

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

TESIS:

**FACTORES QUE LIMITAN LA PARTICIPACIÓN DE USUARIOS A
EVENTOS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADOS POR EL MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS SEDE CAJAMARCA 2015**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentada por:

Bachiller: ANA KELLY CABRERA ROJAS

Asesor:

Dr. OSCAR SILVA RODRÍGUEZ

Cajamarca – Perú

2019

COPYRIGHT © 2019 by
ANA KELLY CABRERA ROJAS
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

TESIS APROBADA:

**FACTORES QUE LIMITAN LA PARTICIPACIÓN DE USUARIOS A
EVENTOS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADOS POR EL MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS SEDE CAJAMARCA 2015**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentada por:

Bachiller: ANA KELLY CABRERA ROJAS

JURADO EVALUADOR

Dr. Oscar Ranulfo Silva Rodríguez
Asesor

Dr. Ángel Abelino Lozano Cabrera
Jurado Evaluador

Dra. Yrma Violeta Rojas Estrada
Jurado Evaluador

Dr. Ramón Tuesta Pestanas
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2019



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

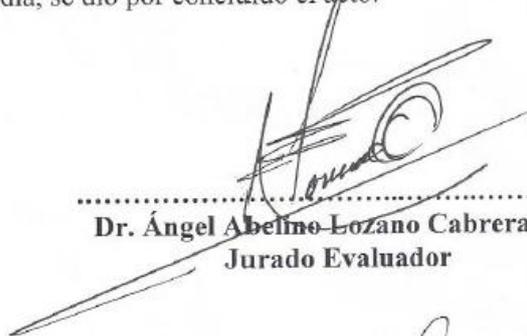
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9:00 horas del día 18 de marzo de dos mil diecinueve, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ÁNGEL ABELINO LOZANO CABRERA**, **Dra. YRMA VIOLETA ROJAS ALCALDE**, **Dr. RAMÓN TUESTA PESTANAS**, y en calidad de Asesor el **Dr. OSCAR RANULFO SILVA RODRÍGUEZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **FACTORES QUE LIMITAN LA PARTICIPACIÓN DE USUARIOS A EVENTOS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADOS POR EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS SEDE CAJAMARCA 2015**; presentada por la **Bach. en Contabilidad ANA KELLY CABRERA ROJAS**.

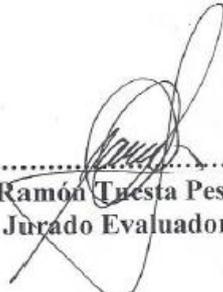
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó Aprobar con la calificación de Diecisiete (17) Excelente la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Contabilidad ANA KELLY CABRERA ROJAS**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 10:40 am horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Oscar Ranulfo Silva Rodríguez
Asesor


.....
Dr. Ángel Abelino Lozano Cabrera
Jurado Evaluador


.....
Dra. Yrma Violeta Rojas Alcalde
Jurado Evaluador


.....
Dr. Ramón Tuesta Pestanas
Jurado Evaluador

DEDICADO A:

A mi esposo César e hijos: Luisa y Gerardo,
por su ardua espera y paciencia, sin cuya
ayuda y paciencia no habría sido posible
lograr esta meta.

AGRADECIMIENTO A:

Mis maestros de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca de la Mención de Administración de Gerencia Pública, a mi Asesor Dr. Oscar Silva Rodríguez, por su apoyo constante y a mis amigos que me apoyaron quienes fueron fuente de motivación para concluir la presente investigación.

A todas aquellas personas que contribuyeron para la realización de la presente investigación

“La esencia de la educación es la natalidad: El hecho de que seres nacen para el mundo”.

Hannah ARENDT

CONTENIDO

Descripción	Página
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
EPÍGRAFE	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
LISTA DE ABREVIACIONES	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.1 Formulación del problema	5
1.2. Justificación e importancia	5
1.2.1 Justificación científica	5
1.2.2 Justificación practica	6
1.2.3 Justificación institucional y personal	7
1.3. Delimitación de la investigación	7
1.4. Limitaciones	8
1.5. Objetivos	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial	10
2.1.1 Marco legal	10
2.1.2 Antecedentes	10
2.2. Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en la que se ubica el objeto de estudio (bases teóricas).	15
2.3. Marco conceptual de variables	20
2.4. Definición de términos básicos	21

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES	24
3.1. Hipótesis	24
3.1.1 Hipótesis general	24
3.1.2 Hipótesis específicas	24
3.2. Variables/categorías	24
3.3. Operacionalización /categorización de los componentes de las hipótesis	25
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	27
4.1. Ubicación geográfica	27
4.2. Diseño de la investigación	27
4.3. Métodos de investigación	29
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	30
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	32
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	32
4.7. Matriz de consistencia metodológica	33
CAPÍTULO V: GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS –SEDE CAJAMARCA Y SU SERVICIO DE CAPACITACIÓN	34
5.1. ¿Qué es el CONECTAMEF?	34
5.2. Estructura orgánica	37
5.3. Del servicio de capacitación	37
CAPÍTULO VI: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
6.1. Presentación de resultados	46
6.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	46
6.3. Contrastación de hipótesis	66
CONCLUSIONES	79
SUGERENCIAS	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
Anexo No 01 Registro de participantes	87
Apéndice No 01 Validación y encuesta aplicada	89
Apéndice No 02 Presentación de resultados	97
Apéndice No 03 Propuesta de mejora	104

ÍNDICE DE TABLAS

DESCRIPCIÓN	PAG
Tabla 1. Operacionalización de los componentes de la hipótesis.	25
Tabla 2. Determinación de la muestra por estratos.	31
Tabla 3. Matriz de consistencia metodológica.	33
Tabla 4. Documentos y acciones que las entidades solicitan al personal para participar en evento de capacitación.	46
Tabla 5. Asignación de viáticos.	47
Tabla 6. Monto de viáticos asignados.	48
Tabla 7. Designación de funciones.	49
Tabla 8. Interés de la entidad para participar en evento de capacitación.	50
Tabla 9. Medios de comunicación.	51
Tabla 10. Tiempo de difusión para eventos de capacitación.	52
Tabla 11. Compatibilidad de programación de evento con programación de actividades laborales.	53
Tabla 12. Reconocimiento Laboral.	54
Tabla 13. Tiempo que demora en llegar al lugar del evento.	55
Tabla 14. Accesibilidad vial al evento.	56
Tabla 15. Frecuencia de movilidad.	57
Tabla 16. Costo de pasaje.	58
Tabla 17. Conocimiento de los expositores.	59
Tabla 18. Metodología de los expositores.	60
Tabla 19. Material informativo.	61
Tabla 20. Contribución de las capacitaciones al desempeño laboral.	62
Tabla 21. Contribución de las capacitaciones en su realización personal.	63
Tabla 22. Tipo de capacitaciones.	64
Tabla 23. Número de eventos participados en año 2015.	65
Tabla 24. Valoración por alternativa propuesta .	66
Tabla 25. Resumen de resultados por indicador .	67
Tabla 26. Prueba de hipótesis para el indicador I-01.	68
Tabla 27. Prueba de hipótesis para el indicador I-02.	69
Tabla 28. Prueba de hipótesis para el indicador I-03.	70

ÍNDICE DE TABLAS(Continúa)

DESCRIPCIÓN	PAG	
Tabla 29.	Prueba de hipótesis para el indicador I-04.	71
Tabla 30.	Prueba de hipótesis para el indicador I-05.	72
Tabla 31.	Prueba de hipótesis para el indicador I-06.	73
Tabla 32.	Prueba de hipótesis para el indicador I-07.	74
Tabla 33.	Prueba de hipótesis para el indicador I-08.	75
Tabla 34.	Prueba de hipótesis para el indicador I-09.	76
Tabla 35.	Entidades encuestadas a nivel nacional.	97
Tabla 36.	Entidades encuestadas a nivel regional.	97
Tabla 37.	Entidades encuestadas a nivel local.	97
Tabla 38.	Nivel de control político.	99
Tabla 39.	Participación en los eventos de capacitación.	99
Tabla 40.	Está de Acuerdo con la cantidad de viáticos.	99
Tabla 41.	La entidad para la cual Labora designa otro personal para que realice su función.	99
Tabla 42.	La Entidad se preocupa para que usted participe en los eventos de capacitación.	100
Tabla 43.	Como se enteró usted del evento de capacitación.	100
Tabla 44.	El tiempo en el que se enteró del evento para considerar su participación.	100
Tabla 45.	Considera que la fecha en la que se ha programado el evento.	100
Tabla 46.	Reconocimiento Laboral.	101
Tabla 47.	Tiempo le demora o le demoraría llegar para poder asistir a un evento.	101
Tabla 48.	La ruta de acceso vial desde su Unidad Ejecutora al lugar capacitación.	101
Tabla 49.	Frecuencia de la movilidad de su Unidad Ejecutora al lugar donde se realiza.	101
Tabla 50.	Costo de pasaje desde su Unidad Ejecutora al lugar donde se realiza sus eventos de capacitación.	102
Tabla 51.	Conocimiento que le transmiten los expositores.	102

ÍNDICE DE TABLAS(Continúa)

DESCRIPCIÓN	PAG
Tabla 52. Como califica usted el trabajo de los expositores.	102
Tabla 53. Como califica el material informativo entregado en la capacitación.	102
Tabla 54. Considera usted que los cursos de capacitación realizados le han ayudado a mejorar su desempeño laboral.	103
Tabla 55. Considera usted que los cursos de capacitación realizados han contribuido en su realización Personal.	103
Tabla 56. Tipo de capacitaciones.	103
Tabla 57. Ha participado capacitándose durante todo el año 2015.	103
Tabla 58. Costo de la implementación de la propuesta	104
Tabla 59. Resumen costo de la implementación de la propuesta	107

ÍNDICE DE FIGURAS

DESCRIPCIÓN	PAG	
Figura 1.	Flujograma de la teoría de elección racional	19
Figura 2.	Servicios que brinda el CONECTAMEF	27
Figura 3.	Estructura orgánica del CONECTAMEF.	37
Figura 4.	Documentos y acciones que las entidades solicitan al personal para participar en evento de capacitación.	46
Figura 5.	Asignación de viáticos.	47
Figura 6.	Monto de viáticos asignados.	48
Figura 7.	Designación de funciones.	49
Figura 8.	Interés de la entidad para participar en evento de capacitación.	50
Figura 9.	Medios de comunicación.	51
Figura 10.	Tiempo de difusión para eventos de capacitación.	52
Figura 11.	Compatibilidad de programación de evento con programación de actividades laborales.	53
Figura 12.	Reconocimiento Laboral.	54
Figura 13.	Tiempo que demora en llegar al lugar del evento.	55
Figura 14.	Accesibilidad vial al evento.	56
Figura 15.	Frecuencia de movilidad.	57
Figura 16.	Costo de pasaje.	58
Figura 17.	Conocimiento de los expositores.	59
Figura 18.	Metodología de los expositores.	60
Figura 19.	Material informativo.	61
Figura 20.	Contribución de las capacitaciones al desempeño laboral.	62
Figura 21.	Contribución de las capacitaciones en su realización personal.	63
Figura 22.	Tipo de capacitaciones.	64
Figura 23.	Número de eventos participados en año 2015.	65

LISTA DE ABREVIATURAS

Según la guía de servicios CONECTAMEF 2016 (p.07)

CAS	: Contratación administrativa de servicios
CONECTAMEF	: Centro de servicios de atención al usuario del MEF
DGCP	: Dirección general de contabilidad pública
DGETP	: Dirección general de endeudamiento y tesoro público
DGIP	: Dirección general de inversión pública
DGPP	: Dirección general de presupuesto público
D.L	: Decreto legislativo
D.S	: Decreto supremo
FONIPREL	: Fondo de promoción a la inversión pública regional y local
GL	: Gobierno local
GN	: Gobierno nacional
GR	: Gobierno regional
MCP	: Modulo de registro de planillas del sector publico
MEF	: Ministerio de economía y finanzas
MM	: Mancomunidad municipal
OAUTDA	: Oficina de atención al usuario, tramite documentario y archivo
OGARH	: Oficina general de administración y recursos humanos
OGAUC	: Oficina general de atención al usuario y comunicaciones
OGTI	: Oficina general de tecnologías de la información
OSCE	: Organismo supervisor de las contrataciones del estado
PCA	: Programación de compromisos anual
PI	: Plan de incentivos
PIA	: Presupuesto institucional de apertura
PROINVERSION	: Agencia de promoción de la inversión privada
R.D	: Resolución directoral
SIAF	: Sistema integrado de administración financiera
SIGA	: Sistema de integrado de gestión administrativo
SISPER	: Sistema de personal
SNE	: Sistema nacional de endeudamiento
SNIP	: Sistema nacional de inversión pública
SNP	: Sistema nacional de presupuesto
SNT	: Sistema nacional de tesorería
STD	: Sistema de tramite documentario del MEF
SISCONECTA	: Sistema de información de servicios CONECTAMEF

RESUMEN

La investigación determinó los factores que limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el Centro de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca, fueron factores políticos y factores personales, los cuales limitaron de forma directa la participación de usuarios a los eventos de capacitación. La población estudiada estuvo conformada por los usuarios que laboraron en 157 entidades públicas del ámbito de influencia para el Ministerio de Economía en la Región Cajamarca. Para ello, se utilizó el muestreo estratificado, obteniendo: 03 usuarios del gobierno nacional (Universidades y poder judicial), 19 usuarios del gobierno regional (gobierno regional y unidades ejecutoras), y 55 usuarios del gobierno local (municipalidades).

Palabras clave:

Usuarios, servidores públicos, factores políticos, factores personales y eventos de capacitación.

ABSTRACT

The investigation determined the factors that limit the participation of users to the training events programmed by the User Attention Center of the Ministry of Economy and Finance, Cajamarca headquarters, were political factors and personal factors, which directly limited the participation of users to training events. The population studied was made up of users who worked in 157 public entities in the sphere of influence for the Ministry of Economy in the Cajamarca Region. For this, stratified sampling was used, obtaining: 03 users of the national government (Universities and judicial power), 19 users of the regional government (regional government and executing units), and 55 users of the local government (municipalities).

Keywords:

Users, public servants, political factors, personal factors and training events

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta el limitado cumplimiento de las entidades en presentar información financiera, presupuestal y otras de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas. En el año 2010, éste ministerio inaugura una Oficina de Servicios de Atención al Usuario en la Región Piura (como piloto), el mismo que tendría como objetivo principal, brindar apoyo directo a los gobiernos locales y otras entidades del Estado para el cumplimiento de sus obligaciones, ya que la centralización presentada en el Estado y sobre todo la que estaba presente en el Ministerio de Economía y Finanzas, no ha permitido tener un acercamiento directo con las entidades públicas de las distintas regiones del Perú, para poderles brindar un apoyo de manera directa para mejorar el cumplimiento de las leyes, normas y directivas que emiten los sistemas administrativos de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas.

Los resultados positivos permitió implementar progresivamente centros de atención al usuario; a la fecha se cuenta con 26 oficinas a nivel nacional en todas las regiones del Perú, estratégicamente distribuidos en la costa, sierra y selva del Perú, con el objetivo de consolidarse como centros integrales de acompañamiento técnico en las distintas regiones; estas oficinas están conformadas por equipos multidisciplinarios que ofrecen una atención personalizada, directa y de fácil acceso a los servicios de competencia exclusiva del Ministerio de Economía y Finanzas, a través de una comunicación efectiva y permanente con sus diferentes usuarios.

En la región de Cajamarca desde el 12 de diciembre del 2012, se inaugura el Centro de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en la región de Cajamarca (CONNECTAMEF), para atender a los usuarios en los servicios de: mesa de partes, capacitación, asistencia técnica y consultas. Sin embargo, con la presente investigación se ha determinado la poca participación de usuarios a dichos eventos, los que ha motivado determinar los factores que limitan su participación a los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca.

La presente investigación se divide en 6 capítulos. En el capítulo I, se presenta la Introducción que brinda información referente al planteamiento del problema, formulación del problema, justificación e importancia de la investigación, delimitación de la investigación, limitaciones al investigar y objetivos que se busca con la presente investigación.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico en el que se desarrolla los antecedentes de la investigación o marco referencial, marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia, marco conceptual relacionadas con teorías sobre factores personales y políticos y finalmente definición de términos básicos.

En el capítulo III, se presenta hipótesis de la investigación, identificación de variables y operacionalización de variables. En el capítulo IV, se desarrolla el marco metodológico, señalando la ubicación geográfica; diseño de la investigación; métodos de investigación; población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación; técnicas e instrumentos de recopilación de información; diseño de la investigación; métodos de investigación; técnicas para el procesamiento y análisis de la información; equipos, materiales, insumos y matriz de consistencia metodológica.

En el capítulo V, se describe en qué consiste el servicio de capacitación que realiza el CONECTAMEF. En el capítulo VI, comprende la presentación de resultados; Análisis, interpretación y discusión de resultados y la contratación de hipótesis. Luego se presentan las conclusiones, las que se derivan de los estudios teóricos y del análisis de la información, teniendo en cuenta las limitaciones del estudio. Las recomendaciones presentadas se han establecido en función de la información que se ha obtenido y las recomendaciones para próximos estudios con la finalidad de ampliar aún más el tema investigado.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron de base para la elaboración del estudio y que fueron recogidas en la investigación, tales como: compilaciones, artículos y libros. En el apéndice, se encuentra el cuestionario como principal instrumento de recojo de información y en anexos el formato de registro de participantes.

1.1 Planteamiento del problema

La centralización del Estado, especialmente en el Ministerio de Economía y Finanzas, no ha permitido tener un acercamiento directo con las entidades públicas de las distintas regiones del Perú, para poderles brindar un apoyo de manera directa y de esa manera mejorar el cumplimiento de las leyes, normas y directivas que emiten los sistemas administrativos de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas.

En el año 2010 el Ministerio de Economía y Finanzas lanza un centro piloto, al inaugurar una Oficina de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en la Región Piura, el mismo que tendría como objetivo principal, brindar apoyo directo a los gobiernos locales y otras entidades del Estado para el cumplimiento de sus obligaciones ante los entes rectores; esta estrategia dio resultados positivos. Ante tal situación, en la actualidad de una manera progresiva, el Ministerio de Economía y Finanzas ha ido inaugurando más oficinas, tal es así que cuenta con 26 oficinas a nivel nacional distribuidas en la costa, sierra y selva del Perú. Con el objetivo de consolidarse como centros integrales de acompañamiento técnico, éstas oficinas están conformadas por equipos multidisciplinarios que ofrecen una atención personalizada, directa y de fácil acceso a los servicios de competencia exclusiva del Ministerio de Economía y Finanzas, a través de una comunicación efectiva y permanente con sus diferentes usuarios. Funcionarios y autoridades del gobierno regional, y locales, así como organismos públicos, entidades de tratamiento empresarial, de la Región Cajamarca, tenían dificultades para remitir documentación, realizar consultas, capacitarse y solicitar el apoyo personalizado sobre la aplicación de las normativas de los diferentes sistemas administrativos del Ministerio de Economía y Finanzas, es así que el 12 de diciembre del 2012, se inaugura el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas Cajamarca, con la finalidad de brindar servicios de capacitación, asistencia técnica, atención de consultas y mesa de partes a funcionarios de gobiernos regionales y locales, así como a organismos públicos y entidades de tratamiento empresarial de esta región. El ámbito de acción del CONECTAMEF, más alejados de la región, son los distritos de Choros y Toribio Casanova de la provincia de Cutervo, por el norte, a 14 horas de la ciudad de Cajamarca; y por el Sur al distrito de Uchamarca y la misma provincia de Bolívar de la Región la Libertad, a 11 horas de la ciudad de Cajamarca.

Las visitas programadas a las entidades debieran permitir conocer más de cerca la realidad de la entidad y poder identificar las debilidades de la gestión, permitiendo brindar los servicios de manera más efectiva; en los aspectos presupuestales, de inversión y de tesorería, los temas más tratados con las autoridades locales están relacionados a la incorporación del proceso de ejecución presupuestal, la incorporación de transferencias de partidas, el cumplimiento en el registro de información en los aplicativos informáticos Saldo de los Fondos Públicos, SISTRAN, Módulo de Deuda en el Sistema Integrado de Administración Financiera, plazos del Fondo de Promoción a la Inversión Pública Regional y Local, procedimiento para el cambio de responsables del manejo de las cuentas corrientes y el registro de firmas, ampliaciones de calendario, entre otros temas. Estas visitas se complementan mutuamente con el servicio de asistencia técnica y capacitación impartidos en el centro de atención y en eventos respectivamente. Sin embargo, actualmente no se ha podido llegar a capacitar en su totalidad a los usuarios de la región Cajamarca por diversas razones, dentro de las principales tenemos:

- Burocracia administrativa.
- Limitada asignación de viáticos.
- Poco personal para realizar labores en ausencia del funcionario que va a capacitarse.
- Limitado interés de las autoridades en capacitar al personal.
- Poca voluntad de las autoridades en difundir eventos de capacitación a funcionarios.
- Medios de comunicación que funcionan deficientemente para difusión de eventos de capacitación.
- Poco reconociendo a la labor del funcionario capacitado.
- Entidades ubicadas en lugares alejados.
- Deficiente accesibilidad debido a medios de transporte en mal estado.
- Estrategia inadecuada en impartir los conocimientos por parte de los expositores a los funcionarios.

La poca participación de funcionarios a eventos de capacitación, motivó la realización de la presente investigación, la misma que tiene por objetivo determinar las limitantes y presentar una alternativa de solución, con la finalidad que se cumpla la normativa que emiten los sistemas administrativos de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas.

1.1.1 Formulación del problema

Problema Principal

¿Qué factores limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca (CONNECTAMEF); y qué estrategia se puede diseñar para mejorar las limitaciones detectadas?

Problemas Secundarios

- a) ¿Cuáles son los factores políticos que limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONNECTAMEF?
- b) ¿Cuáles son los factores personales que limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONNECTAMEF?
- c) ¿Cuál es el grado de participación de los usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONNECTAMEF?
- d) ¿Qué estrategia de mejora se puede diseñar para mejorar los problemas detectados?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1 Justificación científica

El presente estudio buscó encontrar los factores que influyen en la poca participación en los eventos de capacitación organizados por el Ministerio de Economía y Finanzas Sede Cajamarca; para lo cual se utilizaron teorías y enfoques adecuados. Cabe resaltar que, en el tema de estudio, por ser una política nueva, no se han encontrado trabajos en el tema, eso ha hecho que lograr un estudio, se estén utilizando teorías más generalizadas.

Bunge (2007) presenta el estudio a través del Enfoque Sistémico, el mismo que se plantea mirar el fenómeno estudiado en su complejidad. Es decir, mirar el fenómeno no como un simple suma de procesos, sino por el contrario, mirar

en la particularidad de cada componente y la suma de los distintos procesos (p.371-374).

Martínez (2004) presenta la Teoría de la Elección Racional, esta teoría nos indica que una persona condiciona sus decisiones en base a intereses, sobrepone cada decisión al beneficio que pueda obtener de ésta (p.139-173).

Giovannone (2011) tesis. “La gestión de la motivación organizacional en el enfoque de la teoría Herzberg”. Universidad Nacional de la Plata, indica que: “La teoría propuesta por Frederick Herzberg, está basada en la teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow, según Herzberg, las personas tienen la necesidad de sentirse realizadas laboralmente y estarán en continua búsqueda de las condiciones que ayuden a lograr tal fin” (p.26-33)

Las teorías utilizadas se justifican en la particularidad del tema, pues el Enfoque Sistémico ayuda a entender la estructura y los procesos que se desarrollan en el fenómeno, la teoría de la Elección Racional ayudó a entender como el fenómeno estudiado afecta o coincide con los intereses de la población objeto de estudio. Mientras que la teoría por Frederick Herzberg, está basada en la teoría de la pirámide de las necesidades, las personas tienen la necesidad de sentirse realizadas laboralmente y estarán en continua búsqueda de las condiciones que ayuden a lograr sus objetivos.

1.2.2 Justificación práctica

Considerando que el problema busca solucionar la poca participación de usuarios a los diferentes eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF, los resultados ayudarán en la implementación de estrategias adecuadas con las cuales se espera incrementar el número de asistentes a las capacitaciones, ayudando a los funcionarios a mejorar el manejo de los diferentes aplicativos informáticos y la interpretación de la normativa vigente de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas.

1.2.3 Justificación institucional y personal

La investigación del presente trabajo ayudará a incrementar la participación de los usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF, dando como resultado: funcionarios mejor preparados en la gestión de los gobiernos locales, regionales y nacional en cuanto a los sistemas administrativos de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas, de esta forma se espera tener menos inconvenientes en la presentación de información que solicitan los diferentes entes rectores. Logrando incrementar el número de asistentes, se logrará manejar de la mejor manera los aplicativos y al lograrse éste objetivo, se espera disminuir los errores en la presentación de la información. En el CONECTAMEF, se recibe directamente el malestar de muchos usuarios en cuanto a la falta de conocimiento en el manejo de los aplicativos que deben usar en el desarrollo de sus funciones y de igual manera se siente el malestar de los profesionales con quienes trabajamos, por la poca participación de usuarios a los eventos de capacitación programados. Se espera con esta investigación poder encontrar una de las muchas soluciones para poder mejorar este servicio.

Es de importancia personal ya que me permitirá ampliar el conocimiento en el sector público.

1.3 Delimitación de la investigación. – Según Sabino, A. (1986) presenta una serie de limitaciones, las cuales la presente investigación recoge las siguientes:

1.3.1 Teórica.- En el proceso de la investigación se utilizó el Enfoque sistémico y la Teoría de la Elección Racional, así como la normatividad de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas y sus modificatorias.

1.3.2 Temporal.- El estudio es del tipo transversal y el periodo que comprendió la investigación corresponde al año 2015.

1.3.3 Espacial.- El ámbito en el cual se desarrolló la investigación fue el Centro de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas Sede Cajamarca.

1.4 Limitaciones. – Según Avila, R (2001) indica que: *“Que toda limitación debe estar justificada por una buena razón”*. Por otro lado, Arias, G (2006) concluye que: *“Un factor limitante en una investigación es todo aquel capaz de influir en la calidad del estudio”*. Tomando como referencia lo antes citado, se presenta las siguientes limitaciones de la investigación:

- En primer lugar, la limitación más importante está referida a la fidelidad y veracidad de las respuestas dadas por los usuarios encuestados, por tratarse de una investigación con un componente subjetivo.
- En segundo lugar, lo constituye la generalización de los resultados a la población en estudio (349 usuarios), considerando que para la presente investigación se tomó un tamaño de muestra de 77 usuarios (encuestados).
- En tercer lugar, la falta de estudios especializados previos de investigación, considerando que La Descentralización del Ministerio de Economía y Finanzas es una política que se implementó con mayor énfasis a partir del año 2013”.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar los factores que limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca (CONNECTAMEF); con el propósito de diseñar una estrategia que incremente la participación.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Determinar los factores políticos que limitan la participación de usuarios en los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca.
- b) Determinar los factores personales que limitan la participación de usuarios en los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca.

- c) Determinar el grado de participación de los usuarios en los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca.

- d) Diseñar una estrategia que permita incrementar la participación de usuarios en los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación o marco referencial

2.1.1 El Marco legal. – El marco legal se detalla a continuación:

Guía de servicios CONECTAMEF-2016: Una guía para las autoridades regionales y locales

Resolución Directoral N° 550-2013-EF/43.01: Que aprueba lineamientos de Gestión de Servicios – CONECTAMEF.

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM: Que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que plantea la necesidad de asignar recursos, diseñar procesos y definir productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos.

Resolución Ministerial N° 288-2012-EF/45: Que aprueba la Directiva N° 02-2012.EF/45.01, Disposiciones para el funcionamiento y Supervisión de los Centros de Servicios de Atención al Usuario – CONECTAMEF del Ministerio de Economía y Finanzas.

2.1.2 Antecedentes

Considerando que el tema de descentralización en el Ministerio de Economía y Finanzas es una política nueva, no se han encontrado estudios similares. Sin embargo, existe literatura especializada, a nivel internacional y nacional, relacionada a la capacitación y su influencia en el desempeño laboral. Los mismos que se detallan a continuación:

A) Investigaciones a nivel internacional

- **Giovannone (2011)** en su trabajo de investigación (tesis) titulada: “La gestión de la motivación organizacional en el enfoque de la teoría

Herzberg”. En la Universidad Nacional de la Plata, indica que: *“La teoría propuesta por Frederick Herzberg, está basada en la teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow, según Herzberg, las personas tienen la necesidad de sentirse realizadas laboralmente y estarán en continua búsqueda de las condiciones que ayuden a lograr tal fin”*. Además concluye que: *“Existen varias teorías sobre la motivación del hombre en el trabajo, las cuales plantean distintos factores a tener en cuenta para aumentar la satisfacción laboral. ¿Cuáles son esos factores hoy? El mundo cambió y las necesidades de la gente también han cambiado; por lo tanto las necesidades que los trabajadores van a buscar satisfacer en el trabajo son distintas a las que tenían tiempo atrás.”*(p.01)

- **Lamoggia (2012)** en su tesis denominada: “Capacitación del Profesorado Venezolano, Experiencia de Consolidación de los Círculos de Acción Docente(CAD), en la Educación Básica”, menciona que la propuesta de los CAD nace como una adaptación de los “Círculos de Calidad”, que hace tiempo vienen aplicándose en las empresas japonesas. Esta adaptación presenta debilidades en su aplicabilidad, pues la misma asume de manera parcial, carece de incentivos y la evaluación de los logros no se realiza. Actualmente los CAD se utilizan para el estudio y profundización de la filosofía de la revolución Bolivariana, lo que en gran manera afecta su desarrollo, pues muchos profesores se incomodan, al respecto. Los Círculos de Acción Docente son espacios para la formación pedagógica, que procuran la confrontación dialógica, crítica y reflexiva, así como la evaluación de las acciones que se ejecutan, a partir de ellos. Los CAD constituyen una organización endógena a cada centro educativo. La esencia de los Círculos de Acción Docente, estriba en el reconocimiento y la utilidad que brinda al docente, para que el docente, desde sus fortalezas y debilidades, estructuren cooperativa y por autogestión las intervenciones requeridas para resolver problemas de orden pedagógico, de desempeño en el aula, o planes especiales para el Centro Escolar (p.408).
- **Olmedo (2013)** en su tesis denominada: “La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco del Municipio del distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha”, concluye que (Pág. 108):

(...)

- *Los servidores municipales del Balcón de Servicios no tienen la suficiente capacitación para proporcionar una información eficaz al usuario acerca de todos los procesos que se realizan en la Institución, ya que no pueden acceder fácilmente a los cursos de capacitación.*
- *No existen buenas relaciones laborales entre compañeros de trabajo, debido a la falta de comunicación interna. Situación que conlleva a que haya diferencias de criterios y opiniones, generándose desunión en el grupo.*
- *No existe diálogo entre Autoridades y personal Administrativo, debido al poco interés por parte de los directivos en conocer los problemas y necesidades existentes en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco.*
- *La desmotivación de los Servidores Municipales, ya que su trabajo es poco valorizado por los directivos porque consideran que el personal de atención al público no requiere tener mayor conocimiento de los procesos municipales, sino solo lo necesario.*
- *El desinterés de los servidores municipales en capacitarse, por cuanto no existe incentivo por parte de la Institución para el personal que mejora su nivel de formación profesional y por ende su desempeño laboral.*

(...)

- **Yanchatuna (2012)** en su tesis denominada: “La Capacitación del Personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Píllaro”, concluye que (Pág. 66):

(...)

- *Mediante la investigación se logró conocer que el GAD del cantón Píllaro no cuenta con una constante capacitación para el personal por tal motivo el desempeño es bajo esto ha conllevado que los empleados sean conformistas al momento de realizar sus labores en su área de trabajo.*
- *Se ha podido visualizar que el Recurso Humano es el activo más importante de toda la municipalidad es decir es la base fundamental para entregar un excelente servicio por parte del Gobierno Municipal del Cantón Píllaro a la comunidad.*

- *Se puede concluir que para los servidores municipales las mejores técnicas para actualizar sus conocimientos son los cursos y talleres ya que el primero les ayudaría a obtener los conocimientos en forma teórica en cambio la segunda técnica les podría poner en práctica lo teórico.*
- *La investigación realizada ayudo a reflexionar sobre la gran importancia que tiene la capacitación lo que ayuda para que los servidores estén motivados para mejorar el desempeño y el servicio de todos los empleados ya que es el eje más importante dentro del Municipio.*

(...)

- **Villacres (2010)** en su tesis denominada: “El trabajo en equipo influye en el desempeño laboral de los servidores municipales del ilustre municipio del Canton Quero, durante el periodo 2009- 2010”, concluye que (Pág. 65):

(...)

- *Los servidores Municipales no cuentan con la preparación y capacitación adecuada para desarrollar sus funciones y Trabajo en Equipo.*
- *El Ilustre Municipio de Quero no cuenta con un plan de capacitación que le permita mejorar los servicios que brinda a los contribuyentes.*
- *Los Cursos de capacitación brindados por el Ilustre Municipio de Quero a sus Funcionarios no han llenado sus expectativas en el desempeño Laboral.*

(...)

B) Investigaciones a nivel nacional

- **Rengifo (2018)** en su tesis denominada: “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”, concluye que (Pág. 76):

(...)

- *Se concluye que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal.*
- *Existe relación positiva y altamente significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad cognitiva del personal administrativo.*

- *Existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad afectiva del personal administrativo.*
- *Existe relación positiva baja y significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad psicomotora del personal.*
- *Existe relación positiva baja y significativa entre el proceso de capacitación y la motivación profesional del personal.*

(...)

- **Canepa, C y Ocampo, F (2017)** en su tesis denominada: “Ley del servicio civil y la motivación laboral en el Proyecto Especial Binacional Puyango Tumbes, 2016”, concluye que (Pág. 84):

(...)

- *Se comprobó que la gestión de la capacitación establecida por Servir, influye de manera positiva en la motivación de los trabajadores, al priorizar servir la capacitación del personal calificado como sujeto a observación, percibiendo los colaboradores el interés en su desarrollo profesional; de igual forma estimula a los colaboradores de rendimiento distinguido al financiar o co-financiar sus capacitaciones, premiando su esfuerzo y dedicación. Todo ello ha motivado a que más del 50% de los trabajadores hayan emprendido recientemente cursos de actualización, así como estudios de posgrado para aprovechar las oportunidades que servir pone a su disposición. Sin embargo, existe aún desconfianza en algunos de los trabajadores con respecto a la objetividad con la que las capacitaciones sean otorgadas por la institución.*

(...)

- **Sajami, Z (2015)** en su tesis denominada: “La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015”, recomienda que (Pág. 51):

(...)

- *La Municipalidad Provincial de Lamas, debe evaluar la posibilidad de la aplicación de incentivos económicos para premiar la productividad en el trabajo de los colaboradores, que contribuya a una mayor motivación extrínseca del personal.*
- *Con el propósito de mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo, la Municipalidad debe promover acciones de integración de carácter*

permanente que contribuyan a fortalecer las relaciones interpersonales y así mejorar la motivación extrínseca del personal.

- *Un componente esencial en el trabajo diario debe ser la comunicación, para lo cual se debe implementar desde la municipalidad una correcta comunicación interna, como aspecto imprescindible para la motivación intrínseca, que permita facilitar a los trabajadores toda la información necesaria para un buen desempeño en su trabajo y crear, de esta forma, un clima laboral adecuado.*

(...)

C) Investigaciones a nivel regional

- **Ayala, G. y Mera, W. (2016)** en su tesis para optar el grado de Magister denominado: “Propuesta de modelo estratégico para la mejora de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de la Ramada, Cutervo, Región Cajamarca, 2016”, tuvo como objetivo general, proponer un modelo estratégico para la municipalidad en estudio. La investigación fue de tipo descriptiva y diseño prospectivo, tuvo una población conformada por 24 trabajadores de la institución. El instrumento fue un cuestionario de gestión administrativa. Los resultados fueron que la gestión administrativa en forma global es percibida por los trabajadores como deficiente.

2.2 Marco doctrinal de las teorías particulares en el campo de la ciencia en la que se ubica el objeto de estudio (bases teóricas)

Se ha considerado estudiar qué factores personales y políticos influyen en la poca participación en los eventos de capacitación brindados por el Ministerio de Economía y Finanzas Sede Cajamarca, se cita algunos alcances de lo que entendemos por estos factores mencionados.

Factores personales: al entender de este estudio, los factores personales son aquellos que condicionan las decisiones de cada individuo, se ha llegado a esta definición gracias al estudio de las teorías de la elección racional y de la teoría de los dos factores de Herzberg. Ambas teorías han aportado mucho en base a las consideraciones del estudio. La primera teoría nos indica que debemos considerar los intereses que los individuos tienen,

considerar que tanto coinciden las capacitaciones del Ministerio de Economía y Finanzas Sede Cajamarca con los intereses de los usuarios invitados a los eventos de capacitación.

La segunda teoría es un poco más específica, esta teoría está basada en la pirámide de las necesidades de Maslow, pues nos plantea una serie de condiciones que deben reunir los puestos laborales para que esté garantizada la motivación en el trabajo; se compone de dos factores distintos: el primero es referente a los Factores Higiénicos o Extrínsecos, estos hablan de cómo se siente el individuo en relación a la organización. El segundo se refiere a los factores Motivacionales, los que hablan de la relación del individuo con su cargo.

Factores Políticos: para el presente estudio se ha entendido los factores políticos como aquellos referidos a las políticas optadas por las instituciones y que dirigen o enmarcan el comportamiento de los trabajadores de dichas instituciones. Para el estudio de estos factores se ha optado por utilizar el Enfoque Sistémico, en el que se aprecia la estructura por la relación que se tiene de las partes, que afecta tanto un cambio macro como un cambio micro.

2.2.1 Factores políticos (Enfoque Sistémico).- Bunge (2007) presenta el Enfoque Sistémico como una alternativa de método para el estudio de la sociedad, frente a las alternativas, tanto al Individualismo, como al Holismo, que ha entender de él, no representan un estudio completo de los fenómenos y por ende no son coherentes a la realidad. Hay que diferenciar que estamos hablando de Enfoque Sistémico y no de Teoría de Sistemas, ya que el primero ayuda a la construcción de nuevas teorías, mientras el segundo, solo puede ser usado en ciertos estudios, ya que como indica "... exagera la importancia de las variables ambientales e ignora las variables internas...". Es por ello que, para este estudio, mientras no se encuentre una posición más completa, cuyas características en el Enfoque Sistémico pasó a describir:

Primero que nada, tendríamos que decir que el Enfoque Sistémico (Sistemismo), gira en torno a un principio ontológico básico "...toda cosa concreta, es o bien un sistema o un componente de él." (p.161-168;369).

Dentro de las ciencias sociales, el enfoque Sistémico (Sistemismo) tiene algunos principios ya establecidos para el comportamiento de este tipo de sistemas, entre ellos tenemos los siguientes (p.371-374):

Ontología Social

- La sociedad es un sistema de subsistemas cambiantes.
- La sociedad tiene propiedades globales y otras emergentes.
- La interacción de dos sistemas, es un asunto de dos personas, en el que cada persona actúa de acuerdo al sistema que representa.

Metodología Sistémica

- Las ciencias sociales son el estudio de los sistemas sociales, su composición, su entorno y su estructura cambiante.

Sistemismo moral

- Aunque todos los individuos pueden ser valiosos, los más valiosos son los que prestan servicios útiles a otros.
- La única función legítima del de un sistema social es promover el bienestar de sus miembros o de otros sistemas sociales, sin evitar que nadie satisfaga sus necesidades básicas.

Se considera importante poder trabajar con el enfoque sistémico, pues nos permite poder apreciar los fenómenos sociales en una forma más completa, viendo a la sociedad como un sistema, compuesta de sistemas menos complejos, pero que, a su vez, cuentan con propiedades de las que puede carecer un sistema mayor.

Siendo que dentro de un sistema sus componentes se relacionan unos con otros, es en base a estas relaciones que se establecen procesos y en algunos casos estos procesos llevan a lo que se denomina movimiento social.

Si nuestra intención es poder estudiar este fenómeno desde un enfoque sistémico, tendríamos que definir como estaría constituido nuestro sistema.

Se indica que en este caso se refiere a un sistema concreto, es decir, que sus componentes son concretos. En este sistema, se está planteando la existencia de un proceso específico, es decir, la participación de usuarios a las capacitaciones programadas por la oficina del Ministerio de Economía y Finanzas Sede Cajamarca; en el que se ven involucradas una serie de relaciones, es decir, las acciones o inacciones que se presentan en este proceso.

En conclusión, podríamos decir que para esta investigación, la Oficina del Ministerio de Economía y Finanzas en Cajamarca, representa un sistema. Los componentes de este sistema, vienen a ser las personas involucradas en la organización y realización de las capacitaciones, más todas las áreas que laboran dentro del sistema y que buscan el cumplimiento de las metas del sistema. El entorno, vienen siendo las cosas externas que de alguna manera mantienen relación con algunos componentes del sistema, es decir, pueden ser instituciones gubernamentales, que deben asistir a estas capacitaciones, o pueden ser el marco legal existente, entre otras. Y por último la estructura del sistema, que tiene que ver con las relaciones establecidas dentro del sistema (endoestructura) y las relaciones establecidas fuera del sistema (exoestructura).

2.2.2 Factores personales (Teoría De La Elección Racional) .- Esta teoría se desarrolla a través de los años en la propuesta básica de que las personas manejan la elección en base al interés propio y es un tipo de relación en el cual el intercambio viene siendo el eje de la vida social.

Representa una de las teorías más modernas y que busca el estudio de los aspectos subjetivos del comportamiento de las personas, surge a mediados del siglo pasado en Estados Unidos de Norteamérica, mientras (Bunge, 2007) ubica como precursores de estas teorías a Hobbes, Spinoza, Comte, Marx y Weber, presentando a esta teoría como la culminación de este tipo de pensamiento, en otras palabras, los autores mencionados por Bunge, buscan entender la acción humana en base a contextos sociales macro.

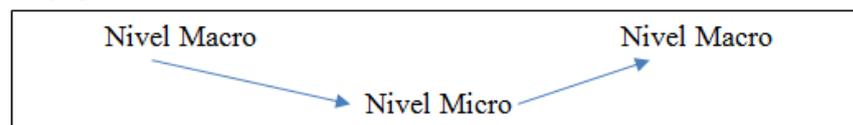
Martínez (2004) manifiesta que existen muchas formas en las que se está entendiendo la Elección Racional, pero que cuenta con tres principales características. (p.139-173):

- 1º. Los individuos toman elecciones racionales con arreglo a fines,
- 2º. Dadas sus preferencias (elemento subjetivo de la acción) y
- 3º. Teniendo en cuenta cuales son las restricciones en las que pueden tomar sus decisiones (elemento objetivo de la acción).

Teniendo en cuenta estas tres características se puede resumir que la acción de los individuos está condicionada por los fines que éstos persigan individualmente, considerando los factores físicos (objetivos) o psicológicos (subjetivos).

En el desarrollo de la teoría de la elección racional, resulta interesante la perspectiva de (Coleman, 1990) quien considera que los efectos macro se dan a través de acciones micro, es decir, los grandes efectos sociales corresponden a acciones individuales que comparten una serie de individuos, y que cuyos comportamientos los ha adquirido por una especie de influencia macro.

Figura 1.
Flujograma de la teoría de elección racional



Fuente: Coleman (1990)

Para el estudio realizado, debemos indicar que esta teoría nos ayuda a entender que los fenómenos sociales, surgen de una influencia que se encuentra por sobre ellos y que sus acciones generan un efecto que en algunos casos pueden ser macro, es decir, entenderemos la acción de los individuos en base a las influencias sociales que estos puedan tener, ya que estudiamos un efecto dado (la poca participación de usuarios a los eventos de capacitación), en otras palabras, estudiamos si los factores macro, como el marco legal está afectando en la acción o inacción en la participación a los eventos de capacitación brindados por la oficina del Ministerio de Economía y Finanzas de Cajamarca.

2.2.3 Factores políticos (Teoría de los dos factores de Herzberg).- Giovannone, (2011). tesis. "La gestión de la motivación organizacional en el enfoque de la teoría Herzberg". Universidad Nacional de la Plata, indica que: "La teoría

propuesta por Frederick Herzberg, está basada en la teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow, según Herzberg, las personas tienen la necesidad de sentirse realizadas laboralmente y estarán en continua búsqueda de las condiciones que ayuden a lograr tal fin” (p.26-33)

Esta teoría está compuesta por dos tipos de factores diferentes de los cuales se puede resumir como sigue:

* **Factores Higiénicos o intrínsecos.**- en este tipo de factores se considera al trabajador en la organización en la que se desarrolla. Es decir, lo que la organización le puede ofrecer, como condiciones de trabajo, la forma de administración de la organización, el salario, la relación con los compañeros de trabajo, y los beneficios y servicios sociales (p.26-27).

* **Factores motivacionales.**- en este factor se considera al trabajador en el cargo que desempeña, es decir, como se siente con la función que realiza dentro de la organización, por ejemplo, el trabajo en sí, la realización del trabajador, el reconocimiento que recibe, el progreso profesional que ha tenido y el grado de responsabilidad dentro de la organización (p.28-29).

2.3. Marco conceptual de variables

Factores políticos. - Se entiende por factor político a una relación de poder que se da en un sistema, y que afecta una actividad, en ese sentido, se entiende para este trabajo como la acción o inacción de los representantes de una institución pública. A este aspecto se debe indicar que es necesario que esa acción o inacción este enfocada a la participación a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF.

Factores personales. -Conjunto de actitudes que podemos cambiar de forma consiente. Entender lo que una persona considera al ser invitado a participar de los eventos de capacitación es importante para el estudio, entendemos por factores personales lo que puede incentivar o causar una reacción adversa para que una persona decida asistir a los eventos de capacitación, estos consideramos pueden ser internos o externos.

Participación de usuarios. - Referente al número de asistentes a un evento de capacitación en relación al número de invitados.

2.4 Definición de términos básicos

Accesibilidad geográfica: Se entiende por accesibilidad geográfica lo referente al espacio y facilidad de comunicación entre el lugar en el que se realiza la capacitación y el lugar de trabajo del usuario.

Asistencia Técnica. - Servicio de acompañamiento técnico personalizado a las autoridades, funcionarios y servidores de las entidades públicas, mediante el cual se les proporciona conocimientos especializados y/o adiestramiento para el desarrollo o cumplimiento de procesos de los sistemas administrativos, informáticos y temas de interés de competencia exclusiva del MEF. En este servicio participan todos los especialistas que forman parte de cada sede CONECTAMEF. Extraído de la Guía de servicios CONECTAMEF-2016. (p.10)

Atención de Consultas. - Consiste en brindar orientación e información a los usuarios respecto a la normativa y procedimientos que aplican para la gestión de los sistemas administrativos e informáticos, que son competencia del MEF. Este servicio se efectúa mediante accesos multicanal que incluyen atención presencial, telefónica y correos electrónicos. Extraído de la Guía de servicios CONECTAMEF-2016. (p.10).

Capacitación. - La capacitación es una modalidad que permite a los servidores y/o representantes de los gobiernos regionales, locales o de entidades gubernamentales o afiliadas incrementar sus conocimientos, desarrollar sus habilidades y destrezas que les permitan un manejo eficiente y eficaz de los recursos a su disposición, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la población en sus jurisdicciones. Este servicio puede ser solicitado por cualquier entidad pública. Extraído de la Guía de servicios CONECTAMEF-2016. (p.10)

Comunicación Institucional: Está referida al grado de comunicación que se tiene entre los directivos de las instituciones y sus subordinados.

CONECTAMEF: Es el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas que presta servicios de mesa de partes, atención de consultas, capacitación y asistencia técnica a funcionarios de gobiernos regionales y locales, así como a organismos públicos y entidades de tratamiento empresarial. Extraído de la Guía de servicios CONECTAMEF-2016. (p.09)

Conocimiento del expositor: Entendido para el presente estudio como el grado de aprendizaje que se tiene en temas de manejo de los aplicativos del ministerio de Economía y Finanzas.

Control político: Se entiende este término como la correcta distribución de poder, se entenderá para el presente estudio como el usuario capacitado para tener un buen ejercicio de sus funciones.

Cultura política: Entendida como la valoración que se tiene del poder, tanto por parte de la población como por parte del gobernante.

Mesa de Partes. - Recepción de expedientes de las diferentes entidades que ingresan en tiempo real al estar conectados al sistema de trámite documentario de la sede central del MEF. Extraído de la Guía de servicios CONECTAMEF-2016. (p.10)

Participación: Acción y efecto de participar (tomar o recibir parte de algo, compartir, noticiar). El término puede utilizarse para nombrar a la capacidad de la ciudadanía de involucrarse en las decisiones políticas de un país o región.

Reconocimiento. - Entendemos por reconocimiento la valoración que se tiene por la adquisición de nuevos conocimientos.

Servicio: Se entiende por tal a la atención que se brinda a un usuario, en este caso nos referimos al trabajo que se brinda en favor de la capacitación a los usuarios del CONECTAMEF.

Usuario: Es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho así pareciera que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información.

Utilidad: Es la percepción que se tiene por parte del usuario respecto de que tan importante es el conocimiento que puede adquirir en una capacitación para el desempeño de sus funciones.

Voluntad política: Si bien es cierto existen muchas definiciones y trabajos de respecto del uso de estos términos, diremos que para este trabajo solo lo entenderemos como el compromiso del gobernante con el bienestar común, en ese sentido se entiende por voluntad política a las facilidades que se brinda por parte de una autoridad o un representante de una institución a que su personal llegue a ser capacitado por el CONECTAMEF.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Los factores políticos y personales, limitan de manera directa la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca (CONNECTAMEF), 2015.

3.1.2 Hipótesis Específicas

H1: Los factores políticos (control político, voluntad política, comunicación institucional), limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONNECTAMEF, 2015.

H2: Los factores personales (reconocimiento, accesibilidad geográfica, conocimiento, utilidad), limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONNECTAMEF, 2015.

H3: La participación de los usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONNECTAMEF es limitada, 2015.

3.2. Variables/categorías

Para el presente estudio hemos identificado dos variables:

Variable X

X1: Factores Políticos.

X2: Factores Personales.

Variable Y

Y: Grado de participación de los usuarios a los eventos de capacitación.

$$Y \approx f(x)$$

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1.

Matriz de los factores que limitan la participación de usuarios a eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF 2015.

HIPÓTESIS	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	FUENTE O INSTRUMENTO RECOLECCION DE DATOS
Los factores políticos y los factores personales; limitan de manera directa la participación de usuarios en los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF, 2015.	<u>Factores Políticos.</u> - Se entiende por factor político a una relación de poder que se da en un sistema, y que afecta una actividad, en ese sentido, se entiende para este trabajo como la acción o inacción de los representantes de una institución pública. A este aspecto se debe indicar que es necesario que esa acción o inacción este enfocada a la participación a los eventos de capacitación programados por CONECTAMEF.	X₁: Factores Políticos:	<u>Control Político.</u> - Se entiende este término como la correcta distribución de poder, para el presente estudio como el usuario capacitado para tener un buen ejercicio de sus funciones.	Nivel de control político	- Informe del tema de capacitación. - Papeleta de salida firmada por CONECTAMEF. - Documento Interno de la Institución. - Hacer una réplica de la capacitación para sus compañeros. - No solicita ningún documento.	Encuesta-cuestionario
			<u>Voluntad Política.</u> - Si bien es cierto existen muchas definiciones respecto del uso de estos términos, diremos que para este trabajo solo lo entenderemos como el compromiso del gobernante con el bienestar común, en ese sentido se entiende por voluntad política a las facilidades que se brinda por parte de una autoridad o un representante de una institución a que su personal llegue a ser capacitado por el CONECTAMEF.	Nivel de voluntad política.	- Asignación de viáticos. - Apoyo laboral. - Motivación.	Encuesta-cuestionario
			<u>Comunicación Institucional.</u> - Es aquella que se realiza de modo organizado por una institución y va dirigida a las personas y grupos del entorno social donde se realiza su actividad. Su objetivo es establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos a los que se dirige, para darse a conocer socialmente y proyectar una imagen pública adecuada a sus fines y actividades, para el presente estudio está referida al grado de comunicación que se tiene entre los directivos de las instituciones y los subordinados.	Formas de comunicación.	- Medios de comunicación. - Tiempo de comunicación. - Fecha que se realiza el evento.	Encuesta-cuestionario

HIPÓTESIS	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	FUENTE O INSTRUMENTO RECOLECCION DE DATOS
Los factores políticos y los factores personales; limitan de manera directa la participación de usuarios en los eventos de capacitación programados por CONECTAMEF, 2015.	<p><u>Factores Personales.</u> - Conjunto de actitudes que podemos cambiar de forma consiente. Entender lo que una persona considera al ser invitado a participar de los eventos de capacitación, entendemos por factores personales lo que puede incentivar o causar una reacción adversa para que una persona decida asistir a los eventos de capacitación, estos consideramos pueden ser internos o externos.</p>	X ₂ : Factores Personales:	<p><u>Reconocimiento.</u>- Entendemos por reconocimiento la valoración que se tiene por la adquisición de nuevos conocimientos.</p>	Formas de reconocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de felicitación. - Bono económico. - Permiso personal - Vale para consumo de alimentos. - No se reconoce 	Encuesta-cuestionario
			<p><u>Accesibilidad Geográfica.</u> - Se entiende por accesibilidad geográfica al espacio y facilidad de comunicación entre el lugar en el que se realiza la capacitación y el lugar de trabajo del usuario.</p>	Facilidad de Acceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Horas de viaje. - Ruta de acceso vial. -Frecuencia de movilidad. - Costo de pasaje. 	Encuesta-cuestionario
			<p><u>Conocimiento del Expositor.</u>-Entendido para el presente estudio como el grado de aprendizaje que se tiene en temas de manejo de los aplicativos del ministerio de Economía y Finanzas.</p>	Nivel de conocimiento del expositor.	<ul style="list-style-type: none"> - Base teórica. - Base legal. - Casos Prácticos. -Base Legal-teórica-práctica. - Otros - Desempeño. - Material informativo. 	Encuesta-cuestionario
			<p><u>Utilidad.</u>- Capacidad que tiene una cosa de servir o de ser aprovechada para un fin determinado, para el presente estudio se entiende como la percepción que se tiene por parte del usuario respecto de que tan importante es el conocimiento que se puede adquirir en una capacitación para el desempeño de sus funciones.</p>	Formas de utilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Laboral - Personal 	Encuesta-cuestionario
	<p><u>Grado de Participación.</u> - Referente al número de asistentes a un evento de capacitación en relación al número de invitado. RD N° 550-2013-EF/43.01</p>	Y: Grado de Participación:	<p><u>Tipo de eventos.</u>- Clasificación de información que se brinda a los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Informativa . Especializada. - General. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistentes. 	Encuestas Documentos (Registro de Participantes) –

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

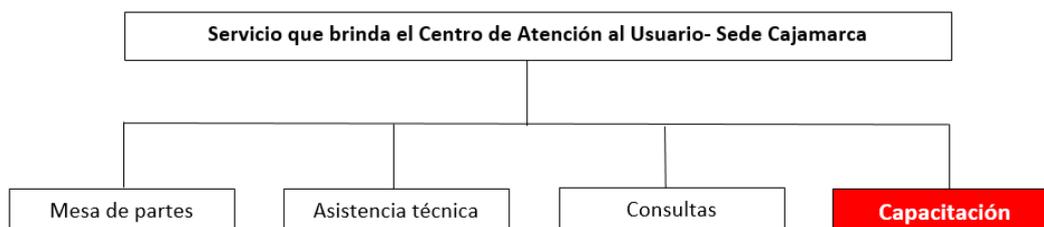
4.1. Ubicación geográfica

La presente investigación se realizó en el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca ubicada en Calle San Cristóbal N° 112 Urbanización San Carlos Distrito Cajamarca, Provincia Cajamarca y Región Cajamarca.

El servicio materia de estudio para el presente trabajo fue el servicio de capacitación. De acuerdo **con la Resolución Directoral N° 550-2013-EF/43.01, donde** aprueba lineamientos de Gestión de Servicios – CONECTAMEF (p. 18-24). Tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 2.

Servicios que brinda el CONECTAMEF-Cajamarca



Fuente: Elaboración propia.

4.2. Diseño de la investigación. - Hernández, R (2014); indica que la *“La gestión del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo”*. Y que un proceso de investigación, debe de considerarse:

- Definir cuál es el tipo de diseño más apropiado para la investigación: experimental, no experimental o múltiple.
- Precisar el diseño específico.
- Justificar el diseño elegido o desarrollado. **(p.126)**

Además, presenta la siguiente clasificación para el diseño de investigación:

4.2.1 Tipos:

A) No experimentales

a) Longitudinales

- Por su propósito. - Analizar cambios a través del tiempo.
- Por su tipo. - Diseños de tendencias, etc.

b) Transversales

- Por su característica. - Recolección de datos en un único momento.
- Por su tipo. - Pueden ser: Exploratorios, **Descriptivos** y correlacionales-causales.

B) Experimentales

a) Preexperimentales

b) Cuasiexperimentales

c) Experimentos "Puros". (p.127)

A partir de la clasificación mostrada, podemos decir que la presente investigación, se enmarca a una investigación del Tipo "**No Experimental**". Ya que mientras para las investigaciones "**Experimentales**" se construye una realidad, por decirlo de alguna manera, en las investigaciones "**No Experimentales**" no se construye ninguna realidad o situación, si no que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación. Para la presente investigación (**No Experimental**), podemos darnos cuenta que existen 2 variables independientes (**X**), que son: Factores Políticos y Factores Personales respectivamente, las cuales no se tienen control directo, ni se puede influenciar sobre éstas ya que sucedió anteriormente a la fecha actual (**año 2015**), al igual que sus efectos en la variable dependiente (**Y**): Grado de participación de los usuarios a los eventos de capacitación, por las mismas razones.

Además, la investigación de ser del Tipo **No Experimental**, tiene el carácter de **Transversal**, ya que éstas tienen por características, que el investigador recolecte información (datos) en un determinado momento, para luego identificar variables y analizar su correlación. Para finalizar diremos que la presente investigación es de Nivel **Descriptivo**, ya que se estudió la variable identificada, utilizando el diseño estratificado para la contratación de la **hipótesis** (Los factores políticos y los factores personales; limitan de manera directa la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF, 2015).

En conclusión, la presente investigación denominada: “Factores que limitan la participación de usuarios a eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas Sede Cajamarca 2015”, es del **Tipo No Experimental, de Carácter Transversal y de Nivel Descriptivo**.

4.3. Métodos de investigación

Según Custodio, A (2008) indica que: “*Se entiende por método, conjunto de procesos que el hombre debe emprender en la investigación y demostración de la verdad*”. También presenta una clasificación, que nos sirvió para determinar el método de la presente investigación y trata de:

A) **Métodos Lógicos.** – *Se clasifican en:*

a. *Método lógico – Deductivo*

b. Método Hipotético-Deductivo

c. *Método Lógico-Deductivo*

d. *Método Lógico: La Analogía*

B) **Métodos empíricos.** – *Se clasifican en:*

a. *Método de observación científica*

b. *Método de la Observación*

c. *Método de la Medición*

d. *La Experimentación Científica*

De la clasificación mostrada anteriormente, podemos concluir que para desarrollar la presente investigación se siguió el **Método Lógico, Tipo Hipotético - Deductivo**. Ya que se inició con la Identificación y Formulación del Problema de Investigación con base en el conocimiento establecido, considerando que la investigadora laboró en la Entidad analizada (en el año 2015). Por lo que el Problema se formuló, con la pregunta: ¿Qué factores limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca? Ante tal situación, se planteó la hipótesis: “Los factores políticos y los factores personales; limitan de manera directa la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados”, como posible respuesta al Problema identificado. Como resultado se evidenció que los factores políticos y personales limitan la participación de usuarios a eventos de capacitación. De este modo, la hipótesis formulada quedó confirmada.

Además, con la utilización del **Método Lógico, Tipo Hipotético – Deductivo**, se identificó: La unidad de análisis, La población, La muestra, Las fuentes, Las técnicas y Los instrumentos para la obtención de los datos. Para concluir la investigación se requirió de la Abstracción, del Análisis y Síntesis como herramientas de uso permanente.

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

a) Población. - La población está compuesta por todos los usuarios que el Ministerio de Economía sede de Cajamarca capacita y que participan en los diferentes eventos de capacitación programados.

Los usuarios capacitados laboran en las 157 entidades públicas del ámbito de influencia para el Ministerio de Economía en la Región Cajamarca. De las cuales se detallan a continuación.

- **Gobierno Nacional:** 03 entidades (02 universidades y el Poder Judicial), y se espera una participación de 04 usuarios por entidad del Área de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y Administración (12 usuarios).
 - **Gobierno Regional:** 29 entidades (01 gobierno regional, 28 unidades ejecutoras), y se espera una participación de 03 usuarios por entidad del Área de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería (87 usuarios).
 - **Gobierno Local:** 125 entidades (108 municipalidades de la Región Cajamarca, 03 municipalidades de la región de la Libertad, 01 centro poblado, 05 Instituto vial provincial, 01 mancomunidad, 07 beneficencias). y se espera una participación de 02 usuarios por entidad del Área de Contabilidad y Tesorería (250 usuarios).
- b) Muestra.** - Para la selección de la muestra, el criterio utilizado es el modelo estratificado definido por el Ministerio de Economía y Finanzas el cual han segmentado a las instituciones públicas en: Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local y se usa la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra.

b) Para tres estratos, de la fórmula (*) se obtiene.

$$n = \frac{W_1^2 \cdot \frac{N_1}{N_1-1} \cdot \frac{P_1 \cdot Q_1}{w_1} + W_2^2 \cdot \frac{N_2}{N_2-1} \cdot \frac{P_2 \cdot Q_2}{w_2} + W_3^2 \cdot \frac{N_3}{N_3-1} \cdot \frac{P_3 \cdot Q_3}{w_3}}{\frac{e^2}{k^2} + \frac{1}{N^2} \left(\frac{N_1^2}{N_1-1} \cdot P_1 \cdot Q_1 + \frac{N_2^2}{N_2-1} \cdot P_2 \cdot Q_2 + \frac{N_3^2}{N_3-1} \cdot P_3 \cdot Q_3 \right)}$$

$$e=0.09$$

$$k=1.96$$

$$N=349$$

Tabla 2. Determinación de la muestra por estratos

Estrato	Tamaño Nh	ph	(1 - Ph)	Ph*(1-Ph)	Wi	Wh ² *(Nh/(Nh-1))*(PhQh)/Wh	(Nh ² /(Nh-1))*(PhQh)	muestra
Gobierno Nacional(GN)	12	0.5	0.5	0.25	0.034	0.009377442	3.272727273	3
Gobierno Regional(GR)	87	0.3	0.7	0.21	0.249	0.052958286	18.48244186	19
Gobierno Local(GL)	250	0.3	0.7	0.21	0.716	0.151033935	52.71084337	55
N	349					0.213369663	74.46601251	77

Fuente: Elaboración propia

Ph: Proporción de usuarios cuya profesión – cargo en el que laboran son más a fines para recibir la capacitación, tienen funciones específicas, la información que procesan es confiable y rigurosa.

Ph1=0.50: Usuarios del **GN**, cuyas funciones son específicas y se encuentran establecidas en la estructura orgánica de la entidad, y que la información que se presenta al MEF es confiable y rigurosa lo que exige que estos profesionales se encuentren en constante capacitación.

Ph2=0.30: Usuarios **GR**, cuyas funciones son específicas y se encuentran establecidas en la estructura orgánica de la entidad, y que la información que se presenta al MEF es confiable y rigurosa lo que exige que estos profesionales se encuentren en constante capacitación.

Ph3=0.30: Usuarios del **GL**, que en algunas entidades realizan multifunciones las mismas que no cuentan con una actualización de la estructura orgánica de la entidad, sin embargo, tienen que procesar la información que se presenta al MEF, la misma que es confiable y rigurosa lo que exige que estos profesionales se encuentren en constante capacitación.

- c) **Unidad de Análisis.** - Nuestra unidad de análisis es el usuario invitado por el CONECTAMEF a participar de las capacitaciones que se brinda, para el mejor manejo de los aplicativos y conocimiento de normativas.

4.5. **Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

Según Custodio, A (2008) indica que: *“La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado”*. En la presente investigación se utilizó como técnica La **Encuesta** y como instrumento al **Cuestionario**, para la valoración de éstos se utilizó la Escala de Likert.

Para ello, se plantearon preguntas relacionadas a los indicadores de cada una de las variables. Y se aplicó a funcionarios (usuarios) que laboran en los diferentes niveles de gobierno: GL, GR y GN, del ámbito de la región Cajamarca a fin de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la investigación.

La validación de la encuesta se realizó con un 5% de usuarios del total de la muestra lo cual permitió reestructurar y agregar algunas preguntas que no habían sido consideradas, lo cual permitió realizar ajustes para al final ser validada por el Dr. Ángel Lozano Cabrera (**Ver Apéndice No 01**).

Posteriormente, se utilizó la técnica del **Fichaje**, con la finalidad de la presentación del **Resumen** de resultados obtenidos. Las **Fichas de Resumen**, fue un insumo de importante valor, antes de la sistematización y presentación de resultados.

4.6. **Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Para la sistematización de los resultados de los cuestionarios se utilizó la herramienta informática del Programa Excel y/o SPSS (Programa Estadístico para Ciencias Sociales) para el procesamiento y análisis de los datos de acuerdo a los indicadores, objetivos e hipótesis de la investigación, que nos permita elaborar tablas y figuras.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3. Factores que limitan la participación de usuarios a eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca 2015.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<u>PROBLEMA PRINCIPAL</u> ¿Qué factores limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF; y que estrategia se puede diseñar para mejorar las limitaciones detectadas?	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Analizar los factores que limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF; Con el propósito de diseñar una estrategia que incremente la participación.	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u> Los factores políticos y los factores personales; limitan de manera directa la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF.		Control Político	Nivel de control político	Encuesta - Cuestionario
<u>PROBLEMAS SECUNDARIOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>		Voluntad Política	Nivel de voluntad política.	Encuesta - Cuestionario
¿Cuáles son los factores políticos que limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF?	Determinar los factores políticos que limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF.	H1: Los factores políticos (control político, voluntad política, comunicación institucional); limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF.	Factores Políticos	Comunicación Institucional	Formas de comunicación.	Encuesta - Cuestionario
¿Cuáles son los factores personales que limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por él CONECTAMEF?	Determinar los factores personales que limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF.	H2: Los factores personales (reconocimiento, accesibilidad geográfica, conocimiento, utilidad); limitan la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF.	Factores Personales	Reconocimiento	Formas de reconocimientos.	Encuesta - Cuestionario
¿Cuál es el grado de participación de los usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF?	Determinar el grado de participación de los usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF.	H3: La participación de los usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF es limitada.	Participación de usuarios	Accesibilidad Geográfica	Facilidad de acceso.	Encuesta - Cuestionario
¿Qué estrategia de mejora se puede diseñar para mejorar los problemas detectados?	Diseñar una estrategia que nos permita incrementar la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF.			Conocimiento del expositor.	Nivel de conocimiento del expositor.	Encuesta - Cuestionario
				Utilidad	Formas de utilidad	Encuesta - Cuestionario
				Tipos de eventos	. Informativa . Especializada . General	Documentos (Registro de Participantes) – Encuesta.

CAPÍTULO V

GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS –SEDE CAJAMARCA Y SU SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

5.1 ¿Qué es el CONECTAMEF?

De acuerdo a la guía de servicios CONECTAMEF-2016 dice:

El CONECTAMEF es un centro de servicio de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), que presta servicios de mesa de partes, atención de consultas. Capacitación y asistencia técnica a funcionarios de gobiernos regionales y locales, así como a organismos públicos y entidades de tratamiento empresarial (p.02).

Cuenta con 26 centros a nivel nacional, brindan acompañamiento técnico a todas las instituciones públicas del país, incluso en las zonas más alejadas. Cada sede está conformada por equipos multidisciplinarios que ofrecen una atención personalizada, directa y de fácil acceso de los servicios de competencia exclusiva del MEF, a través de una comunicación efectiva y permanente en sus usuarios (p.02).

Misión

Orientar, capacitar y facilitar a las autoridades, funcionarios, servidores y ciudadanos, sobre el manejo de las herramientas que permitan lograr una gestión eficiente y transparente para el bienestar del ciudadano

Visión

Consolidar la integración a nivel nacional, entre las autoridades, funcionarios y servidores de las diferentes estancias de gobierno y ciudadanos con el MEF, brindando servicios de atención de alta calidad, accesible y eficiente, como modelo referente a la provisión de servicios al usuario en la administración económica y financiera de las entidades públicas en el ámbito de influencia.

Atributos de nuestro servicio

El equipo CONECTAMEF está capacitado para brindar un servicio basado en los siguientes atributos:

- Orientación a la excelencia
- Disposición a servir
- Actuar con integridad

Ventaja diferencial y competitiva

El CONECTAMEF a través de sus especialistas brinda acompañamiento técnico a los funcionarios de los gobiernos regionales y locales en temas relacionados con los sistemas administrativos de competencia exclusiva del MEF. Brinda los servicios de mesa de partes, atención de consultas, capacitación, asistencia técnica a las entidades públicas más alejadas de las capitales de cada departamento, en las que se encuentran instalados los centros.

Objetivo

Posicionamiento entre los usuarios como un socio estratégico activo que llega hasta los lugares más alejados del país, para brindar un acompañamiento técnico y atención personalizada directa y de fácil acceso de los servicios de competencia del sector económico.

Servicios

El CONECTAMEF brinda los servicios de mesas de partes, atención de consultas, capacitación y asistencia técnica en los siguientes Sistemas Administrativos de:

- Presupuesto público
- Contabilidad pública
- Endeudamiento público
- Tesoro público
- Inversión pública

A demás, a través de la oficina general de tecnologías de la información (OGTI) brindamos el servicio de soporte y consultas de los siguientes aplicativos:

- SIAF-SP
- SIGA
- SISPER y Sistema de recaudación tributaria municipal

Público objetivo

- Autoridades, funcionarios y servidores públicos de:
- Gobiernos regionales y locales
- Organismos públicos
- Entidades de tratamiento empresarial
- Ciudadanos

Servicios integrados al CONECTAMEF

CONECTAMEF viene implementando progresivamente en sus sedes del organismo supervisor de las contrataciones del Estado (OSCE), la agencia de promoción de inversión privada (PROINVERSIÓN), y la defensoría del contribuyente y usuario aduanero, a efectos de promover la mejora de la gestión de las entidades públicas y la optimización de sus recursos.

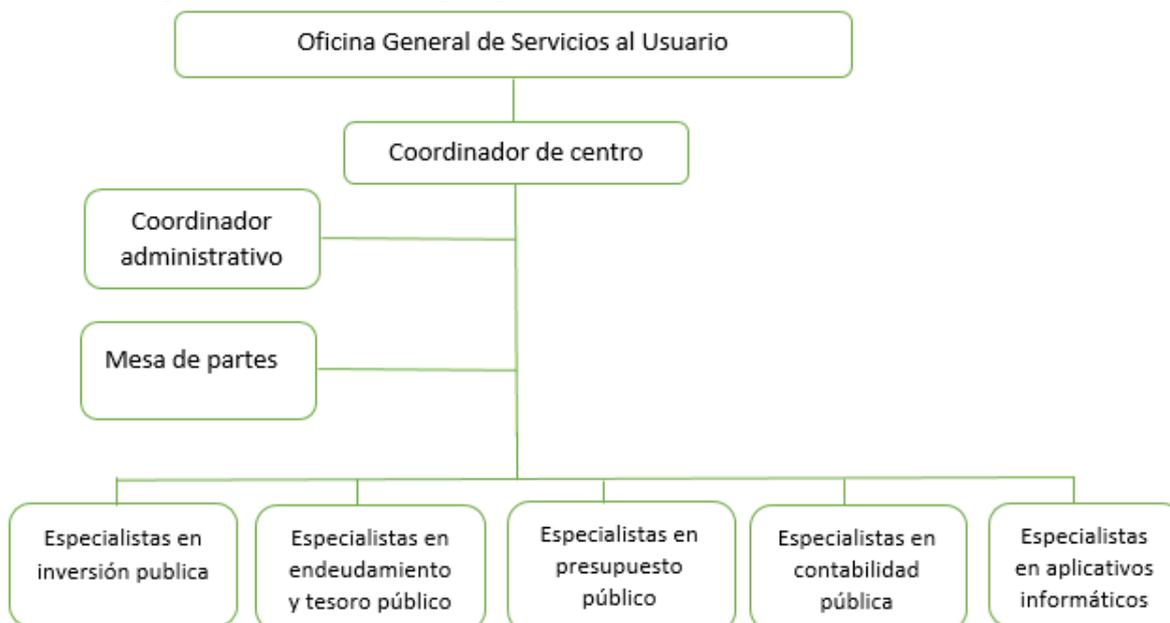
De esta manera nos consolidamos como un equipo de profesionales comprometidos a atender consultas, brindar capacitaciones y asistir técnicamente a los operadores de los sistemas administrativos y ciudadanos, acercando estos servicios en conjunto a las zonas más alejadas del país con miras a promover el desarrollo de sus localidades.

Asimismo, esto nos permite fortalecer nuestras capacidades técnicas a través de un trabajo en equipo, desarrollando procesos integrales al servicio del usuario. (p.9-12)

5.2 Estructura orgánica

El Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de Cajamarca está conformado por un equipo multidisciplinario de 14 profesionales, entre economistas (04), contadores (09), y una Administradora. Y presenta la siguiente estructura orgánica:

Figura 3. Estructura Organigrama del CONECTAMEF



Fuente: Extraído de RD N° 550-2013-EF/43.01

Con los especialistas se viene logrando que las entidades cumplan con la presentación oportuna de la información de los estados financieros, sobre todo las Sociedades de Beneficencia Pública; el cumplimiento en el registro del Módulo de Deudas, la incorporación oportuna de las transferencias de recursos recibidos; ejecución del gasto; la presentación de mayores y mejores propuestas para la convocatoria de FONIPREL; y la implementación de una copia del SIAF en aquellas entidades que no cuentan con internet, de tal manera que la autoridad y funcionarios puedan contar con información más analítica y pueda tomar mejores decisiones.

5.3 Del servicio de capacitación

El servicio de materia de estudio para el presente trabajo es: **el servicio de capacitación.**

De acuerdo con la Resolución Directoral N° 550-2013-EF/43.01 aprueban lineamientos de Gestión de Servicios -CONECTAMEF” (p.18-24) dice:

La capacitación. - Es una modalidad que permite a las personas de las organizaciones incrementar sus conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas que les permitan un manejo eficiente y eficaz de los recursos a su disposición, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la población.

El desarrollo de las capacitaciones, de acuerdo a la disponibilidad de especialistas de todos los sistemas administrativos y aplicativos del MEF.

A) Alcances. - Las capacitaciones tiene el siguiente alcance:

a) Capacitación relativa a un sistema

Se caracteriza por presentar temáticas de solo uno de los sistemas administrativos o aplicativos informáticos.

b) Capacitación relativa a varios sistemas

Se caracteriza por presentar temáticas de varios sistemas administrativos y/o aplicativo informático de manera secuencial y articulada.

B) Tipos. - Los tipos de capacitaciones pueden ser:

a) Capacitación general

Comprende la revisión y/o difusión de contenidos básicos o generales (conceptuales) de los sistemas administrativos y aplicativos informáticos el MEF. A su vez pueden ser de los siguientes tipos:

- Informativa

Tiene por objeto la difusión de normas y/o contenidos, son eventos de participación masiva que tienen por finalidad dar a conocer información, producto de nuevos dispositivos legales o lineamientos establecidos por los entes rectores para el desarrollo de determinados procesos. Su desarrollo no comprende la aplicación de encuestas de evaluación más si el registro de participantes

- Básica

Tiene por objeto lograr el desarrollo y fortalecimiento de capacidades en temas generales materia de competencia de los sistemas administrativos y aplicativos informáticos del MEF.

b) Capacitación especializada:

Tiene por objeto lograr el desarrollo y fortalecimiento de capacidades en contenidos específicos y especializados en materia de competencia de los sistemas administrativos y aplicativos informáticos del MEF.

C) Modalidades. - Las modalidades se detallan a continuación:

- **Presencial:** en las instalaciones o fuera del CONECTAMEF.

- **Virtual:** Mediante el uso de tecnologías de la información y otros elementos pedagógicos (didácticos) para la formación, capacitación y enseñanza de los usuarios en línea.

D) Público objetivo

Está dirigido de manera prioritaria a los servidores y/o funcionarios de las entidades públicas. Así también, puede dirigirse a la ciudadanía en general, cuando sea solicitado por alguna entidad pública, espacio de concertación u evento de sensibilización para el desarrollo, ello con la finalidad de fortalecer la gestión participativa y transparente de las acciones de gobierno.

E) Organización de las capacitaciones

Las capacitaciones serán organizadas por el MEF, a nivel de la sede central y CONECTAMEF, u otras entidades, las cuales pueden ser por oferta (MEF) o por demanda (usuarios). En todos los casos solo se participarán en las capacitaciones que sean completamente gratuitas para los participantes.

- Capacitaciones organizadas por la sede central del MEF

Las capacitaciones que sean organizadas por la sede central del MEF deben incluirse dentro de la programación de eventos del CONECTAMEF a fin de compatibilizar las agendas de trabajo.

- Capacitaciones organizadas por al CONECTAMEF

En cada CONECTAMEF, el coordinador del centro con el equipo de especialistas debe elaborar y coordinar el programa de capacitaciones. Los participantes en dichas capacitaciones forman parte de las estadísticas de servicios, que deben ser registradas en el SISCONNECTA.

- Capacitaciones organizadas por otras entidades

Diversas entidades invitan a participar del programa de capacitación, al equipo de profesionales del CONECTAMEF. Estas capacitaciones deben contemplar la participación de uno o más especialistas del centro o coordinador del centro (autorizados por la dirección correspondiente)

F) Actividades

f.1. Programación.

- El coordinador de centro conjuntamente con el equipo de especialistas de cada CONECTAMEF debe organizar y coordinar la programación de capacitaciones.
- Las capacitaciones serán comunicadas por el ente rector a la OGAUC en el mes anterior a su ejecución para su publicación en la sección correspondiente a los CONECTAMEF en la web de MEF; asimismo, el asistente administrativo registrará la programación en el SISCONNECTA a más tardar el último día hábil de cada mes. La programación anticipada tiene por finalidad coordinar las agendas de los Especialistas, del Implantador MEF y las demás actividades programadas por la sede central del MEF, así como disponer de los recursos necesarios para su desarrollo.
- La programación de los eventos de capacitación es susceptible de ser modificada, atendiendo a las disposiciones emitidas por los entes rectores, el requerimiento de los usuarios, así como a la disponibilidad de recursos humanos y logísticos; garantizando en principio, el cumplimiento de la programación previamente establecida.
- La programación de capacitaciones a realizarse en alianza con alguna otra entidad pública o privada, en el caso de esta última, se efectuará siempre y cuando tenga un convenio formalizado con el MEF. Para la atención de los requerimientos de capacitación presentados por escrito, deben observarse los siguientes supuestos:

- Si la solicitud es dirigida a los entes rectores y la OGTI, el documento continuara el trámite de derivación en el STD y de remisión física a dichos órganos.
- Si la solicitud es dirigida al personal del CONECTAMEF y/o al Director (a) de la OGAUC, debe distinguirse si el alcance de lo solicitado se encuentra en el ámbito de los especialistas e implantador SIAF MEF. De ser así, el CONECTAMEF. proyecta un oficio de respuesta a ser suscrito por el Director (a) de la OGAUC.
- Si la solicitud es dirigida al personal del CONECTAMEF y/o al director (a) de la OGAUC, pero el alcance de lo solicitado no se encuentra en el ámbito de los especialistas e implantador MEF, el coordinador de centro con el apoyo del asistente administrativo y/o coordinador administrativo, proyecta un memorando de derivación del documento original al ente rector u oficina General a la cual corresponde su atención, así como indica los motivos de la remisión.

- Definición de lugares

Las capacitaciones pueden brindarse dentro o fuera de las instalaciones del CONECTAMEF. Para obtención de local distinto al del centro se coordinará con otras entidades públicas o privadas.

- Definición de programa del evento

El programa del evento debe considerar objetivo, el público al que va dirigido, fecha, hora y lugar, los temas a exponer los expositores y tiempos. Así como los tiempos para el refrigerio de ser el caso.

- Definición de expositores

Los expositores son los especialistas del CONECTAMEF, y también puede considerar la intervención de expositores de la sede Central del MEF o de otras entidades públicas, para lo cual deberá coordinarse previamente con la OGAUC para la disposición de los recursos necesarios para su asistencia.

- **Apoyo logístico**

Se debe prever la disponibilidad de local, proyector, equipo multimedia, coffee break, reproducción de las exposiciones, la preparación de las carpetas y demás recursos necesarios.

- **Definición del contenido de la exposición**

El contenido temático de la exposición debe ser validado previamente por la DGPP, DGCP, DGETP, DGPI, OGTI a través de los responsables técnicos. Una vez validada debe ser enviada al especialista del ente rector, como mínimo un día hábil antes del evento.

- **Convocatoria, invitación y seguimiento**

Los usuarios serán invitados por escrito o por correo electrónico y por lo menos con ocho días de anticipación (para el caso de las capacitaciones programadas). La confirmación de asistencia se hará por correo electrónico, de ser el caso. Cuando se detecte una baja acogida de la convocatoria, el asistente administrativo deberá llamar a los usuarios para recordarles la invitación y dar mayores alcances del evento de ser necesario.

La participación deberá reafirmarse por parte de los especialistas a los operadores que corresponden.

- **Registro de participantes**

El registro de la asistencia de los participantes debe realizarse al inicio de cada sesión de capacitación (mañana y tarde), con independencia de número de expositores que participen en el evento, y sin perjuicio de los intervalos que se produzcan en la sesión. No obstante, si la capacitación está prevista para dos o más días, el registro se efectúa por cada uno de los días que dure el evento. Finalmente, el registro de asistentes considerará, la información de aquellos interesados que de manera previa al evento hubiesen manifestado por correo electrónico o teléfono su interés en participar.

- **Preparación de carpetas**

La carpeta deberá contener el programa del evento, las encuestas, directorio del CONECTAMEF, la presentación de la exposición, entre otros materiales. La coordinación reproducción de dicho material estará a cargo del coordinador de centro.

f.2. Desarrollo del evento

- **Registro de asistencia**

Cada participante debe registrar o verificar sus datos del registro de asistencia y firmar. En caso no esté la firma del participante no se contabiliza para las estadísticas. La persona responsable del registro de asistencia, podrá colocar un sello de visto bueno en la papeleta de comisión de servicios del usuario participante del evento que lo requiere dicho sello será proporcionado por OGAUC.

- **Entrega de carpetas a los participantes.**

- **Presentación del CONECTAMEF y del evento**

El coordinador de centro realizara la presentación del Centro y del evento. Esta labor puede ser delegada.

- **Desarrollo del programa.**

- **Aplicación de encuestas**

- **Cierre del evento a cargo del coordinador.**

Esta labor puede ser delegada. Cuando los eventos se realizan en otras ciudades (fuera del CONECTAMEF) los especialistas o el apoyo asumirán las funciones logísticas para el desarrollo.

- **Toma de prueba de entrada y salida, definida por el ente rector.**

f.3. Término del evento

Una vez terminado el evento, los documentos de la capacitación serán entregados al asistente administrativo para su procesamiento y archivo.

En el caso de capacitaciones con participación de más de un sistema administrativo, el especialista debe elaborar el informe de su participación y poner a conocimiento del coordinador de centro, quien debe consolidar y elaborar el informe del evento.

f.4. Formatos de registro del servicio y archivo

- El "Expediente de Capacitación" es el legajo que sustenta la actividad de capacitación desarrollada y constara en archivo debiendo contener la siguiente documentación.
 - Invitación.
 - Programa de capacitación.
 - Registro de asistencia.
 - Encuestas de evaluación, cuando corresponda.
 - Informe del evento.

- El archivo físico de los expedientes de capacitación se rige por lineamientos dictados por la OAUTDA. Cabe precisar al respecto que todos los documentos del archivo son originales o en su defecto son copias con la firma original de los responsables del formato que corresponda.

f.5. Registro en el SISCONECTA.

- En el SISCONECTA se debe registrar lo siguiente.
 - Los datos de la entidad solicitante (en caso sea por demanda)
 - Los datos de los expositores
 - Registro escaneado de asistentes.
 - Los datos referidos a los temas y procesos de la capacitación.
 - Los datos consolidados de la encuesta.

- **Capacitaciones organizadas por la sede central del MEF**

Las capacitaciones que sean organizadas y dictadas por especialistas de la sede central del MEF se incluirán dentro de la programación de eventos del

CONNECTAMEF. Estas capacitaciones son registradas por la sede central del MEF. En el caso de que el especialista del CONNECTAMEF sea el expositor podrá registrar como su estadística en el SISCONNECTA, si el especialista brinda apoyo diferente al de exposición en el evento organizado por la sede, dicho registro no se considera en las estadísticas del CONNECTAMEF.

- Capacitaciones organizadas por EL CONNECTAMEF

Los participantes en dichas capacitaciones forman parte de las estadísticas de servicios de los CONCTAMEF, aun cuando hubieran sido realizadas con el apoyo de especialistas de la sede central del MEF o de otro CONNECTAMEF.

- Capacitaciones organizadas por otras entidades

En caso de que los especialistas del CONNECTAMEF, sean expositores, las capacitaciones serán registradas como parte de las estadísticas de los CONNECTAMEF para lo cual se pedirá una copia del registro de participantes.

f.6. De la constancia o certificados

EL CONNECTAMEF no hará entrega de constancias o certificados de haber brindado la capacitación, como tampoco entregará fotocopia de los registros de asistencia. Asimismo, los expositores no deben suscribir constancias o certificados emitidos por las entidades que solicitaron el apoyo del CONNECTAMEF para organización del evento de capacitación.”

CAPÍTULO VI

6.1. Presentación de resultados (ver Apéndice No 02)

6.2. Análisis, interpretación y discusión de los resultados

6.2.1 Factores políticos

Tabla 4.

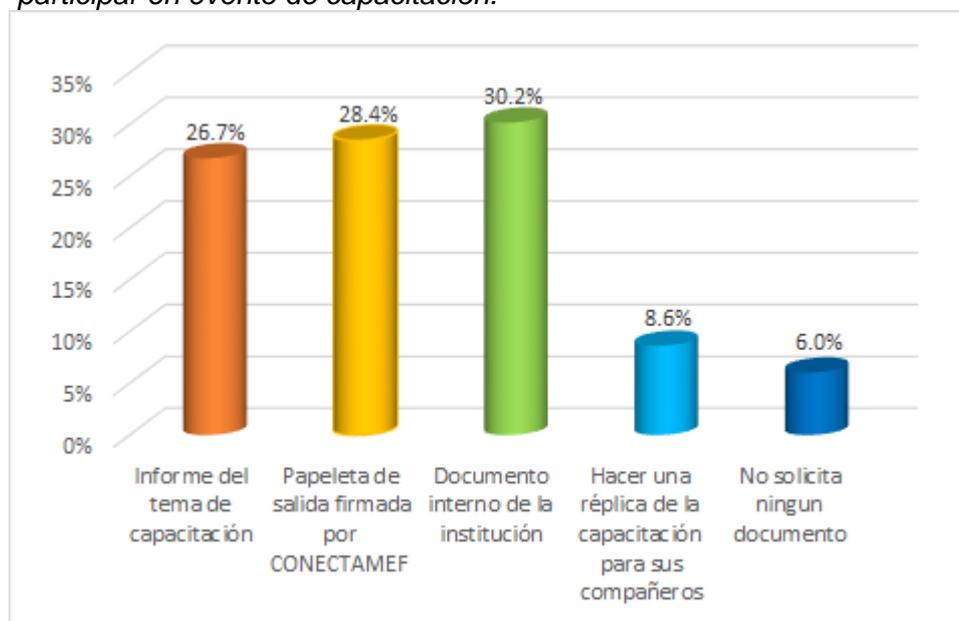
Documentos y acciones que las entidades solicitan al personal para participar en evento de capacitación.

Respondieron		Número	Porcentaje
Control Político	Informe del tema de capacitación	31	26.7%
	Papeleta de salida firmada por CONECTAMEF	33	28.4%
	Documento interno de la institución	35	30.2%
	Hacer una réplica de la capacitación para sus compañeros	10	8.6%
	No solicita ningún documento	7	6.0%
Total		116	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.

Documentos y acciones que las entidades solicitan al personal para participar en evento de capacitación.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 4 y figura 4**, el mayor porcentaje de los encuestados corresponde a que 35 usuarios para poder participar en evento de capacitación organizado por CONECTAMEF Cajamarca la institución para la que labora le solicita documento interno de la institución que representa el 30.2% , seguido de 33 usuarios a los que les solicita papeleta de salida firmada por CONECTAMEF que representa 28.4%,31 usuarios que

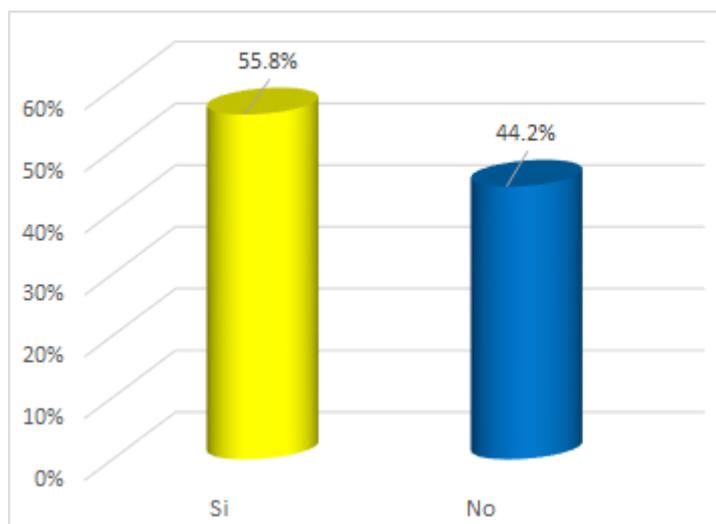
le solicitan informe del tema de capacitación que representa el 26.7%, 10 usuarios que le solicitan hacer una réplica de la capacitación para sus compañeros que representa el 8.6% y finalmente 7 usuarios a quienes no les solicitan ningún documento que representa el 6.0%. Podemos observar que el número de encuestados (116) supera el número de la muestra (77), pues se puede observar que los encuestados han elegido en marcar más de 2 alternativas, lo que indica que, en las entidades públicas existe mucha burocracia, se muestra con estos resultados. Este hallazgo se corrobora con **Ayala, G. y Mera, W.(2016)**; quien en su investigación denominada: “Propuesta de modelo estratégico para la mejora de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de la Ramada, Cutervo, Región Cajamarca, 2016”, concluye que: “La gestión administrativa en forma global es percibida por los trabajadores como deficiente”.

Tabla 5.
Asignación de viáticos.

Respondieron		Número	Porcentaje
Voluntad Política	Si	43	55.8%
	No	34	44.2%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.
Asignación de viáticos.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 5 y figura 5**, el mayor porcentaje de los encuestados corresponde a que 43 usuarios afirmaron haber sido beneficiados de la asignación de viáticos con un 55.8%, seguido de 34 usuarios los que no percibieron el beneficio con un 44.2%.

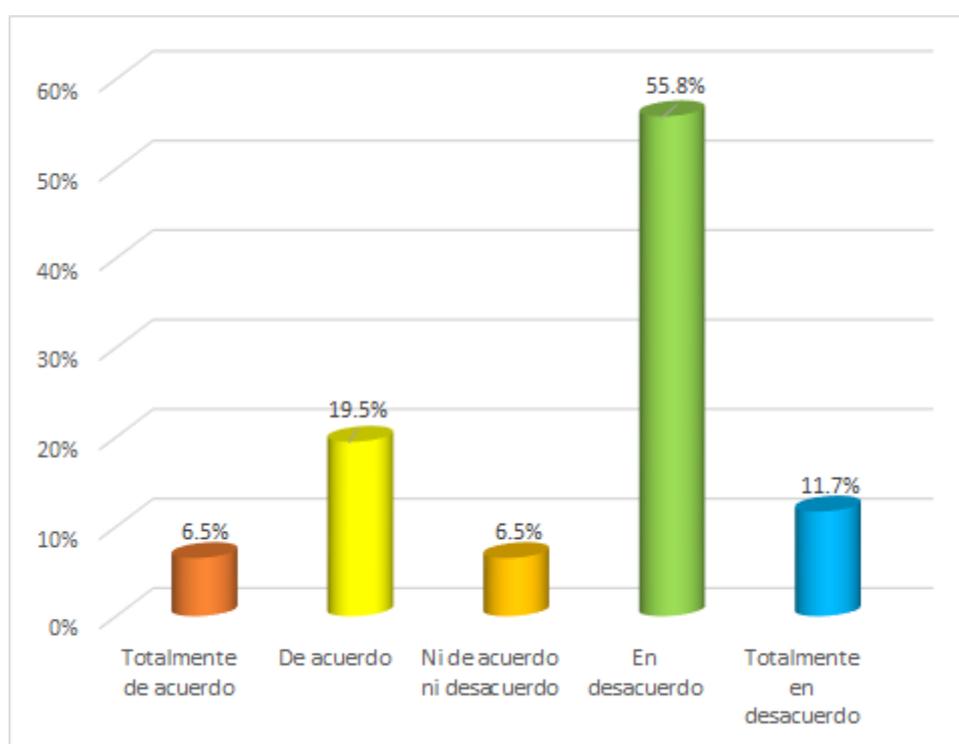
Según la encuesta más de la mitad de encuestados percibieron viáticos. Este hallazgo se corrobora con **Giovannone (2011)**; quien en su investigación denominada: “La gestión de la motivación organizacional en el enfoque de la teoría Herzberg”, concluye que: “Las personas tienen la necesidad de sentirse realizadas laboralmente y estarán en continua búsqueda de las condiciones que ayuden a lograr tal fin”.

Tabla 6.
Monto de viáticos asignados.

Respondieron		Número	Porcentaje
Voluntad Política	Totalmente de acuerdo	5	6.5%
	De acuerdo	15	19.5%
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	6.5%
	En desacuerdo	43	55.8%
	Totalmente en desacuerdo	9	11.7%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6.
Monto de viáticos asignados.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 6 y figura 6**, según las personas encuestadas la gran mayoría que equivale al 55,8% no está de acuerdo con el monto asignado de viáticos, en comparación al 6,5% que se encuentran totalmente de acuerdo.

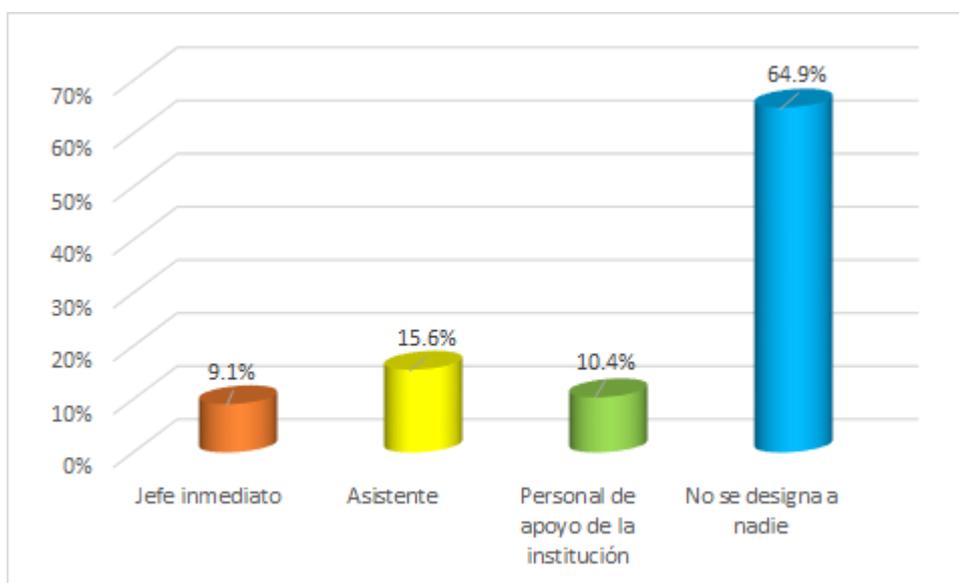
La figura muestra que son pocas las personas que se encuentran de acuerdo con el monto asignado de viáticos lo que denota una gran preocupación en contraste con el alto porcentaje de personas que están en desacuerdo con el monto asignado. Este hallazgo se corrobora con **Giovannone (2011)**; quien en su investigación denominada: “La gestión de la motivación organizacional en el enfoque de la teoría Herzberg”, concluye que: “Las personas tienen la necesidad de sentirse realizadas laboralmente y estarán en continua búsqueda de las condiciones que ayuden a lograr tal fin”.

Tabla 7
Designación de funciones.

Respondieron	Número	Porcentaje
Jefe inmediato	7	9.1%
Asistente	12	15.6%
Personal de apoyo de la institución	8	10.4%
No se designa a nadie	50	64.9%
Total	77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7.
Designación de funciones.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 7 y figura 7**, se muestra un gran alto porcentaje con un 64.9% de no designación de funciones a otros empleados y un bajo porcentaje con un 9.1% en el caso que sí se asigna funciones a otras personas, para realizar sus funciones cuando los operadores de los sistemas administrativos de competencia del MEF participan en eventos de capacitación.

La figura conlleva analizar que posiblemente la entidad no tiene personal de apoyo o capacitado para que realicen otras labores en ausencia de los trabajadores. Este hallazgo se corrobora con **Canepa, C y Ocampo, F (2017)**; quien en su investigación denominada: “Ley del servicio civil y la motivación laboral en el Proyecto Especial Binacional Puyango Tumbes, 2016”, concluye que: “La Ley del Servicio Civil prioriza la capacitación del personal calificado y considera a éste último como sujeto de observación”.

Tabla 8.

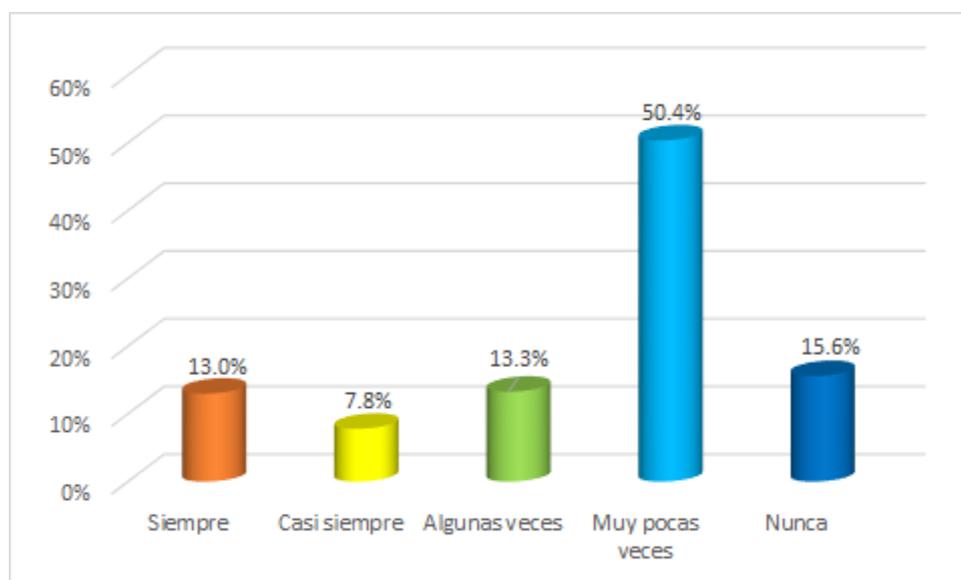
Interés de la entidad para participar en evento de capacitación.

Respondieron		Número	Porcentaje
Voluntad Política	Siempre	10	13.0%
	Casi siempre	6	7.8%
	Algunas veces	21	13.3%
	Muy pocas veces	28	50.4%
	Nunca	12	15.6%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8.

Interés de la entidad para participar en evento de capacitación.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 8 y figura 8**, podemos observar que hay un alto porcentaje de 50.4% en la cual la entidad muy pocas veces desea que sus trabajadores participen en los eventos de capacitación organizados por CONECTAMEF, en comparación al 7.8% que casi siempre desearía que sus trabajadores participen en los eventos de capacitación. Este hallazgo se corrobora con **Olmedo (2013)**; quien en su investigación

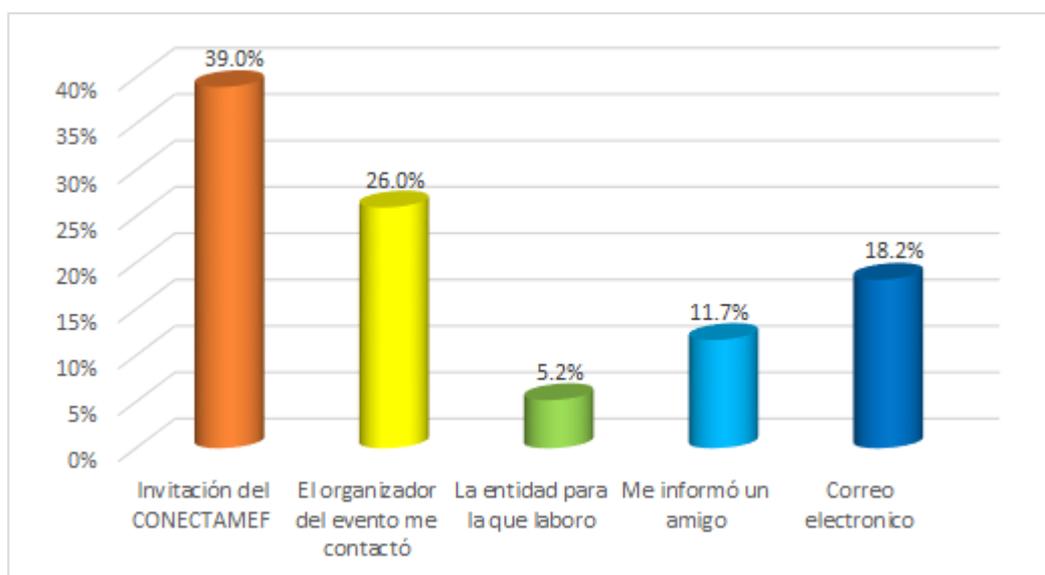
denominada: “La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco”, concluye que: “No existe diálogo entre Autoridades y personal Administrativo, debido al poco interés por parte de los directivos en conocer los problemas y necesidades existentes”.

Tabla 9.
Medios de comunicación.

Respondieron	Número	Porcentaje
Comunicación Institucional	Invitación del CONECTAMEF	30 39.0%
	El organizador del evento me contactó	20 26.0%
	La entidad para la que laboro	4 5.2%
	Me informó un amigo	9 11.7%
	Correo electrónico	14 18.2%
Total	77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9.
Medios de comunicación.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 9** y **figura 9**, se puede observar que CONECTAMEF difunde sus eventos de capacitación con un 39.0% y 26.0% pero hay un bajo porcentaje del 5.2% que los trabajadores se enteran por la entidad para la cual laboran.

De la figura se puede deducir que el organizador del evento promueve capacitaciones y son las entidades las que no comunican a sus trabajadores de dichos eventos, provocando que estos se informen por otros medios y el alto porcentaje de inasistencia. Este hallazgo se corrobora con **Sajami, Z (2015)**; quien en su investigación

denominada: “La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015”, concluye que: “Un componente esencial en el trabajo diario debe ser la comunicación, para lo cual se debe implementar desde la municipalidad una correcta comunicación interna”.

Tabla 10.

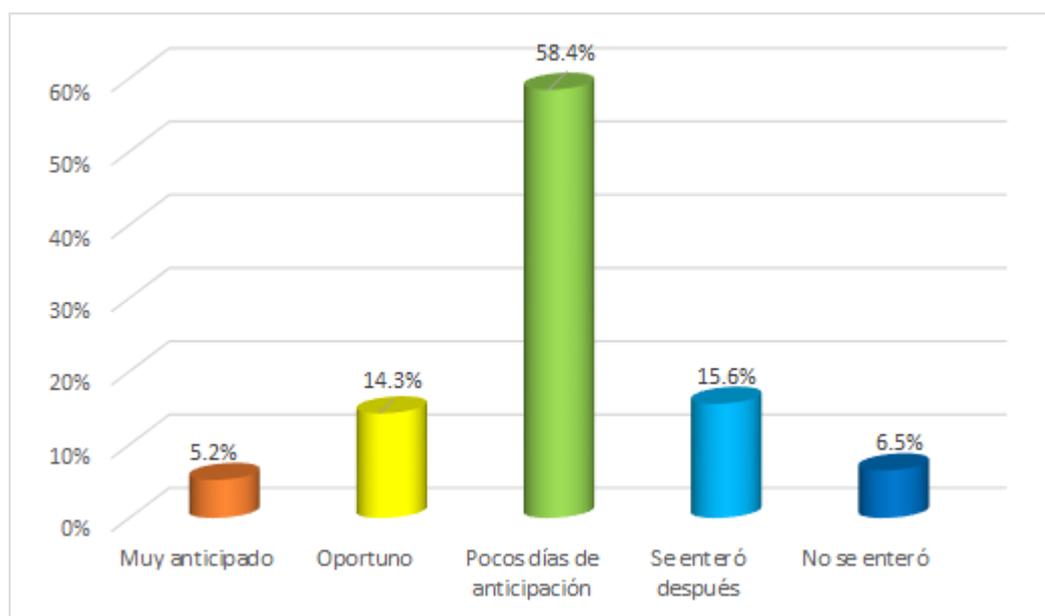
Tiempo de difusión para eventos de capacitación.

Respondieron		Número	Porcentaje
Comunicación Institucional	Muy anticipado	4	5.2%
	Oportuno	11	14.3%
	Pocos días de anticipación	45	58.4%
	Se enteró después	12	15.6%
	No se enteró	5	6.5%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10.

Tiempo de difusión para eventos de capacitación



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 10 y figura 10**, Podemos notar una opinión alta de 58.4% resaltando que no se ha propagado en el tiempo prudente para que los usuarios participen en los eventos de capacitación frente a un 5.2% que indica que la difusión fue muy anticipada.

De la figura nos indica y en contraste con la pregunta anterior, que las personas que tienen conocimiento de la realización de eventos son aquellas que lo pueden recibir por medio de correo o consultando directamente a la página de CONECTAMEF. Aun así, hay muchas personas que no reciben oportunamente la información provocando poca participación en estas capacitaciones. Este hallazgo se corrobora con **Sajami, Z**

(2015); quien en su investigación denominada: “La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015”, concluye que: “Un componente esencial en el trabajo diario debe ser la comunicación, para lo cual se debe implementar desde la municipalidad una correcta comunicación interna”.

Tabla 11.

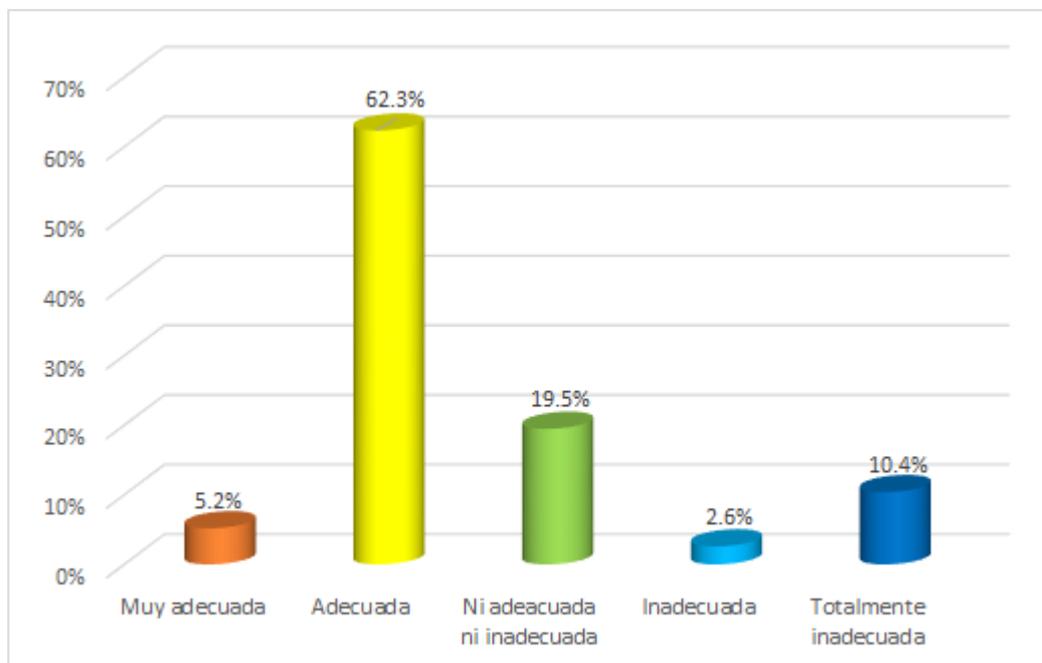
Compatibilidad de programación de evento con programación de actividades laborales.

Respondieron		Número	Porcentaje
Comunicación Institucional	Muy adecuada	4	5.2%
	Adecuada	48	62.3%
	Ni adecuada ni inadecuada	15	19.5%
	Inadecuada	2	2.6%
	Totalmente inadecuada	8	10.4%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11

Compatibilidad de programación de evento con programación de actividades laborales.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 11 y figura 11**, Podemos observar que las personas que participan de los eventos se encuentran conformes con la programación, en un 62,3 %, con un porcentaje bastante bajo del 2.6% de personas que opinan que la fecha de programación de los eventos es inadecuada.

De la figura se puede concluir que la organización de eventos está programada de un modo adecuado para asegurar la participación. Este hallazgo se corrobora con **Bunge (2007)**; quien en su investigación denominada: “El Enfoque sistémico”, concluye que: “La única función legítima del de un sistema social es promover el bienestar de sus miembros o de otros sistemas sociales, sin evitar que nadie satisfaga sus necesidades básicas”.

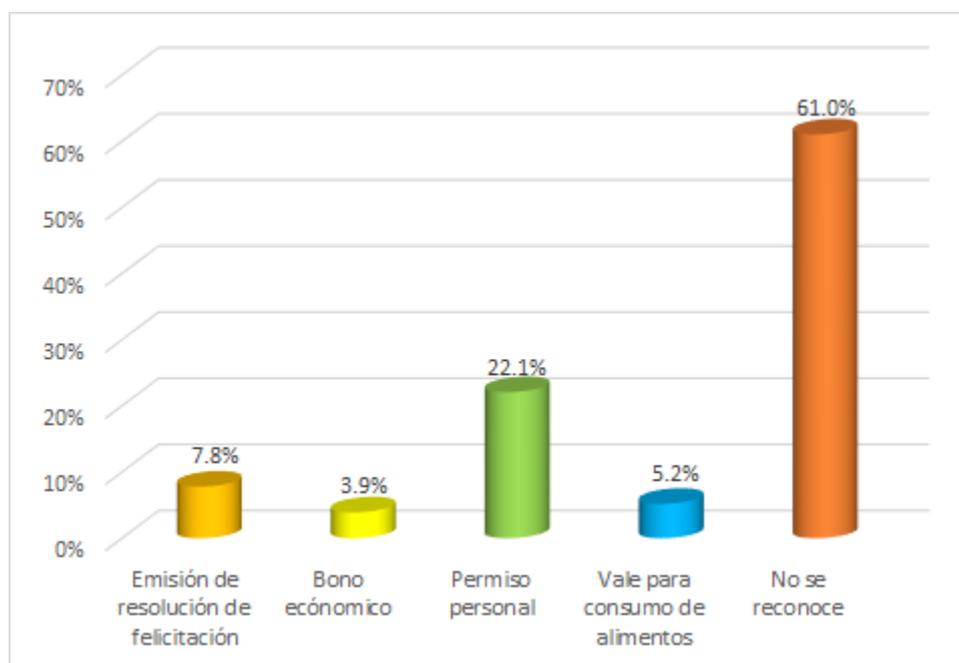
6.2.2 Factores personales

Tabla 12.
Reconocimiento Laboral

Respondieron	Número	Porcentaje
Reconocimiento Laboral	Emisión de resolución de felicitación	6 7.8%
	Bono económico	3 3.9%
	Permiso personal	17 22.1%
	Vale para consumo de alimentos	4 5.2%
	No se reconoce	47 61.0%
Total	77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12.
Reconocimiento Laboral



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 12 y figura 12**, nos muestra que existe un alto porcentaje de opinión en el cual no se reconoce la labor del trabajador en un 61%, frente a un 3.9% que si se reconoce a través de bono económico.

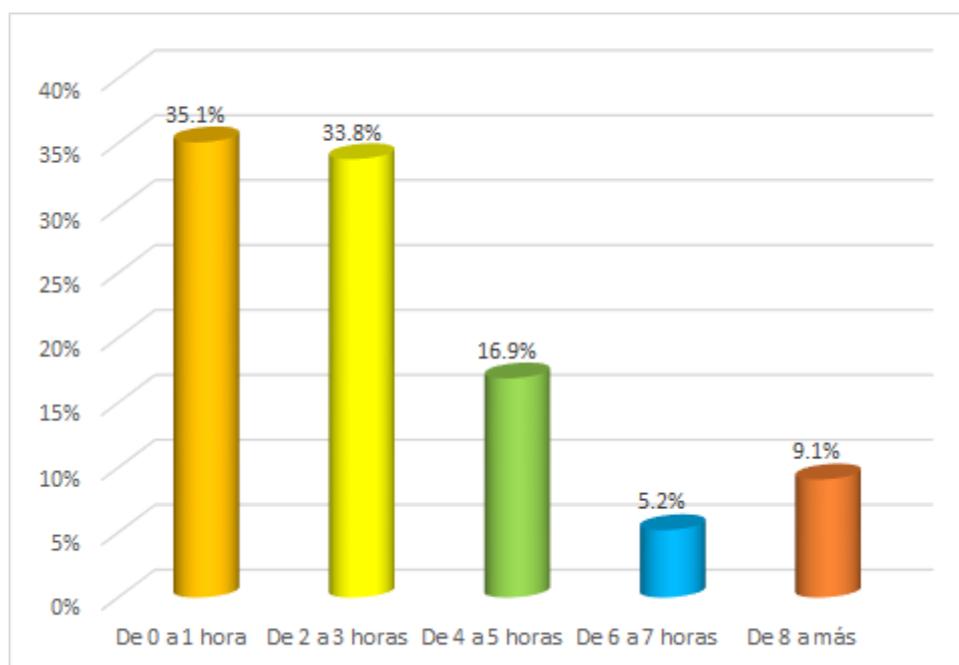
El trabajador informa a través de esta pregunta que no se reconoce su labor como tal, aun cuando existe un mínimo de ellos que indican haber percibido incluso incentivo económico pudiendo conllevar a un desánimo laboral. Este hallazgo se corrobora con **Sajami, Z (2015)**; quien en su investigación denominada: “La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015.”, concluye que: “Evaluar la posibilidad de la aplicación de incentivos económicos para premiar la productividad en el trabajo de los colaboradores”.

Tabla 13.
Tiempo que demora en llegar al lugar del evento.

Respondieron	Número	Porcentaje	
Accesibilidad Geográfica	De 0 a 1 hora	27	35.1%
	De 2 a 3 horas	26	33.8%
	De 4 a 5 horas	13	16.9%
	De 6 a 7 horas	4	5.2%
	De 8 a más	7	9.1%
Total	77	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13.
Tiempo que demora en llegar al lugar del evento.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 13 y figura 13**, nos indica una demora para desplazarse al lugar del evento entre 0 y 2 horas con un 35.10%, en comparación de 6 a 7 horas en 5.2%.

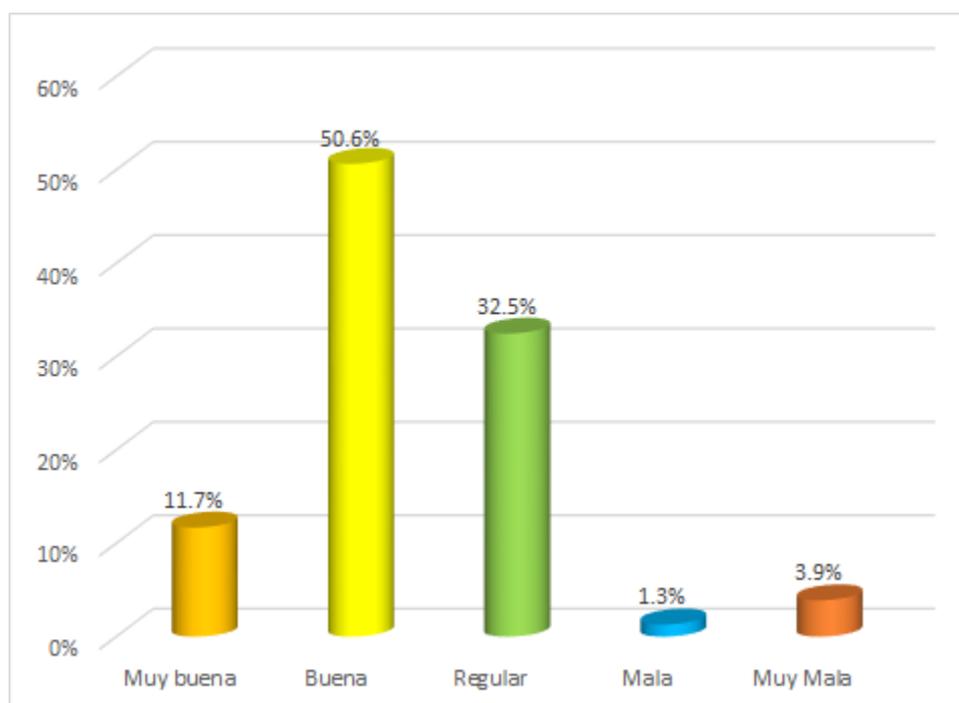
Podemos concluir que el tiempo para llegar al lugar del evento es de fácil acceso para la mayoría de participantes. Este hallazgo se corrobora con **Martínez (2004)**; quien en su investigación denominada: “Teoría de la elección racional”, concluye que: “Teniendo en cuenta estas tres características se puede resumir que la acción de los individuos está condicionada por los fines que éstos persigan individualmente, considerando los factores físicos (objetivos) o psicológicos (subjetivos)”.

Tabla 14.
Accesibilidad vial al evento.

Respondieron		Número	Porcentaje
Accesibilidad Geográfica	Muy buena	9	11.7%
	Buena	39	50.6%
	Regular	25	32.5%
	Mala	1	1.3%
	Muy Mala	3	3.9%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14.
Accesibilidad vial al evento.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 14 y figura 14**, La figura nos indica que la accesibilidad vial al evento es buena con 50.6% o regular con un 32.5%

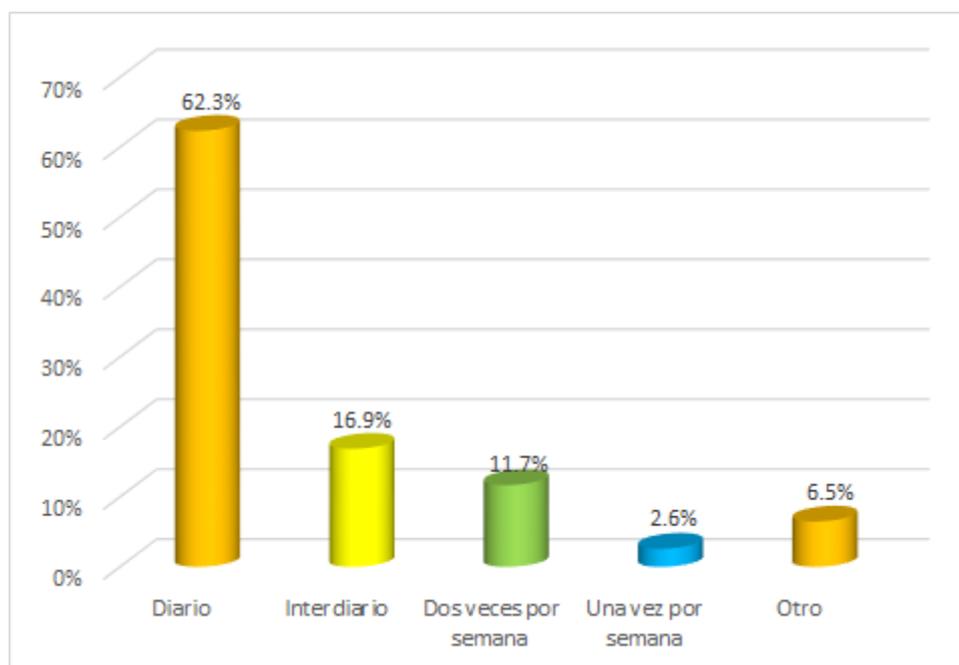
Podemos concluir que la accesibilidad vial para llegar al evento es de fácil acceso vial para la mayoría de participantes. Este hallazgo se corrobora con **Martínez (2004)**; quien en su investigación denominada: “Teoría de la elección racional”, concluye que: “Teniendo en cuenta estas tres características se puede resumir que la acción de los individuos está condicionada por los fines que éstos persigan individualmente, considerando los factores físicos (objetivos) o psicológicos (subjetivos)”.

Tabla 15.
Frecuencia de movilidad.

Respondieron		Número	Porcentaje
Accesibilidad Geográfica	Diario	48	62.3%
	Interdiario	13	16.9%
	Dos veces por semana	9	11.7%
	Una vez por semana	2	2.6%
	Otro	5	6.5%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15.
Frecuencia de movilidad.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 15 y figura 15**, nos muestra un alto porcentaje en cuanto a movilidad de acceso diario a los eventos que organiza el CONECTAMEF con 62.3% comparando con un 2.6% la frecuencia de movilidad muy baja de una vez por semana.

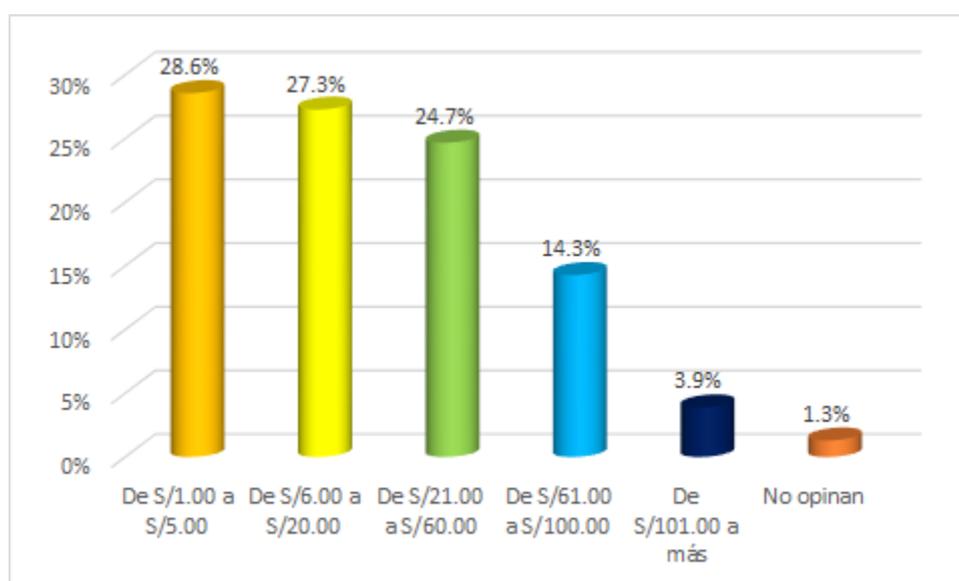
La frecuencia de movilidad para participar en los eventos de capacitación organizados por CONECTAMEF que realiza el CONECTAMEF es diaria lo que permite su participación. Este hallazgo se corrobora con **Martínez (2004)**; quien en su investigación denominada: Teoría de la elección racional”, concluye que: “Teniendo en cuenta estas tres características se puede resumir que la acción de los individuos está condicionada por los fines que éstos persigan individualmente, considerando los factores físicos (objetivos) o psicológicos (subjettivos)”.

Tabla 16.
Costo de pasaje.

Respondieron	Número	Porcentaje	
Accesibilidad Geográfica	De S/1.00 a S/5.00	22	28.6%
	De S/6.00 a S/20.00	21	27.3%
	De S/21.00 a S/60.00	19	24.7%
	De S/61.00 a S/100.00	11	14.3%
	De S/101.00 a más	3	3.9%
	No opinan	1	1.3%
Total	77	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 16.
Costo de pasaje.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 16 y figura 16**, La figura nos muestra un alto porcentaje en cuanto al costo de movilidad de acceso a los eventos de 1 a 5 soles con un porcentaje del 28.6% frente a un bajo porcentaje del 3.9% que el costo del pasaje es mayor de S/.101.00.

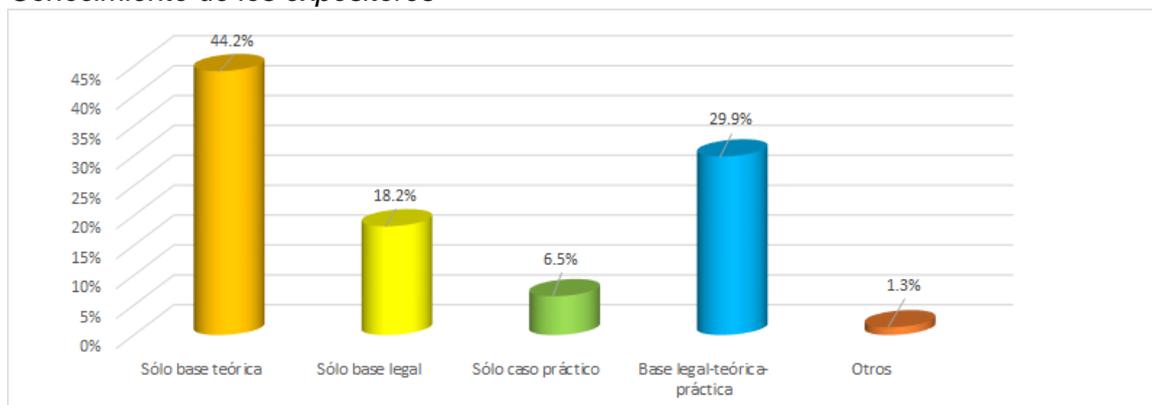
Los eventos de capacitación que realiza el CONECTAMEF se encuentra de fácil acceso monetario de los participantes para movilizarse. Este hallazgo se corrobora con **Martínez (2004)**; quien en su investigación denominada: “Teoría de la elección racional”, concluye que: “Teniendo en cuenta estas tres características se puede resumir que la acción de los individuos está condicionada por los fines que éstos persigan individualmente, considerando los factores físicos (objetivos) o psicológicos (subjettivos)”.

Tabla 17.
Conocimiento de los expositores

Respondieron	Número	Porcentaje	
Conocimiento del Expositor	Sólo base teórica	34	44.2%
	Sólo base legal	14	18.2%
	Sólo caso práctico	5	6.5%
	Base legal-teórica-práctica	23	29.9%
	Otros	1	1.3%
Total	77	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17.
Conocimiento de los expositores



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 17 y figura 17**, podemos observar un alto porcentaje de los encuestados que opinan que el conocimiento de los expositores es solo teórico en un 44.2%, seguido del 29.9% de encuestados que opinan que el conocimiento es a nivel teórico-práctico.

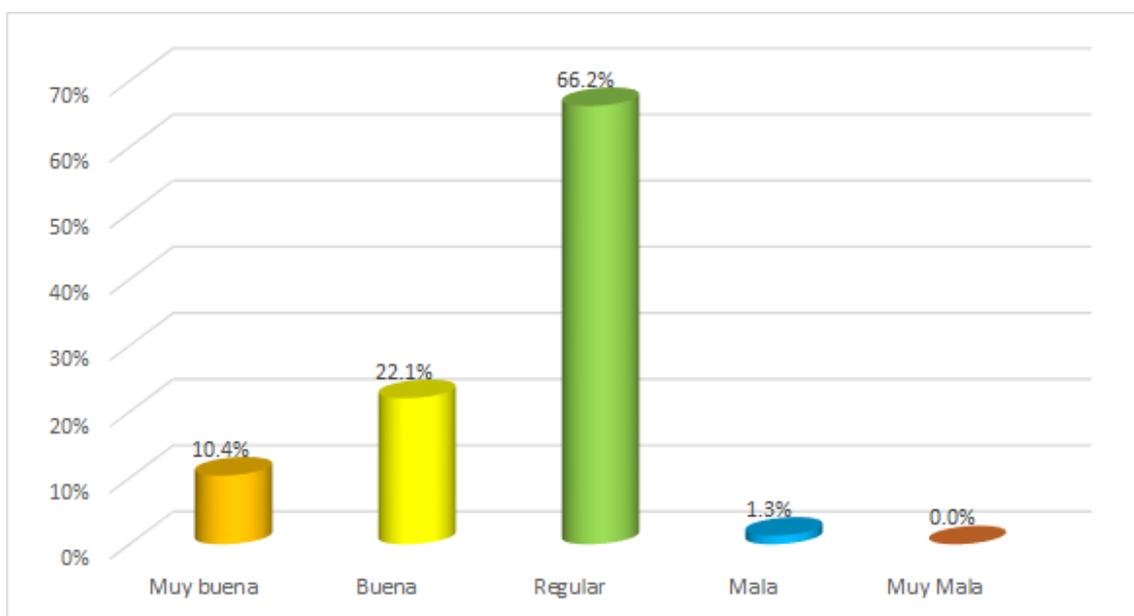
Podemos concluir indicando que los expositores de los eventos de capacitación transmiten más conocimiento teórico en los eventos de capacitación que realiza el CONECTAMEF. Este hallazgo se corrobora con **Lamoggia (2012)**; quien en su investigación denominada: “Capacitación del Profesorado Venezolano, Experiencia de Consolidación de los Círculos de Acción Docente en la Educación Básica”, concluye que: “Los Círculos de Acción Docente son espacios para la formación pedagógica, que procuran la confrontación dialógica, crítica y reflexiva, así como la evaluación de las acciones que se ejecutan, a partir de ellos”.

Tabla 18.
Metodología de los expositores

Respondieron		Número	Porcentaje
Conocimiento del Expositor	Muy buena	8	10.4%
	Buena	51	66.2%
	Regular	17	22.1%
	Mala	1	1.3%
	Muy Mala	0	0.0%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18.
Metodología de los expositores



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 18 y figura 18**, podemos observar un alto porcentaje que consideran que metodología usada por los expositores es regular, correspondiéndoles un 66.2% en comparación con un bajo porcentaje del 1.3% donde indica que la metodología es mala.

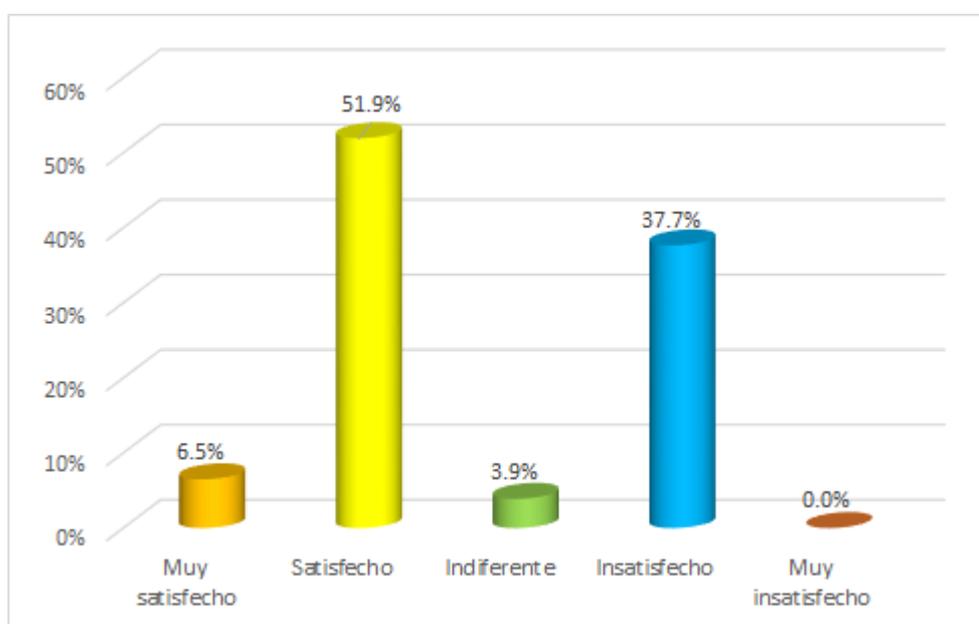
Podemos concluir indicando que los expositores muestran regular metodología para facilitar los eventos de capacitación que realiza el CONECTAMEF. Este hallazgo se corrobora con **Lamoggia (2012)**; quien en su investigación denominada: “Capacitación del Profesorado Venezolano, Experiencia de Consolidación de los Círculos de Acción Docente en la Educación Básica”, concluye que: “Los Círculos de Acción Docente son espacios para la formación pedagógica, que procuran la confrontación dialógica, crítica y reflexiva, así como la evaluación de las acciones que se ejecutan, a partir de ellos”.

Tabla 19.
Material informativo.

Respondieron		Número	Porcentaje
Conocimiento del Expositor	Muy satisfecho	5	6.5%
	Satisfecho	53	68.8%
	Indiferente	16	20.8%
	Insatisfecho	3	3.9%
	Muy insatisfecho	0	0.0%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 19.
Material informativo.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 19 y figura 19**, podemos observar que un porcentaje de 51.9% de participantes está satisfecho con el material que recibe en los eventos de capacitación, mientras un 37.7% siente insatisfecho.

El material entregado en cada evento de capacitación es adecuado y acorde al tema de exposición. Este hallazgo se corrobora con **Lamoggia (2012)**; quien en su investigación denominada: “Capacitación del Profesorado Venezolano, Experiencia de Consolidación de los Círculos de Acción Docente en la Educación Básica”, concluye que: “Los Círculos de Acción Docente son espacios para la formación pedagógica, que procuran la confrontación dialógica, crítica y reflexiva, así como la evaluación de las acciones que se ejecutan, a partir de ellos”.

Tabla 20.

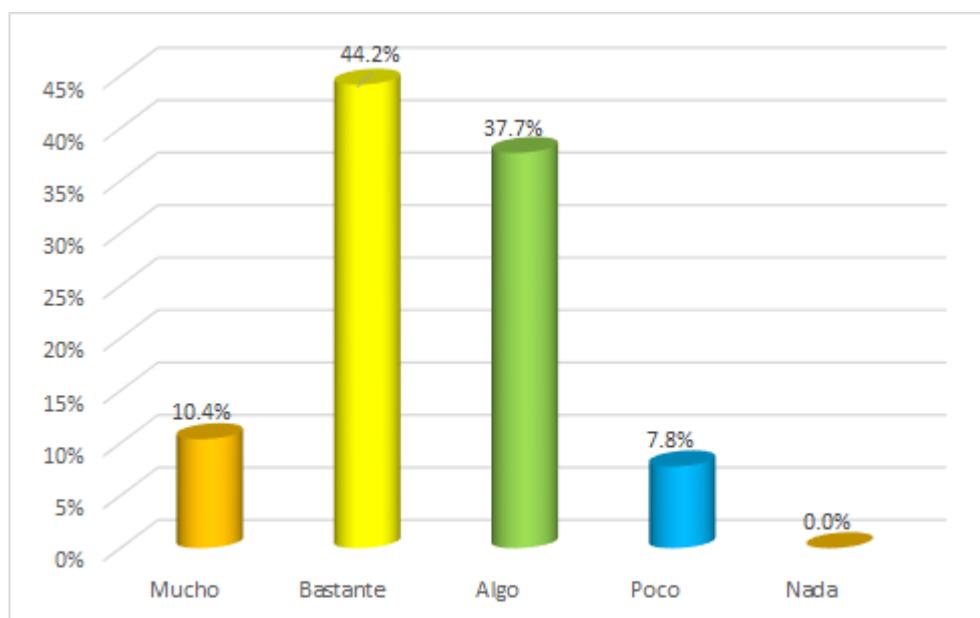
Contribución de las capacitaciones al desempeño laboral.

Respondieron		Número	Porcentaje
Utilidad	Mucho	8	10.4%
	Bastante	34	44.2%
	Algo	29	37.7%
	Poco	6	7.8%
	Nada	0	0.0%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20.

Contribución de las capacitaciones al desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 20** y **figura 20**, podemos observar que un alto porcentaje de 44.2% de participantes indican que los eventos contribuyen bastante con su desempeño laboral.

Se concluye indicando que los eventos de capacitación que realiza el CONECTAMEF contribuyen a mejorar el desempeño laboral de los participantes. Este hallazgo se corrobora con **Yanchatuna (2012)**; quien en su investigación denominada: “La Capacitación del Personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Píllaro”, concluye que: “La investigación realizada ayudo a reflexionar sobre la gran importancia que tiene la capacitación lo que ayuda para que los servidores estén motivados para mejorar el desempeño y el servicio de todos los empleados ya que es el eje más importante dentro del Municipio”.

Tabla 21.

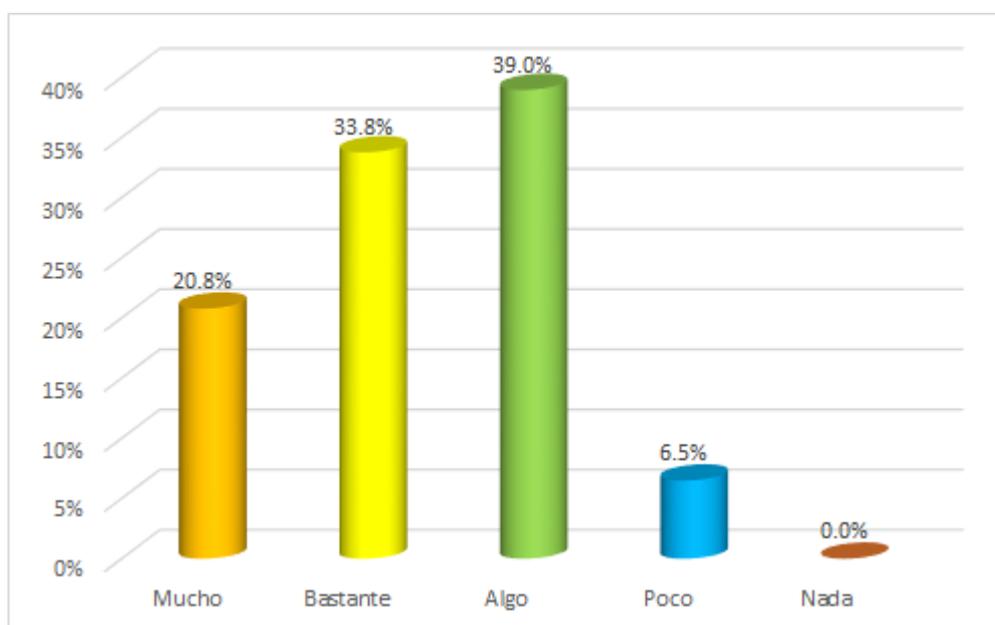
Contribución de las capacitaciones en su realización personal.

Respondieron		Número	Porcentaje
Utilidad	Mucho	16	20.8%
	Bastante	26	33.8%
	Algo	30	39.0%
	Poco	5	6.5%
	Nada	0	0.0%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21.

Contribución de las capacitaciones en su realización personal.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 21** y **figura 21**, los eventos de capacitación han contribuido en algo en un alto porcentaje de 39.0% en la realización personal del participante, seguido de 33.8% que lo consideran como bastante esa contribución.

Los participantes muestran su participación con los eventos ya que al contribuir constantemente con sus conocimientos sienten que se alimentan sus conocimientos elevado su percepción realización personal. Este hallazgo se corrobora con **Rengifo (2018)**; quien en su investigación denominada: “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”, concluye que: “Existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad afectiva del personal administrativo”.

6.2.3 Participación de usuarios

Tabla 22.

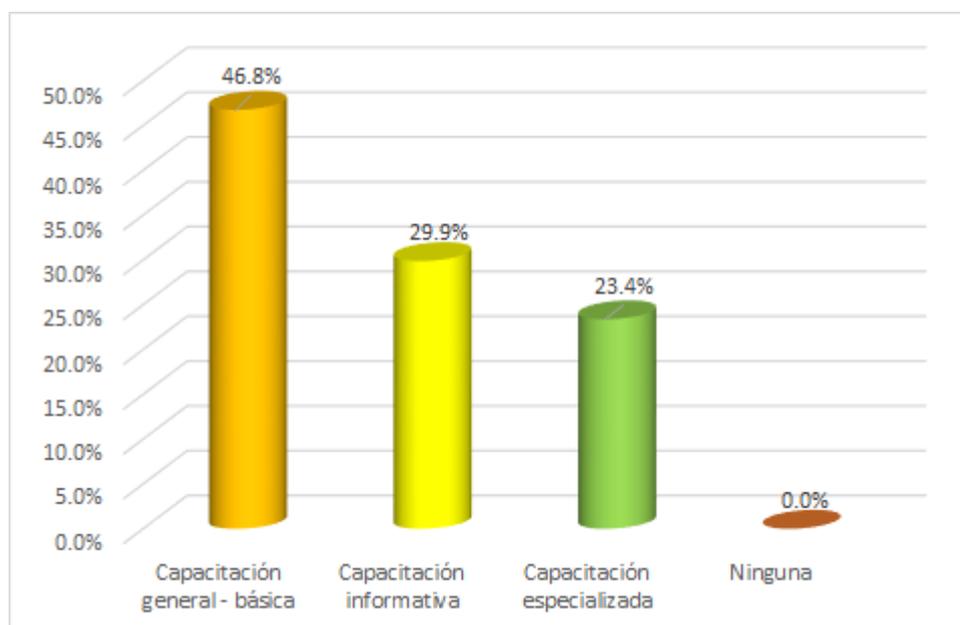
Tipo de capacitaciones

Respondieron		Número	Porcentaje
Naturaleza del Evento	Capacitación general - básica	36	46.8%
	Capacitación informativa	23	29.9%
	Capacitación especializada	18	23.4%
	Ninguna	0	0.0%
Total		77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 22.

Tipo de capacitaciones



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 22** y **figura 22**, podemos observar un elevado porcentaje de opinión del 46% en cuanto a que las capacitaciones son del tipo general básico.

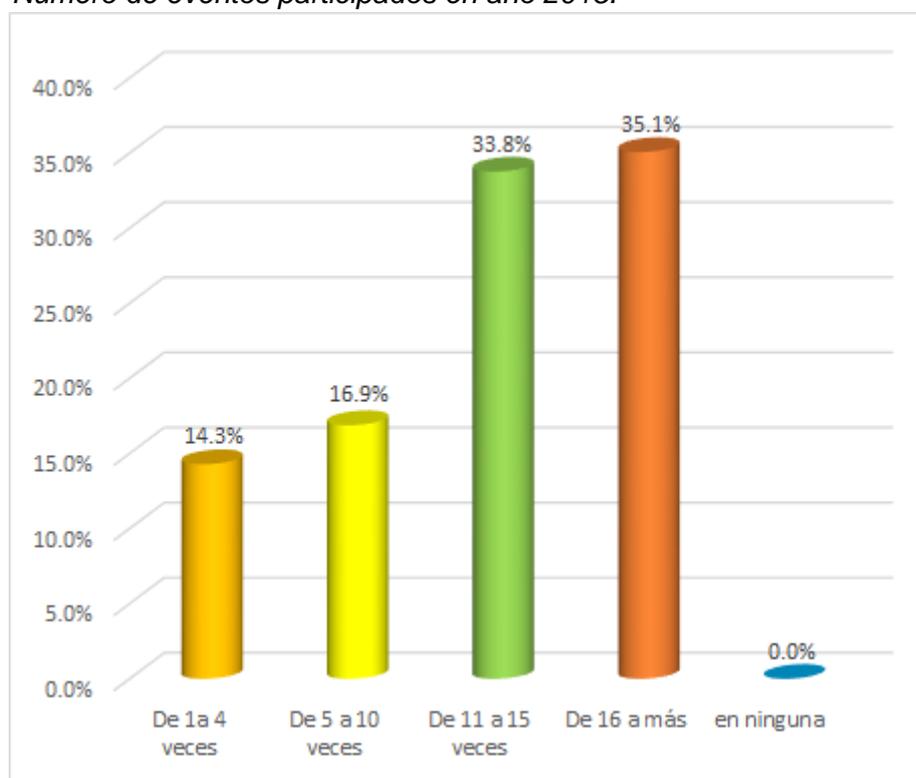
Se puede concluir que el participante espera una capacitación más especializada según las labores que realizan. Este hallazgo se corrobora con **Yanchatuna (2012)**; quien en su investigación denominada: “La Capacitación del Personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Píllaro”, concluye que: “Para los servidores municipales las mejores técnicas para actualizar sus conocimientos son los cursos y talleres; ya que el primero les ayudaría a obtener los conocimientos en forma teórica en cambio la segunda técnica les podría poner en práctica lo teórico”.

Tabla 23.
Número de eventos participados en año 2015.

Respondieron	Número	Porcentaje
Naturaleza del Evento	De 1 a 4 veces	11 14.3%
	De 5 a 10 veces	13 16.9%
	De 11 a 15 veces	26 33.8%
	De 16 a más	27 35.1%
	en ninguna	0 0.0%
Total	77	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 23.
Número de eventos participados en año 2015.



Fuente: Elaboración propia.

En la **tabla 23 y figura 23**, existe un elevado porcentaje de participantes que han ido de forma reiterada a los eventos de 11 a 15 eventos seguido de aquellos que han

ido de 16 a más veces. Este hallazgo se corrobora con **Villacres (2010)**; quien en su investigación denominada: “El trabajo en equipo influye en el desempeño laboral de los servidores municipales del ilustre municipio del Canton Quero, durante el periodo 2009-2010”, concluye que: “Los cursos de capacitación brindados por el Ilustre Municipio de Quero a sus Funcionarios no han llenado sus expectativas en el desempeño Laboral”.

6.3. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis, se utilizó la Estadística, específicamente la prueba “Z” y/o “t-Student”, ya que nuestra muestra es de 77 usuarios, utilizaremos la fórmula para muestras mayores o igual a 30:

$$Z = \frac{\bar{X} - u}{\sqrt{\frac{\sigma^2}{n}}}$$

Donde:

\bar{X} = Promedio parcial (de la muestra)

σ = Desviación poblacional total

u = Valor de la hipótesis

n = Número de datos

Asimismo; se usó un nivel de significancia del 5%. Además se ha asignado valores para la prueba de hipótesis. Los mismo que se muestran a continuación:

Tabla 24.

Valoración por alternativa propuesta

Valoraciones para las respuestas a las preguntas:	Alternativa
Totalmente de acuerdo, Siempre, Muy anticipado, Muy adecuada, Muy buena, Muy satisfecho y Mucho.	5
De acuerdo, Casi siempre, Oportuno, Adecuada, Buena, Satisfecho y Bastante.	4
Ni de acuerdo ni desacuerdo, Algunas veces, Pocos días de anticipación, Ni adecuada ni inadecuada, Regular, Indiferente y Algo.	3
En desacuerdo, Muy pocas veces, Se enteró después, Inadecuada, Mala, Insatisfecho y Poco.	2
Totalmente en desacuerdo, Nunca, No se enteró, Totalmente inadecuada, Muy insatisfecho, Nada y Muy Mala.	1

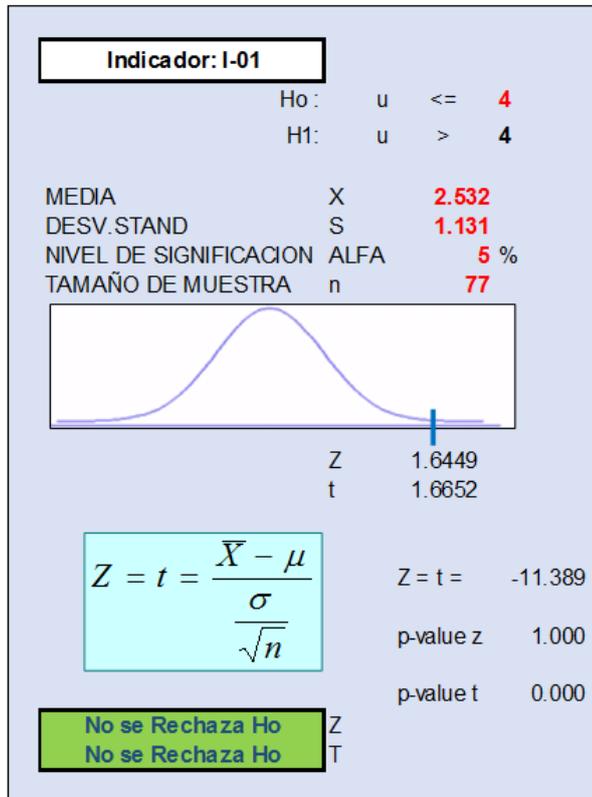
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25.
Resumen de resultados por indicador

INDICADOR	¿Está de Acuerdo con la cantidad de viáticos?	¿La Entidad se preocupa para que usted participe en los eventos de capacitación?	¿El tiempo en el que se enteró del evento para considerar su participación?	¿Considera que la fecha en la que se ha programado el evento?	¿La ruta de acceso vial desde su Unidad Ejecutora al lugar Capacitación?	¿Como califica usted el trabajo de los expositores?	¿Como califica el material informativo entregado en la capacitación?	¿Considera usted que los cursos de capacitación realizados le han ayudado a mejorar su desempeño laboral?	¿Considera usted que los cursos de capacitación realizados Han contribuido en su realización Personal?
	I-01	I-02	I-03	I-04	I-05	I-06	I-07	I-08	I-09
N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Media	2.53	2.66	2.96	3.49	3.65	3.86	3.78	3.57	3.69
Mediana	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda	2	2	3	4	4	4	4	4	3
Desviación estándar	1.131	1.221	0.880	1.021	0.855	0.601	0.620	0.785	0.877
Varianza	1.279	1.490	0.775	1.043	0.731	0.361	0.385	0.617	0.770
Mínimo	1	1	1	1	1	2	2	2	2
Máximo	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26.
Prueba de hipótesis para el indicador I-01.



Fuente: Elaboración propia.

Indicador: I-01:

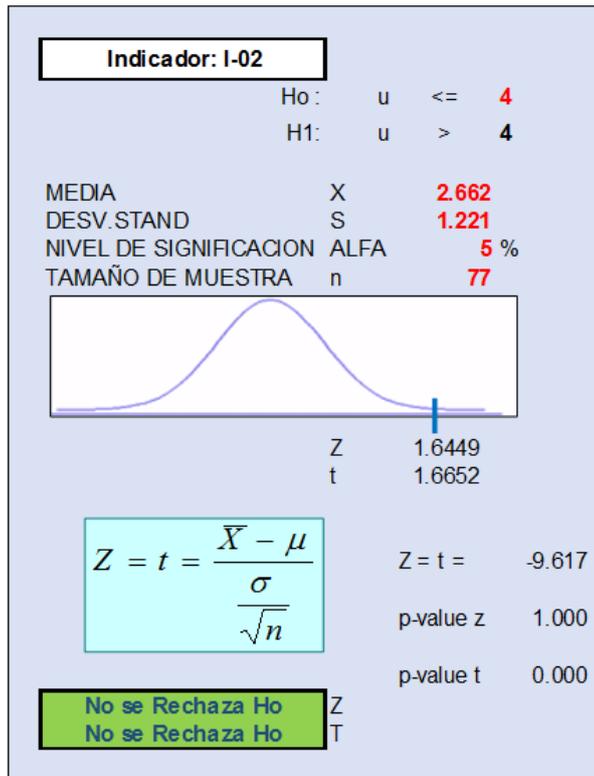
Está de Acuerdo con la cantidad de viáticos

No se rechaza la Ho, con lo cual se confirma que los usuarios no están de acuerdo con la cantidad de viáticos asignados para participar en los eventos de capacitación organizados por Conectamef Cajamarca.

- La media cuyo valor es de 2.532, para la presente prueba de hipótesis representa que la opinión promedio de los encuestados respecto al monto de viáticos asignados está entre los que opinan que están en desacuerdo y los que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- La Desviación estándar cuyo valor es de 1.131, indica que los datos obtenidos (opiniones de los encuestados) están más alejados de la media por el lado izquierdo cuyo extremo es los que están totalmente de acuerdo; sin embargo, los datos están más cerca a la media por el lado derecho cuyo extremo es los que están totalmente en desacuerdo.

En contrastación con la hipótesis formulada relacionada a factor político (voluntad política)

Tabla 27.
Prueba de hipótesis para el indicador I-02.



Indicador: I-02:

La Entidad se preocupa para que usted participe en los eventos de capacitación

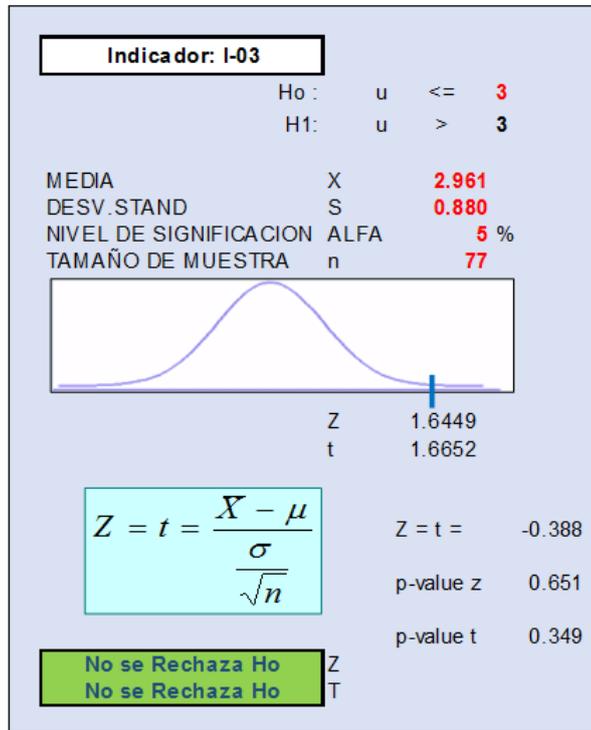
No se rechaza la Ho, con lo cual se confirma que la entidad se preocupa muy poco para que sus funcionarios participen en los eventos de capacitación organizados por Conectamef Cajamarca.

Fuente: Elaboración propia.

- La media cuyo valor es de 2.662, para la presente prueba de hipótesis representa que la respuesta promedio de los encuestados esta entre los que opinan que muy pocas veces y algunas veces las entidades para la que ellos laboran se preocupan en su participación.
- La Desviación estándar cuyo valor es de 1.221, indica que los datos obtenidos (opiniones de los encuestados) están más alejados de la media por el lado izquierdo cuyo extremo es los que opinan que siempre las entidades para lo cual ellos trabajan se preocupan por su participación en los eventos; sin embargo, los datos están más cerca a la media por el lado derecho cuyo extremo es los que opinan que sus entidades nunca se preocupan por su capacitación.

En contrastación con la hipótesis formulada relacionada a factor político (voluntad política)

Tabla 28.
Prueba de hipótesis para el indicador I-03.



Fuente: Elaboración propia.

Indicador: I-03:

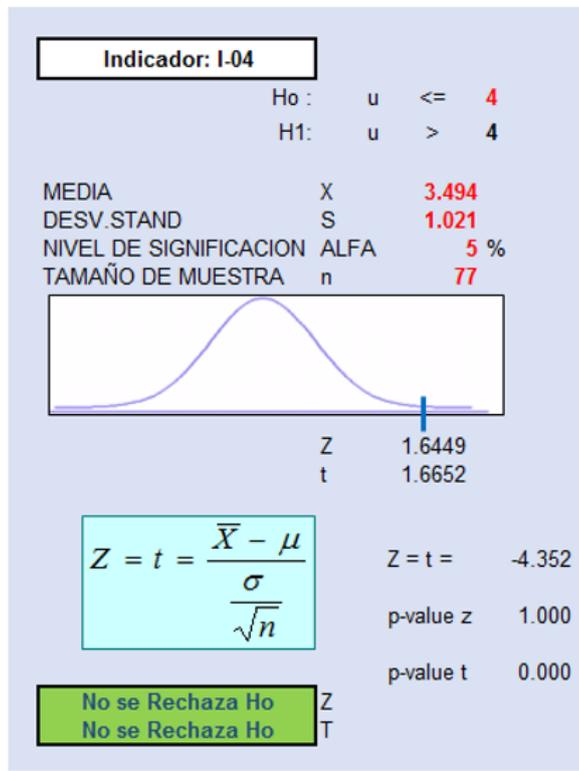
El tiempo en el que se enteró del evento para considerar su participación

No se rechaza la Ho, con lo cual se confirma que el tiempo para participar en los eventos de capacitación organizados por Conectamef Cajamarca, son pocos días de anticipación.

- La media cuyo valor es de 2.961, con una aproximación al valor 3 para la presente prueba de hipótesis representa que la respuesta promedio de los encuestados sobre el tiempo de difusión para el evento de capacitación se considera a los que dicen que su entidad les da conocer con pocos días de anticipación.
- La Desviación estándar cuyo valor es de 0.880, indica que los datos obtenidos (opiniones de los encuestados) están más próximos a la media por el lado derecho cuyo extremo es con los que opinan que no se enteraron; y con ligero alejamiento de la media por el lado izquierdo con respecto a los que dicen que la difusión fue muy anticipada.

En contrastación con la hipótesis formulada relacionada a factor político (comunicación institucional)

Tabla 29.
Prueba de hipótesis para el indicador I-04.



Fuente: Elaboración propia.

Indicador: I-04:

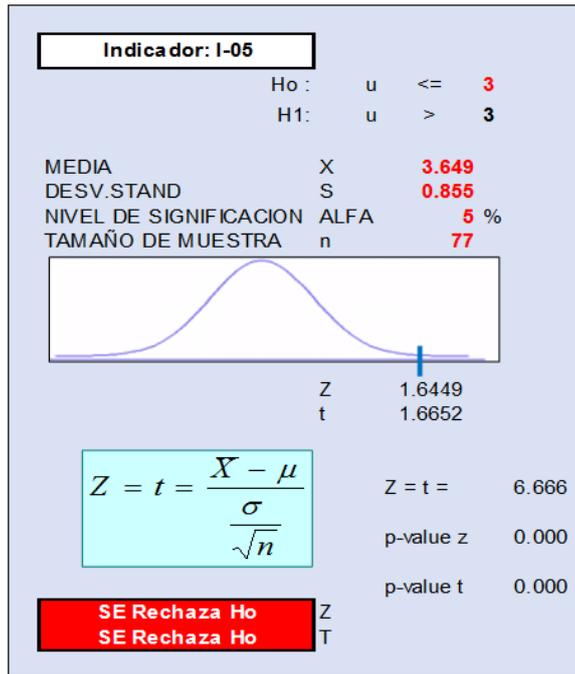
Considera que la fecha en la que se ha programado el evento es la adecuada.

No se rechaza la Ho, con lo cual se demuestra que los usuarios que participan en los eventos de capacitación organizados por Conectamef Cajamarca, consideran que la fecha de programación de los eventos es la adecuada.

- La media cuyo valor es de 3.494, para la presente prueba de hipótesis indica que la respuesta promedio de los encuestados esta entre los que responden que la fecha de programación de los eventos no es ni adecuada ni inadecuada y los que responden que es adecuada.
- La Desviación estándar cuyo valor es de 1.021, indica que los datos obtenidos (opiniones de los encuestados) están más alejados de la media por el lado derecho cuyo extremo es los que opinan que totalmente inadecuada; sin embargo, los datos están más cerca a la media por el lado izquierdo cuyo extremo es los que opinan que la fecha de programación de las capacitaciones es muy adecuada.

En contrastación con la hipótesis formulada relacionada a factor político (comunicación institucional)

Tabla 30.
Prueba de hipótesis para el indicador I-05.



Fuente: Elaboración propia.

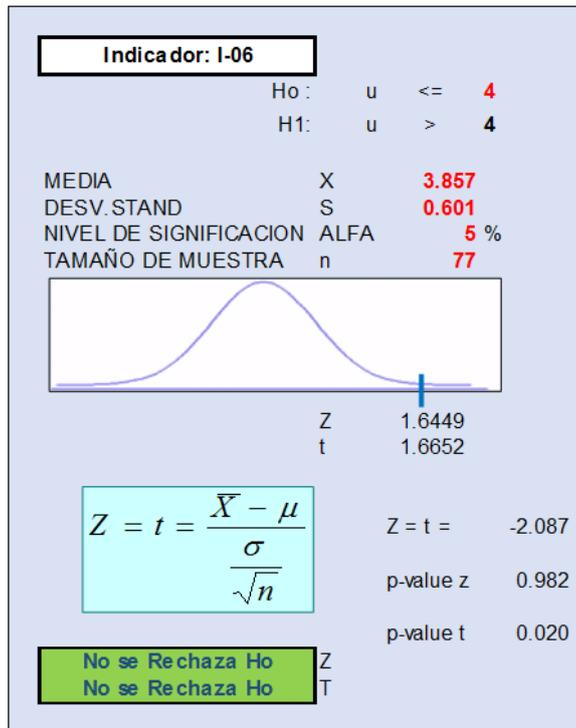
Indicador: I-05:

La ruta de acceso vial desde su Unidad Ejecutora al lugar Capacitación

se rechaza la Ho, con lo cual se demuestra que la ruta de acceso vial de la unidad ejecutora al lugar donde se realizan las capacitaciones organizados por Conectamef Cajamarca es buena.

Sin embargo, contrastando con el registro de participantes a los diferentes eventos de capacitación organizados por CONECTAMEF Cajamarca - 2015 y en relación al 32.5% que responden que la accesibilidad es regular son usuarios que viene de zonas alejadas y que según la investigación si consideran que este factor es una limitante.

Tabla 31.
Prueba de hipótesis para el indicador I-06.



Fuente: Elaboración propia.

Indicador: I-06:

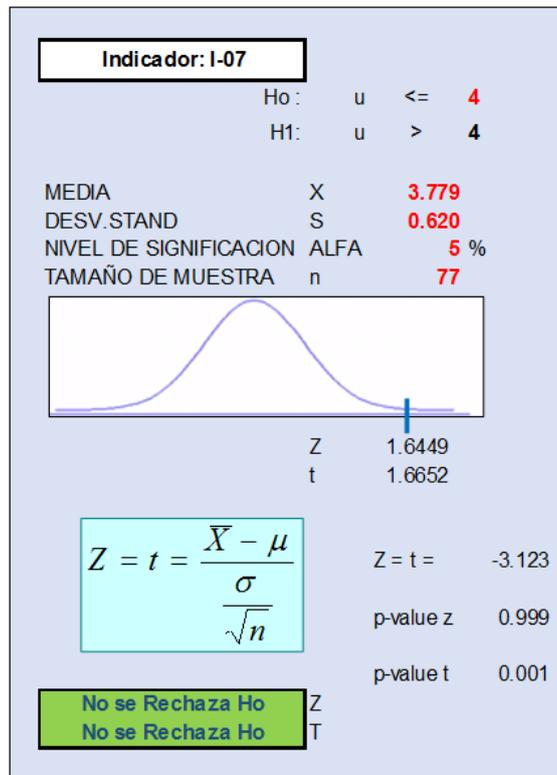
Como califica usted el trabajo de los expositores

No se rechaza la H_0 , con lo cual se demuestra que el trabajo de los expositores es bueno.

- La media cuyo valor es de 3.857, con una aproximación al valor 4 para la presente prueba de hipótesis representa que la respuesta promedio de los encuestados sobre la metodología de los expositores esta entre los que afirman que es regular y los que dicen que es buena.
- La Desviación estándar cuyo valor es de 0.601, indica que los datos obtenidos (opiniones de los encuestados) están más próximos a la media por el lado izquierdo cuyo extremo es con los que opinan que es muy buena; y con un alejamiento de la media por el lado derecho con respecto a los que dicen que la metodología de los expositores es muy mala.

En contrastación con la hipótesis formulada relacionada a factores personales (conocimiento del expositor)

Tabla 32.
Prueba de hipótesis para el indicador I-07.



Fuente: Elaboración propia.

Indicador: I-07:

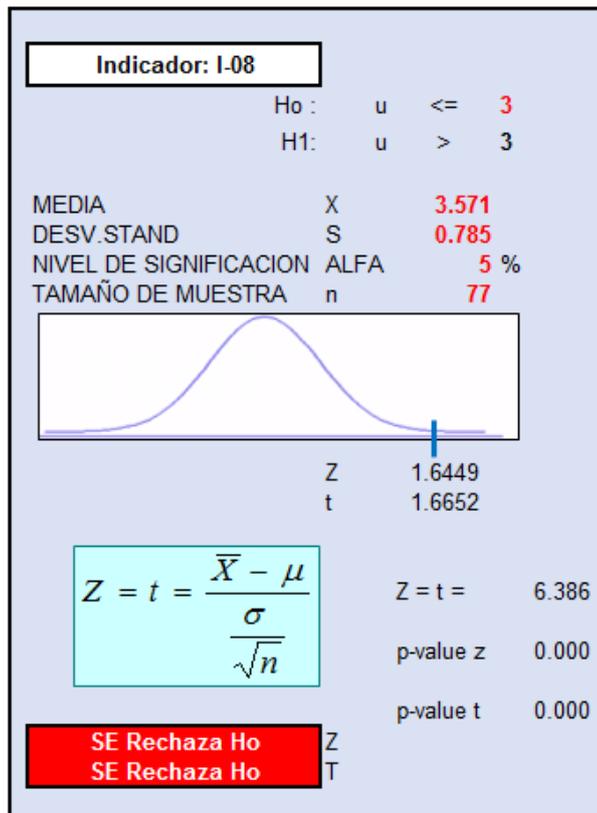
Como califica el material informativo entregado en la capacitación

No se rechaza la Ho, con lo cual se confirma que el material entregado a los usuarios en los eventos de capacitación organizados por Conectamef Cajamarca es el apropiado.

- La media cuyo valor es de 3.779, con una aproximación al valor 4 para la presente prueba de hipótesis representa que la respuesta promedio de los encuestados sobre el material informativo entregado en los eventos de capacitación esta entre los que manifiestan que es indiferente y los que indican que están satisfecho.
- La Desviación estándar cuyo valor es de 0.620, indica que los datos obtenidos (opiniones de los encuestados) tienen un acercamiento por el lado izquierdo de la media cuyo extremo es de los que dicen que el material informativo entregado en los eventos de capacitación es muy satisfecho, sin embargo, por el lado derecho de la media los datos presentan un alejamiento con los que dicen muy insatisfecho.

En contrastación con la hipótesis formulada relacionada a factores personales (conocimiento del expositor)

Tabla 33.
Prueba de hipótesis para el indicador I-08.



Fuente: Elaboración propia.

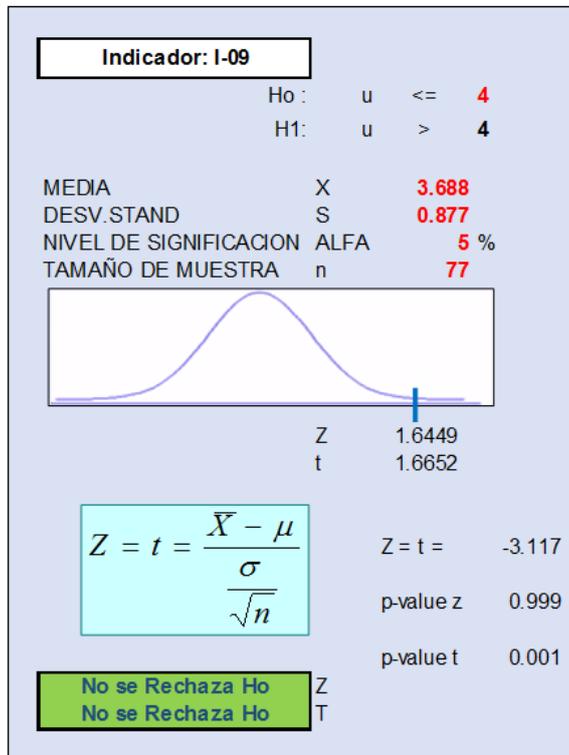
Indicador I-08:

Considera Usted que los cursos de capacitación realizados le han ayudado a mejorar su desempeño laboral

Se rechaza la Ho, con lo cual se demuestra que los eventos de capacitación organizados por Conectamef-Cajamarca han ayudado a mejorar su desempeño laboral.

En contrastación con la hipótesis formulada relacionada a factores personales (utilidad)

Tabla 34.
Prueba de hipótesis para el indicador I-09.



Fuente: Elaboración propia.

Indicador: I-09:

Considera usted que los cursos de capacitación realizados Han contribuido en su realización Personal

No se rechaza la Ho, con lo cual se confirma que los eventos de capacitación organizados por Conectamef Cajamarca, han contribuido en su realización personal.

- La media cuyo valor es de 3.688, con una aproximación al valor 4 para la presente prueba de hipótesis representa que la respuesta promedio de los encuestados sobre si los cursos de capacitación han contribuido en su realización personal está entre los que manifiestan que algo y los que indican que bastante.
- La Desviación estándar cuyo valor es de 0.877, indica que los datos obtenidos (opiniones de los encuestados) tienen un acercamiento a la media por el lado izquierdo cuyo extremo es de los que dicen que los cursos de capacitación han contribuido en su realización personal mucho, sin embargo, por el lado derecho los datos tienen un alejamiento con respecto a la media cuyo extremo son los que dicen que nada.

En contrastación con la hipótesis formulada relacionada a factores personales (conocimiento del expositor)

De lo desarrollado en la presente investigación, con las teorías y la información estadística presentada en los anteriores capítulos y de las encuestas; hemos podido comprobar la hipótesis planteada al inicio del presente trabajo como respuesta tentativa a esta investigación y fue:

“Los factores políticos y los factores personales; limitan de manera directa la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF”.

La presentación, interpretación, análisis y contrastación de la variable correspondiente a la hipótesis principal objeto de la presente tesis, nos permitió determinar los siguiente:

6.3.1 Factores Políticos:

- **Control político.** – El control político ejercido por las entidades a sus trabajadores (usuarios) que se capacitan en eventos del CONECTAMEF. Existe mucho control (burocrático) limitando la participación.
- **Voluntad política.** - La voluntad política de las entidades encuestadas para propiciar la participación de sus trabajadores a eventos del CONECTAMEF. Existe sin embargo esta es insuficiente.
- **Comunicación institucional.** - La comunicación institucional entre los representantes de las entidades y los trabajadores es deficiente, limitando la participación de los trabajadores.

6.3.2 Factores Personales:

- **Reconocimiento laboral.** – El reconocimiento laboral de los representantes de las entidades para con los trabajadores que se capacitan con eventos programados por el CONECTAMEF, es muy insuficiente.
- **Accesibilidad geográfica.** – La accesibilidad geográfica desde la ubicación de las entidades a los lugares en donde se realizaron los eventos programados por el CONECTAMEF, es de buena a regular.

- **Conocimiento del expositor.** – El conocimiento de los expositores que participaron en los eventos de capacitaciones programados por el CONECTAMEF, es acorde con lo esperado por los trabajadores.
- **Utilidad.** - La utilidad de las capacitaciones organizadas por el CONECTAMEF, a los trabajadores que participan en estos, para desarrollar mejor su trabajo es de gran importancia y en algo contribuye en su realización personal.

6.3.3 Participación a eventos de capacitación:

- **Tipo de eventos.** – según los datos obtenidos los usuarios participan en capacitaciones de tipo general-básica, sin embargo en el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha recogido información donde los usuarios requieren participar en capacitaciones de tipo especializada, motivo que realizan funciones específicas, asimismo contrastando con el registro de participantes son los usuarios que participan en más 16 eventos durante el año 2015 los que se encuentran más cercanos al distrito de Cajamarca a diferencia que asisten de 1 a 4 veces los que se encuentran en lugares alejados.

En resumen, de los factores políticos y personales, analizados todos ellos son limitantes para la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF, excepto la accesibilidad geográfica y la utilidad.

CONCLUSIONES

Los **factores políticos** que limitan la participación de usuarios en los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca, se debe a que:

- Las autoridades ejercen control político en los funcionarios que se capacitan, prevaleciendo mucha burocracia en sus procedimientos administrativos.
- Existe voluntad política de las entidades encuestadas, para propiciar la participación de sus trabajadores a eventos de capacitación organizado por CONECTAMEF. Sin embargo, esta es insuficiente; como se muestra en los resultados del 55.8% de los encuestados opinan que el monto de los viáticos asignados no es el apropiado y con un 64.9% que opinan que no designan sus funciones a otro trabajador cuando ellos salen de la entidad para capacitarse.
- La comunicación institucional entre los representantes de las entidades y los trabajadores es deficiente; como se muestra en los resultados obtenidos donde un 5.2% indica que su institución para la que labora, le comunica para participar en eventos de capacitación; y un 58.4% opina que su entidad le comunica con pocos días de anticipación del evento.

Los **factores personales** que limitan la participación de usuarios en los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca, se debe a que:

- El reconocimiento laboral de los representantes de las entidades para con los trabajadores que se capacitan con eventos programados por el CONECTAMEF, es muy insuficiente, donde el 61% indica que no se reconoce su labor como tal, conllevando a un desánimo laboral.
- La accesibilidad geográfica desde la ubicación de las entidades a los lugares en donde se realizaron los eventos programados por el CONECTAMEF, es de buena a regular; sin embargo, en la contrastación con el registro de participantes se demuestra que es buena para los participantes que se encuentran más cerca al

distrito de Cajamarca y es regular para aquellos que se encuentran sus entidades en lugares más alejados.

- El conocimiento de los expositores que participaron en los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF, es teórico y la metodología que utilizan es regular.
- La utilidad de las capacitaciones organizadas por el CONECTAMEF, es de gran importancia para los usuarios que participan en estos, para desarrollar mejor su trabajo, sin embargo, la contribución personal es en una escala de algo.

El **grado de participación** de los usuarios en los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca., se debe a que:

- Las capacitaciones que han tenido mayor participación son las de temática general – básica, debido a que son eventos donde pueden participar todos los usuarios que manejan los sistemas administrativos de competencia del MEF.

En resumen, los factores analizados en la presente investigación, todos son limitantes para la participación de usuarios a los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF. Excepto la accesibilidad geográfica y la utilidad. También se evidenció, otro factor limitante para la participación en los eventos de capacitación que es la no emisión de constancias o certificados.

Se **diseñó una estrategia** que permitirá incrementar la participación de usuarios en los eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca.

SUGERENCIAS

Para las Entidades:

- El control político ejercido por las autoridades a sus trabajadores que se capacitan en eventos organizados por CONECTAMEF, debe ser simplificado permitiendo de esta manera mayor participación en dichos eventos.
- La voluntad política de las entidades hacia sus trabajadores (usuarios) debe ser integra para de esta manera facilitarles la participación a eventos de capacitación organizado por CONECTAMEF.
- De los niveles de Gobierno Nacional, Regional y Local, deben de mejorar sus canales de comunicación institucional entre los que representan a las entidades con sus trabajadores, permitiendo mayor participación a eventos de capacitación organizado por CONECTAMEF.
- Deben estimular a sus trabajadores que constantemente están siendo capacitados mediante algún tipo de reconocimiento laboral.
- Realizar capacitaciones descentralizadas en las capitales de las provincias, para que funcionarios de las entidades públicas, ubicadas en las zonas más alejadas de la región de Cajamarca puedan participar.
- Incorporarse al Nuevo Régimen de servicio Civil con la finalidad de contar con las personas más idóneas para el puesto sobre la base del mérito, la competencia y la transparencia. Todo ello, con el fin de garantizar la igualdad en el acceso a la función pública.

Para el CONECTAMEF:

- Se sugiere a los expositores que los eventos realizados y los temas que se desarrollen tengan contenidos teóricos como prácticos, para una mejor comprensión de los participantes.

- Se sugiere realizar alianzas estratégicas con las diferentes instituciones públicas para la emisión de constancias o certificados de participación para los operadores que manejan los sistemas administrativos de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Se sugiere implementar la propuesta de capacitar virtualmente, con la finalidad de incrementar el número de capacitados.

Para otros investigadores

- Que se identifiquen nuevos factores que limiten la participación a eventos de capacitación organizados por CONECTAMEF.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Autores:

Ayala, G. y Mera, W. (2016). Tesis. "Propuesta de modelo estratégico para la mejora de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de la ramada, cutervo, región cajamarca, 2016".

Arias, Fidias G. (2006) Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de investigación. Caracas: editorial Episteme.

Ávila Acosta, R. (2001) Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación. Lima: ediciones R.A.

Bunge, M. (2007). Buscar la Filosofía en las Ciencias Sociales. Mexico: Siglo XXI Editores.

Canepa, C y Ocampo, F (2017). Tesis: "Ley del servicio civil y la motivación laboral en el Proyecto Especial Binacional Puyango Tumbes, 2016".

Chiavenato, I. (2000).Administración de Recursos Humanos. México. 2º edición. Editorial Mc Graw-Hill.

Coleman, J. S. (1990). Foundations of Social Theory. Cambridge: Harvard, Harvard University Press.

Chiavenato, I. (1986).Introducción a la Teoría General de la Administración. Bogotá. 1º edición. Editorial Mc Graw Hill.

Giovannone (2011). Tesis. "La gestión de la motivación organizacional en el enfoque de la teoría Herzberg". Universidad Nacional de la Plata.

Hernandez, R (2014). Metodología de la investigación. México: sexta edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Koontz, Harold y O' Donnell Cyril, Weelhrich.(1985).Administracion.Mexico: Editorial Mc Graw and Hill.

- Mary, R. S. C. (2005). *Administración* (8 ed.). Mexico: Pearson Educación de Mexico.
- Martinez García, J. S. (2004). *Dsitintas Aproximaciones a la Elección Racional*. *Revista Internacional de Sociología*.
- Olmedo, J. (2013). Tesis: "La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco del Municipio del distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha". Universidad Tecnica de Ambato.
- Rengifo, B (2018). Tesis: "Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017". Universidad Técnica de Ambato.
- Robbins, S. P. (1994). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sajami, Z. (2015). Tesis: "La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015". Universidad César Vallejo.
- Sabino Carlos A. (1986) *El proceso de investigación*. Caracas: Editorial Panapo, p. 53.
- Villacres, B (2010). "El trabajo en equipo influye en el desempeño laboral de los servidores municipales del ilustre municipio del Canton Quero, durante el periodo 2009- 2010". Universidad Técnica de Ambato.
- Yanchatuña, A (2012). "La Capacitación del Personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Píllaro". Universidad Técnica de Ambato.
- Zeithaml, V., Parasuraman, y Berry, L. (2005). *Calidad en la Gestión de los Servicios* (pp. Pag. 188).

Página Web:

Custodio Ruiz Angela. (2008, agosto 5). *Métodos y técnicas de investigación científica*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica>. Consultado el 24 de marzo del 2019.

Flavio, G. H. L. (2010). *Calidad Humana: Instrumento de Mejora del Trato al Usuario del Sector Público*. (Doctor en Administración), Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima - Perú. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/calidad-humana/calidad-humana.pdf> Consultado el: 16 de Octubre del 2015

Jessica, B. M., & Fernando, O. H. (2003). *Análisis de la Percepción sobre la satisfacción de los usuarios en el hospital regional de Valdivia*. (Licenciado en Administración), Universidad Austral de Chile, Valdivia - Chile. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/feb982a/doc/feb982a.pdf>. Consultado el: 16 de Octubre del 2015.

Jímenez (2010). "la gestión de intereses en la Administración Pública Peruana" Disponible://[www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/831F8AD50647582105257E52000C9A32/\\$FILE/jimenez_sh.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/831F8AD50647582105257E52000C9A32/$FILE/jimenez_sh.pdf). Consultado el: 10 de Febrero del 2016.

Lamoggia (2,012). "Capacitación del Profesorado Venezolano, Experiencia de Consolidación de los Círculos de Acción Docente en la Educación Básica" Universidad De Valladolid - España. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1786/1/TESIS231-121121.pdf>. Consultado: 10 de Febrero del 2016.

Martell y Sánchez (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "Sport Club" de la ciudad de Trujillo*. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BE_BETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf Consultado: 10 de Febrero del 2016.

MEF. (2015). *CONECTAMEF*. Consultado el 16 de Octubre del 2015, Disponible en: https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios_web/CONECTAMEF/galeria_2012_cajamarca.html.

Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. Consultado el 16 de Octubre del 2015,
Disponibile en: <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Perez, A. (2015). La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. Consultado el 16 de
octubre del 2017, Disponible en: <http://www.ceolevel.com/herzberg>

Anexo No 01

REGISTRO DE PARTICIPANTES

**REGISTRO DE PARTICIPANTES
CONECTAMEF CAJAMARCA**

Evento:

Fecha:

Lugar:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	ENTIDAD	DNI	CARGO	CORREO	TELÉFONO	FIRMA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

APENDICE No 01

VALIDACION Y ENCUESTA APLICADA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POST GRADO

PLAN DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
INFORME SOBRE EL JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *LOZANO CABRERA, ANGEL ABELINO (Doctor en Ciencias Técnicas)*
- 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: *UNC - F - CECA.*
- 1.3. TÍTULO DE LA TESIS: *Factores que limitan la participación de usuarios a eventos de capacitación programados por el Ministerio de Comercio y Fincancas - Sede Cajamarca - 2015*

ENCUESTA APLICADA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA



La presente encuesta será aplicada a funcionarios que laboran y manejan los sistemas administrativos de competencia del **MEF** en los niveles de Gobierno Nacional, Regional y Local con el propósito de recolectar información para desarrollar el trabajo de investigación **“Factores que limitan la participación de usuarios a eventos de capacitación programados por el Ministerio de Economía y Finanzas sede Cajamarca 2015”**

Por favor marcar con una **“X”**, la(s) respuesta(s) de su preferencia, o complete la línea en blanco, según corresponda.

En qué nivel de gobierno labora.

- a) Gobierno Nacional ()
- b) Gobierno Regional ()
- c) Gobierno Local ()

Indique la entidad.....

Indique el área.....

I. FACTORES POLÍTICOS

1.1 Control Político.

1. ¿Para asistir a una capacitación realizada por el CONECTAMEF - CAJAMARCA la entidad para la cual usted labora le solicita algunos de los siguientes documentos o actividades?
 - a. Informe del tema de capacitación ()
 - b. Papeleta de salida firmada por CONECTAMEF ()
 - c. Documento interno de la institución ()
 - d. Hacer una réplica de la capacitación para sus compañeros ()
 - e. No solicita ningún documento ()

1.2 Voluntad Política

2. ¿Cuándo participa en los eventos de capacitación organizados por CONECTAMEF – CAJAMARCA, la entidad para la cual usted labora le asigna viáticos?

SI

NO

3. Si en la pregunta anterior marco la alternativa SI, está usted de acuerdo con la cantidad de viáticos que le han asignado.
- a. Totalmente de acuerdo ()
 - b. De acuerdo ()
 - c. Ni de acuerdo ni desacuerdo ()
 - d. En desacuerdo ()
 - e. Totalmente en desacuerdo ()
4. Cuando usted participa en los eventos de capacitación realizados por CONECTAMEF - CAJAMARCA, la institución para la cual labora designa otro personal para que realice su función.
- a. Jefe inmediato. ()
 - b. Asistente ()
 - c. Personal de apoyo de la institución ()
 - d. No se designa a nadie ()
5. La entidad para la cual usted labora se preocupa para que usted participe en los eventos de capacitación organizados por CONECTAMEF – CAJAMARCA.
- a. Siempre ()
 - b. Casi siempre ()
 - c. Algunas veces ()
 - d. Muy pocas veces ()
 - e. Nunca ()

1.3 Comunicación Institucional

6. ¿Cómo se enteró usted del evento de capacitación organizado por CONECTAMEF – CAJAMARCA?
- a. Invitación del CONECTAMEF ()
 - b. El organizador del evento me contactó ()
 - c. La entidad para la que laboro ()
 - d. Me informó un amigo ()
 - e. Correo electrónico ()
7. ¿Cree usted que el tiempo en el que se enteró del evento de capacitación para considerar su participación ha sido?
- a. Muy anticipado ()
 - b. Oportuno ()
 - c. Pocos días de anticipación ()
 - d. Se enteró después ()
 - e. No se enteró ()
8. Considera que la fecha en la que se ha programado el evento de capacitación realizado por CONECTAMEF - CAJAMARCA es:
- a. Muy adecuada ()
 - b. Adecuada ()
 - c. Ni adecuada ni inadecuada ()
 - d. Inadecuada ()
 - e. Totalmente inadecuada ()

II. FACTORES PERSONALES

2.1 Reconocimiento Laboral

9. La entidad para la cual usted labora, alguna vez ha reconocido su trabajo
¿De qué manera?
- a. Emisión de resolución de felicitación ()
 - b. Bono económico ()
 - c. Permiso personal ()
 - d. Vale para consumo de alimentos ()
 - e. No se reconoce ()

2.2 Accesibilidad Geográfica

10. ¿Qué tiempo le demora en llegar para poder asistir a un evento de capacitación del CONECTAMEF – CAJAMARCA, desde la entidad en la que labora.
- a. De 0 a 1 hora ()
 - b. De 2 a 3 horas ()
 - c. De 4 a 5 horas ()
 - d. De 6 a 7 horas ()
 - e. De 8 a más ()
11. ¿Cómo considera la ruta de acceso vial desde su entidad al lugar donde el CONECTAMEF –CAJAMARCA, realiza sus eventos de capacitación?
- a. Muy buena ()
 - b. Buena ()
 - c. Regular ()
 - d. Mala ()
 - e. Muy mala ()
12. ¿Cuál es la frecuencia de movilidad desde su entidad al lugar donde el CONECTAMEF –CAJAMARCA, realiza sus eventos de capacitación?
- a. Diario ()
 - b. Interdiario ()
 - c. Dos veces por semana ()
 - d. Una vez por semana ()
 - e. Otro..... ()
13. ¿Cuál es el costo de pasaje desde su entidad al lugar donde el CONECTAMEF –CAJAMARCA, realiza sus eventos de capacitación?
- a. De S/ 1.00 a S/ 5.00 ()
 - b. De S/ 6.00 a S/ 20.00 ()
 - c. De S/ 21.00 a S/ 60.00 ()
 - d. De S/ 61.00 a S/ 100.00 ()
 - e. De S/ 101.00 a más ()

2.3 Conocimiento del Expositor

14. El conocimiento que le transmiten los expositores del CONECTAMEF - CAJAMARCA en las capacitaciones es:
- a. Sólo base teórica ()
 - b. Sólo base legal ()
 - c. Sólo casos prácticos ()
 - d. Base legal-teórica-práctica ()
 - e. Otros..... ()
15. ¿Cómo califica usted el trabajo de los expositores que brindan capacitación realizada por CONECTAMEF – CAJAMARCA?
- a. Muy bueno ()
 - b. Bueno ()
 - c. Regular ()
 - d. Malo ()
 - e. Muy malo ()
16. ¿Cómo califica el material proporcionado (carpetas) entregado en la capacitación que realiza CONECTAMEF – CAJAMARCA?
- a. Muy satisfecho ()
 - b. Satisfecho ()
 - c. Indiferente ()
 - d. Insatisfecho ()
 - e. Muy insatisfecho ()

2.4 Utilidad

17. ¿Considera usted que los cursos de capacitación realizados por CONECTAMEF -CAJAMARCA, le han ayudado a mejorar su desempeño laboral?
- a. Mucho ()
 - b. Bastante ()
 - c. Algo ()
 - d. Poco ()
 - e. Nada ()
18. ¿Considera usted que los cursos de capacitación realizados por CONECTAMEF -CAJAMARCA, han contribuido en su realización personal?
- a. Mucho ()
 - b. Bastante ()
 - c. Poco ()
 - d. Muy poco ()
 - e. Nada ()

III. GRADO DE PARTICIPACIÓN A EVENTOS DE CAPACITACIÓN

3.1 Tipos de eventos

19. ¿En qué tipo de capacitación que realiza CONECTAMEF-CAJAMARCA, ha participado?

- a. Capacitación general - básica ()
- b. Capacitación informativa ()
- c. Capacitación especializada ()
- d. Ninguna ()

20. ¿En cuántos eventos organizados por CONECTAMEF -CAJAMARCA, ha participado capacitándose durante todo el año 2015?

- a. De 1 a 4 veces ()
- b. De 5 a 10 veces ()
- c. De 11 a 15 veces ()
- d. De 16 a más ()
- e. En ninguna ()

APENDICE No 02

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 35.
Entidades encuestadas a nivel nacional

REGION	PROVINCIA	DISTRITO	NOMBRE DE LA UNIDAD EJECUTORA	ENCUESTAS APLICADAS
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	PODER JUDICIAL	1
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA	1
CAJAMARCA	CHOTA	CHOTA	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE CHOTA	1
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS				3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 36.
Entidades encuestadas a nivel regional

REGION	PROVINCIA	DISTRITO	NOMBRE DE LA UNIDAD EJECUTORA	ENCUESTAS APLICADAS
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA	1
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA	2
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA	2
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION CAJAMARCA	2
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES CAJAMARCA	2
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA CAJAMARCA	2
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CAJAMARCA	2
CAJAMARCA	SAN PABLO	SAN PABLO	UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - SAN PABLO	2
CAJAMARCA	CUTERVO	CUTERVO	UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CUTERVO	2
CAJAMARCA	CHOTA	CHOTA	UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CHOTA	2
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS				19

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37.
Entidades encuestadas a nivel local

REGION	PROVINCIA	DISTRITO	NOMBRE DE LA UNIDAD EJECUTORA	ENCUESTAS APLICADAS
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CAJAMARCA	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA	2
CAJAMARCA	CAJAMARCA	ASUNCION	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASUNCION	1
CAJAMARCA	CAJAMARCA	CHETILLA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHETILLA	1
CAJAMARCA	CAJAMARCA	COSPAN	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COSPAN	1
CAJAMARCA	CAJAMARCA	ENCAÑADA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ENCAÑADA	2
CAJAMARCA	CAJAMARCA	JESUS	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESUS	1
CAJAMARCA	CAJAMARCA	LLACANORA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLACANORA	1
CAJAMARCA	CAJAMARCA	LOS BAÑOS DEL INCA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS BAÑOS DEL INCA	1
CAJAMARCA	CAJAMARCA	MAGDALENA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAGDALENA	1
CAJAMARCA	CAJAMARCA	MATARA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MATARA	2
CAJAMARCA	CAJAMARCA	NAMORA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NAMORA	1
CAJAMARCA	CAJAMARCA	SAN JUAN	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN	1
CAJAMARCA	CAJABAMBA	CAJABAMBA	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJABAMBA	2
CAJAMARCA	CAJABAMBA	CONDEBAMBA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONDEBAMBA	1
CAJAMARCA	CAJABAMBA	SITACOCHA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SITACOCHA	1
CAJAMARCA	CELENDIN	CELENDIN	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CELENDIN	2
CAJAMARCA	CELENDIN	SUCRE	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUCRE	1
CAJAMARCA	CELENDIN	UTCO	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UTCO	1
CAJAMARCA	CHOTA	CHOTA	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA	2
CAJAMARCA	CHOTA	CHIMBAN	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHIMBAN	1
CAJAMARCA	CONTUMAZA	CONTUMAZA	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONTUMAZA	2
CAJAMARCA	CONTUMAZA	CUPIPNIQUE - TRINIDAD	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUPISNIQUE	1
CAJAMARCA	CONTUMAZA	GUZMANGO	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE GUZMANGO	1
CAJAMARCA	CUTERVO	CUTERVO	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO	2
CAJAMARCA	CUTERVO	CALLAYUC	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALLAYUC	1
CAJAMARCA	HUALGAYOC	BAMBAMARCA	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC - BAMBAMARCA	2
CAJAMARCA	HUALGAYOC	CHUGUR	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR	1
CAJAMARCA	SAN MARCOS	PEDRO GALVEZ	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARCOS - PEDRO GALVEZ	2
CAJAMARCA	SAN MARCOS	EDUARDO VILLANUEVA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EDUARDO VILLANUEVA	1

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37.
(Continúa) Entidades encuestadas a nivel local

REGION	PROVINCIA	DISTRITO	NOMBRE DE LA UNIDAD EJECUTORA	ENCUESTAS APLICADAS
CAJAMARCA	SAN MARCOS	GREGORIO PITA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE GREGORIO PITA	1
CAJAMARCA	SAN MARCOS	JOSE SABOGAL	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE SABOGAL	1
CAJAMARCA	SAN MIGUEL	SAN MIGUEL DE PALLAQUEZ	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL	2
CAJAMARCA	SAN MIGUEL	CATILLUC	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CATILLUC	1
CAJAMARCA	SAN MIGUEL	EL PRADO	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PRADO	1
CAJAMARCA	SAN MIGUEL	SAN GREGORIO	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN GREGORIO	1
CAJAMARCA	SAN PABLO	SAN PABLO	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN PABLO	2
CAJAMARCA	SAN PABLO	TUMBADEN	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMBADEN	1
CAJAMARCA	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ	2
CAJAMARCA	SANTA CRUZ	NINABAMBA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NINABAMBA	1
LA LIBERTAD	BOLÍVAR	BOLÍVAR	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BOLÍVAR	2
LA LIBERTAD	BOLÍVAR	UCUNCHA	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE UCUNCHA	1
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS				55

Fuente: Elaboración propia

Anteriormente, se muestran los resultados luego de la encuesta a funcionarios de entidades públicas en los 03 niveles de gobiernos mostrado en las **Tablas 35, 36 y 37**.

A. FACTORES POLÍTICOS

Tabla 38.

Nivel de Control Político (La entidad le solicita algunos documentos)

Respondieron		Parcial
Control Político	Informe del tema de capacitación	31
	Papeleta de salida firmada por CONECTAMEF	33
	Documento interno de la institución	35
	Hacer una réplica de la capacitación para sus compañeros	10
	No solicita ningún documento	7
Total		116

Fuente: Elaboración propia

Tabla 39.

Participación en los eventos de capacitación

Respondieron		Parcial
Voluntad Política	Si	43
	No	34
Total		77

Fuente: Elaboración propia

Tabla 40.

Está de Acuerdo con la cantidad de viáticos

Respondieron		Parcial
Voluntad Política	Totalmente de acuerdo	5
	De acuerdo	15
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5
	En desacuerdo	43
	Totalmente en desacuerdo	9
Total		77

Fuente: Elaboración propia

Tabla 41.

La entidad para la cual Labora designa otro personal para que realice su función

Respondieron		Parcial
Voluntad Política	Jefe inmediato	7
	Asistente	12
	Personal de apoyo de la institución	8
	No se designa a nadie	50
Total		77

Fuente: Elaboración propia

Tabla 42.*La Entidad se preocupa para que usted participe en los eventos de capacitación*

Respondieron		Parcial
Voluntad Política	Siempre	10
	Casi siempre	6
	Algunas veces	21
	Muy pocas veces	28
	Nunca	12
Total		77

Fuente: Elaboración propia**Tabla 43.***Como se enteró usted del evento de capacitación*

Respondieron		Parcial
Comunicación Institucional	Invitación del CONECTAMEF	30
	El organizador del evento me contactó	20
	La entidad para la que laboro	4
	Me informó un amigo	9
	Correo electrónico	14
Total		77

Fuente: Elaboración propia**Tabla 44.***El tiempo en el que se enteró del evento para considerar su participación*

Respondieron		Parcial
Comunicación Institucional	Muy anticipado	4
	Oportuno	11
	Pocos días de anticipación	45
	Se enteró después	12
	No se enteró	5
Total		77

Fuente: Elaboración propia**Tabla 45.***Considera que la fecha en la que se ha programado el evento*

Respondieron		Parcial
Comunicación Institucional	Muy adecuada	4
	Adecuada	48
	Ni adecuada ni inadecuada	15
	Inadecuada	2
	Totalmente inadecuada	8
Total		77

Fuente: Elaboración propia

B. FACTORES PERSONAL

Tabla 46.
Reconocimiento Laboral

Respondieron	Parcial	
Reconocimiento Laboral	Emisión de resolución de felicitación	6
	Bono económico	3
	Permiso personal	17
	Vale para consumo de alimentos	4
	No se reconoce	47
Total	77	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 47.
Tiempo le demora o le demoraría llegar para poder asistir a un evento

Respondieron	Parcial	
Accesibilidad Geográfica	De 0 a 1 hora	27
	De 2 a 3 horas	26
	De 4 a 5 horas	13
	De 6 a 7 horas	4
	De 8 a más	7
Total	77	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 48.
La ruta de acceso vial desde su Unidad Ejecutora al lugar Capacitación

Respondieron	Parcial	
Accesibilidad Geográfica	Muy buena	9
	Buena	39
	Regular	25
	Mala	1
	Muy Mala	3
Total	77	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 49.
Frecuencia de la movilidad de su Unidad Ejecutora al lugar donde se realiza

Respondieron	Parcial	
Accesibilidad Geográfica	Diario	48
	Interdiario	13
	Dos veces por semana	9
	Una vez por semana	2
	Otro	5
Total	77	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 50.

Costo de pasaje desde su Unidad Ejecutora al lugar donde se realiza sus eventos de capacitación

Respondieron	Parcial
De S/1.00 a S/5.00	22
De S/6.00 a S/20.00	21
Accesibilidad De S/21.00 a S/60.00	19
Geográfica De S/61.00 a S/100.00	11
De S/101.00 a más	3
No opinan	1
Total	77

Fuente: Elaboración propia

Tabla 51.

Conocimiento que le transmiten los expositores

Respondieron	Parcial
Sólo base teórica	23
Sólo base legal	14
Sólo caso práctico	5
Base legal-teórica-práctica	34
Otros	1
Total	77

Fuente: Elaboración propia

Tabla 52.

Como califica usted el trabajo de los expositores

Respondieron	Parcial
Muy buena	8
Buena	51
Regular	17
Mala	1
Muy Mala	0
Total	77

Fuente: Elaboración propia

Tabla 53.

Como califica el material informativo entregado en la capacitación

Respondieron	Parcial
Muy satisfecho	5
Satisfecho	53
Indiferente	16
Insatisfecho	3
Muy insatisfecho	0
Total	77

Fuente: Elaboración propia

C. GRADO DE PARTICIPACION

Tabla 54.

Considera usted que los cursos de capacitación realizados le han ayudado a mejorar su desempeño laboral

Respondieron		Parcial
Utilidad	Mucho	8
	Bastante	34
	Algo	29
	Poco	6
	Nada	0
Total		77

Fuente: Elaboración propia

Tabla 55.

Considera usted que los cursos de capacitación realizados Han contribuido en su realización Personal

Respondieron		Parcial
Utilidad	Mucho	16
	Bastante	26
	Algo	30
	Poco	5
	Nada	0
Total		77

Fuente: Elaboración propia

Tabla 56.

Tipo de capacitaciones

Respondieron		Parcial
Naturaleza del Evento	Capacitación general - básica	36
	Capacitación informativa	23
	Capacitación especializada	18
	Ninguna	0
Total		77

Fuente: Elaboración propia

Tabla 57.

Participado capacitándose durante todo el año 2015

Respondieron		Número
Naturaleza del Evento	De 1a 4 veces	11
	De 5 a 10 veces	13
	De 11 a 15 veces	26
	De 16 a más	22
	en ninguna	5
Total		77

Fuente: Elaboración propia

APENDICE No 03
PROPUESTA DE MEJORA

A. Formulación de la propuesta para la solución del problema

La propuesta, que se presenta a continuación consta en incorporar a las capacitaciones presenciales las capacitaciones virtuales, con la finalidad de incrementar el número de participantes en los eventos de capacitación programados por el CONECTAMEF. A través de la siguiente manera:

- Adquisición de los equipos necesarios para el dictado de capacitaciones virtuales.
- Adecuación del ambiente donde se grabarán las capacitaciones virtuales.
- Programación mensual de las capacitaciones entre los especialistas de los diferentes sistemas del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Realización de las capacitaciones virtuales en el local del CONECTAMEF, las mismas que se pondrán a disposición de los usuarios.
- Evaluación a los usuarios que han concluido satisfactoriamente los módulos de capacitación.
- Certificación de los usuarios, por parte del CONECTAMEF

B. Costos de implementación de la propuesta

Tabla 58.

Costo de la implementación de la propuesta

B.1 Equipo de Cómputo		
Equipo	Características	Precio (S/.)
PC	<p>MICROPROCESADOR: CORE I7 8700K (8VA GENERACIÓN).</p> <p>Características Técnicas</p> <p>Tarjeta de video: Gtx asus strix 1080.</p> <p>Placa madre: Gigabyte z370xp sli(ga-z370xp sli)lga 1151 (octava generacion).</p> <p>Memoria RAM ddr4 corsair dominator platinum(2x8) 16gb ram buss 3000.</p> <p>Ssd 250 Gb samsung evo 850.</p> <p>HDD 1tb blue</p> <p>Fuente de poder seasonic focus 750 wats 80 gold plus (modular).</p> <p>Enfriamiento liquido corsair H100iV2</p> <p>Case atx silver volt tg43 crystal series gamers(RGB 7 ventiladores).</p> <p>Sistema operativo: Windows 10 pro original.</p>	7, 450.00

Teclado	TECLADO INALÁMBRICO LOGITECH K780 BLUETOOTH MULTI-DEVICE Características Técnicas - Tipo de conexión: Protocolo Logitech Unifying (2,4 GHz) y Tecnología Bluetooth Smart - Radio inalámbrico: Alcance inalámbrico de >10 m - Cifrado inalámbrico: Cifrado AES de 128 bits entre el teclado y el dispositivo conectado - Indicadores luminosos (LED): 3 LED de canales Bluetooth - Indicador de carga de pilas Logitech - Pilas: 2 x AAA - Duración de las pilas (no recargables): 24 meses - Botones/Teclas especiales: Botones de acceso rápido (p. ej. Inicio, Búsqueda, Atrás, Cambio de aplicaciones y Menú. - Conexión/alimentación: Conmutador de encendido/apagado.	229.00
Mouse	LOGITECH MOUSE MX MASTER 2S Características Técnicas Altura x Anchura x Profundidad: 126,0 mm x 85,7 mm x 48,4 mm Peso: 145 g Receptor Unifying Altura x Anchura x Profundidad: 18,4 mm x 14,4 mm x 6,6 mm Peso: 2 g	299.00
B.2 Mobiliario		
Mueble de madera	MUEBLE DE COMPUTO F – 1 Características Técnicas -Mueble fabricado en madera tornillo -Mide 80 de ancho , 75 cm de alto y 60 de fondo	580.00
B.3 Equipo de Video		
Cámara de video	VÍDEO EN VIVO CÁMARA TIEMPO REAL STREAMING 4K Características Técnicas -Dispositivo: cámara 4k -interfaz: USB 3.0 (compatible con USB 2.0) -Ángulo del lente: campo visual de 90 grados Captura de vídeo: 4k ultra HD (hasta 4096 x 2160 píxeles a 30 FPS) -contenido: Cámara streaming 4k Cable USB 3.0 (compatible con USB 2.0) Clip extraíble	1, 899.00

B.4 Equipo de Audio

Micrófono	MICROFONO Y TRANSMISOR INALAMBRICO SHURE UR2/BETA87A Características Técnicas <ul style="list-style-type: none">• Micrófono / transmisor de mano para sistemas inalámbricos Shure UHF-R• Una de las seis opciones de micrófono disponibles• Potencia de RF conmutable (10 / 50mW, dependiente de la región)• Bloqueo de frecuencia y potencia• Pantalla LCD retroiluminada con mapa de bits• Funciona con dos pilas AA: hasta ocho horas de uso continuo• Configuración automática del transmisor	4, 137.00
-----------	---	-----------

Soporte de micrófono	SOPORTE DE MICROFONOS PARA MESA, CONFERENCIA, PRESENTACION Características Técnicas <p>Tamaño / Dimensiones: Cuello de cisne Longitud: 20 cm (8.2 ") Dimensiones de la base (L x W): 14.2 cm x 17.3 cm (5.6 "x 6.8") Peso: .091 kg (2.02 libras)</p>	45.00
----------------------	--	-------

Auriculares	Auricular Razer Tiamat 7.1 V2 (Rz04-02070100-r3u1) Gaming Características Técnicas <p>Auriculares: Respuesta de frecuencia: 20 Hz - 20,000 HZ Impedancia: 16 a 32 Sensibilidad a 1 kHz: 118 dB ± 3dB Micrófono: Respuesta de frecuencia: 100 - 10,000 HZ Sensibilidad a 1 kHz: -38 dB ± 3 dB Relación señal / ruido: 58 dB Patrón de recogida: micrófono ECM unidireccional</p>	800.00
-------------	---	--------

B.5 Programas

Learning Management System (sistema de gestión del aprendizaje)	Existen muchas plataformas de e-learning de código abierto (gratuitos) como pueden ser; LRN's LMS, ATutor's LMS, Business LMS, Canvas CV, Caucus, Chamilo's LMS, eFront, Moodle y Sakai, etc. Entre tantas opciones que se presentan es complicado tomar una decisión con la que nos sintamos cómodos, pero para reducirte el abanico de posibilidades te lo voy a reducir el listado a 2, concretamente me refiero a EFront. y Moodle.	0.00
---	--	------

Programa de video conferencias	Videollamada interactiva gratuita (Skipe) Disfruta de videollamadas con calidad HD grupales o uno a uno. Ahora con reacciones a las llamadas en tiempo real. Comparte fotos, mensajes, emoticonos, adhesivos o tu pantalla.	0.00
--------------------------------	---	------

Programa para dar clases	Un Aula Virtual (Google Driver) Está dedicada a apoyar y ayudar a los alumnos y profesores o tutores virtuales, facilitando las tareas diarias como: ahorrar tiempo a los profesores, presentar retroalimentación a la brevedad para tus estudiantes, colaboración y comunicación.	0.00
--------------------------	--	------

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 59.*Resumen costo de la implementación de la propuesta*

Item	Descripción	Unidad	Parcial
7.2.1	Equipo de cómputo	Gbl	7, 978.00
7.2.2	Mobiliario	Gbl	580.00
7.2.3	Equipo de video	Gbl	1, 899.00
7.2.4	Equipo de audio	Gbl	4, 982.00
7.2.5	Programas	Gbl	0.00
TOTAL			15, 439.00

Fuente: Elaboración propia.

C. Beneficios que aporta la propuesta**C.1 Beneficios para el CONECTAMEF**

- *Bajo costo de producción*

Una de las principales ventajas de los cursos online es el bajo costo en materia de producción y distribución. Los cursos que ofrece el CONECTAMEF todos sin excepción son gratuitos por lo tanto ayudaría a rebajar los costos de logística y distribución de material.

- *Facilidad para llegar a más personas*

A diferencia de lo que ocurre con los cursos ofrecidos en ambientes físicos, las clases virtuales no encuentran fronteras geográficas. El CONECTAMEF podrá atender a todos los funcionarios y trabajadores de las entidades públicas de la región Cajamarca, pues su contenido puede ser accedido desde cualquier lugar que tenga una red de internet instalada.

- *Libertad para definir el mejor formato*

Otra gran ventaja para el CONECTAMEF, es la libertad para elegir el tema y el mejor formato para sus cursos de capacitación.

- *División del contenido en módulos*

A la hora de crear el contenido, el CONECTAMEF puede dividir las capacitaciones en módulos tales como. Capacitaciones especializadas, informativas y generales.

- *Puedes capacitar desde cualquier lugar, siempre y cuando el tengas acceso a Internet*

Solo tienes que tener acceso a Internet y el equipamiento adecuado para dar las capacitaciones virtuales.

C.2 Beneficios para el Usuario

- *Libertad para hacer tus propios horarios*

La mayor ventaja del usuario que no pudo participar en las capacitaciones programadas tienen la libertad de establecer un horario de estudios, en muchas veces fuera del horario de trabajo.

En un curso presencial, muchas veces no logramos mantener un equilibrio entre las capacitaciones y la jornada de trabajo, principalmente porque los horarios de las dos actividades pueden coincidir.

- *El contenido es tuyo*

El CONECTAMEF, pondrá a disposición de los usuarios las capacitaciones vía online, las mismas que se podrá ver y revisar el material tantas veces como se desee.

Si es necesario pausar el vídeo para continuar después, esto es posible, ya que toda la información está disponible en una plataforma digital.

- *Menor inversión en capacitaciones virtuales que las presenciales*

El usuario que participa en cursos virtuales, no generará gastos de viáticos, así como recarga laboral en el trabajo a sus compañeros, tramitación para permisos, etc.

Es por ese mismo motivo que las clases virtuales generalmente son más baratas para las entidades.

- *Obtención de certificación*

Muchos usuarios tienen objeciones de participar a capacitaciones presenciales debido al reconocimiento profesional, principalmente de quienes buscan un certificado, además del conocimiento.

La presente propuesta ofrece que los cursos virtuales se certifiquen, siempre y cuando los usuarios acrediten la participación integral y la aprobación de una evaluación también virtual.

- *Autonomía para elegir el tipo de capacitación*

El usuario tendrá la libertad de capacitarse en los sistemas de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas.