen, se confirma lo expresado por los encuestados con el resultado de la prueba de hipótesis con una correlación positiva y muy fuerte. En este sentido, el desarrollo profesional de los servidores públicos incide en su satisfacción laboral, logrando así alcanzar un alto nivel de eficiencia en los servicios que ofrece a la población.

Finalmente, el propósito fundamental en que se basa el Ministerio de Salud para estimular el desarrollo del talento humano a través de procesos de Educación No Formal es brindar servicios de calidad a los pacientes. Es decir que los beneficiados de manera directa son los usuarios del sistema de salud pública, quienes de acuerdo a las capacidades de los profesionales de la salud reciben atención oportuna y de calidad. Entonces, la Educación No Formal en términos de capacitación influye en el desarrollo del talento humano de los/as servidores/as lo cual determina el cumplimiento del derecho a la salud de calidad de la población salvadoreña.

Figura 4 7. Mapa conceptual: Capitulo IV Análisis e interpretación de resultados.



CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

5.1.1. La elaboración de programas de capacitación es importante para el desarrollo de los procesos de capacitación, tales son elaborados tomando como base la información sobre las necesidades existentes en los servidores públicos expuestas por los directores de las Unidades Comunitarias de Salud Familiar ante las correspondientes Direcciones Regionales cuya información sirve como diagnóstico para planificar las capacitaciones priorizando los temas más solicitados. Ahora bien, en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad se desconoce la existencia de un diagnóstico propiamente elaborado. Por tanto, se acepta que los programas de capacitación inciden en la detección de necesidades de capacitación y que, si bien el diagnóstico se realiza antes de elaborar un programa de capacitación, en este caso particular, también sirve como herramienta para rediseñarlos incorporando temáticas y estrategias que fortalezcan las deficiencias presentados en su desarrollo, analizando los aciertos y los desaciertos durante la implementación.

5.1.2. El desarrollo de habilidades laborales de los/las servidores/as públicos del Ministerio de Salud es importante para el buen desempeño de las actividades asignadas y para fortalecer los procesos de atención al usuario brindando servicios de calidad y calidez, así mismo contribuye a un mejor rendimiento laboral proporcionando mayor aprovechamiento de los recursos y la administración del tiempo. Se verifica entonces que mediante la realización de capacitaciones a los/las servidores/as públicos, el desarrollo de

habilidades laborales favorece el rendimiento laboral, contribuyendo así a la mejora de los procesos de trabajo. Sin embargo, debe visualizarse que influyen factores actitudinales como la responsabilidad y el compromiso que las personas adquieran al desempeñar sus funciones y alcanzar un nivel de trabajo eficiente y de calidad.

- 5.1.2. El crecimiento profesional permite mejorar el desempeño de cada servidor público con el objeto de alcanzar la satisfacción con su entorno en las condiciones en las cuales desarrolla labor. En este sentido, el crecimiento profesional es un proceso evolutivo por el que los profesionales alcanzan el desarrollo de competencias por medio de la preparación profesional. Por otra parte, la satisfacción laboral se concentra en el grado de conformidad que muestran las personas de una organización frente a sus condiciones trabajo. Por tanto, se afirma que el crecimiento profesional incide en la satisfacción laboral de los/las servidores/as públicos, mejorando así la productividad institucional

5.2. RECOMENDACIONES

- 5.2.1. Se sugiere a la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos, elaborar un diagnóstico de necesidades e implementar diversas técnicas a fin de que pueda obtener información suficiente desde diferentes fuentes y que en base a los resultados proceda a la elaboración de los programas de capacitación. Además, que incluya instrumentos que le permita conocer por áreas o disciplina cuales son los intereses de los servidores/as públicos y que atendiendo a ello pueda diseñar las temáticas para ser incorporadas en los programas de capacitación. Finalmente, que se analice el nivel de formación que requieren los/as

servidores de modo que las capacitaciones no se realicen de manera generalizada sino atendiendo a un rango de nivel, bien básico, intermedio o superior.

5.2.2. Se sugiere a la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos el desarrollo de habilidades laborales respondiendo a las exigencias y necesidades que presenten los usuarios, es así, que se sugiere realizar capacitaciones enfocadas a aspectos actitudinales, es decir, fortalecer y desarrollar habilidades socioemocionales con el objetivo de aumentar el compromiso de los servidores/as públicos en la realización de sus actividades laborales , así mismo implementar programas en la búsqueda del manejo de equipo reciente, es decir, en el uso de herramientas tecnológicas. En consecuencia, aumentará el nivel de rendimiento laboral, con el objetivo de tomar decisiones enfocadas a la consecución de los objetivos planteados, sobre todo a ofrecer servicios de calidad y un buen trato humano.

5.2.3. Se propone a la Dirección de Recursos Humanos implementar estrategias que faciliten la superación de las dificultades laborales presentadas, además de garantizar las condiciones necesarias en su entorno laboral, favoreciendo así las relaciones interpersonales entre pares y superiores, asimismo brindar a los servidores públicos oportunidades de desarrollo enfocadas a la promoción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alianza Mundial en pro del personal sanitario. (2018, diciembre 10). *Foros Mundiales sobre Recursos Humanos para la Salud*. Retrieved from http://www.who.int/workforcealliance/forum/2013/3g_background/es/
- Avila Ortiz, J. D. (2016). Diagnostico de necesidades de capacitacion, en el periodo 2015-2016. *Trabajo para la titulacion de Licenciado en Psicologia del Trabajo*. Universidad Politecnica Salesiana, sede Cuenca, españa.
- Bados, A., & Garcia Grau, E. (2014, Junio 02). Retrieved from Resolucion de problemas: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Baldor, A. (1985). *Aritmetica Teorico Practica*. Madrid: Compañía Cultural Editora y Distribuidora de Textos Americanos, S.A.-Códice, Ediciones y Distribuciones, S.A., Mostoles (MAdrid).
- Banco de Desarrollo de America Latina. (2016). *Mas habilidades para el Trabajo y la vida: Los aportes de la familia, la escuela, el entorno y el mundo labora*. Bogòta: CAF.
- Banco de desarrollo de America Latina. (2016). *Más habilidades para el trabajo y la vida: los aportes de la familia, la escuela, el entorno y el mundo laboral*. Bogotá: CAF.
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010, agosto). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacionalde Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 1,2. Retrieved mayo 30, 2019
- Caminos Choto, F. G., Martínez Villalta, N. E., & Sánchez Sánchez, E. Y. (2002). *Metodologías utilizadas por la Unidad de Formación y Desarrollo del Talento Humano en las capacitaciones presenciales y su influencia en las relaciones interpersonales de los trabajadores de MOPTVDU*. San Salvador: Universidad de El Salvador.

- Carrasco Carrasco, J. (2000, Enero- Marzo). Criterios de desempeño para el puesto en la administracion local. . *Revista Electrónica CEMCI*, 50.
- Chacón Ortíz, M. (2015, Mayo-Agosto). El proceso de evaluación en educación no formal: Un camino para su construcción. *Revista Electrónica Educare*(19), 21.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de personal, el capital humano de las organizaciones*, 8° edición. Mexico, D,F: Mc Graw- Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Subsistema de retención de los recursos humanos. In I. Chiavenato, *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (Octava ed., p. 336). México, D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, Idalberto. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc. Graw Hill.
- Chiaveniato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico, D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Corral, Y. (2009). Validez y Confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista de Ciencias de la Educación*, 228-247.
- Cruz Medina, I. R. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Revista del departamento de contaduria y finanzas públicas del instituto de Sonora*, XIII(82), 32.
- Daniel S, B. R. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
- De León Lacayo, M. C. (2016). *Liderazgo y Conflictos laborales*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Decreto 13, Creacion de la Escuela Nacional de Formación Pública. (2017, marzo 01). Diario Oficial.
- Díaz, N. (2006). Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes. *Revista Seden*, 123.

- Domínguez, P. A. (1997). Educación no formal: Un acercamiento a otras instituciones educativas. *Pedagogía Social: revista interuniversitaria*(15-16), 313,316.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires, Argentina: Teseo.
- Galo, E., & Cano, P. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio. *Revista Científica, Dominio de las Ciencias, IV*, 506.
- Gobierno de El Salvador. (2015, Enero). *Plan Quinquenal de desarrollo 2014-2019*. Retrieved from <http://www.presidencia.gob.sv/wp-content/uploads/2015/01/Plan-Quinquenal-de-Desarrollo.pdf>
- González, M. G. (2014). Retrieved mayo 29, 2019, from La gestión por competencias para el desempeño exitoso, análisis desde el sector empresarial cubano: <http://www.ciget.pinar.cu>
- Guerreo Pupo, J. C., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S. M., Cutiño Rodríguez, M., & Fernández Díaz, D. J. (2006). *Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de oficina*. Retrieved junio 01, 2019, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000400005&Ing=es&tIng=en.
- Hernández Sampieri, R. (1998). *Metdología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- INSAFORP . (2001). *Desarrollo humano*. San salvador: NSAFORP.
- Jaramillo Solorio, R. M. (2012). Retrieved from <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- Joblers. (2019, mayo 30). *Productividad Laboral*. Retrieved mayo 30, 2019, from <http://www.joblers.net/productividad-laboral>
- Juárez Varón, D., Rodríguez Villalobos, A., & Sempere Ripoll, F. (2012). La gestion del tiempo como habilidad directiva. . *Revista de investigación*, 4.
- Ley General de Educaciòn. (1990, Julio 04). *Ley General de Educaciòn*. San Salvador, San Salvador, El Salvador: Ministerio de Educación.

- Maña Paris, G. (2014). *Los profesionales de la Formación Profesional para el Empleo; Competencias y Desarrollo Profesional (Tesis Doctoral)*. España: Universidad de Lleida.
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por Competencias: Métodos y Principios*. Santiago de Chile.
- Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Medina Rivilla, A., & Mata, F. S. (2009). *Didáctica General*. Madrid: Pearson educación.
- Mertens, L. (2000). *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. Madrid, España: Organización de los Estados Iberoamericanos para la educación, Ciencia y Cultura (OEI).
- Ministerio de Salud. (2015). *Manual de Organización y Funciones de la Región de Salud*. San Salvador: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud. (2017). *Informe de Labores 2016- 2017*. San Salvador, El Salvador: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud. (2018). *Informe de Labores 2017/2018*. San Salvador: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud. (2018). *Organigrama, unidades organizativas*. San Salvador: Ministerio de Salud.
- Molina Linde, J. M., Ávalos Martínez, F., Valderrama Olbergozo, L. J., & Uribe Rodríguez, A. F. (2009, septiembre). Factores relacionados a la satisfacción laboral de enfermería de un hospital médico-quirúrgico. *Investigación, XXVII(2)*, 219. Retrieved mayo 30, 2019
- Muñoz Campos, R. (2004). *La investigación Científica Paso a Paso (Cuarta Edición ed.)*. San Salvador: Talleres Gráficos UCA.
- Naciones Unidas. (2016, Mayo). Retrieved from Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Una oportunidad para América Latina y el Caribe: <http://www.sela.org/media/2262361/agenda-2030-y-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf>

- Nuñez, A. M. (2005). *Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo 5° edición*. México D.F: Trillas.
- OIT, Oficina Internacional del Trabajo. (1999). *Formación y empresa, el entrenamiento y la capacitación en el procesode reestructuración productiva*. Montevideo: Cinterfor.
- Organización Mundial de la Salud . (2006). *Informe sobre la salud en el mundo. Colaboremos por la salud*. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Pacheco Velasco, A. B. (2007). La capacitación laboral como proceso educativo permanente. *Tesis de licenciatura*. Universidad Pedagógica Nacional, México.
- Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016, Septiembre 05). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 6(3), 131-143. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/a89e/63558abbab25126ff35e51a1f8b63ac1715c.pdf>
- Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016, Enero- Junio). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación, desarrollo e innovación.*, 6(2), 131-143.
- Parra Penagos, Carlos & Rodríguez Fonseca, Fernando. (2016, Enero- Junio). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación, desarrollo e innovación.*, 6(2), 131-143.
- Pastor Homs, M. I. (2001, Septiembre-diciembre). Orígenes y evolución del concepto de la Educación no formal. (Belear, Ed.) *Revista Española de Pedagogía*(220), 25.
- Pilar Jericó. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Madrid.
- Política de Desarrollo de Recursos Humanos en Salud. (2014). *Política de Desarrollo de Recursos Humanos en Salud*. San Salvador: Ministerio de Salud.
- Prieto Bejarano, P. G. (2013, Marzo). *Gestion del talento humano como esrategia para la retención del personal*. Medellín .

- Que cursar. (2016, Octubre 29). Retrieved julio 21, 2019, from La puntualidad: signo de profesionalidad: <http://www.quecursar.com/noticias/la-puntualidad-signo-de-profesionalidad-10070.html>
- Río Rama, M. d., Maldonado Erazo, C. P., García Álvarez, J., & Sanrango Lalangui, P. O. (2017). *Gestión del Talento en el ámbito Universitario*. Italia: European Academic Publisher.
- Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado. (1998). México: McGraw-Hill.
- Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales 5ta edición*. México: Plaza y Valdes.
- Ruíz Bolívar, C. (2002). *Instrumentos de Investigación*. Caracas: Editorial Ipasme.
- Ruíz Segura, C. M. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Chile, Chile: Universidad del Bío-Bío.
- Sampieri, H. H. (1998). *Metodología de la investigación*. Mexico.
- Sampieri, R. H. (2008). *Metodologia de investigación 5ta edición*. México: McGraw Hill.
- Secretaría del trabajo y Prevision Social. S. T. P.S. . (s. f). *Implementacion del proceso capacitador*. Retrieved from http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf
- Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Siliceo Aguilar, A. (2007). *Capacitacion y desarrollo de personal, 4º edición*. Mexico, D.F: Limusa.
- Situación de los Recursos Humanos en Salud. Bases para la Política Nacional de Desarrollo de Recursos Humanos en Salud*. (2013). San Salvador: Ministerio de Salud.
- The Dialogue; Laureate, International Universities. (2016). *La capacitación laboral en América Latina*. Washington.

- Toribio Contreras, M. E. (2013, junio 02). Retrieved mayo 30, 2019, from Desarrollo Profesional: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/06/02/desarrollo-profesional/>
- Trilla, J. (1996). *La educación fuera de la escuela. Ámbitos no formales y educación social*. Barcelona: Ariel, S. A.
- Universidad de Champagnat. (2001, marzo 05). *Gestiopolis*. Retrieved mayo 30, 2019, from Desarrollo Profesional: <http://www.gestiopolis.com/desarrollo-profesional>
- Universidad del Caribe Panamá. (n.d.). *Universidad del Caribe*. Retrieved Mayo 20, 2019, from https://ucaribe.edu.pa/images/Administracion/Formularios/Plan_Capacitacion/Plan_Capacitacion_y_Desarrollo_Recursos_Humanos.pdf
- Vallejo Chávez, L. M. (2015). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba, Ecuador: La Caracola Editores.
- Vallejo Chávez, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: La caracola.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las empresas*. México: McGraw Hill.

Anexos



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS/AS SERVIDORES/AS PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE SALUD.

Introducción: Estimado/a servidor/a público del Ministerio de Salud, reciba un fraterno saludo; deseándole éxito en sus labores tanto en el ámbito profesional como personal en pro del desarrollo del sistema de salud público del país.

Objetivo: Recopilar información de cómo los procesos de capacitación mejoran el desarrollo del talento humano en los/las servidores/as públicos del área administrativa y personal de salud del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

Indicaciones: A continuación, se le presentan treinta y seis preguntas que debe marcar con una “X” una sola vez. Este cuestionario se divide en dos partes; la primera parte consta de cinco preguntas que corresponden a las variables sociodemográficas y la segunda parte son treinta preguntas que forman parte de las variables en investigación. La información que proporcionará es con fines de investigación.

PARTE I: VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS.

- 1. Género:** 1. Masculino 2. Femenino
- 2. Estado civil:** 1. Soltera/o 2. Casada/o 3. Acompañada/o
- 3. Edad:** 1. De 20 30 años 2. De 31 a 40 años 3. De 41 años o más
- 4. Cargo:** 1. Administrativo 2. Medico 3. Enfermero/a 4. Promotor/a de salud
5. Otro:
- 5. Departamento** 1. San Salvador 2. Santa Ana 3. La libertad

PARTE II: PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

1. En la planificación didáctica se plantean actividades prácticas dirigidas a la adquisición de nuevos conocimientos.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

2. La institución cuenta con los recursos didácticos necesarios para desarrollar los procesos de capacitación.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

3. Las técnicas implementadas por los capacitadores en el desarrollo de los procesos de capacitación permiten mejorar las habilidades laborales.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

4. Las metodologías de capacitación ofrecen estrategias relacionadas con las actividades que realiza en la institución.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

5. La evaluación del proceso de capacitación permite conocer los resultados alcanzados en el desarrollo de la misma.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

6. Las temáticas o contenidos de capacitación están acorde a las necesidades encontradas en la realización del diagnóstico.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

7. Son los puestos de trabajo los que determina el nivel de capacitación que se necesita, es decir la complejidad de la temática que el servidor público requiere para desempeñarse

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

8. La institución establece el perfil del capacitador teniendo en consideración la magnitud de las necesidades a satisfacer.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

9. La institución decide la cantidad de empleados a capacitar priorizando aquellos que presentan más necesidades en la realización de sus actividades.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

10. Para identificar las necesidades de capacitación se implementan técnicas de diagnóstico que permiten conocer las deficiencias existentes.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

11. El uso del equipo que utiliza en el trabajo es una habilidad adquirida mediante la capacitación que la institución facilita a los empleados.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

12. La capacidad de comunicación es una habilidad útil para desempeñarse como servidor/a público.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

13. El manejo de herramientas tecnológicas es necesario para realizar su trabajo como servidor/a público.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

14. La capacidad para administrar el tiempo es una habilidad necesaria para desempeñarse como servidor/a público.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

15. La capacidad de respuesta a consultas de los usuarios es una habilidad que los/las servidores/as público deben tener.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

16. La eficiencia en las tareas asignadas a los/las servidores/as públicos permite un mayor rendimiento en las actividades institucionales.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

17. Los servicios de calidad que los/las servidores/as públicos ofrecen permiten satisfacer apropiadamente las necesidades de los usuarios.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

18. Un personal capacitado permite que la institución proporcione servicios eficientes a los usuarios.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

19. La cobertura de los servicios prestados por las instituciones públicas son el resultado del rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

20. Los servidor/as públicos deben poseer la capacidad de identificar las oportunidades para mejorar los resultados en las actividades

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

21. El crecimiento profesional de un servidor público se refleja en el desempeño exitoso de las actividades asignadas.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

22. El crecimiento profesional de un servidor público permite la promoción laboral.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

23. La reducción de renuncias laborales es producto del mejoramiento obtenido mediante la capacitación.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

24. La proactividad en el servidor público refleja crecimiento profesional.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

25. La capacidad para superar las dificultades laborales demuestra el crecimiento profesional de un servidor/a público.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

26. Un ambiente laboral favorable contribuye a la satisfacción profesional de un/a servidor/a público.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

27. La adecuada administración del personal es fundamental para que el servidor público se muestre satisfecho en su trabajo.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

28. Las prestaciones salariales son importantes para la satisfacción laboral de un/a servidor/a público.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

29. La estabilidad laboral permite satisfacción en las actividades asignadas a los/las servidores/as públicos.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

30. Las oportunidades de desarrollo que ofrece la institución a los/as servidores/as públicos contribuye a la satisfacción laboral.

1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo



GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS/AS SERVIDORES/AS PÚBLICOS DEL
MINISTERIO DE SALUD.

Introducción: Estimado servidor público del Ministerio de Salud, reciba un fraterno saludo; deseándole éxito en sus labores tanto en el ámbito profesional como personal en pro del desarrollo del sistema de salud público del país.

Objetivo: Recopilar información de cómo los procesos de capacitación mejoran el desarrollo del talento humano en los/las servidores/as públicos del área administrativa y personal de salud del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad.

PARTE I: VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS.

- 1. Género:** 1. Masculino 2. Femenino
- 2. Estado civil:** 1. Soltera/o 2. Casada/o 3. Acompañada/o
- 3. Edad:** 1. De 20 30 años 2. De 31 a 40 años 3. De 41 años o más
- 4. Cargo:** 1. Asistente 2. Secretaria 3. Director 4. Jefe 5. Otro:
- 5. Departamento** 1. San Salvador 2. Santa Ana 3. La Libertad

PARTE II: PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Según su conocimiento, ¿La institución tiene un presupuesto asignado para desarrollar los procesos de capacitación de acuerdo con las necesidades?
2. Según su experiencia, ¿La institución se beneficia cuando el servidor/a público tiene conocimiento sobre el manejo de herramientas tecnológicas y lo aplica en su trabajo?

3. Desde su experiencia, ¿Tiene algún impacto sobre los usuarios que los/las servidores/as públicos ofrezcan servicios de calidad?
4. Según su criterio, ¿La productividad en las funciones laborales es resultado de la capacitación que recibe el servidor/a público?
5. ¿Contribuye un ambiente laboral favorable a la satisfacción profesional de un/a servidor/a público?

ANEXO B. Tabla de congruencia

| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | ENUNCIADO DEL PROBLEMA | ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS GENERAL | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | VARIABLES | CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE | INDICADORES | Nº DE ÍTEM POR INDICADOR |
|--|--|---|--|--|---|--|--------------------------------|---|--|--------------------------|
| Influencia de la Educación No Formal en el desarrollo del talento humano de los/as servidores/as públicos capacitados en la dirección de desarrollo de recursos humanos del Ministerio de Salud, en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad, durante el año 2019. | ¿Cómo los procesos de capacitación influyen en el desarrollo del talento humano relacionado con la adquisición de habilidades y competencias en el área de la salud de los/as servidores/as públicos a través de la Dirección de | Conocer el grado de relación que existe entre las dos variables en un contexto en particular, y medir la relación de dependencia entre la variable independiente: Educación No Formal en términos de capacitación y la variable dependiente: Desarrollo del Talento Humano relacionado con la adquisición de habilidades y competencias | Investigar como los procesos de capacitación mejoran el desarrollo del talento humano en los/as servidores/as públicos impartidos por la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos en el área administrativa y personal de salud del Ministerio de Salud | Describir la influencia de los programas de capacitación en los resultados del diagnóstico de necesidades de los/as servidores/as públicos desarrollados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud | Los procesos de capacitación permiten mejorar el desarrollo del talento humano en los/as servidores/as públicos impartidos por la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del área administrativa y personal de salud del Ministerio de Salud | Los programas de capacitación influyen en los resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación de los/as servidores/as públicos desarrollados en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud | VI: Programas de Capacitación. | Constituyen el conjunto de planes estructurados y organizados en los cuales se abordan las necesidades que presenta una institución, que por medio de capacitaciones se logra cubrir, es así reúnen todos los aspectos inmersos en un proceso de capacitación | -Elaboración de Planificación didáctica para la capacitación -Utilización de Recursos didácticos -Aplicación de técnicas de capacitación -Implementación Metodología de capacitación -Ejecución de Evaluación de la capacitación | 1 2 3 4 5 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|---|---------------------------------------|--|---|---|--|---|----------------------------|
| Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad, El Salvador durante el periodo comprendido entre el mes de febrero al mes de octubre del año 2019? | Presentar los resultados obtenidos en la investigación, así como recomendaciones que permitan un mayor desarrollo en los diferentes procesos de capacitación del Talento Humano en la respectiva secretaria de Estado. | en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. | San Salvador, Santa Ana y La Libertad | en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. | San Salvador, Santa Ana y La Libertad | VD: Diagnóstico de necesidades de capacitación. | Proceso a partir del cual se realiza un análisis cuyo objetivo es evaluar la situación actual y descubrir las necesidades en materia de conocimientos, habilidades y actitudes del personal de la institución, aplicando técnicas de diagnósticos de capacitación para ello. | -Desarrollo de contenidos de capacitación -Nivel de capacitación que se necesita. -Existencia de un perfil del capacitador -Cantidad de empleados a capacitar -Técnicas aplicadas al diagnóstico de necesidades | 6 7 8 9 10 |
| | La investigación se realizará en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad, El Salvador, durante el año 2019. | Identificar como el desarrollo de competencias laborales favorecen el rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo | | | El desarrollo de competencias laborales favorece el rendimiento laboral de los/las servidores/as públicos capacitados en la Dirección de Desarrollo de Recursos | VI: Desarrollo de competencias laborales. | Fortalecimiento de los recursos que posee una persona que le permite ser competente gracias a un proceso formativo que recibe por parte de la institución, cuyo propósito es potenciar la calidad de los servicios que brinda | - Manejo del equipo de trabajo -Capacidad de comunicación -Manejo de herramientas tecnológicas -Capacidad para administrar eficientemente del tiempo -Capacidad de respuesta a consultas de los usuarios | 11 12 13 14 15 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--------------------------------|---|---|----|
| | | | | de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. | Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. | VD: Rendimiento laboral | Relación entre los objetivos, metas y tareas alcanzadas y el tiempo que se ha empleado para lograrlo, en relación al entorno de trabajo y los recursos disponibles. | -Eficiencia en las tareas asignadas | 16 |
| | | | | | | | | -Servicios de calidad | 17 |
| | | | | | | | | -Personal capacitado | 18 |
| | | | | | | | | -Cobertura de los servicios | 19 |
| | | | | | | | | -Identificación de oportunidades para mejorar los resultados. | 20 |
| | | | | | | VI: Crecimiento profesional | Estado de satisfacción de las necesidades de desarrollo alcanzado por los individuos de una institución | -Desempeño exitoso. | 21 |
| | | | | | | | | -Promoción laboral | 21 |
| | | | | | | | | -Reducción de renuncias laborales | 22 |
| | | | | | | | | -Proactividad | 23 |
| | | | | | El crecimiento profesional incide en la satisfacción | | | -Superación de dificultades laborales. | 34 |
| | | | | | | | | | 25 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|--|--------------------------|---|---|----------------------------|
| | | | | Determinar la incidencia del crecimiento profesional en la satisfacción laboral de los/las servidores/as públicos capacitados por la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. | | n laboral de los/las servidores/as públicos en la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y La Libertad. | | VD: Satisfacción laboral | Es el grado de conformidad que una persona manifiesta en relación con el ambiente laboral, una adecuada administración del personal, existencia de prestaciones salariales, estabilidad laboral en la institución y la oferta de oportunidades de desarrollo. | - Ambiente laboral favorable -Adecuada administración del personal -Prestaciones salariales -Estabilidad laboral -Oportunidades de desarrollo | 26 27 28 29 30 |
|--|--|--|--|---|--|--|--|--------------------------|---|---|----------------------------|

ANEXO C. Mapas de los de ubicación geográfica de los departamentos en investigación.



Figura 1: Mapa Geográfico del Departamento de San Salvador

Departamento de San Salvador (Google, Departamento de San Salvador , 2019)Google, M. (25 de Abril de 2019). Obtenido de : <https://www.google.com/maps/place/San+Salvador/>



Figura 2: Mapa Geográfico del Departamento de Santa Ana

Departamento de Santa Ana (Google, Departamento de Santa Ana, 2019) Google, M. (25 de Abril de 2019). Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Santa+Ana/>



Figura 3: Mapa Geográfico del Departamento de La Libertad

Departamento de La Libertad (Google , 2019) Google , M. (25 de abril de 2019). Obtenido de <https://www.google.com/sv/maps/search/departamento+de+la+libertad+con+municipios/>

ANEXO D: Base de datos por departamento

Base de datos departamento de San Salvador.

| CUES | PREGUNTAS DE INVESTIGACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 1. | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 2. | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4. | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 6. | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 7. | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8. | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9. | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 10. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 11. | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 12. | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 14. | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 15. | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 16. | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 17. | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 18. | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 19. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 20. | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 21. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 22. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 23. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 24. | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 27. | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 28. | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 29. | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 30. | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 31. | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | |
| 32. | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| 33. | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | |
| 34. | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 35. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 36. | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 37. | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | |
| 38. | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | |
| 39. | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 40. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 41. | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 42. | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | |
| 43. | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 44. | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | |
| 45. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 46. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 47. | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | |
| 48. | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 49. | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | |
| 50. | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 51. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 52. | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 53. | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 54. | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 55. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 56. | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 57. | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 58. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 59. | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 60. | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 61. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 62. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 63. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | |
| 64. | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 65. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | |
| 66. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | |
| 67. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 68. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 69. | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 70. | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 71. | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 72. | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 73. | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 74. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 75. | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | |
| 76. | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 77. | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | | |
| 78. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 79. | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | |
| 80. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | |
| 81. | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 82. | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 83. | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 84. | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 85. | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 86. | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 87. | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 88. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | |
| 89. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | |
| 90. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 91. | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 92. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 93. | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 94. | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 95. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 96. | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 97. | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 98. | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 99. | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 100. | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | |
| 101. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 102. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 103. | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 104. | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 105. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 106. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 107. | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 108. | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 109. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 110. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 111. | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 112. | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 113. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 114. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 115. | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 116. | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 117. | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 118. | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 119. | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 120. | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 121. | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 122. | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 123. | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 124. | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 158. | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 159. | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 160. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 161. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 162. | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 163. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 164. | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 165. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 166. | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 167. | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 168. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 169. | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 |
| 170. | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 171. | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 172. | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 173. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 174. | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 175. | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 176. | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 177. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 178. | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 179. | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 180. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 181. | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 182. | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 183. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 184. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 185. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 186. | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 187. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 188. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 189. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 190. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 191. | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | |
| 192. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 193. | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 194. | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 195. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 196. | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 197. | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 198. | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 199. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 200. | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 201. | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 202. | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 203. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 204. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 205. | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 206. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 207. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 208. | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 209. | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 210. | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 211. | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 212. | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | |
| 213. | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 214. | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 215. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 216. | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 217. | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 218. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 219. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 220. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 221. | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 222. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 223. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |

Base de datos Santa Ana

| CUES | PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | |
| 1. | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 3. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 4. | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 5. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 6. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| 7. | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| 8. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 9. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 10. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 11. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| 12. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 13. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 14. | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | | |
| 15. | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 16. | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 17. | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 18. | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | |
| 19. | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 20. | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 21. | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 22. | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | |
| 23. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 24. | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25. | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| 26. | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | |
| 27. | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 28. | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 29. | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 30. | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 31. | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 32. | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 33. | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 34. | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 35. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 36. | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 37. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 38. | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 39. | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 40. | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 41. | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 42. | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 43. | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 44. | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 45. | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | |
| 46. | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 47. | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | |
| 48. | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 49. | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| 50. | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 51. | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 52. | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 53. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 54. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 85. | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 86. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 87. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | | |
| 88. | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 89. | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | |
| 90. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 91. | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 92. | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 93. | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 94. | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 95. | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | |
| 96. | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 97. | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 98. | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 99. | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 100. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 101. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 102. | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 103. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 104. | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 105. | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 106. | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 107. | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 108. | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 109. | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 110. | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 111. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 112. | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 113. | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| 114. | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 115 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 116 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 117 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 118 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 119 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 120 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 121 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 122 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 123 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 124 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 125 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 126 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 127 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 128 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 129 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 130 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 131 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 132 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 133 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 |
| 134 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 135 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |

Base de datos La Libertad.

| CUES | PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 1. | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 2. | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4. | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5. | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 6. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 7. | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 8. | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 9. | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10. | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11. | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 12. | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 13. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 14. | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15. | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16. | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 17. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| 18. | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 19. | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 20. | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| 21. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|
| 47. | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 48. | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 49. | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 50. | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | | |
| 51. | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 52. | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 53. | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 54. | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 55. | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 56. | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | |
| 57. | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 58. | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 59. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 60. | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | |
| 61. | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 62. | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 63. | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| 64. | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| 65. | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 66. | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | |
| 67. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 68. | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 69. | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 70. | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 71. | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 72. | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| 73. | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | | | |
| 74. | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | | |
| 75. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | | |
| 76. | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 77. | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 78. | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 79. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 80. | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 81. | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 82. | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 83. | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 84. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 85. | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | | |
| 86. | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 87. | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | |
| 88. | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 89. | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 90. | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 91. | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 92. | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 93. | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 94. | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 95. | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 96. | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 122. | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 123. | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 124. | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | |
| 125. | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 126. | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 127. | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 128. | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 129. | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 130. | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 131. | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 132. | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 133. | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 134. | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 135. | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 136. | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 137. | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 138. | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 139. | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 140. | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 141. | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 142. | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| 143. | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 144. | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 145. | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 146. | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 147. | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 148. | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 149. | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 150. | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 151. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 152. | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 153. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 154. | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 |
| 155. | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 156. | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 157. | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | |
| 158. | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 159. | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 160. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| 161. | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| 162. | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 163. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 164. | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | |
| 165. | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 166. | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | |
| 167. | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | |
| 168. | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | |
| 169. | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 170. | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 171. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 197. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 198. | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 199. | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 200. | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | |
| 201. | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 202. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 203. | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | |
| 204. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 205. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 206. | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 207. | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | | |
| 208. | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | | |
| 209. | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | | |
| 210. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 211. | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 212. | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | | |
| 213. | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | | |
| 214. | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | | |
| 215. | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | | |
| 216. | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | | | |
| 217. | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | | |
| 218. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | | |
| 219. | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 220. | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | | |
| 221. | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | | |

ANEXO E: Tablas y gráficos.

Tablas y gráficos por variable departamento de San Salvador.

Tabla 1. *Programas de capacitación*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|-----------------------------|-----|-------|-----|-------|----|-------|----|-------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Planificación didáctica | 111 | 46.3% | 99 | 41.3% | 18 | 7.5% | 7 | 2.9% | 5 | 2.1% |
| Recursos didácticos | 56 | 23.3% | 120 | 50.0% | 23 | 9.6% | 25 | 10.4% | 16 | 6.7% |
| Técnicas de capacitación | 53 | 22.1% | 139 | 57.9% | 21 | 8.8% | 18 | 7.5% | 9 | 3.8% |
| Metodología de capacitación | 52 | 21.7% | 147 | 61.3% | 27 | 11.3% | 9 | 3.8% | 5 | 2.1% |
| Evaluación de capacitación | 53 | 22.1% | 120 | 50.0% | 40 | 16.7% | 14 | 5.8% | 13 | 5.4% |

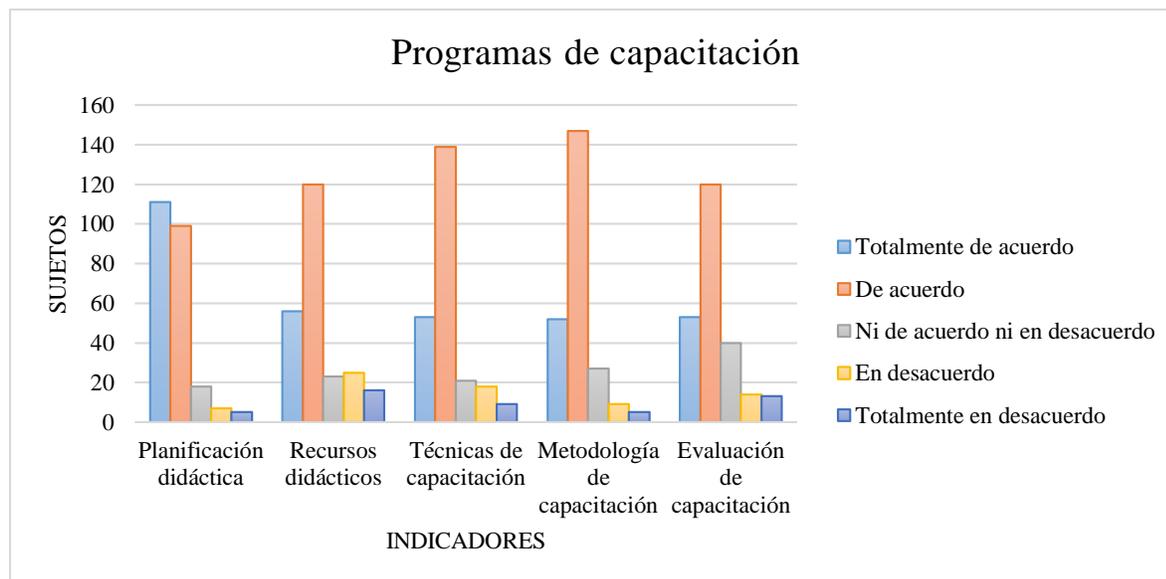


Gráfico 1. *Programas de capacitación*

Tabla 2. *Diagnóstico de necesidades*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|-----------------------------------|----|-------|-----|-------|----|-------|----|-------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Contenidos de capacitación | 67 | 27.9% | 129 | 53.8% | 22 | 9.2% | 15 | 6.3% | 7 | 2.9% |
| Nivel de capacitación | 60 | 25% | 111 | 46.3% | 33 | 13.8% | 30 | 12.5% | 6 | 2.5% |
| perfil del capacitador | 42 | 17.5% | 133 | 55.5% | 27 | 11.3% | 26 | 10.8% | 12 | 5.0% |
| Cantidad de empleados a capacitar | 43 | 17.9% | 143 | 59.6% | 21 | 8.8% | 24 | 10.0% | 9 | 3.8% |
| Técnicas de diagnóstico | 47 | 19.6% | 119 | 49.6% | 32 | 13.3% | 35 | 14.6% | 7 | 2.9% |

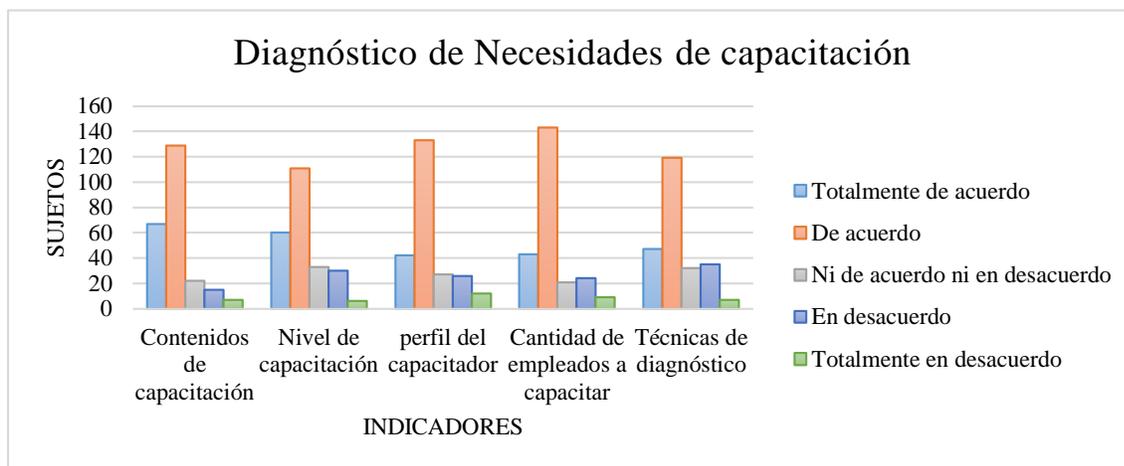


Gráfico 2. *Diagnóstico de necesidades de capacitación*

Tabla 3. *Desarrollo de habilidades laborales.*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--|-----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Manejo adecuado del equipo de trabajo | 84 | 35.0% | 84 | 35.0% | 36 | 15.1% | 29 | 12.1% | 7 | 2.9% |
| Capacidad de comunicación | 134 | 55.8% | 88 | 36.7% | 4 | 1.7% | 12 | 5% | 2 | 0.8% |
| Manejo de herramientas tecnológicas | 137 | 57.1% | 78 | 32.5% | 13 | 5.4% | 11 | 4.6% | 1 | 0.4% |
| Capacidad para administrar el tiempo | 131 | 54.6% | 84 | 35.0% | 16 | 6.7% | 7 | 2.9% | 2 | 0.8% |
| Capacidad de respuesta a consultas de usuarios | 121 | 50.4% | 97 | 40.4% | 17 | 7.1% | 4 | 1.7% | 1 | 0.4% |

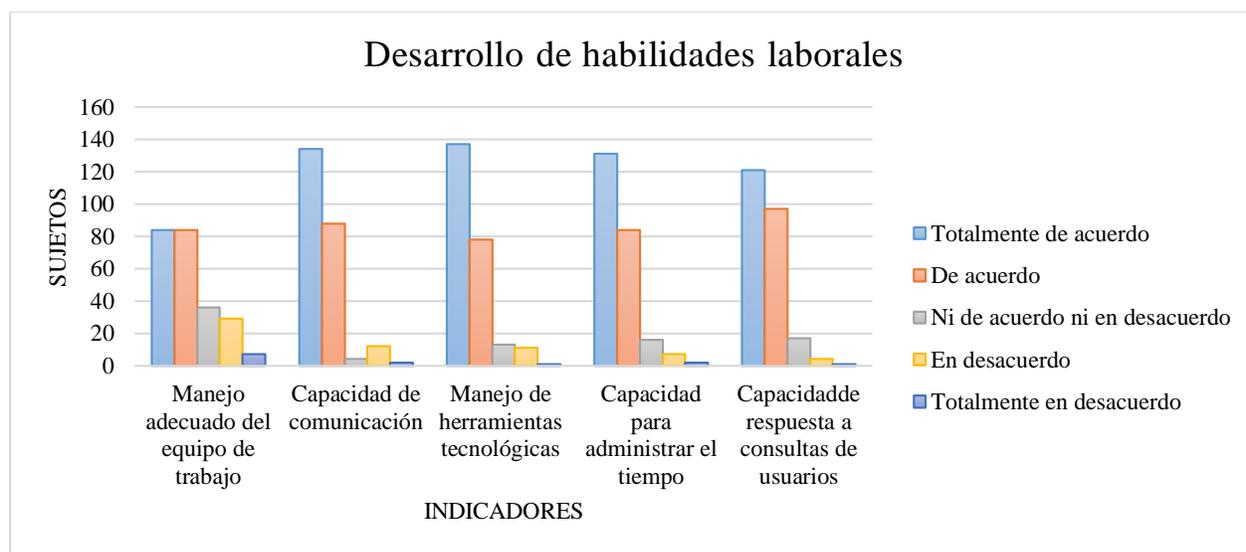


Gráfico 3. *Desarrollo de habilidades laborales.*

Tabla 4. *Rendimiento laboral.*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--------------------------------------|-----|-------|-----|-------|----|------|----|------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Eficiencia en las tareas asignadas | 119 | 49.6% | 103 | 42.9% | 4 | 1.7% | 6 | 2.5% | 8 | 3.3% |
| Servicios de calidad | 105 | 43.8% | 97 | 40.4% | 21 | 8.8% | 9 | 3.8% | 8 | 3.3% |
| personal capacitado | 146 | 60.8% | 73 | 30.4% | 12 | 5.0% | 6 | 2.5% | 3 | 1.3% |
| Cobertura de los servicios ofrecidos | 95 | 39.6% | 92 | 38.3% | 23 | 9.6% | 18 | 7.5% | 12 | 5.6% |
| Identificación de oportunidades | 133 | 55.4% | 90 | 37.5% | 10 | 4.2% | 3 | 1.3% | 4 | 1.7% |

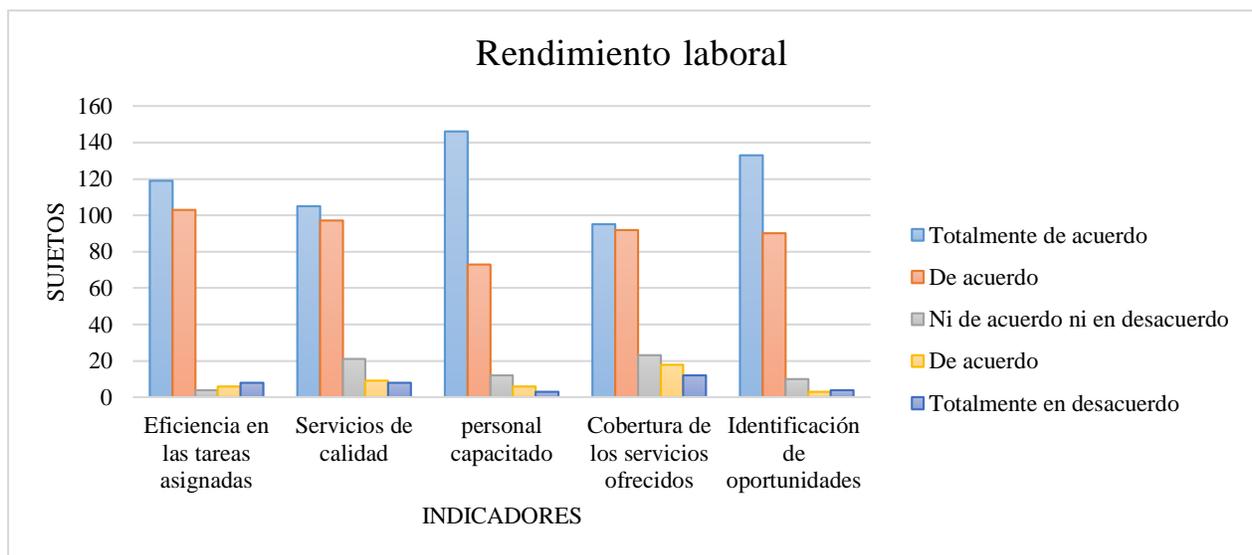


Gráfico 4. *Rendimiento laboral*

Tabla 5. *Crecimiento profesional*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--------------------------------------|-----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Desempeño exitoso | 103 | 42.9% | 97 | 40.4% | 17 | 7.1% | 11 | 4.6% | 12 | 5.0% |
| Promoción laboral | 88 | 36.7% | 92 | 38.3% | 30 | 12.5% | 16 | 6.7% | 14 | 5.8% |
| Reducción de renuncias laborales | 49 | 20.4% | 94 | 39.2% | 40 | 16.7% | 35 | 14.6% | 22 | 9.2% |
| proactividad | 119 | 49.6% | 92 | 38.3% | 18 | 7.5% | 8 | 3.3% | 3 | 1.3% |
| superación de dificultades laborales | 120 | 50.0% | 96 | 40.0% | 14 | 5.8% | 9 | 3.8% | 1 | 0.4% |

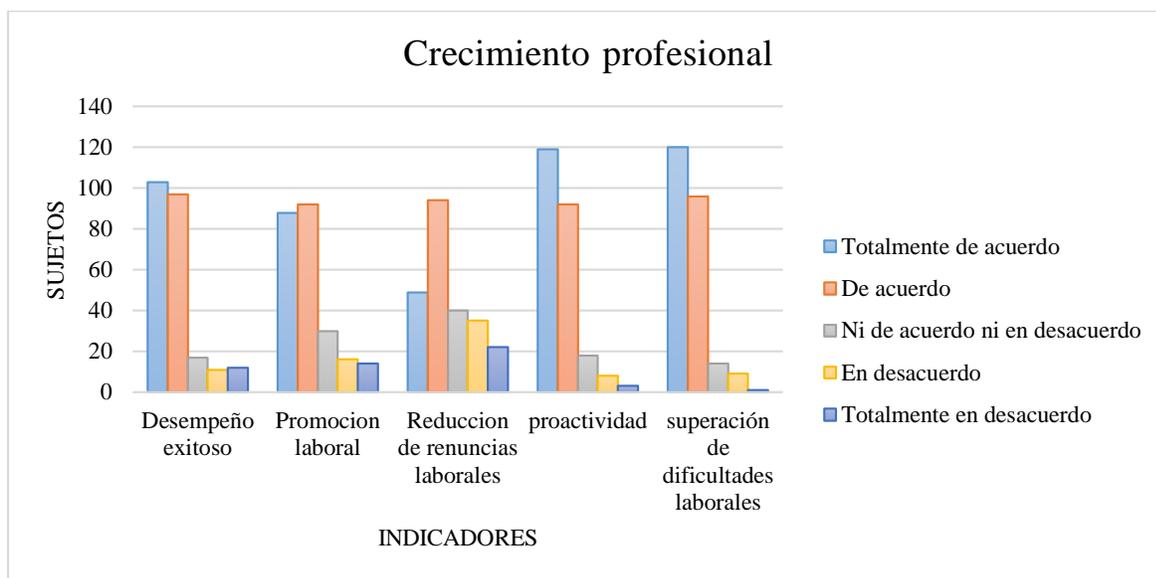


Gráfico 5. *Crecimiento profesional*.

Tabla 6. *Satisfacción laboral.*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|-----------------------------|-----|-------|----|-------|----|-------|----|------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Ambiente laboral favorable | 167 | 69.6% | 64 | 26.7% | 4 | 1.7% | 2 | 0.8% | 3 | 1.3% |
| Adecuada administración | 144 | 60.0% | 88 | 36.7% | 5 | 2.1% | 2 | 0.8% | 1 | 0.4% |
| prestaciones salariales | 184 | 76.7% | 54 | 22.5% | 0 | 0.0% | 1 | 0.4% | 1 | 0.4% |
| Estabilidad laboral | 154 | 64.2% | 76 | 31.7% | 6 | 2.5% | 2 | 0.8% | 2 | 0.8% |
| oportunidades de desarrollo | 90 | 37.5% | 95 | 39.6% | 27 | 11.3% | 12 | 5.0% | 16 | 6.7% |

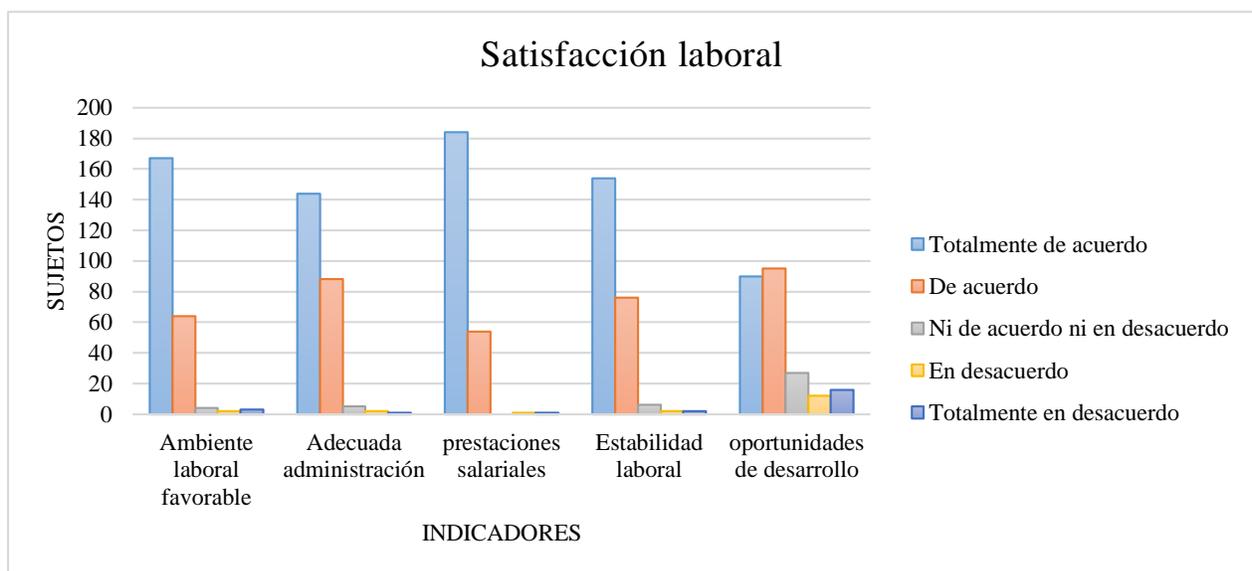


Gráfico 6. *Satisfacción laboral*

Tablas y gráficos departamento de Santa Ana

Tabla 7. *Programas de capacitación*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|-----------------------------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Planificación didáctica | 51 | 37.8% | 65 | 48.1% | 17 | 12.6% | 1 | 0.7% | 1 | 0.7% |
| Recursos didácticos | 32 | 23.7% | 56 | 41.5% | 26 | 19.3% | 15 | 11.1% | 6 | 4.4% |
| Técnicas de capacitación | 40 | 29.6% | 75 | 55.6% | 14 | 10.4% | 5 | 3.7% | 1 | 0.7% |
| Metodología de capacitación | 34 | 25.2% | 74 | 54.8% | 17 | 12.6% | 5 | 3.7% | 5 | 3.7% |
| Evaluación de capacitación | 29 | 21.5% | 73 | 54.1% | 17 | 12.6% | 11 | 8.1% | 5 | 3.7% |

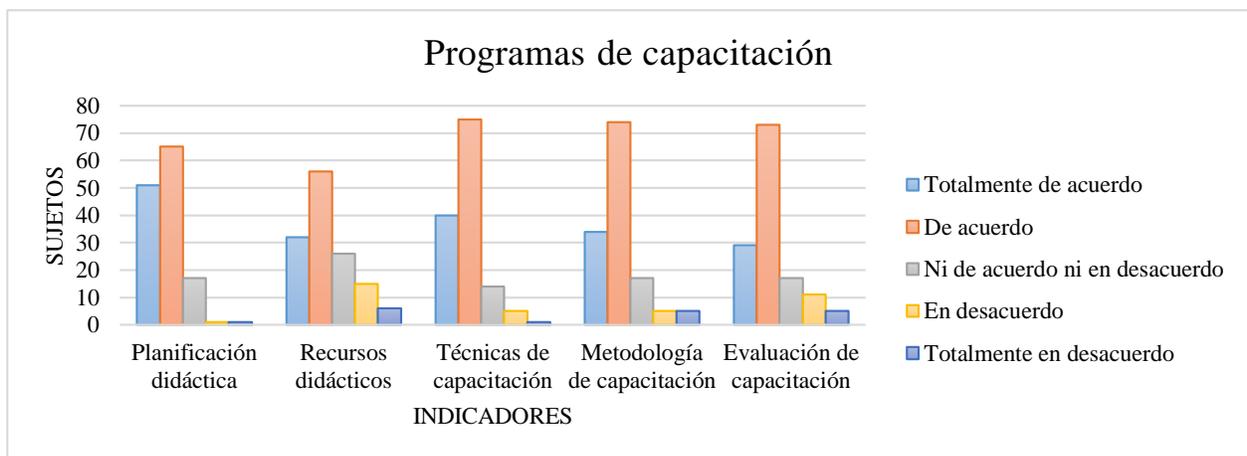


Gráfico 7. *Programas de capacitación.*

Tabla 8. *Diagnóstico de necesidades de capacitación.*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|-----------------------------------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Contenidos de capacitación | 35 | 25.9% | 69 | 51.1% | 18 | 13.3% | 10 | 7.4% | 3 | 2.2% |
| Nivel de capacitación | 33 | 24.4% | 50 | 37.0% | 21 | 15.6% | 22 | 16.3% | 9 | 6.7% |
| perfil del capacitador | 36 | 26.7% | 65 | 48.1% | 16 | 11.9% | 15 | 11.1% | 3 | 2.2% |
| Cantidad de empleados a capacitar | 40 | 29.6% | 55 | 40.7% | 17 | 12.6% | 15 | 11.1% | 8 | 5.9% |
| Técnicas de diagnóstico | 28 | 20.7% | 63 | 46.7% | 22 | 16.3% | 17 | 12.6% | 5 | 3.7% |

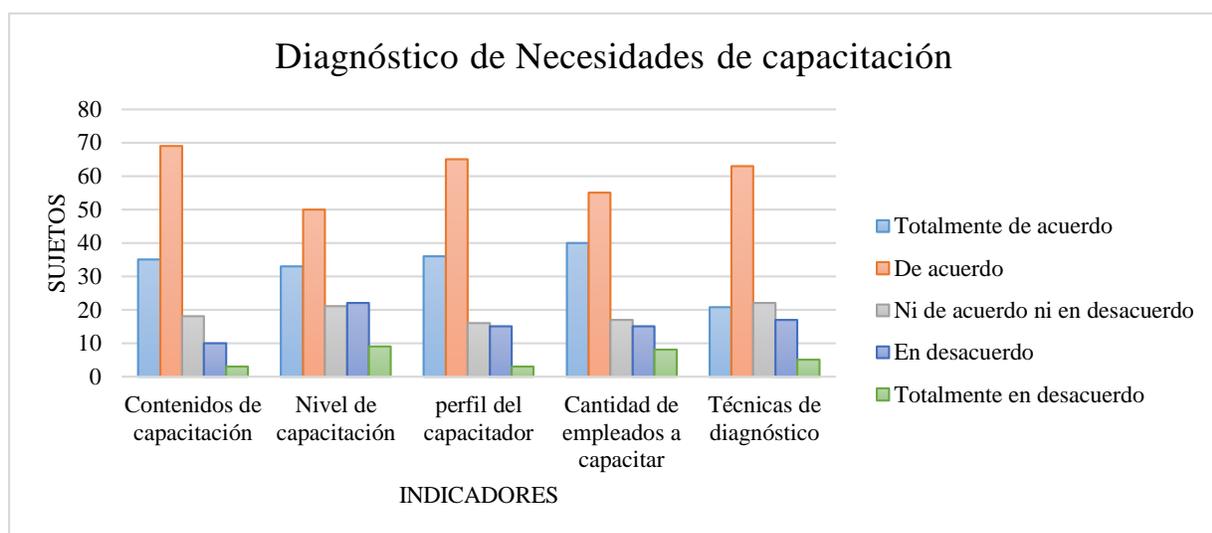


Gráfico 8. *Diagnóstico de necesidades de capacitación.*

Tabla 9. *Desarrollo de habilidades laborales.*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Manejo adecuado del equipo de trabajo | 24 | 17.8% | 65 | 48.1% | 19 | 14.1% | 16 | 11.9% | 11 | 8.1% |
| Capacidad de comunicación | 72 | 53.5% | 56 | 41.5% | 3 | 2.2% | 2 | 1.5% | 2 | 1.5% |
| Manejo de herramientas tecnológicas | 67 | 49.6% | 52 | 38.5% | 10 | 7.4% | 5 | 3.7% | 1 | 0.7% |
| Capacidad para administrar el tiempo | 69 | 51.1% | 56 | 41.5% | 6 | 4.4% | 2 | 1.5% | 2 | 1.5% |
| Capacidad de respuesta a consultas de usuarios | 52 | 53.3% | 51 | 37.8% | 9 | 6.7% | 2 | 1.5% | 1 | 0.7% |

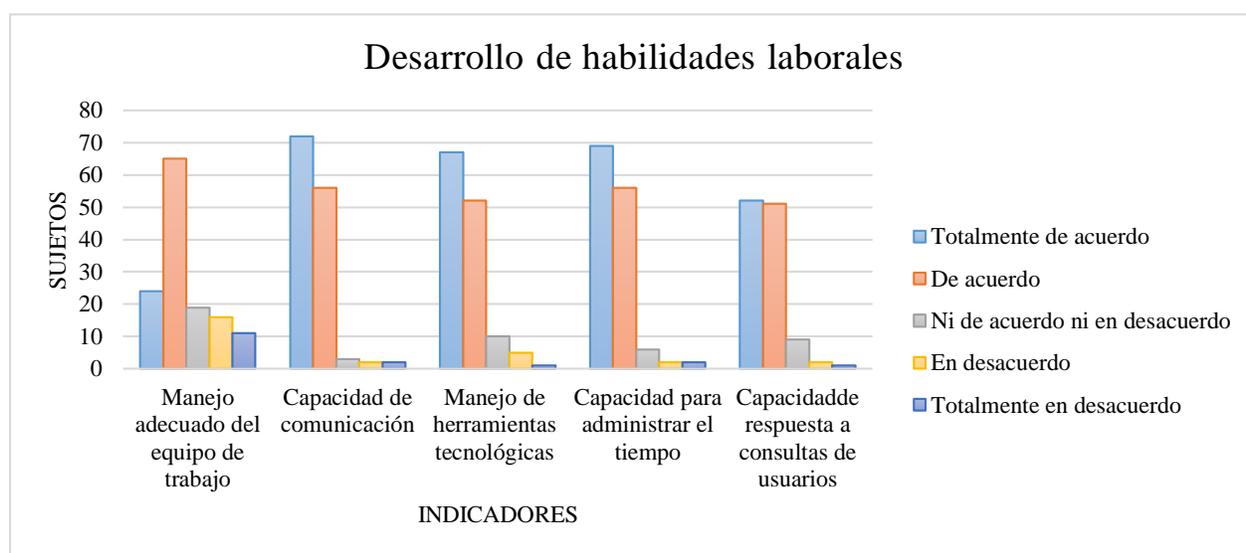


Gráfico 9. *Desarrollo de habilidades laborales.*

Tabla 10. *Rendimiento laboral*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--------------------------------------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|---|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Eficiencia en las tareas asignadas | 52 | 38.5% | 71 | 52.6% | 7 | 5.2% | 3 | 2.2% | 2 | 1.5% |
| Servicios de calidad | 51 | 37.8% | 68 | 50.4% | 10 | 7.4% | 5 | 3.7% | 1 | 0.7% |
| personal capacitado | 71 | 52.6% | 55 | 40.7% | 7 | 5.2% | 1 | 0.7% | 1 | 0.7% |
| Cobertura de los servicios ofrecidos | 35 | 25.9% | 65 | 48.1% | 22 | 16.3% | 8 | 5.9% | 5 | 3.7% |
| Identificación de oportunidades | 49 | 36.3% | 71 | 52.6% | 13 | 9.6% | 1 | 0.7% | 1 | 0.7% |

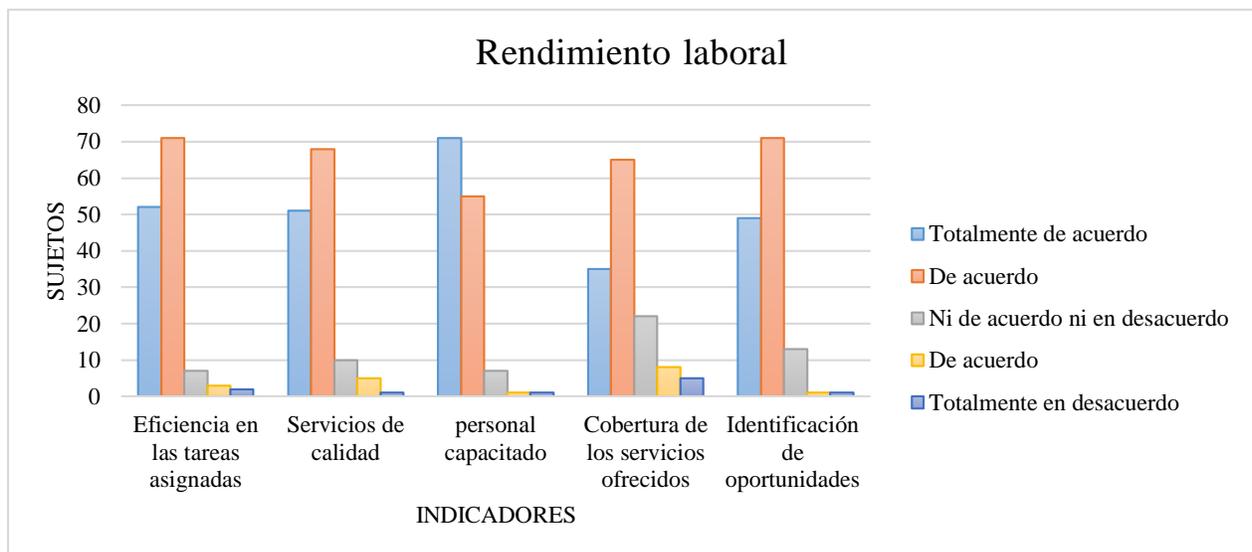


Gráfico 10. *Rendimiento laboral*

Tabla 11. *Crecimiento profesional.*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--------------------------------------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Desempeño exitoso | 51 | 37.8% | 61 | 45.2% | 15 | 11.1% | 4 | 3.0% | 4 | 3.0% |
| Promoción laboral | 32 | 23.7% | 64 | 47.4% | 18 | 13.3% | 10 | 7.4% | 11 | 8.1% |
| Reducción de renuncias laborales | 24 | 17.8% | 46 | 34.1% | 36 | 26.7% | 16 | 11.9% | 13 | 9.6% |
| proactividad | 39 | 28.9% | 73 | 54.1% | 14 | 10.4% | 8 | 5.9% | 1 | 0.7% |
| superación de dificultades laborales | 53 | 39.3% | 69 | 51.1% | 8 | 5.9% | 4 | 3.0% | 1 | 0.7% |

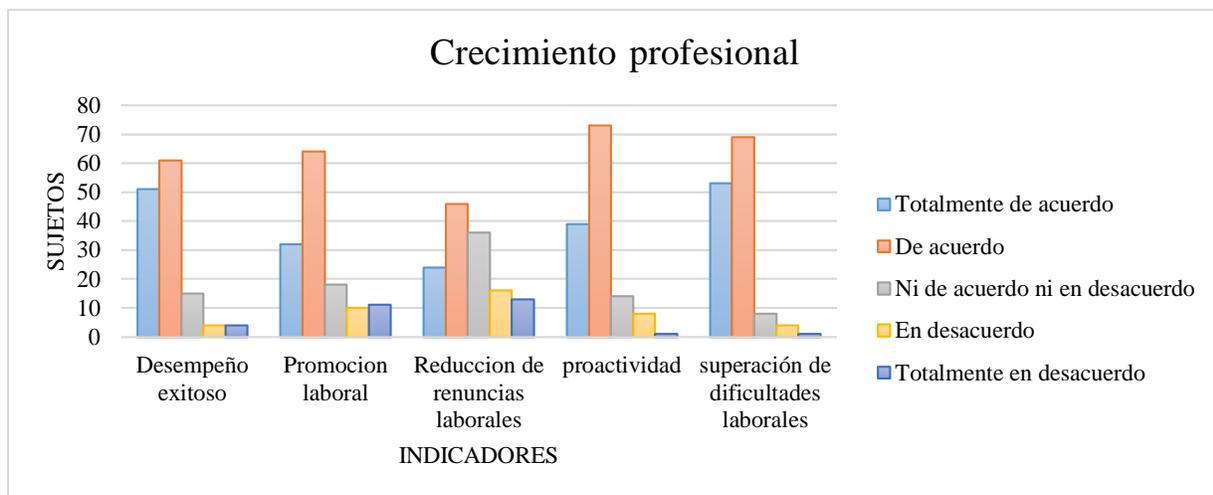


Gráfico 11. *Crecimiento Profesional*

Tabla 12. *Satisfacción laboral.*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--------------------------------------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Desempeño exitoso | 51 | 37.8% | 61 | 45.2% | 15 | 11.1% | 4 | 3.0% | 4 | 3.0% |
| Promoción laboral | 32 | 23.7% | 64 | 47.4% | 18 | 13.3% | 10 | 7.4% | 11 | 8.1% |
| Reducción de renuncias laborales | 24 | 17.8% | 46 | 34.1% | 36 | 26.7% | 16 | 11.9% | 13 | 9.6% |
| proactividad | 39 | 28.9% | 73 | 54.1% | 14 | 10.4% | 8 | 5.9% | 1 | 0.7% |
| superación de dificultades laborales | 53 | 39.3% | 69 | 51.1% | 8 | 5.9% | 4 | 3.0% | 1 | 0.7% |

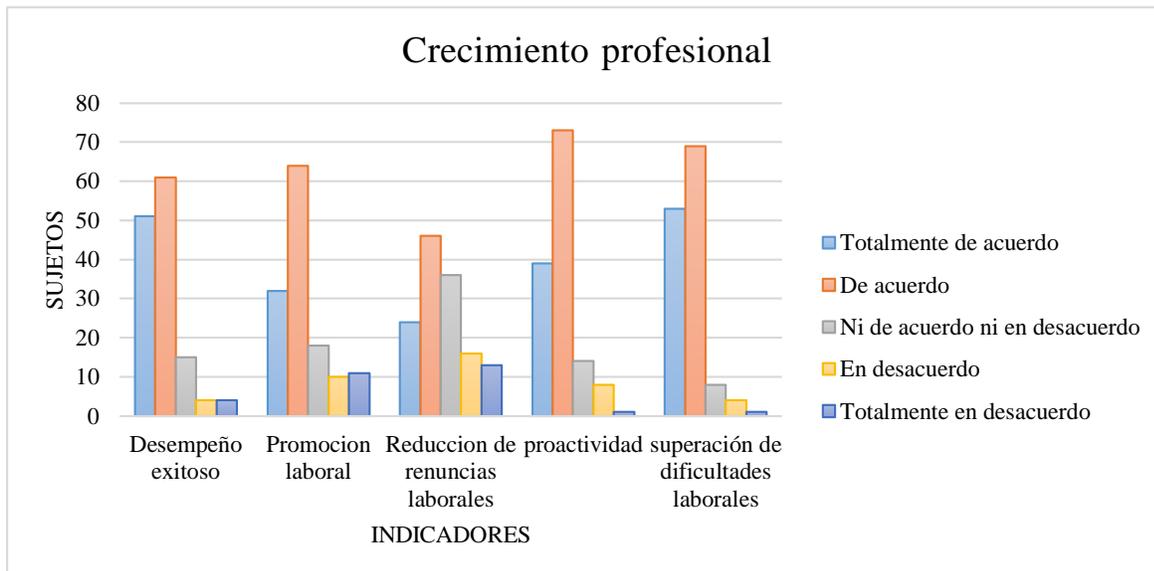


Gráfico 12. *Satisfacción laboral*

Tablas y gráficos departamento de La Libertad.

Tabla 13. *Programas de capacitación*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|-----------------------------|----|-------|-----|-------|----|-------|----|-------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Planificación didáctica | 80 | 34.0% | 112 | 47.7% | 29 | 12.3% | 12 | 5.1% | 2 | 0.9% |
| Recursos didácticos | 31 | 13.2% | 96 | 40.9% | 53 | 22.6% | 42 | 17.9% | 13 | 5.5% |
| Técnicas de capacitación | 48 | 20.4% | 136 | 57.9% | 28 | 11.9% | 17 | 7.2% | 6 | 2.6% |
| Metodología de capacitación | 50 | 21.3% | 134 | 57.0% | 35 | 14.9% | 15 | 6.4% | 1 | 0.4% |
| Evaluación de capacitación | 45 | 19.0% | 124 | 52.8% | 49 | 20.9% | 14 | 6.0% | 3 | 1.3% |

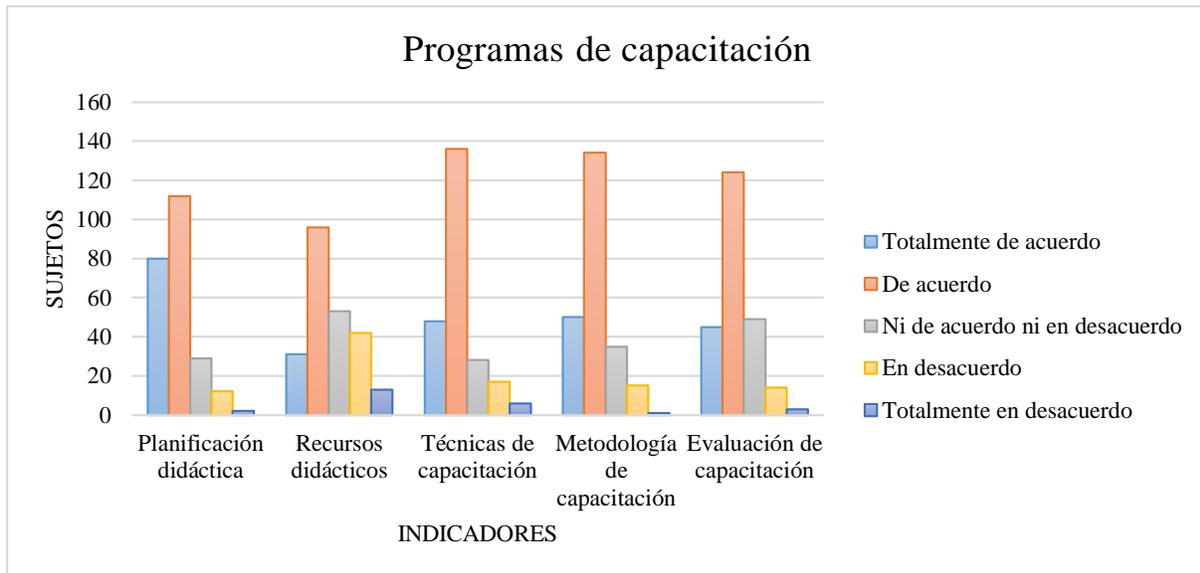


Gráfico 13. *Programas de capacitación.*

Tabla 14. *Diagnóstico de necesidades de capacitación*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|-----------------------------------|----|-------|-----|-------|----|-------|----|-------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Contenidos de capacitación | 46 | 19.6% | 128 | 54.5% | 41 | 17.4% | 16 | 6.8% | 4 | 1.7% |
| Nivel de capacitación | 54 | 23.0% | 104 | 44.3% | 36 | 15.3% | 36 | 15.3% | 5 | 2.1% |
| perfil del capacitador | 44 | 18.7% | 126 | 53.6% | 39 | 16.6% | 20 | 8.5% | 6 | 2.6% |
| Cantidad de empleados a capacitar | 62 | 26.4% | 104 | 44.3% | 37 | 15.7% | 22 | 9.4% | 10 | 4.3% |
| Técnicas de diagnóstico | 50 | 21.3% | 99 | 42.1% | 46 | 19.6% | 25 | 10.6% | 15 | 6.4% |

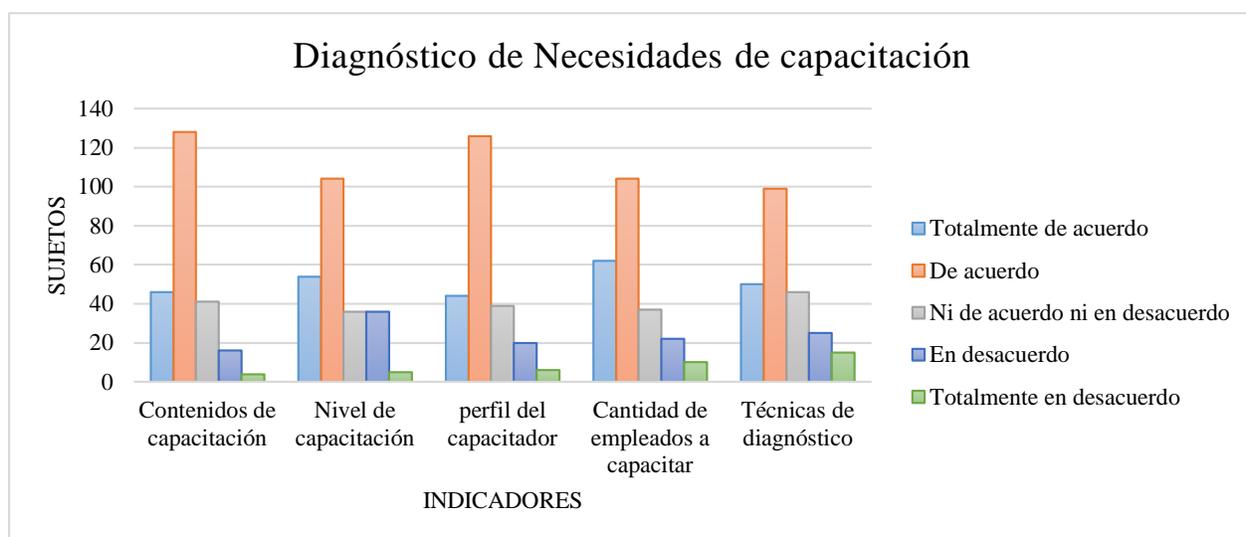


Gráfico 14. *Diagnóstico de necesidades de capacitación.*

Tabla 15. *Desarrollo de habilidades laborales.*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--|-----|-------|-----|-------|----|-------|----|-------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Manejo adecuado del equipo de trabajo | 33 | 14.0% | 107 | 45.5% | 45 | 19.1% | 35 | 14.9% | 15 | 6.4% |
| Capacidad de comunicación | 139 | 59.1% | 84 | 35.7% | 4 | 1.7% | 6 | 2.6% | 2 | 0.9% |
| Manejo de herramientas tecnológicas | 108 | 46.0% | 100 | 42.6% | 15 | 6.4% | 12 | 5.1% | 0 | 0.0% |
| Capacidad para administrar el tiempo | 122 | 51.9% | 99 | 42.1% | 8 | 3.4% | 5 | 2.1% | 1 | 0.4% |
| Capacidad de respuesta a consultas de usuarios | 117 | 49.8% | 99 | 42.1% | 15 | 6.4% | 4 | 1.7% | 0 | 0.0% |

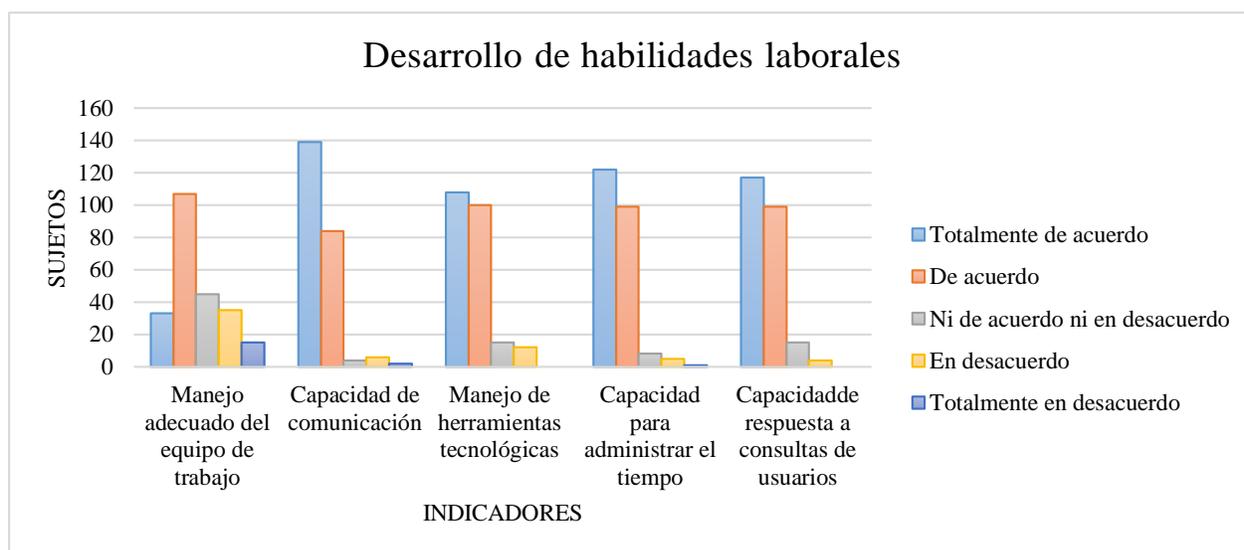


Gráfico 15. *Desarrollo de habilidades laborales.*

Tabla 16. *Rendimiento laboral*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--------------------------------------|-----|-------|-----|-------|----|-------|----|------|---|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Eficiencia en las tareas asignadas | 90 | 38.3% | 123 | 52.3% | 14 | 6.0% | 6 | 2.6% | 2 | 0.9% |
| Servicios de calidad | 78 | 32.2% | 117 | 49.8% | 28 | 11.9% | 7 | 3.0% | 5 | 2.0% |
| personal capacitado | 123 | 52.3% | 99 | 42.1% | 10 | 4.3% | 3 | 1.3% | 0 | 0.0% |
| Cobertura de los servicios ofrecidos | 68 | 28.9% | 109 | 46.4% | 33 | 14.0% | 19 | 8.1% | 6 | 2.6% |
| Identificación de oportunidades | 98 | 41.7% | 125 | 53.2% | 8 | 3.4% | 3 | 1.3% | 1 | 0.4% |

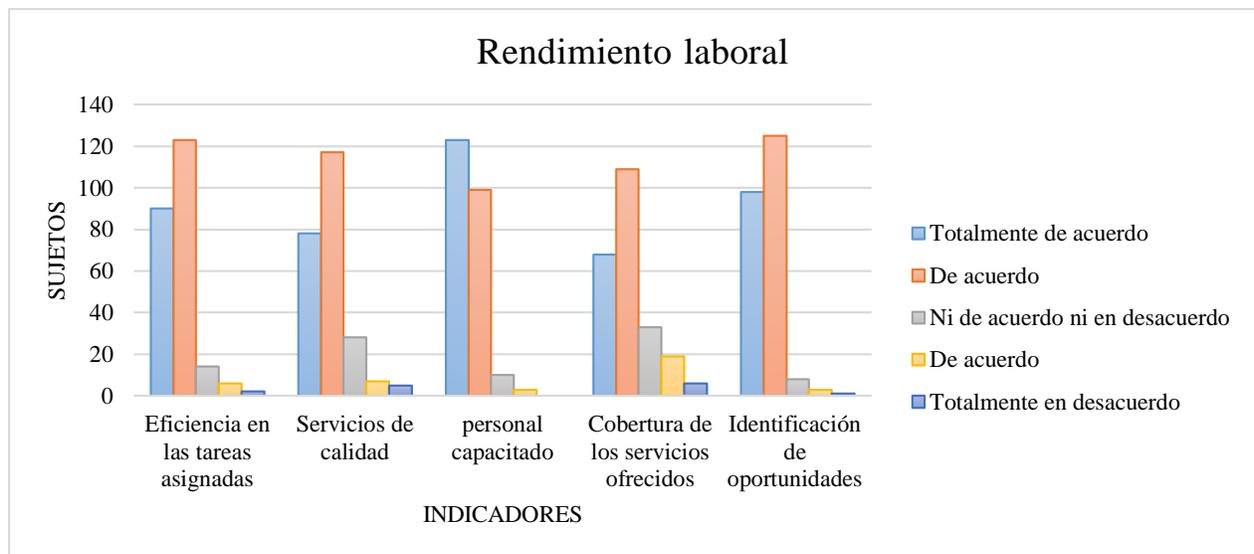


Gráfico 16. *Rendimiento laboral*

Tabla 17. *Crecimiento profesional.*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|--------------------------------------|-----|-------|-----|-------|----|-------|----|-------|----|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Desempeño exitoso | 105 | 44.7% | 97 | 41.3% | 21 | 8.9% | 10 | 4.3% | 2 | 0.9% |
| Promoción laboral | 71 | 30.2% | 104 | 44.3% | 32 | 13.6% | 16 | 6.8% | 12 | 5.1% |
| Reducción de renuncias laborales | 29 | 12.3% | 80 | 34.0% | 73 | 31.1% | 36 | 15.3% | 17 | 7.2% |
| proactividad | 64 | 27.2% | 125 | 53.2% | 34 | 14.5% | 7 | 3.0% | 5 | 2.1% |
| superación de dificultades laborales | 76 | 32.3% | 134 | 57.5% | 15 | 6.4% | 8 | 3.4% | 1 | 0.4% |

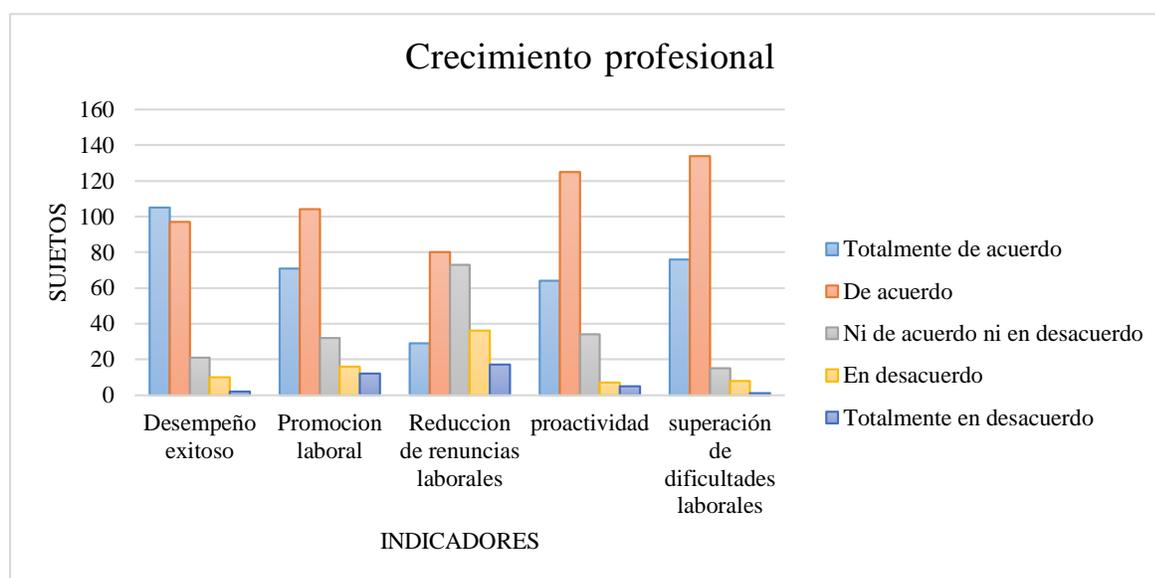


Gráfico 17. *Crecimiento profesional.*

Tabla 18. *Satisfacción laboral*

| Indicadores | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | |
|-----------------------------|-----|-------|-----|-------|----|-------|----|------|---|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Ambiente laboral favorable | 161 | 68.5% | 68 | 28.9% | 4 | 1.7% | 2 | 0.9% | 0 | 0.0% |
| Adecuada administración | 117 | 49.8% | 109 | 46.4% | 7 | 3.0% | 2 | 0.9% | 0 | 0.0% |
| prestaciones salariales | 170 | 72.3% | 59 | 25.1% | 2 | 0.9% | 3 | 1.3% | 1 | 0.4% |
| Estabilidad laboral | 151 | 64.3% | 74 | 31.5% | 6 | 2.6% | 3 | 1.3% | 1 | 0.4% |
| oportunidades de desarrollo | 90 | 38.3% | 94 | 40.0% | 34 | 14.5% | 14 | 6.0% | 3 | 1.3% |

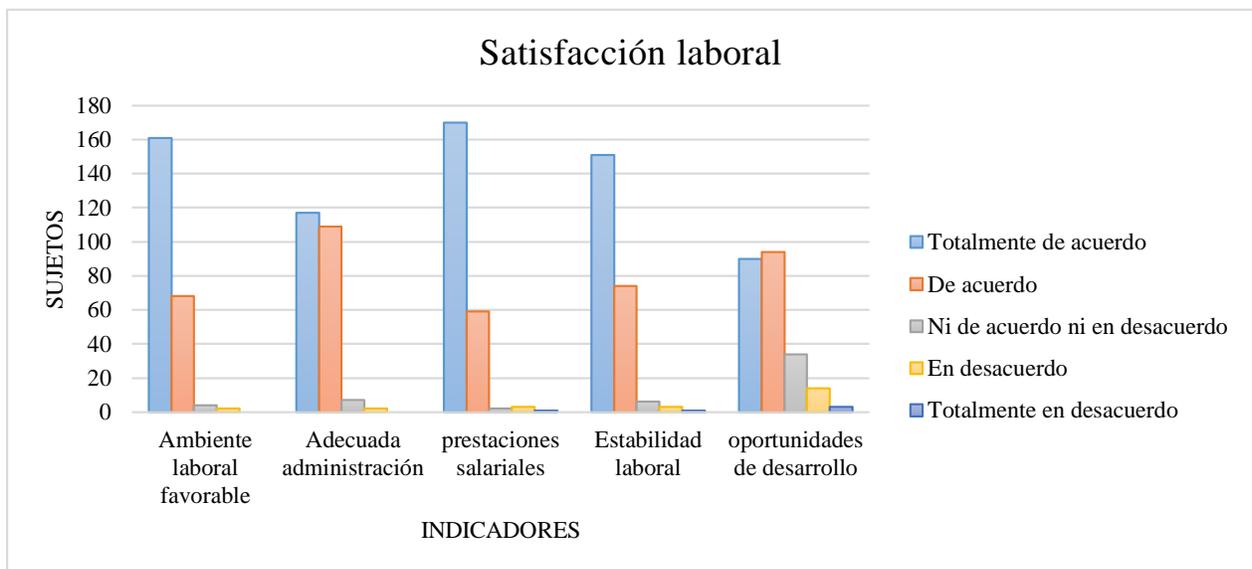


Gráfico 18. *Satisfacción laboral*

Fotografías de visitas a las Unidades comunitaria de Salud familiar.

Realización de prueba piloto: Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Marta, Victoria, Cabañas.



Visititas a Unidades Comunitarias de Salud Familiar para la administración definitiva del cuestionario

