



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TEMA**

**“IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA DE  
CAPACITACIÓN PERMANENTE PARA MEJORAR LA  
PRODUCTIVIDAD EN LA OFICINA DE RELACIONES  
PÚBLICAS DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVINCIAL  
DE SAN ROMÁN, 2020”**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. SALGADO MANRIQUE, ROXANA GLENY**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

**MG. ADOLFO ANTONIO SIMEON CARHUAVILCA**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2020**

**DEDICATORIA**

*Esta tesis se la dedico a mis padres quienes desde el cielo estoy segura se sienten orgullosos de mí, porque pese al tiempo no he claudicado en mi deseo de ser profesional y hoy que obtendré mi título, podré hacerles este regalo en honra de sus memorias.*

*Gracias, siempre en mi mente y en mi corazón.*

## AGRADECIMIENTO

*A mi alma mater por haberme brindado la posibilidad de adquirir los conocimientos que han hecho mi desenvolvimiento de manera competitiva en el reciente ámbito laboral.*

*A mis docentes quienes me han impartido los conocimientos necesarios para llegar a esta etapa profesional.*

*Al Ing. Emil Abraham Cuadros Zegarra, un gran ser humano - ejemplo de profesionalismo, perseverancia, seguridad y confianza quien me ha motivado a ser constante en la concepción de mis ideas y el logro de mis objetivos profesionales y personales.*

## **RECONOCIMIENTO**

*A la Universidad, Alas Peruanas por haberme puesto grandes profesionales con calidad humana a lo largo de mi formación profesional, personas que con sabiduría se han esforzado en brindarme los conocimientos necesarios para llegar a la etapa en la que me encuentro, este largo proceso no ha sido sencillo tuve que sortear muchísimas dificultades, pero gracias a su gran espíritu de enseñanza, he logrado importantes objetivos como culminar mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional... ¡ Si se puede !*

## INDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
INDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCION .....	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1.DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	13
1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.....	16
1.2.1. Delimitación Espacial .....	16
1.2.2. Delimitación Social.....	16
1.2.3. Delimitación Temporal .....	16
1.2.4. Delimitación Conceptual .....	16
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	16
1.3.1. Problema Principal.....	16
1.3.2. Problemas Secundarios .....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	17

1.4.1. Objetivo General.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos.....	17
1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.5.1. Hipótesis General.....	18
1.5.2. Hipótesis Secundarias .....	18
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional).....	18
1.5.4. Operacionalización de las Variables (Definición Conceptual y operacional) .....	19
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación .....	21
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación.....	22
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación .....	23
1.6.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de datos .....	24
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación .....	24
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	26
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
2.1.1 Internacionales .....	26
2.1.2 Nacionales.....	28
2.2. BASES TEÓRICAS .....	31
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	42
2.4. BASES HISTÓRICAS.....	46
2.3. BASE LEGAL .....	46

CAPITULO III: RESULTADOS.....	47
3.1. Análisis de Tablas y Gráficos .....	47
3.1.1 Propuesta Capacitación permanente .....	64
3.2. Discusión de Resultados .....	77
CONCLUSIONES .....	81
RECOMENDACIONES.....	83
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	85
ANEXOS .....	88
Anexo 01 Matriz de Consistencia.....	88
Anexo 02 Instrumentos de recolección de datos.....	89
Anexo 03 Interpretación de test KOLB y VARK.....	94
Anexo 04 Sistematización de información .....	96
Anexo 5 Sistema empleado.....	98
Anexo 6 Validación de expertos y repositorio fotográfico .....	99
Anexo 7 Fotografías.....	104

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	20
Tabla 2 DOP Área Usuaría .....	48
Tabla 3 DOP Capacitación Interna .....	51
Tabla 4 Estilos de aprendizaje Kolb .....	55
Tabla 5 Estilos de aprendizaje Kolb compilado .....	57
Tabla 6 Estilo de aprendizaje VARK.....	61
Tabla 7 Estilos de aprendizaje VARK compilado .....	62
Tabla 8 Comparación de DOP .....	76
Tabla 9 Flujo de caja para evaluación económica .....	77



**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Flujo económico .....	14
Figura 2 Estilo de aprendizaje convergente .....	38
Figura 3 Estilo de aprendizaje divergente.....	39
Figura 4 Estilo de aprendizaje asimiladores .....	40
Figura 5 Estilo de aprendizaje acomodador.....	41
Figura 6 Grilla de ubicación estilos de aprendizaje Kolb .....	56
Figura 7 Estilos de aprendizaje Kolb .....	57
Figura 8 Estilos de aprendizaje VARK.....	62
Figura 9 Implementación metodológica fase I.....	64
Figura 10 Implementación metodológica fase II .....	68
Figura 11 Implementación de la propuesta.....	73
Figura 12 DOP Propuesto para capacitación .....	75

## RESUMEN

Las instituciones públicas tienen constantes cambios, por sus normativas, rotación de personal y ciudadanos que atender, por eso el presente trabajo planteó como objetivo, el implementar una metodología de capacitación permanente para mejorar la productividad en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román. Para ello, se estableció el uso de las TIC, considerando un tipo experimental, que permita ser de nivel aplicativo, tomando en cuenta la participación de 12 personas para lograr el TRL 5. Se aplicó dos instrumentos de KOLB y VARK, para determinar los estilos de aprendizaje y las estrategias a seguir, comprobando ello con la preparación de un material que fue presentado al personal de la oficina y luego recibir la opinión de la jefatura de dicha oficina. Se concluye que el método permite adaptar el material para los cuatro estilos de aprendizaje y estos aseguran el conocimiento que se desea tener y se fortalece más aún la productividad, si dicho material se publicado, como aprendizaje para los usuarios finales, es decir, la población.

**Palabras claves:** Metodología de capacitación, productividad, relaciones públicas, Municipalidad de Provincial de San Román

## ABSTRACT

Public institutions have constant changes, due to their regulations, rotation of personnel and citizens to attend to, that is why the present work proposed as an objective, to implement a permanent training methodology to improve productivity in the public relations office of the Provincial Municipality of San Román. For this, the use of ICT was established, considering an experimental type, which allows it to be of an application level, taking into account the participation of 12 people to achieve the TRL 5. Two instruments of KOLB and VARK were applied, to determine the styles of learning and the strategies to follow, verifying this with the preparation of a material that was presented to the office staff and then receiving the opinion of the head of said office. It is concluded that the method allows adapting the material for the four learning styles and these ensure the knowledge that is desired and productivity is further strengthened, if said material is published, as learning for the end users, that is, the population.

.

**Keywords:** Training methodology, productivity, public relations, Municipality of Provincial de San Román

## INTRODUCCION

La constante preparación de las personas que integran las instituciones públicas, permite mejorar el servicio que dan a toda la ciudadanía, el cambio constante en el conocimiento y la adopción de nuevas normativas, son causas del desarrollo de estas actividades de preparación, siendo reconocidas como un proceso de enseñanza aprendizaje. El ser humano, primero tuvo que aprender para luego enseñar, y hoy en día, con la Pandemia, ese proceso tuvo la necesidad que todas las personas aprendan a emplear las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), para sus actividades, como indicó (Rogers, 2004), en la teoría de la difusión, existirá un grupo de rezagados que no ingresaran al uso de las innovaciones, pero el resto si lo hará. En la Municipalidad Provincial de San Román, se encuentran personas que brindan servicios a la ciudadanía, y tienen que capacitarse por los cambios que se dan en las indicaciones y/o normativas del gobierno central o local, así como por la rotación de personal que se presenta en las oficinas, y esto es lo que conllevó a que se implemente una metodología de capacitación permanente para mejorar la productividad en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román. Se presentan tres capítulos, el primero establecido en la problemática de la investigación, para luego analizar el marco teórico y por último, en el tercer capítulo los resultados obtenidos, en la parte final del documento se mantienen las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

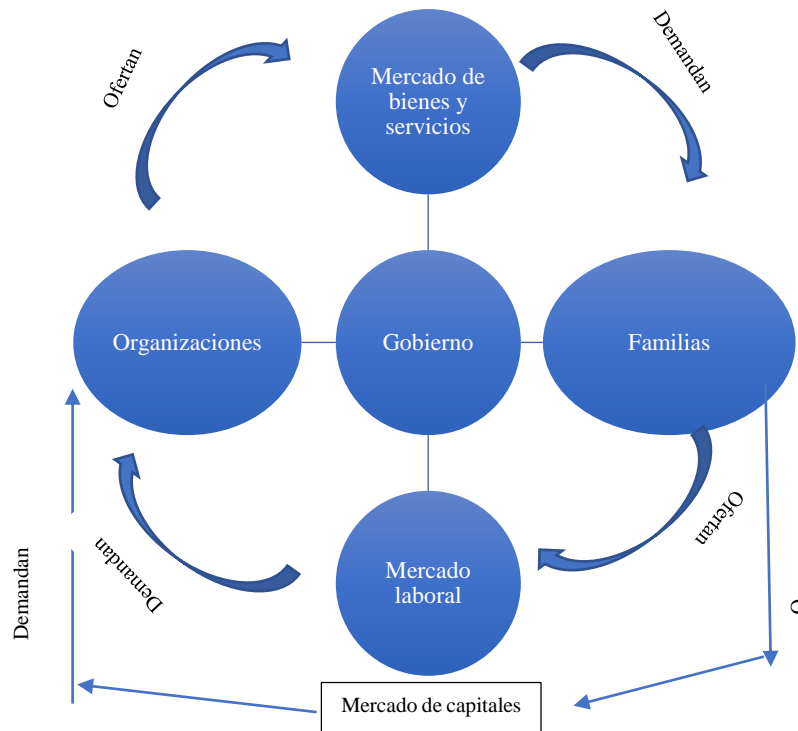
### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En el sector público, se puede apreciar documentos de gestión como el Plan Operativo Institucional (POI), que indica la programación de actividades que se dan en una organización estatal. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015). Los POI contienen capacitaciones para mejorar el servicio que se da a los ciudadanos. Las capacitaciones son el proceso de enseñanza aprendizaje en el cual participan personas naturales o jurídicas, como los llamados docentes y los trabajadores públicos, como los estudiantes. Pero se puede ver que al interior de una organización estatal, también se da la intracapacitación, es decir, ante cambios de las leyes, normas o procesos del Estado, estas deben de ser aprendidas por los trabajadores para beneficiar a los ciudadanos.

Sea programado o no, se da un flujo de aprendizajes en los trabajadores, que en muchos casos, a pesar de ser dictados bajo un Término de Referencia (TdR) no siempre se logra el objetivo al 100% de los trabajadores, ya sea por factores que imposibilitan su participación, como la propia manera diferente que tienen de aprender las personas (Manrique y Manrique, 2020).

En la Municipalidad Provincial de San Román, también desarrollan actividades de capacitación, las mismas que se ve limitadas por presupuestos. Dentro de esta Municipalidad se tiene la Oficina de Relaciones Públicas, que desarrolla dos actos fundamentales: enseñar y comunicar información, que será siempre en beneficio para los clientes internos y externos. Se presentan siempre capacitaciones, pues todos los actos que se desarrollan en las sociedades se enmarcan dentro del ciclo económico, el mismo que se muestra en la siguiente figura:

**Figura 1**  
*Flujo económico*



Fuente: (Manrique y Revollar, Economía Familiar, 2012)

Son tres agentes que mueven todo el ciclo económico: familias, gobierno y organizaciones, ellos intervienen en tres mercados: laboral, capitales y bienes - servicios. El gobierno interviene en estos mercados de forma directa e indirecta, con las diferentes políticas públicas, comprendiendo a estas como acciones del Estado en base a lo que la ciudadanía requiere. Por eso es que se presentan constantemente, cambios, que deben de ser aprendidos por los servidores públicos para una excelente atención de los ciudadanos. Por eso es que se

dice que la información se presenta en todos los sentidos, pues los agentes económicos, buscan siempre lo mejor para el desarrollo de las sociedades.

El análisis de cómo es que se da esta información se puede ver en un Diagrama de Operaciones de Proceso (DOP), para lograr su eficiencia y eficacia, siendo esta un instrumento empleado en la gestión pública. Sin embargo, el cómo aprenden las personas, ha llevado a diferentes análisis y propuestas metodológicas, pues cada persona es diferente y por lo tanto la forma en que aprenden también.

Si la información que se tiene, no es estática, es decir, es dinámica, debido a que los mercados del ciclo económico, y el tiempo son cambiantes, entonces, se tiene la necesidad de aprendizaje en cada cambio que se presenta, sin embargo, para el sector público, el aprendizaje, podría significar presupuestos en la enseñanza, y este sería un limitante constante.

El presente trabajo, establece la implementación de una metodología que permita la capacitación permanente, de los trabajadores de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad Provincial de San Román, para mejorar la productividad, comprendiendo como ésta a la cantidad de atenciones, que puedan dar en un menor tiempo. Si se logra en esta investigación resultados favorables, entonces, se podrá trasladar esta metodología a toda la Municipalidad y así, puede ser considerada, como una alternativa a seguir en las demás Municipalidades, es decir, se alcanzará lo que se llama en el grado de Technology Readiness Levels o Nivel de Madurez Tecnológica (TRL), que va de 1 a 9, el grado de 5, que es este trabajo, corresponde a un prototipo.

## **1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION**

### ***1.2.1. Delimitación Espacial***

El trabajo se desarrolló en la ciudad de Arequipa, y se ejecutó viaje a la ciudad de Juliaca, en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román, como unidad de estudio.

### ***1.2.2. Delimitación Social***

Es todo el personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román.

### ***1.2.3. Delimitación Temporal***

Para el trabajo se ha ejecutado el año 2020 - 2021.

### ***1.2.4. Delimitación Conceptual***

Mejorar la productividad de una oficina de relaciones públicas, por disposición de capacitación permanente en su personal. Se establece la ingeniería innovadora en los procesos de capacitación para mejorar la productividad de una oficina pública, siendo esta la base para alcanzar luego una certificación internacional del proceso de capacitación, como la ISO 10015.

## **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### ***1.3.1. Problema Principal***

¿La implementación de una metodología de capacitación permanente mejoraría la productividad en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román?



### ***1.3.2. Problemas Secundarios***

Pe1: ¿Cómo se da la capacitación del personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román?

Pe2: ¿Qué estilos de aprendizaje tiene el personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román?

Pe3: ¿Qué consideraciones técnicas tiene la metodología de capacitación permanente para mejorar la productividad de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román?

Pe4: ¿Qué resultados económicos presenta la metodología de capacitación permanente en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***1.4.1. Objetivo General***

Implementar una metodología de capacitación permanente para mejorar la productividad en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román.

### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

Oe1: Analizar los procesos de capacitación del personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román.

Oe2: Identificar el estilo de aprendizaje del personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román.

Oe3: Implementar las consideraciones técnicas tiene la metodología de capacitación permanente para mejorar la productividad de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román.

Oe4: Proyectar los resultados económicos presenta la metodología de capacitación permanente en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román.

## **1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***1.5.1. Hipótesis General***

La implementación de una metodología de capacitación permanente si mejoraría la productividad en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román.

### ***1.5.2. Hipótesis Secundarias***

He1: La capacitación del personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román, no se estandarizado.

He2: Los estilos de aprendizaje del personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román, son visuales

He3: Las consideraciones técnicas para la metodología de capacitación permanente para mejorar la productividad de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román son viables

He4: Los resultados económicos de la metodología de capacitación permanente en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román, son favorables.

### ***1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)***

Se consideran dos variables:

- Variable independiente: Capacitación permanente
- Variable dependiente: Productividad

#### ***1.5.4 Operacionalización de las Variables (Definición Conceptual y operacional)***

En la siguiente tabla se aprecia la operacionalización de las variables planteadas.

**Tabla 1**  
*Operacionalización de variables*

	<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Sub variable</b>	<b>Indicadores</b>
Dependiente	Productividad	Es la relación de una cantidad de productos y los recursos que se han empleado	Mejorar la cantidad de atenciones con el mismo recurso asignado	Productividad general Productividad del gasto público (PGP) Productividad del trabajo en el sector público (PT) Eficiencia en el sector público	Atenciones cliente interno – externo Reclamos cliente interno – externo Valor de capacitaciones Atenciones (nivel de producción) Gasto total Valor de atenciones Remuneraciones – requerimientos materiales Atenciones (nivel de producción) Remuneraciones – requerimientos materiales
Independiente	Capacitación permanente	Ejecución del proceso enseñanza aprendizaje en un grupo de personas	Establecer el uso de las TIC por cada los estilos de aprendizaje	Procesos Estilos de aprendizaje  TIC  Programación de actividades	DOP Convergente Divergente Asimiladores Acomodador Hosting Plataforma web Información 5W – 1H modificada Requerimientos técnicos Requerimientos económicos Requerimientos materiales

## **1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación***

#### **a) Tipo de Investigación**

El trabajo, al estar en un TRL 5, está dentro del tipo aplicado, según el reglamento de calificación y registro de Investigadores en Ciencia y Tecnología del SINACYT, mientras que por la manipulación de las variables es experimental y por el tiempo es longitudinal. Se toma en cuenta el caso de la Norma Técnica Peruana NTP 732.001 - GESTIÓN DE LA I+D+i. Terminología y definiciones de las actividades de I+D+i, donde se puede apreciar que la Investigación es el hecho de indagar sobre un hecho para así lograr un nuevo conocimiento o sobre el que se tiene, obtener más conocimientos; en ambos casos, para comprender mejor un hecho que se ha planteado. Dentro de esta NTP, se puede ver que, en el Perú, se dan dos tipos de investigación: básica o aplicada. La investigación básica, es la que se fundamenta en artículos y trabajado de investigación publicados, por lo general se logran hasta en laboratorio, mientras que las aplicadas permiten la continuidad de lo que se logró en las básicas, pero en campos reales, por eso es que se identifica que se presenta una investigación (I), desarrollo tecnológico (D) e innovación (i), en beneficio de la sociedad (Instituto Nacional de la Calidad, 2017).

#### **b) Nivel de Investigación**

El trabajo de investigación es descriptivo, pues presenta el objeto de estudio o unidad de estudio, en un análisis situacional in situ, logrando extraer de éste, diferentes características que serán analizadas para la puesta en marcha de la propuesta (Manrique, 2018)

### ***1.6.2. Método y Diseño de la Investigación***

#### **a) Método de Investigación**

El método de la investigación es científico, ya que permite el planteamiento de una hipótesis que se comprobó, gracias a la técnica de la observación (Manrique, 2018).

#### **b) Diseño de Investigación.**

El diseño de la investigación es cuantitativo, pues se logró tener información de los resultados a través de instrumentos de recolección cuantificables y que fueron deducibles. Para ello, se consideró un diagnóstico de cómo se dan los procesos de capacitación en la oficina de relaciones públicas, para luego implementar dos cuestionario, ya validados y de uso confiable, como son los test de KOLB<sup>1</sup> y VARK<sup>2</sup>, con los cuales se identifiquen los estilos de aprendizaje de los trabajadores e implementar la metodología, por medio de las TIC, para alcanzar conocer si se tuvo el resultado esperando en un tiempo determinado, es decir, se dará una línea de entrada base y se comparará con una línea de salida, la cual permitirá conocer la percepción de los trabajadores en la opinión del Jefe de la Oficina, con lo que se podrá corroborar la cantidad de atenciones que se tengan en la oficina. Se detalla los siguientes pasos:

- Diagnóstico: Permitted, por medio de la ficha documental, apreciar los procesos que se tienen en la oficina y las calificaciones de productividad que mantienen. Se aplicó el DOP, para obtener información que fue analizada.

---

<sup>1</sup> Escurra (1992) Estilos de Aprendizaje (IEA) de Kolb Alfa de Cronbach entre 0,67 y 0,87, por lo que es confiable. Delgado (2004) Alfa de Cronbach, entre 0,696 y 0,712. Hudak y Anderson (1990), Willcoxson y Prosser (1996), Castaño (2005), Kayes (2005), etc., muestran valores de confiabilidad y validez del inventario de Kolb

<sup>2</sup> VARK validado por Leite, Svinicki y Yuying (2009) a través de un análisis factorial confirmatorio, Obtuvo 0.85; 0.82; 0.84 y 0.77 para cada subescala siendo un test adecuado.

- Ejecución
  - Programación de actividades: Consideró el listado de lo que se desarrolló, para ello se empleó el Gantt compartido de G-Suite de Google, para la participación de todos los involucrados.
  - Clasificación: Se consideró aplicar dos instrumentos (encuestas), que permitieron clasificar a los colaboradores de la oficina, con el fin de saber sus estilos de aprendizaje, para preparar el nuevo proceso de capacitación y cómo es que debe de ser sostenible, considerando para ello formatos permanentes.
  - Preparación de material: Se empleó material en la capacitación del personal, implementándolo según proceso establecido y actividades programadas.
  - Preparación de TIC: Implementación de información en la WEB INSTITUCIONAL (INTRANET) y será según estilo de aprendizaje. Se empleó una ficha documental
- Evaluación: Para ser analizado por medio de las fichas observacionales los resultados obtenidos.

### ***1.6.3. Población y Muestra de la Investigación***

#### **a) Población**

Se considera todo el personal de la unidad de estudio (Se considera a la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román.) y una vez obtenidos resultados se amplió a una segunda oficina, siendo el total de 12 personas.

Es una muestra censal, pues se empleó a todos los trabajadores de la oficina, y no se considera un muestreo probabilístico, pues el tamaño de la población es menor a 30 (Manrique, 2018).

#### **b) Diseño de Investigación**

Se consideró el viaje a la ciudad de Puno, para que se entregue el presente documento y los ausentes, puedan llenar el mismo para luego recopilarlos.

#### ***1.6.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de datos***

##### a) Técnica

Es la observación, la técnica que se empleó en el trabajo de investigación. Se tiene las fuentes primarias, que relaciona a las personas naturales que laboran en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román y las secundarias que contempla las que se tienen en portales como INEI, MINSA, PRODUCE, PCM, BCRP, entre otras.

##### b) Instrumentos

- DOP

Para el caso de los instrumentos, se aplicó los siguientes:

- Fichas documental
- Cuestionario Kolb
- Cuestionario sensorial (VARK)
- Fichas de observación

Una vez recolectados los datos, se ordenaron para procesar y analizarlos. Según el tipo de instrumento de recolección aplicado, es que se dio el ordenamiento de la información, pues las encuestas serán para hojas de cálculo y las entrevistas para formatos en bloc de notas.

Se empleó los siguientes softwares:

- SPSS 25.0
- Hojas de cálculo MS Excel
- Procesadores de Texto

#### ***1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación***

##### a) Justificación



La justificación técnica, para el desarrollo del trabajo de investigación, se encontró en la accesibilidad que se tenía para la implementación de esta metodología, que, si bien es cierto, es innovadora, tiene la sostenibilidad en el tiempo, ya que emplea los actuales recursos existentes en la gestión de la Municipalidad Provincial de San Román. Para el caso de la justificación académica, es que los resultados, apoyarán los estados del arte, que en la actualidad son muy escasos, en temas similares como el que se ejecuta, y además, podrían ser replicada por otras oficinas de la misma Municipalidad, entonces, no solo dará un aporte a la teoría del conocimiento, sino que puede ser una alternativa más, para mejorar la productividad en el sector público, empleando recursos que ya son existentes, esto último es lo que permitió la justificación económica, pues no se requerirá más de lo que se tiene en la oficina y similar en las demás oficinas.

#### b) Importancia

Implementar un modelo como prueba piloto (TRL 5), para lograr una mayor productividad de una oficina de relaciones públicas y que luego sea considerada a aplicar en toda la Municipalidad (TRL 7) y ser trasladada en un futuro a la gestión pública (TRL 9), al ser una capacitación permanente del personal, bajo los estilos de aprendizaje, empleando para ello las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), buscando la mejora constante, es la importancia de la investigación.

#### c) Limitaciones

Considera la parte presupuestal, dado que el financiamiento del presente se da como aporte propio, por lo que no se puede adicionar otra unidad de investigación.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1 Internacionales

En la tesis titulada “Factores que mejoran el desempeño de los recursos humanos en la gestión administrativa de los gobiernos locales municipales en Lima metropolitana” para optar el grado académico de Doctor en Filosofía con especialidad en Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Contaduría Pública y Administración (Reyes Fajardo, 2020), observó que debido a la coyuntura cambiante las entidades públicas deben adecuarse a las condiciones ambientales casi automáticamente dentro de este universo se encuentran las municipalidades que para ofrecer un servicio de calidad deben ajustarse pronto a los cambios. Es por ello que el capital humano destaca por ser una herramienta fundamental pues con su trabajo se alcanzara de forma eficiente las metas y objetivos planteados en la institución además dan viabilidad a plantear estrategias e instrumentos con la finalidad de optimizar la administración de los recursos humanos en estas organizaciones. Para tal finalidad se realizó una revisión sistemática amplia elaborando con esta información un marco teórico que permitió la identificación de algunas variables que se ven involucradas en las actividades cotidianas de los trabajadores que laboran en las municipalidades que facilitan el análisis de su competitividad, de este modo se identificó la variable dependiente que contempla el desempeño de los recursos humanos y las variables Independientes que comprende la capacitación, comunicación, trabajo en equipo, tecnología y Sistemas de información a partir de ellos se elabora la herramienta que se aplica a gerentes municipales y gerentes o jefes de las áreas de recursos humanos, logística y administración todos ellos pertenecen a 43 municipios que se encuentran en Lima metropolitana.

Para la autora ( Marín Baratta, 2012), en su trabajo de investigación titulado “Cursos en línea sobre población y salud : eficacia según los participantes y lineamientos para formación continua en población en entornos virtuales de aprendizaje, Centro Centroamericano de Población de la Universidad de Costa Rica, 2001 a 2005”, para optar el grado de doctor en la Universidad Latina de Costa Rica. Facultad de Educación, contempla desde la óptica de los usuarios la efectividad de los cursos ofrecidos por el Centro Centroamericano de Población (CCP) a través de una plataforma virtual. Busca determinar el valor que le dan los usuarios además la eficiencia de los cursos ofrecidos por el CCP. En función a los hallazgos de la investigación se plantean estrategias para el desarrollo de cursos en línea en la Universidad de Costa Rica. Para el trabajo se empleó la investigación de tipo descriptivo, se recabo la información a través de una encuesta electrónica se calculó la muestra a partir de 136 personas inscritas a partir de los años 2001-2005 considerando una muestra de veinte usuarios además se empleó un análisis deductivo y estadístico. A partir del análisis se estableció las siguientes variables: la adecuación de los cursos a las necesidades educativas, su aceptación (medida en base a navegabilidad, accesibilidad y participación), su trascendencia, ventajas y desventajas y satisfacción con el servicio, de acuerdo a su empleabilidad. Se halló una aprobación media de  $11.33 \pm 5.06$ , con un rango de 2 a 24.

Para la autora (Guamán Gualli, 2019) en su trabajo de tesis titulado “Desarrollo de competencias para la gestión de la información, comunicación y estilos de aprendizajes a través de la capacitación en herramientas Web 2.0 en el proceso de enseñanza aprendizaje del Centro Educativo Matriz Pull Chico”, para optar el grado de magister en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo determino como objetivo que mediante la capacitación en herramientas Web 2.0 a docentes del Centro Educativo Matriz “Pull Chico” se pueda elaborar competencias TICs mediante un sistema interactivo de Diseño instruccional Modelo ADDIE a

través de esta herramienta y aplicando el cuestionario CHAEA se establece la tendencia en el aprendizaje de la plana docente; a partir de lo establecido por la Unesco del Enfoque Nociones Básicas en TICs se elaboró un plan comprendido de estrategias pedagógicas del programa de Capacitación. Se hizo la comprobación mediante el estadístico Chi cuadrada y se halló que la totalidad de la plana docente ha integrado herramientas tecnológicas como herramienta pedagógica para diseñar entornos que generen oportunidades de aprendizaje y comunicación, del mismo el 53% de docentes emplean las TICs para el desarrollo de la clase asimismo se encontró que utilizan otros instrumentos como el blog, wikis, Google docs, YouTube. De la investigación se infiere que entre las herramientas Web 2.0, Estilos de aprendizaje y competencias identificando parámetros comunes para el desarrollo de competencias educativas se presenta una relación directa. Entonces se determina que la implementación de herramientas tecnológicas al momento de realizar la capacitación permite planificar e implementar espacios educativos significativos.

### ***2.1.2 Nacionales***

Es la autora (Saez Zevallos, 2019) en su trabajo de investigación titulada Estilos de aprendizaje VARK y la comprensión lectora del idioma inglés en los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión, 2019” para optar el grado de Maestro en Educación con Mención en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Peruana Unión, contempla como las herramientas de aprendizaje se relacionan con el desempeño de los estudiantes del Centro de idiomas de la Universidad Peruana Unión. Para esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo y método descriptivo. Se consideró una muestra de 49 estudiantes del nivel básico II que comprenden las edades de 15 a 26 años. La herramienta aplicada fue el cuestionario del modelo de programación neurolingüística (PNL) con la finalidad de establecer los estilos de aprendizaje que poseen los estudiantes de igual forma el

cuestionario de comprensión lectora está comprendido de 4 lecturas y 20 preguntas cerradas. Para la comprobación de la hipótesis se analiza el estadístico R de Pearson con un resultado de 0.684. Además Sig. (bilateral) 0.025 es menor a 0.05. Con lo cual se acepta que las variables están relacionadas.

La autora (Carbonel Mendoza, 2018), en su trabajo de investigación titulado “Capacidades docentes en la aplicación de estrategias en estilos de aprendizaje”, para optar el grado académico de Segunda Especialidad en Gestión Escolar con Liderazgo Pedagógico, contempla que mediante acompañamiento pedagógico formativo se puede elaborar una propuesta de solución a la ausencia de estrategias para atender los diversos estilos de aprendizaje de los estudiantes para la realización del objetivo principal : aplicar adecuadamente estrategias que atiendan los diversos estilos de aprendizaje de los estudiantes. De acuerdo a los antecedentes y además se sustenta en el Marco de Buen Desempeño del Directivo de acuerdo a una óptica de inclusión y diversidad. Para el trabajo se empleó una metodología que comprende la investigación/acción de modo que en las aulas se desarrolle una comunicación eficaz entre docentes y estudiantes. Finalmente se determina que lo planteado en el Plan de Acción termina siendo una opción viable e innovadora para lograr que el directivo realice su función con liderazgo pedagógico que desempeña un rol principal para concretar el plan de acción.

En el trabajo de investigación de (Benavente Chambi, 2018) titulado “Estilos de aprendizaje según David Kolb y su relación con el rendimiento escolar de los estudiantes del quinto año de educación secundaria de la institución educativa N° 40159 “Ejército Arequipa” del distrito de Miraflores – 2017”, para optar el grado académico de Licenciado en Educación, especialidad: Lengua, Literatura, Filosofía y Psicología considero que se debe aplicar distintas

formas de enseñanza pues cada persona es distinta. En el trabajo se permite identificar los estilos de aprendizaje más empleados por los estudiantes si bien todos ellos tienen las mismas herramientas de aprendizaje se puede coincidir en los estilos de aprendizaje más empleados determinando las diferencias porcentuales. Se considera en el marco teórico información sobre el aprendizaje y rendimiento escolar, los estilos de aprendizaje, el aprendizaje según el enfoque de Kolb y el rendimiento escolar al igual que su escala valorativa. Asimismo, en los resultados se contemplan de los estilos de aprendizaje de Kolb sustentados por el análisis estadístico además de un análisis que brinda objetividad en los estilos de aprendizaje empleados por hombres y mujeres luego, en función a la información obtenida se conocen los estilos de aprendizaje que influyen en el desempeño. Mediante el análisis se establece que de acuerdo al inventario de David Kolb los estudiantes han desarrollado aprendizaje asimilador y acomodador. Además, se confirma que el estilo de aprendizaje asimilador en un 43,33%, presenta un mayor desarrollo en los estudiantes de la Institución Educativa “Ejército Arequipa”. Finalmente, respecto al desempeño y el estilo de aprendizaje se determina que están relacionados positivamente.

En el trabajo de (Mejía Portilla, 2020) titulado “Uso de las TIC y el logro de aprendizajes de los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa particular Santa Rosa de Lima, Chimbote en el año 2020”, para optar el grado de Grado de Maestro en Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en el trabajo contempla una investigación con enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño no experimental correlacional. Busca determinar si las estrategias de enseñanza se ven influenciadas por el empleo de competencias TICs en los usuarios asimismo busca determinar si favorece al desempeño además si son acordes a las estrategias de aprendizaje y necesidades de los usuarios, siendo ellos los principales actores de su aprendizaje

y desempeño. Para el análisis se ha empleado una población comprendida por los docentes de secundaria de la I.E. “Santa Rosa de Lima” - Chimbote. Y se determinó la muestra que está compuesta por 34 docentes. Para lo cual se aplicó la herramienta (cuestionario) dicho cuestionario comprende preguntas sobre el uso educativo de las TIC y el promedio de notas, calificadas en escala tipo Likert, que fue validado por expertos. Finalmente, con un valor de -0.57875668 en el coeficiente de correlación de Pearson se establece que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

La Provincia de San Román con su capital Juliaca, data desde el 06 de septiembre de 1926, pues fue el presidente de la República del Perú, de esa época, Augusto Bernardino Leguía y Salcedo, quien con promulgación de la Ley N° 5463 que la crea y el 24 de octubre del mismo año los ciudadanos la inauguran como la provincia de San Román.

Dentro del organigrama, la Gerencia Municipal, tiene la Gerencia de Secretaria General, donde se encuentra la oficina de Relaciones Públicas, cuya principal función es ser el vinculante de información entre la Municipalidad y la Colectividad, y viceversa, por los diferentes medios y canales de comunicación.

Se acepta el desarrollo del presente trabajo de investigación por su misión, que es: *“Brindar servicios con eficiencia, eficacia, transparencia y tecnología beneficiando al ciudadano, de esta manera lograr un desarrollo integral y sostenible de la ciudad de Juliaca, a través de una gestión participativa y renovadora”*, la propuesta de una metodología permanente es lo que permitirá fortalecer la misión actual.

Para la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR), considera, en la Ley, Ley Servir N° 30057 del artículo 16 al 18 (Congreso de la República del Perú, 2020), establece que los tipos de capacitaciones son:

- a) Formación Laboral. Aquellos que lograrán en el corto plazo, la mejora de la calidad del trabajo de los servidores civiles, gracias a la conclusión de los diferentes cursos, talleres, seminarios, diplomados u otros que les otorguen un grado académico o título profesional, tomando en cuenta, dentro de este tipo, a las que fueran pasantías o intercambios de apoyo interinstitucional. Se accede a estos con cargo al presupuesto de la entidad, siendo dirigido para los servidores civiles de confianza y los funcionarios, no siendo mayor a un año y con un máximo de dos veces la compensación económica mensual
  
- b) Formación Profesional. Aquellos que logran el grado académico de maestrías en las áreas requeridas por las entidades, al concluir las exigencias de las universidades, institutos y otros centros de formación profesional y técnica, de primer nivel; atendiendo la naturaleza de las funciones que desempeñan y a su formación profesional de los servidores públicos. Pueden acceder, los servidores civiles de carrera. Los directivos públicos, que no sean de confianza, pueden hacerlo si el fondo de patrocinio es de origen sectorial, fideicomiso para becas y créditos. Los servidores civiles que reciben recurso con cargo al estado, deben de devolver el costo si desaprobaban o fueran notas menores a las exigidas por la entidad pública, antes del inicio de la capacitación.



Las capacitaciones son parte de la ley, pero, como lograr extender estas a todo el personal, una de las posibilidades es el uso de las TIC, que se tiene en acceso desde un teléfono móvil, Tablet, desktop, notebook o netbook, sea cual fuera, lo relevante es que las conductas de su uso, por la Pandemia, han sido mayores.

Si la ley y el medio de comunicación ya están presentes, lo que faltaría, es cómo lograr que la información existente, ya sea en leyes, resoluciones, decretos, técnicas, herramientas, u otro documento de origen, sea empleada en beneficio de las personas, es decir, la sociedad en conjunto. Entonces se habla del aprendizaje, como lo cita (Arias, 2020), fue David Kolb, quien, por los años 70, consideró el aprendizaje se vincula con la experiencia vivida, pero para ello se puede dar en cuatro etapas, que no son consecutivas, pues dependerá de cada persona y de la información que se brinde en esta, estas cuatro son:

- Experiencia concreta
- Observación reflexiva
- Conceptualización abstracta
- Experimentación activa

Con ello, Kolb pone en evidencia que no todas las personas aprenden de la misma forma, algunos requieren experiencias concretas, mientras que otras necesitan fuentes abstractas, también identifica que hay personas les gusta realizar lluvia de ideas, otros requieren planificar, otros aprenden mediante ensayo y error.

Las capacitaciones, son presentadas dentro de los procesos exigidos por la Internacional Standar Organization (ISO), para sus diferentes Certificaciones y estas pueden ser incluidas dentro del Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP) de cualquier organización, pues

facilitaría su permanencia y su mejora constante. Para (Ciencia y Técnica Administrativa, 2020), la capacitación permite mejorar el desempeño de los empleados, pues lograría sistematizar los procesos que conlleven cambios necesarios para lograr la visión y misión de la organización. Contar con una capacitación eficiente logra la innovación de la organización, el desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información, bajo la ética y la responsabilidad social.

Para (Hernández-Padrón y González-Hernández, 2018), citan a Singh y Singh quienes mencionan que "Kaizen", al ser una palabra japonesa dividida en Kai (el cambio) y el Zen (para mejor), considera que el cambio debe darse para mejorar y si se unen el Gemba Kaizen, sería "Mejora Continua", esta es una estrategia fundamental para alcanzar la excelencia en la producción, considera una estructura general con otras técnicas como: Kanban, MPT, seis sigma, automatización, JIT, Lean Manufacturing, el sistema de sugerencias, la mejora de la productividad, entre otras. Además, la mejora continua, tiene un efecto en la productividad de las organizaciones, siendo esta una relación, entre la cantidad de bienes y/o servicios se han producido por cada factor que interviene en el mismo: como trabajadores, remuneraciones, maquinaria, equipos, etc.), en un tiempo establecido.

Al ser el proceso enseñanza aprendizaje, un compromiso de docentes y estudiantes, para el caso del Estado, se mantiene este dentro de un tipo, como se vio anteriormente, en lo denominado formación laboral. Los servidores públicos, podrán capacitarse por medio de las TIC, según su estilo de aprendizaje y este es parte del proceso que se brindará, con el fin de establecer bases para una futura certificación dentro de la ISO.

El desarrollo del trabajo de investigación, involucra a la academia, al sector público y al sector privado, lo que permitirá una sinergia que facilite la implementación, como proceso a dejar escrito en la unidad de estudio.

Como lo indica la (Organización Internacional del Trabajo, 2020), la velocidad del cambio económico, social y tecnológico, junto a la necesidad de adaptación de las organizaciones a la misma, hacen que la capacitación de personal sea una de las mejores estrategias para canalizar sus inversiones, pues esta permitirá siempre una mayor productividad y facilitan la participación de todos en la vida económica y social de una zona geográfica directa.

En la ley N° 28175, Ley del Marco del Empleo Público (Ministerio de Trabajo y promoción social, 202), se establece en el artículo primero, que la relación Estado empleado es un vínculo que se interpreta como empleador y servicios remunerados de una persona subordinada, que cuenta con los deberes descritos en el artículo segundo que son:

- a) Cumplir su función buscando el desarrollo del país y la continuidad de las políticas de Estado.
- b) Supeditar el interés particular al interés común y a los deberes y obligaciones del servicio.
- c) Superarse permanentemente en función a su desempeño.
- d) Desempeñar sus funciones con honestidad, probidad, criterio, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio.
- e) Conducirse con dignidad en el desempeño del cargo.
- f) Respetar y convocar las instancias de participación ciudadana creadas por la ley y las normas respectivas.

Siendo prohibidos de una doble percepción de ingresos procedente del Estado.

Todos ellos se pueden clasificar en:

1. Funcionario público.

- a) De elección popular directa y universal o confianza política originaria.
- b) De nombramiento y remoción regulados.
- c) De libre nombramiento y remoción.

2. Empleado de confianza

3. Servidor público

- a) Directivo superior
- b) Ejecutivo
- c) Especialista
- d) De apoyo

Esta calificación, considera que están a disposición de la ciudadanía, con el fin de brindar un servicio adecuado.

En esta misma ley, en el artículo 11, se indica que la capacitación es un deber y un derecho del empleado público, que busca desarrollar los conocimientos, actitudes, prácticas, habilidades y valores del empleado, para garantizar el desarrollo de la función pública y los servicios públicos, mejorar su desempeño laboral, propiciar su realización personal, técnica o profesional y brindar mejor servicio al usuario. Se entiende entonces que es de ida y vuelta, es decir, el Estado procura la capacitación de su personal y este debe de mejorar las actividades que desarrolla al interior de sus funciones, dentro del tipo de trabajador que es considerado por ley.

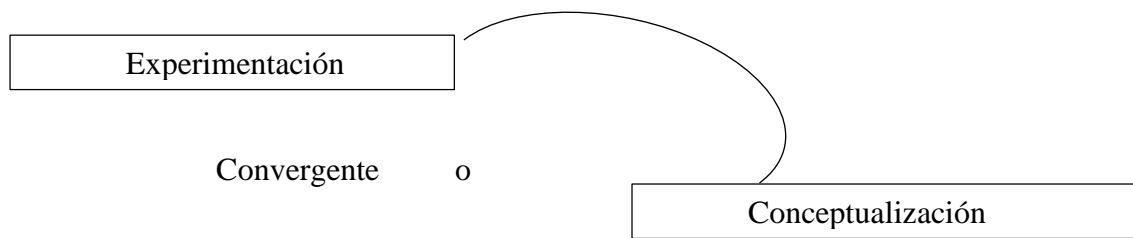
Por otro lado, (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020) indica que se debe tener en cuenta la productividad y eficiencia. Se da la relación que a mayor nivel de productividad en el uso de los recursos públicos se tiene mejores resultados en niveles macroeconómicos como microeconómicos. Dentro de esta se encuentra lo siguiente:

- Productividad del gasto público (PGP): Considera los procesos de producción, relacionando la cantidad de productos u objetivos alcanzados y el nivel de gasto público asignado ( $PGP = \text{Nivel de producción} / \text{Gasto total}$ ).
- Productividad del trabajo en el sector público (PT): Considera la cantidad de producción que se da bajo una cantidad de insumo.
- Eficiencia en el sector público: Es el máximo valor alcanzado, con las restricciones de recursos y tecnologías, y su análisis se puede dar por:
  - Eficiencia de escala.
  - Eficiencia de alcance

Otra forma de medir la productividad, es por medio del Índice de Productividad de Malmquist (IM), quien indica que el crecimiento de la productividad total de los factores (PTF) de una unidad productiva, refleja el progreso en eficiencia.

Para (Benavente Chambi, 2018), hace un buen análisis de los estilos del aprendizaje de Kolb, en este se puede ver el estilo de aprendizaje convergente, en la siguiente ilustración se muestra:

**Figura 2**  
*Estilo de aprendizaje convergente*



Aprenden por medio de las ideas que pueden tener las personas. Sus características suelen ser:

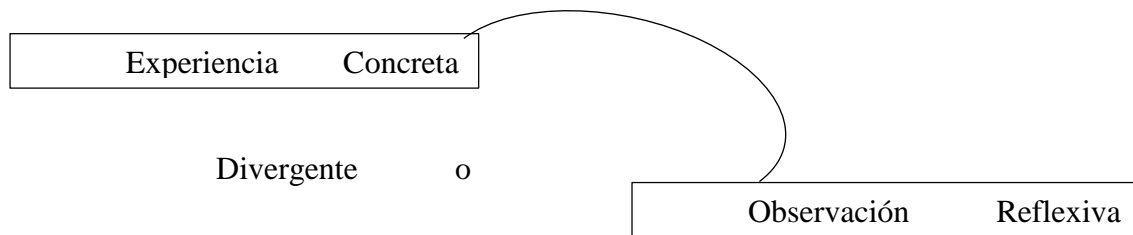
- Práctico.
- Transfiere lo aprendido.
- Se involucra en experiencias nuevas.
- Entra fácilmente en materia.
- Hábil para captar.
- Va a la solución de problemas.
- Es eficiente en la aplicación de la teoría.

Las estrategias más comunes que se presentan son.

- Actividades manuales.
- Proyectos prácticos.
- Hacer gráficos y mapas.
- Clasificar información.
- Ejercicios de memorización.
- Resolución de problemas prácticos.
- Demostraciones prácticas.

También se considera el estilo de aprendizaje divergente, que contempla la siguiente ilustración:

**Figura 3**  
*Estilo de aprendizaje divergente*



Se desempeña mejor en cosas concretas (EC) y la observación reflexiva (OR), siendo la capacidad imaginativa su característica más relevante, las personas aprenden mejor con una producción de ideas. Se considera que los divergentes tienen características como:

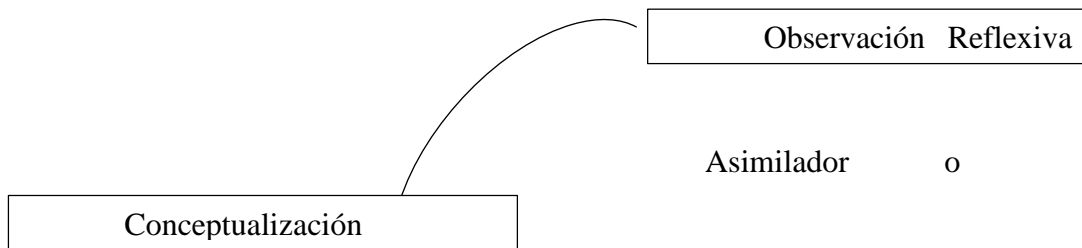
- Kinestésico, aprende con el movimiento.
- Experimental, reproduce lo aprendido.
- Flexible, se acomoda hasta lograr aprender.
- Creativo, tiene propuestas originales.
- Informal, rompe las normas tradicionales.

Las metodologías que se pueden emplear con ellos en su aprendizaje son, por lo general:

- Lluvia de ideas
- Ejercicios de simulación.
- Proponer nuevos enfoques a un problema
- Predecir resultados.
- Emplear analogías.
- Realizar experimentos.
- Construir mapas conceptuales.
- Resolver puzzles.
- Ensamblar rompecabezas.
- Adivinar acertijos.

También se tiene los calificados como estilo de aprendizaje asimiladores, que se contemplan en la siguiente ilustración.

**Figura 4**  
*Estilo de aprendizaje asimiladores*



La creación de modelos teóricos, es su punto más fuerte, ya que las personas logran la conceptualización abstracta (CA) y la observación reflexiva (OR). Tiene las características de:

- Reflexivo
- Analítico
- Organizado
- Estudioso, se concentra en el aprender.
- Lógico
- Racional
- Secuencial

Las mejores estrategias que se pueden emplear son.

- Informes escritos.
- Investigaciones sobre la materia.
- Hacerlo tomar apuntes.
- Participar en debates.
- Asistir a conferencias.

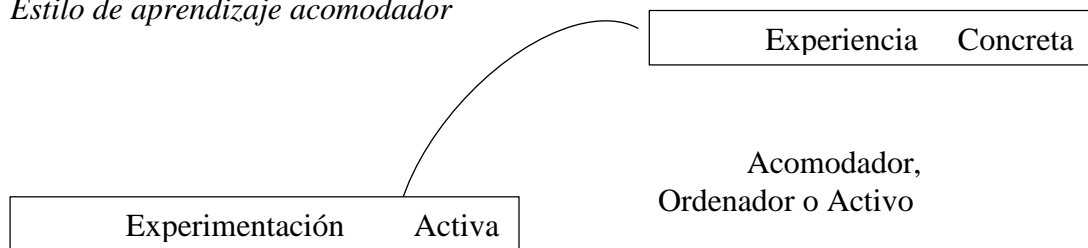


- Encomendarle lectura de textos.
- Ordenar datos de una investigación. práctica.

Por último, se puede ver el estilo de aprendizaje acomodador, como se muestra en la siguiente ilustración:

**Figura 5**

*Estilo de aprendizaje acomodador*



Se adapta a las circunstancias que se le presenta, por ello es pragmático y conlleva su estado con las demás personas, sus características son:

- Intuitivo, anticipa soluciones.
- Observador, atento a los detalles.
- Relacionador, enlaza los diversos contenidos.
- Imaginativo, gráfica mentalmente.
- Dramático, vivencia los contenidos.
- Emocional, el entorno es determinante.

Las estrategias más comunes con ellos son:

- Trabajos grupales.
- Ejercicios de imaginiería.
- Trabajo de expresión artística.
- Lectura de trozos cortos.
- Discusión socializada.

- Composiciones sobre temas puntuales.
- Gráficos ilustrativos sobre los contenidos.
- Actividades de periodismo, entrevistas.
- Elaborar metáforas sobre contenidos.
- Hacerte utilizar el ensayo y error

Pero además de los de Kolb, se considera los aportes de Reid (1984); Dunn, Dunn and Prince (1989); O'Brien (1990); Oxford (1993); Kinsella (1993), señalando que se dan estilos sensoriales como son:

- Visual.
- Auditivo.
- Cinestético (Kinestésico).
- Táctil

Estos estilos de Kolb o sensoriales, permiten entonces indicar que no todos aprenden igual, entonces, se puede indicar que una misma información podría ser mejor “aprendida” según el estilo, por lo tanto, se plantea que una misma información, se dará en texto, para lectura, en audio, para escucharla o en vídeo, para plasmarla en secuencias. Todas ellas, estarán siempre en constante cambio y se podrán encontrar en espacios que emplean las TIC, para su uso en el tiempo y espacio que determine la persona.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

- Mejorar la productividad

Se considera como productividad a la relación que se da entre las unidades producidas y los requerimientos que se emplean en estos, se sostiene la mejora constante para lograr la eficiencia y eficacia deseada (Sevilla Arias, 2016).

También se puede indicar lo que expresa otro autor sobre la palabra productividad, la que relaciona los conceptos de economía: cantidad máxima de producto que puede lograrse mediante la combinación de los factores de la producción (capital y trabajo) y los recursos naturales. (Fundación de investigaciones económicas latinoamericanas , 2002)

Ambas propuestas expresan los resultados relacionales entre factores que intervienen en un producto, sea bien o servicio y la cantidad de los productos, por lo que al indicar el término mejora, se considera una expresión de aumentar la producción, con la misma cantidad de factores, o disminuir la cantidad de factores e inclusive una tercera posible posición sería, aumentar la cantidad de productos con una disminución de factores. En el Estado, muchos de estos factores ya son dados, bajo sustentos de presupuestos o cuadro de asignaciones de personal u otros, sin embargo, se puede contemplar que no siempre se logra mantener la misma cantidad de atenciones que se tienen en una oficina o una disminución sustancial en la cantidad de reclamos de los usuarios o clientes externos.

Uno de los principales autores de la productividad fue Frederick Winslow Taylo, pues consideró que la Ciencia del Trabajo, permitirá mejorar todos los procesos, siendo este el que busque eliminar pérdidas de cifras, como horas de trabajo, capital, ventas, entre otros, esto solo se puede dar si el empleado como el empleador, maximizan sus objetivos comunes, no contemplando que esto puede tener como consecuencia el desempleo. Ya el autor, identifica que los procesos de producción son desastrosos en algunos casos, los mismos que solo se pueden corregir si se da un análisis previo, determinando los problemas existentes y planteando soluciones a dichos problemas

(Münch, 2007). Esto fue reforzado por Peter Drucker, quien señala que para que se pueda dar un control, que permitirá la mejora de todo, se debe de medir, es decir, si se puede medir, se puede controlar.

Aunque pareciera, simple, los procesos de productividad, consideran la revisión individual y grupal de los resultados o indicadores de una organización, al decir, individual, se refiere en el hecho de un trabajador, y al hablar de grupal, se refiere a indicadores de la misma oficina. En el sector público, se consideran metas que se deben de lograr en cada período establecido, por lo que es importante la revisión de los resultados retrospectivos, para una mejor comprensión de los actuales y una proyección a futuro de estos.

- Metodología de capacitación permanente

Mientras que la ley general de educación, Ley N° 28044, indica que se prepara a las personas para que puedan aprender durante toda su vida, se sostienen entonces que se presentan hechos o cambios en el transcurso del tiempo, y por eso se debe lograr que la educación permita el aprendizaje para la vida, entendiendo a esta como lo que aprenden (MINEDU, 2016). Este aprendizaje, es el que se considera como parte de la capacitación que se puede recibir o dar, en el primer caso, será una persona que busca actualizar sus conocimientos y en el segundo caso, es una persona responsable de entregar ese conocimiento; este proceso se da en un corto plazo, pues lo que se busca es modificar las conductas de las personas, en este caso, los colaboradores del sector público, con el fin de que logren mejorar sus habilidades y el conocimiento de las reglas y conceptos que emplearán en sus actividades laborales; no solo se puede pensar que la capacitación se da al personal nuevo, sino a todo el personal, ya sea por nueva información, reforzar la existente o un mix entre las dos (Hotmart/Blog, 2020)

En la administración pública, se establece fortalecer las capacidades, pues estas permiten que se pueda servir mejor a los ciudadanos, por eso es que las capacitaciones pueden ser de diferentes formas:

- E-learning: Considera así a los procesos de capacitación que se dan a distancia, es decir, sin necesidad de presencia física de las personas, capacitados y capacitadores, en un mismo espacio. Tiene diferentes actividades, pues pueden ser asincrónicas, donde solo se presentan las informaciones de ambas partes y las sincrónicas, donde se comparte por una computadora e internet la información, pero en forma sincrónica.
- Presenciales: Considera la forma tradicional por la cual se tiene la presencia de capacitados y capacitadores en un mismo espacio físico, compartiendo la información para lograr los objetivos planteados.
- Mixta: Considera la forma combinada de las dos anteriores, para determinados puntos y tiempos.

El día de hoy, no es relevante la forma en que se da, sino cómo lograr que sea permanente, pues los conocimientos siempre cambian, no son estáticos, por eso es importante, para una mejor administración, conseguir un método que lleve a poner en práctica los estilos por los cuales las personas aprenden, ya sea por learning, e-learning, m-learning o b-learning (Centro de Capacitación Integral Panamá - ESAN, 2016).

## **2.4. BASES HISTÓRICAS**

El desarrollo de los trabajos de investigación, permiten que se alcance nuevos aportes a la teoría del conocimiento, por lo que las sociedades en sus conjuntos de personas, logren satisfacer sus diferentes necesidades. Para el caso de los procesos de capacitación, la historia en el Perú, muestra que el sector público, esa necesidad de irse capacitando y preparando constantemente es un requisito, que se muestra en los TdR y legajos que se tienen en cada oficina. La Autoridad Nacional de Servicio Civil -SERVIR, plantea la capacitación bajo una metodología implementada para las instituciones públicas y es desarrollada con el fin de mejorar los desempeños de todos los servidores públicos para el beneficio de la sociedad (Autoridad Nacional de Servicio Civil, 2021). El estado peruano, como tal, se tiene desde el año 1821, mientras que la Municipalidad Provincial de San Román se da por creada luego de la creación de la provincia, en el año 1926, desde ese momento se tiene personal que ingresa, se mantiene y/o rota por oficinas, en las cuales tienen actividades que cumplir de acuerdo a su preparación y/o grado académico.

## **2.3. BASE LEGAL**

Constitución Política del Perú Título IV, Capítulo XIV “De la Descentralización”

Ley N° 5463, Ley de Creación de la Provincia de San Román

Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades

Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil

Decreto Supremo N° 043-2006-PCM, Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones por parte de las entidades de la Administración Pública

Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.

Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización y sus modificatorias.

Ley N° 27444, Ley del Procedimiento General Administrativo

## CAPITULO III: RESULTADOS

### 3.1. Análisis de Tablas y Gráficos

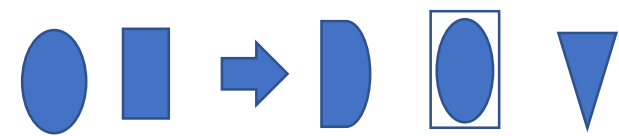

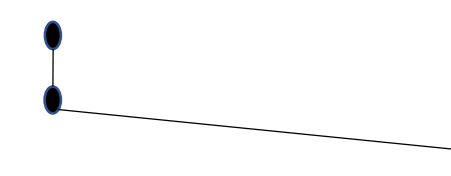




Para la presentación de los resultados se considera la información que se obtuvo tanto de las fuentes primarias y secundarias, considerando a estas últimas aquellas que provienen de la aceptación de documentos publicados en el portal del Estado: [https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?id\\_entidad=12192&id\\_tema=5&ver=#.YWotuhrMKM8](https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=12192&id_tema=5&ver=#.YWotuhrMKM8)

Lo primero que se recopiló y se analizó fue el DOP que se tiene en el procesos de capacitación, tomando en cuenta los dos procesos, uno externo, que considera el fortalecimiento de capacidades solicitadas por un área usuaria y dirigida por recursos humanos, y otro interno, con el fin de comparar ambos procesos.

En el Diagrama de Operación de Procesos (DOP) se aprecian los símbolos que señalan cada actividad, que sumada desarrolla el producto final, siendo estos el de operación, control de calidad, traslado, demora, proceso con control de calidad y almacén, cada uno de los símbolos que van desde el círculo, hacia la derecha, concluyendo en el triángulo, respectivamente. En las dos tablas siguientes se muestran estos resultados:

**Tabla 2 DOP**

*Área Usuaría*

Actividad	Tiempo (minutos)	Operación
Ingresa documento a jefatura de oficina	10	
Envío de requerimiento de capacitación a Recursos Humanos	10	
Análisis técnico - económico de requerimiento	7200	
Inicio de proceso de selección	14400	
Selección de proveedor	2400	
Ejecución de capacitación	1440	
Conformidad y pago de servicio	14400	
Archivo de proceso	300	
<b>Total</b>	<b>40,160</b>	<b>8      3      2      0      1      1      1</b>

Fuente: entrevista semiestructurada

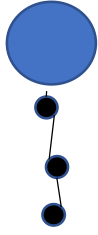




Dependiendo del área y del curso, se ha considerado el tiempo que se toma para el dictado de una capacitación con un total de 24 horas, siendo este un caso común en la oficina que es unidad de estudio. Se aprecia que el mayor tiempo es el proceso de selección y la conformidad del servicio, ambos por la propia gestión que se debe de cumplir, el análisis técnico también tiene un tiempo elevado. Si se considera el total de horas que es 40,160 minutos, en un tiempo de 8 horas diarias, tomaría 84 días la ejecución desde que se da inicio al proceso hasta el cierre del expediente. En la siguiente tabla se aprecia el resultado del DOP para una capacitación interna. La conformidad de un servicio de capacitación, permite señalar que se ha logrado el objetivo, según el Término de Referencia (TdR) que se haya podido tener, sin embargo, este proceso de enseñanza – aprendizaje, no se puede determinar cómo seguro. Además de los tiempos es necesario considerar los valores y requerimientos materiales y de infraestructura que se pueda ir requiriendo, como por ejemplo alquiler de locales, alquiler de equipos, break, capacitadores, ayudantes, material y el tiempo que se debe de dar a todo el equipo humano, con el fin de ejecutar la capacitación sobre un tema que sea requerido por el área usuaria. En el momento de analizar los resultados, en discusión, se apreciará la diferenciación que puede existir entre lo que se da y lo que se propone, pues la productividad es medida como la relación entre todo lo que se requiere y todo lo que se produce, siendo este un evidente caso de requerimiento.

En la siguiente tabla se puede ver el análisis DOP pero desde una perspectiva común en el estado, en especial, en las instituciones públicas, donde los cambios de normativas, procesos, formatos u otros, pueden ser modificados en un corto, mediano o largo plazo, como es el caso del Manual de Organización y Funciones (MOF) que aún se mantiene desde el 2002 y junto a este se han presentado modificaciones en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en el 2017, lo que considera que los demás documentos de origen deban de modificarse,

siendo estos, como se indicó, en un tiempo establecido, pero que se cumple. Además, se aprecian las directivas que cambian las gestiones de los procesos, por lo que los trabajadores o servidores públicos deben de cumplir. El problema que se puede ver, es la rotación de personal que existe en las oficinas, por lo que es necesario capacitar constantemente, ante cualquier cambio que se presente, por lo que esto, nuevamente tomará un tiempo, el mismo que si se mide en un aprendizaje del nuevo personal, puede ser inmediato o puede tomar más tiempo. No se tiene un indicador sobre el tiempo que se requiere, dado que dependerá del legajo de la persona y su aplicación en el campo, es decir, en el propio trabajo.

**Tabla 3 DOP**  
*Capacitación Interna*

Actividad	Tiempo (minutos)	Operación
Ingreso documento a jefatura de oficina	10	
Ejecución de capacitación	600	
Aplicación de capacitación	¿?	
Total	¿?	
		3      0      0      0      0      0

Fuente: entrevista semiestructurada

Se aprecia que se presentan signos de interrogación, porque no se considera si se aprendió o no, como lo es el documento de conformidad del servicio, que se da al cumplimiento del TdR, por eso es incierto, el tiempo en que se da la aplicación de lo aprendido.

Lo importante de resaltar en las dos tablas anteriores, que los procesos requeridos por el área usuaria son de ocho procesos, mientras que el interna es de 3, y en comparación con los tiempos de las actividades que son similares en ambos, la capacitación interna, es menor, llegando a un 240% menos en la ejecución., ello porque se tiene constante análisis y reuniones en la misma oficina y al ser procesos que compete a la oficina, es necesario que todos lo controlen.

Con este primer análisis se puede lograr una primera interpretación.

**Interpretación:** Los tiempos de una capacitación solicitada por el área usuaria es mayor a los tiempos de capacitación interna. Los TdR aseguran en la conformidad del servicio el alcanzar el objetivo, en la capacitación interna este solo se puede apreciar en el cambio que se da en la propia oficina. La productividad de las actividades similares, es menor en la capacitación interna, pues no requiere de 3 procesos, contra 8 que se dan en la capacitación requerida por área usuaria y a ello se contempla la valorización de la misma.

Entonces, se conoce los procesos que se dan y por lo tanto la productividad que se pueda tener, tomando en cuenta los tiempos que se establecen. Se ejecutan hasta 2 capacitaciones en la oficina por año, mientras que los documentos internos, corresponden al conocimiento que deben de ejecutar, entre los planes de desarrollo concertados, los POI, PEI, entre otros documentos de origen de cada oficina, lo que establece un tiempo que se ve aumentado, según sea la rotación de personal. Para el caso del planteamiento positivista, se establece que se da una productividad en un número base "Po".

La selección de los proveedores, se ejecuta en lo establecido por la ley de contrataciones del Estado, lo que indica todo el proceso que se tiene que cumplir y es el área usuaria, quien determina la necesidad de lo que debe de darse en capacitación y ejecutarla, esta ejecución, por lo general es dentro de los tiempo de la jornada laboral, y en forma presencial, que cuando es un tema general, se tiene que tener los requerimientos de infraestructura, para todo el personal, el inicio de las capacitaciones no se da con todo el personal y se considera un hecho obligatorio,

el mismo que no es bien recibido por el personal. En la entrevista sostenida por la jefa de la oficina de relaciones públicas, es que se obtuvo esa información.

Con estos primeros resultados, es que se determina la necesidad siempre de capacitar (aprendizaje – enseñanza) al personal, ya sea por nuevas directivas o aprendizajes que se deban de dar o por la propia rotación del personal.

Como se indica, el ser humano, primero aprende y luego enseña, por eso es que se considera en la ley general de educación, ley 28044, que es un proceso aprendizaje y enseñanza el que se da a lo largo de la vida, identificando en esta afirmación que no se tiene todo estático, sino que es cambiante conforme avanzan los tiempos, ya sea por la propia sociedad, como por las actividades de Investigación, desarrollo tecnológico, innovación y emprendedorismo (I+D+i+e) que se presentan. Dentro de los propios procesos, encontramos la postulación de enseñar según el estilo de aprendizaje, o como se indicaría, aprender, según el estilo de cada persona.

En la entrevista sostenida con la jefa de oficina, se dejó en claro que una de las posibles causas por las cuales las capacitaciones no terminan en lo que plantean los objetivos de los TdR, a pesar de la conformidad, es que no todos tienen las mismas capacidades de aprendizaje, por lo que algunos, lo pueden lograr más rápido que otros. Afirmó esto con el ejemplo de la pandemia, donde la gente que no estaba familiarizada con el uso de las Tecnologías de Informaciones y Comunicaciones (TIC) han tenido cierta resistencia al trabajo desde casa, así como también la adaptación a la nueva forma de trabajo y con la cantidad de reglamentaciones, resoluciones, directivas y otros documentos que han sido ingresados a causa de la pandemia, es decir, no estaban previstos.

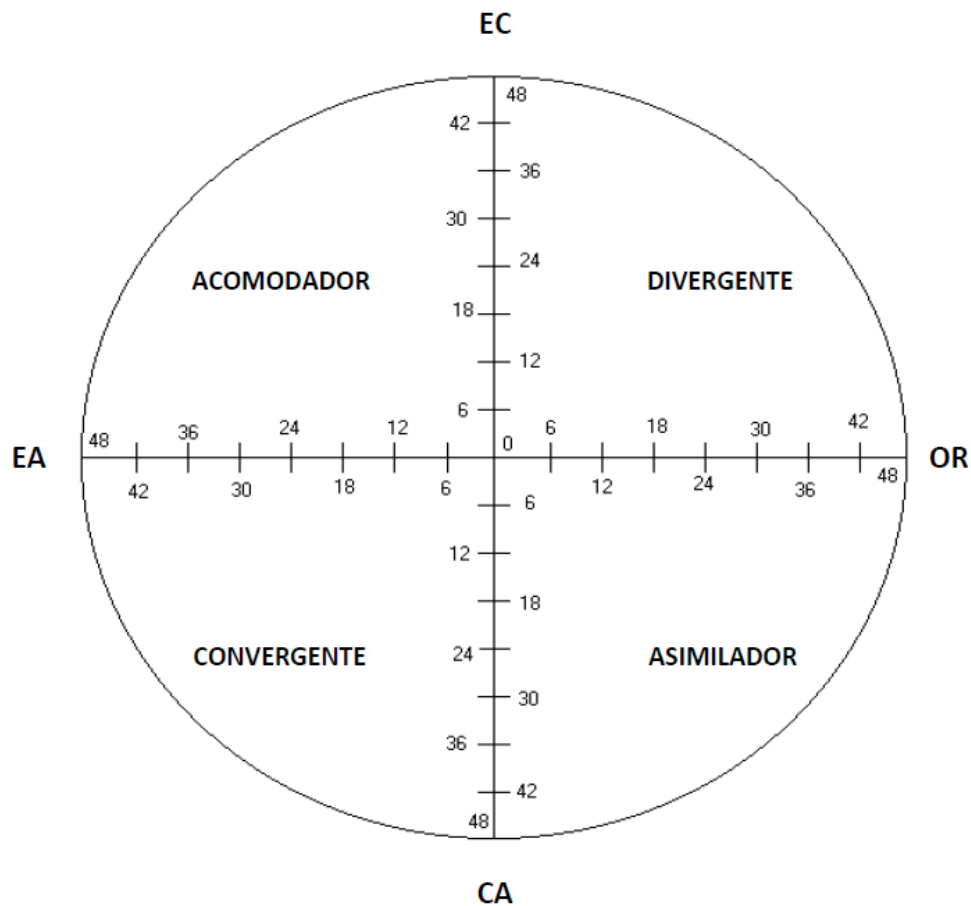
Para la propuesta del trabajo de investigación se consideró el hecho de identificar el estilo de aprendizaje de las personas, tomando en cuenta, no la baremización de los resultados, para establecer algún tipo de prototipo pre establecido, sino con el fin de identificar que existen diferentes estilos de aprendizaje, a pesar que están en la misma institución pública y es más, considerando que están en la misma oficina, donde el conocimiento podría ser similar. Para eso se establecieron dos test, el de Kolb y el de VARK, con el fin de hacer un cruce de información y preparar los instrumentos que serían tomados como referentes y poder comprobar los resultados. Es necesario indicar que (Kumar, et al., 1981) ya establecieron en una investigación que cuando se dan diferencias entre las unidades de estudio, como es el hecho de edad, cultura, nivel o grado académico, entre otros factores, el emplea una unidad de control, no sería confiable, tanto como que la misma unidad de estudio a intervenir, sea la misma línea base de entrada y salida, es decir, que paso antes y después de la intervención. Para el estudio se contempla el hecho de analizar primero el estilo de aprendizaje a los servidores públicos de la oficina y algunos voluntario de otras oficinas que intervinieron. De ellos se tiene los siguientes resultados:

**Tabla 4**  
*Estilos de aprendizaje Kolb*

Cuadrante		Tipo
CA-EC	EA-OR	
8	24	Divergente
-4	-4	Convergente
-5	-17	Convergente
-7	-10	Convergente
-1	-5	Convergente
-8	-18	Convergente
0	-6	Convergente/Asimilador
8	16	Divergente
2	-5	Acomodador
3	-7	Acomodador
-2	-8	Convergente
1	-9	Acomodador

Fuente: encuesta

**Figura 6**  
*Grilla de ubicación estilos de aprendizaje Kolb*



Fuente: Tomado de [https://www.u-cursos.cl/ingenieria/2011/2/GL5101/1/material\\_docente/bajar?id\\_material=382449](https://www.u-cursos.cl/ingenieria/2011/2/GL5101/1/material_docente/bajar?id_material=382449)

**Interpretación:** En la tabla y figura anterior, se establece el estilo de aprendizaje correspondiente, por los cuadrantes de la combinación de cada uno de los servidores públicos. Se comprobó que existen los cuatro estilos de aprendizaje, en una misma oficina, a pesar de presentar las medidas de tendencia central (MTC), se puede tomar en cuenta que la mediana, no establece una decisión a tomarse en el proceso de capacitación, ya que todos deben de aprender, es decir, se les puede enseñar a todos, pero su estilo de aprendizaje tiene una mayor influencia en uno que en otro.

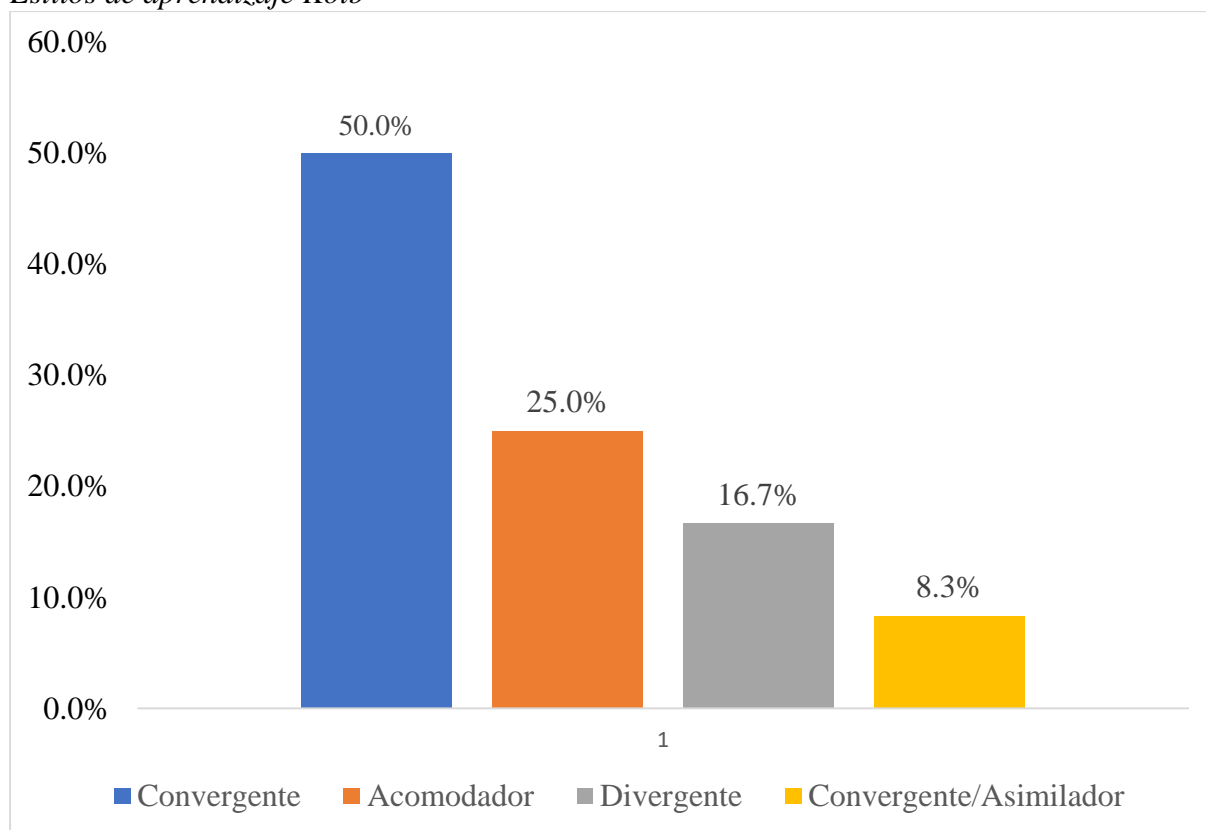


**Tabla 5**  
*Estilos de aprendizaje Kolb compilado*

Estilo	Frecuencia	Frecuencia
	relativa	absoluta
Convergente	50.0%	50.0%
Acomodador	25.0%	75.0%
Divergente	16.7%	91.7%
Convergente/Asimilador	8.3%	100.0%

Fuente: encuesta

**Figura 7**  
*Estilos de aprendizaje Kolb*



Fuente: encuesta

**Interpretación:** En la tabla y gráfica anterior, se aprecia que el estilo de aprendizaje que predomina es el convergente, seguido del acomodador, el divergente y se resalta un caso de un estilo que por las coordenadas se presenta en dos puntos, como son convergente y asimilador.

El convergente, es un estilo de aprendizaje que contempla la aplicación de la práctica de las ideas, es característico que quienes deben de dar una sola respuesta o una solución concreta, cuando tienen que enfrentarse a una situación, para ello logran organizarse, con su conocimiento e información, de tal punto que logran plantear soluciones bajo el planteamiento deductivo, es decir, su análisis es un razonamiento que establece hipótesis que se deducen, por lo que, en este propio proceso, se fijan más en las cosas que en las mismas personas. Son prácticos en lo que proponen pues sus ideas llevan a ser soluciones sobre hechos en los que se dan. Su orientación se da más a lo científico y tecnológico, por ello sus características son:

- Pragmáticos, racionales, analíticos y organizados
- Da solución a problemas
- El conocimiento científico les da una gran eficiencia en el planteamiento teórico
- Analiza con aspectos técnicos más que con sociales
- No es tan empático y es poco sensible

Por eso es que prefieren ser más activos en su labor, incluyendo proyectos prácticos y todo lo que pueda llevar a ello, es decir, si alguna estrategia metodológica se puede establecer con ellos, es a través de manualidades, información a analizar y demostraciones que permitan el aprendizaje de las personas.

Para el caso de los que tuvieron el estilo de acomodador, se caracteriza por desarrollar actividades que les permitan nuevas experiencias, adaptándose así a situaciones específicas de forma más rápida que los otros tres estilos de aprendizaje, la forma resolutiva de problemas, se basa en la información que otros le puedan brindar. Por lo general sus características son:

- Intuitivo a determinadas situaciones futuras
- Imaginativo, logrando grafica mentalmente lo que desea
- Se relaciona con actividades de periodismo y entrevistas, por lo que se adapta y es flexible determinadas situaciones

Por eso las estrategias que puede darse en su aprendizaje se mantienen en desarrollo de trabajo grupal, lecturas cortas y la presentación de gráficos ilustrativos. Las personas con este tipo de aprendizaje, son parte de la oficina de relaciones, donde las actividades de periodismo son una de las principales actividades diarias, no porque desarrollen la noticia, sino que partiendo de estas y con el desempeño de sus actividades diarias, permiten información para la población en su conjunto.

El caso de los que son categorizados, según el test de Kolb como divergentes, son personas que desde su perspectiva establecen posibles hechos, es decir, hacen uso de su parte imaginativa, son personas que brindan grandes aportes a ante brain storming (tormenta de ideas), pues alcanzan sus capacidades por los sucesos que se presentan en sus actividades, de los que permiten dar sus propias opiniones y por lo tanto presentar lo que ellos consideran debe darse. Entre sus características más relevantes se resalta en ellas:

- Aprenden con el hecho de hacer, por lo que son kinestésicos
- Creativo y no tradicional
- Orientador y empático

Las estrategias que se puedan emplear para fortalecer su aprendizaje, se basan definitivamente en la tormenta de ideas, proyectar o predecir determinadas situaciones y el desarrollo de mapas conceptuales.

El estilo del asimilador presente en aquellas personas cuya capacidad se refleja en el planteamiento de modelos teóricos, antes situaciones que se les presente, ya que son quienes aplican un razonamiento pero que sea inductivo, para luego agrupar cada una de estas y alcanzar el modelamiento que consideran se aplica, siendo entonces, más teóricos que prácticos en su estilo de aprendizaje, cuanta mayor información tengan, mejor será el resultado, pues lo analizan y juntan para lograr su avance de conocimiento, esto es lo que le lleva a tener menos relaciones con la gente y más con la información, además tiene otras características como:

- Reflexivo
- Analítico
- Establece modelos teóricos y de diseño

Las estrategias que se puedan emplear en este estilo de aprendizaje se consideran a las que lleven a ordenar información para una investigación, basándose en los informes escritos que se puedan presentar y lo motiva la participación en debates, en los cuales pueda exponer sus modelamientos.

Así como se presentó Kolb, es necesario tomar en cuenta lo que se presenta en el otro test de VARK, con el fin de identificar que estilos se presentan, y al igual que Kolb, se presentan todos los estilos.

**Tabla 6**  
*Estilo de aprendizaje VARK*

	Puntaje				
	Personal	Visual	Auditivo	Lector-escritor	Kinestésico
1	8	3	5	0	
2	4	3	6	3	
3	2	6	3	5	
4	3	4	4	5	
5	4	2	7	3	
6	2	4	5	5	
7	5	4	4	3	
8	6	5	2	3	
9	2	6	4	4	
10	3	2	7	4	
11	3	4	6	3	
12	6	4	3	3	

Fuente: encuesta

**Interpretación:** En la tabla anterior se puede apreciar la presencia de todos los estilos de aprendizaje que muestra VARK. Se resalta en amarillo, el estilo que correspondería a cada uno de los servidores públicos.

Nuevamente se tiene, ahora por otro tipo de test, el hecho que el estilo de aprendizaje es diferente, por lo que es imperativo, considerar que si es un flujo constante el aprendizaje que se da en toda la unidad de estudio, este debe de tener en cuenta alguna estrategia que permita asegurar el proceso.

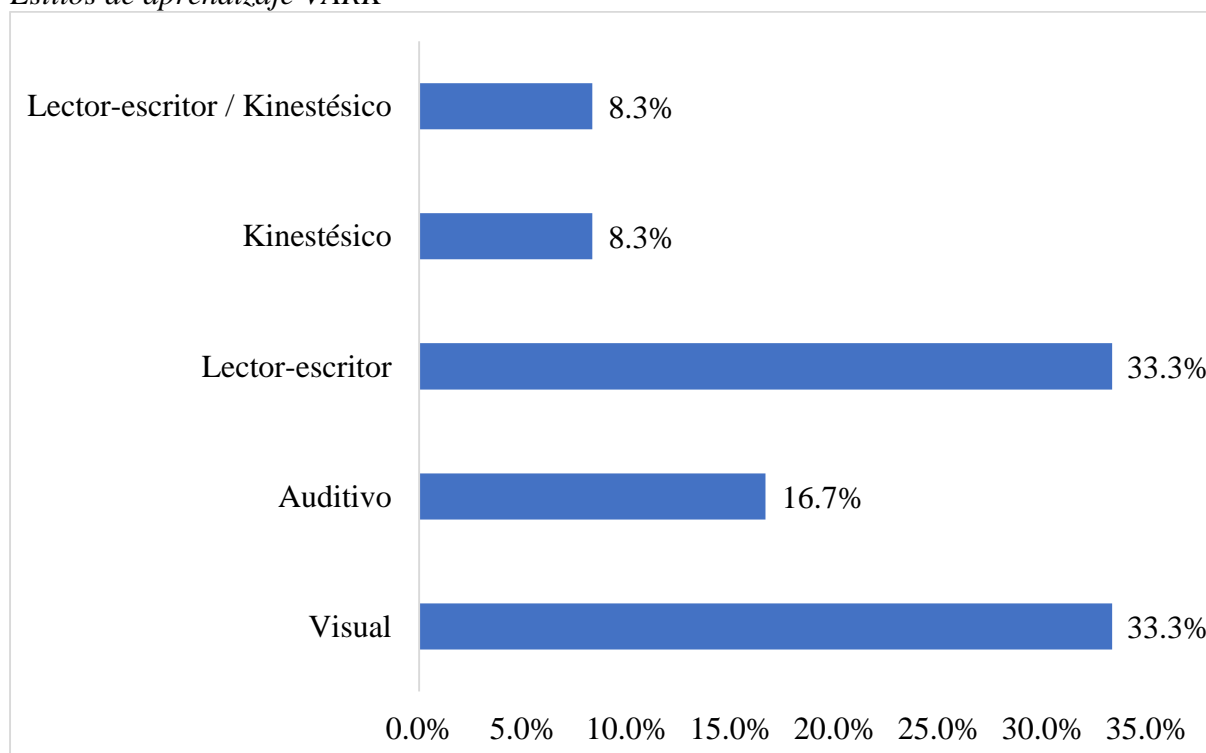
No todos tienen el estilo de aprendizaje: Visual, Auditivo, Lector-escritor y Kinestésico, como se puede ver en la siguiente tabla:

**Tabla 7**  
*Estilos de aprendizaje VARK compilado*

<b>Estilo</b>	<b>%</b>
Visual	33.3%
Auditivo	16.7%
Lector-escritor	33.3%
Kinestésico	8.3%
Lector-escritor / Kinestésico	8.3%
Total	100.0%

Fuente: encuesta

**Figura 8**  
*Estilos de aprendizaje VARK*



Fuente: encuesta

**Interpretación:** En la tabla y gráfica anterior, se aprecia que los estilos de aprendizaje son iguales para el lecto-escritor y el visual, con un 33.3% respectivamente, seguido del auditivo con un 16.7% y el kinestésico, con un 8.3%. Se considera que las características del Lecto-escritor, lo llevan a leer o escribir, cuando ejecuta su aprendizaje, establece una decodificación por medio de notas que se colocan en el costado de los documentos que les dan, además emplean resúmenes que construyen y emplean posteriormente. Mientras que las personas con estilo visual, logran fortalecer su aprendizaje por medio de imágenes, cuadros, diagramas, láminas, y todo aquel material que pueda ser visual. Su aprendizaje y comunicación de la misma, se facilita por imágenes, es decir, no solo la información que da sino también cuando la tiene que dar, se le hace más práctica ejecutarla de esa forma.

Estos dos estilos en VARK, son los que predominan, por el hecho de las actividades que se dan en la oficina y permitirá, en el momento de la propuesta, la consideración del material a emplear, para que pueda consolidarse la capacitación que se llegue a determinar.

Además, se presentó el estilo auditivo, como bien se puede deducir, corresponde a todo lo que sea transmitido por el acto de escuchar, cuanto más debate, exposiciones orales o similares se den, mejor será el aprendizaje de las personas.

Por último, se aprecia el estilo Kinestésico / Quinestésico, estando en este estilo, todas las personas que prefieren involucrarse en situaciones reales o simuladas, es decir, en aspectos prácticos y de experiencia, por lo que la información que reciben, luego la pueden transferir, haciendo esto último en una exposición o a voz alzada.

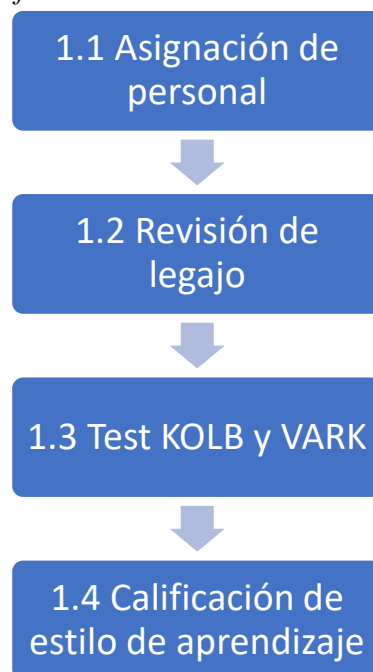
Como se ha podido apreciar hasta el momento, las personas tienen diferentes estilos de aprendizaje, por lo que el material a brindar podría establecer estrategias metodológicas de aprendizaje que permiten asegurar el aprendizaje y este quede a disposición de toda la oficina y luego trasladarlo al área de recursos humanos, como una forma permanente de aprendizaje.

Para eso se estableció la experimentación corta, con el único fin de recopilar la información necesaria sobre la propuesta ejecutada.

### ***3.1.1 Propuesta Capacitación permanente***

Para su mejor comprensión se presenta las siguientes figuras, tanto la implementación, como la ejecución misma, así como exposición, empleando para ello las 5W – 1H, modificada, para luego presentar el DOP propuesto y establecer así la viabilidad y sostenibilidad de la propuesta.

**Figura 9**  
*Implementación metodológica fase I*





**Interpretación:** Para el caso de la figura anterior, se considera cuatro actividades, que contempla la fase I, en la cual se logra determinar el estilo de aprendizaje de cada trabajador, empleando las 5W – 1H modificada, serían What?, Why? Who? How? When? Where? Contingencia y Presupuesto, por lo que sería:

#### Actividad: 1.1 Asignación de personal

- ¿Qué?: Se determina por el CAP, el personal que se mantiene en la oficina
- ¿Por qué?: Identificar la cantidad de personas que deberían de tener un conocimiento especializado y un conocimiento específico.
- ¿Quién?: El jefe de oficina
- ¿Cómo?: A través de la gerencia municipal, se solicita el CAP y el legajo del personal. Una vez con estos documentos, se hace un listado en Excel de cada uno de ellos, empleando para esto un Google forms, que permite ver los que están activos o no, dados los resultados presentados en hojas de Excel
- ¿Cuándo?: Desde el primer día laborable o de asignación a la oficina.
- ¿Dónde?: En cada oficina
- Contingencia: Ninguna
- Presupuesto: S/ 0.00

#### Actividad: 1.2 Revisión de legajo

- ¿Qué?: Se analizará el legajo de cada personal
- ¿Por qué?: Identificar lo general, lo específico y lo faltante, en relación a habilidades blandas y duras.
- ¿Quién?: El jefe de oficina

- ¿Cómo?: A través de la gerencia municipal, se solicita el CAP y el legajo del personal. Una vez con estos documentos, se hace un listado en Excel de cada uno de ellos, empleando para esto un Google forms, que permite ver los que están activos o no, dados los resultados presentados en hojas de Excel
- ¿Cuándo?: Desde el primer día laborable o de asignación a la oficina.
- ¿Dónde?: En cada oficina
- Contingencia: Ninguna
- Presupuesto: S/ 0.00

#### Actividad: 1.3 Test KOLB y VARK

- ¿Qué?: Se solicitará que hagan los dos test
- ¿Por qué?: Identificar el estilo de aprendizaje de cada uno, para establecer las estrategias a seguir y el material a preparar en caso fuera necesario.
- ¿Quién?: El jefe de oficina
- ¿Cómo?: Se envía los test por cada persona y se recepcionara.
- ¿Cuándo?: Desde el primer día laborable o de asignación a la oficina.
- ¿Dónde?: En cada oficina
- Contingencia: Ninguna
- Presupuesto: S/ 0.00

#### Actividad: 1.4 Calificación de estilo de aprendizaje

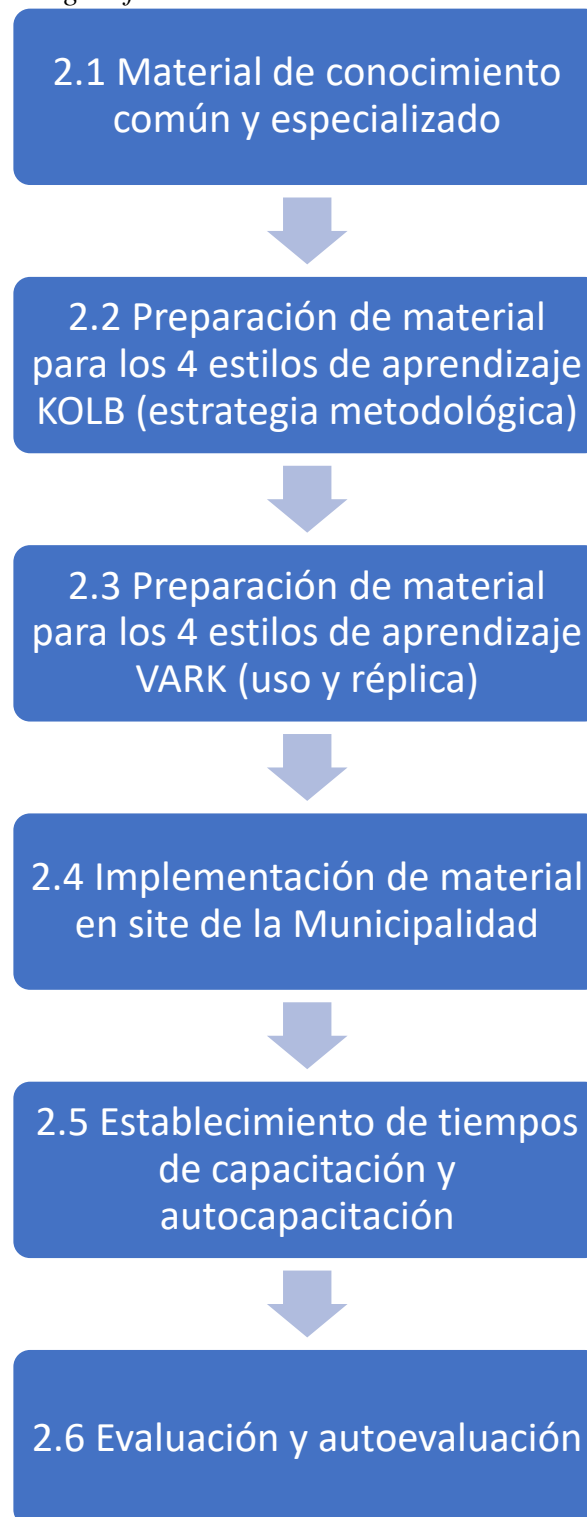
- ¿Qué?: Se calificará el test y determinará el estilo de aprendizaje
- ¿Por qué?: Para apoyar el proceso de capacitación del personal de la oficina.
- ¿Quién?: El jefe de oficina

- ¿Cómo?: Se califica según tablas, presentadas en anexos, y se da por correo la respuesta donde se indica lo siguiente: “Gracias por participar en el proceso de capacitación permanente. Por los dos test ejecutados sus estilos de aprendizaje son\_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, esto no significa que se limita a los mismos, sino que son una sugerencia para apoyar su proceso de capacitación”.
- ¿Cuándo?: Desde el primer día laborable o de asignación a la oficina.
- ¿Dónde?: En cada oficina
- Contingencia: Ninguna
- Presupuesto: S/ 0.00

Como se puede ver en las cuatro actividades de esta fase, no se tiene un mayor nivel de inversión y/o de posibles problemas a existir, pues las contingencias son cero.

En la segunda y última fase de la implementación metodológica, considera el material que se tendrá que tener listo en la web institucional.

**Figura 10**  
*Implementación metodológica fase II*



Elaboración propia

En la figura anterior se aprecia seis actividades, que se relaciona directamente con el material sé que emplearía en cada oficina, es decir, quien mejor que las mismas oficinas para

determinar que debe de tener un conocimiento general, es decir, por todos y que debe de ser especializado. Al igual que la anterior figura se plasmas las 5W – 1H modificada, correspondientes:

Actividad: 2.1 Material de conocimiento común y especializado

- ¿Qué?: Se calificará el material que se requiere en la oficina
- ¿Por qué?: Porque el conocimiento común es de todos y el especializado de cada requerimiento que la oficina necesite.
- ¿Quién?: Todo el personal de la oficina
- ¿Cómo?: Se reunirá todo el personal de la oficina, para determinar que es de conocimiento común y que debe de ser empleado en forma especializada por cada persona, esta selección tendrá dos columnas, adicionales, como se muestra a continuación:

ÍTEM	Material	Estrategia Kolb	Material VARK
1	Documento "X"	Revisión grupal	Texto
			Dispositivas
			Audio texto
2	Directiva "Y"	Mapa de ideas	Texto
			Dispositivas
			Audio texto
			Ejecución demos

El listado de lo que se debe de conocer considera la lista de cotejo anterior. Una vez que se tiene, se debe de llevar a votación por todos los elaboradores, para determinar si se agrega o está lista para entregarse.

- ¿Cuándo?: Desde el primer día laborable y demoraría 3 días.
- ¿Dónde?: En cada oficina
- Contingencia: Si alguien no participa o no tiene el conocimiento, se deberá de mantener un drive para que pueda ser colaborador directo en el tiempo que se dé.
- Presupuesto: S/ 0.00

Actividad: 2.2 Preparación de material para los 4 estilos de aprendizaje KOLB (estrategia metodológica)

- ¿Qué?: Colocar el estilo de aprendizaje de Kolb y/o estrategia a seguir
- ¿Por qué?: Permitirá que cada servidor público, sea cual fuera su estilo, escoja el que se sugiere, como el de la tabla de la actividad 2.1
- ¿Quién?: El jefe de oficina y jefe de TIC
- ¿Cómo?: Si son documentos de origen: MOF, ROF, CAP, entre otros, se solicitará a la oficina de recursos humanos el listado y cada documento, en formatos doc o pdf. Si son documentos de conocimiento externo, como Bechmarking, Engagement, ... se preparará podrá tomar de internet u otra fuente confiable, quizás este material existe en los archivos de recursos humanos, en anteriores capacitaciones y pueden ser empleados ahora en esta etapa.
- ¿Cuándo?: Desde el primer día laborable demandaría hasta 60 días
- ¿Dónde?: En cada oficina
- Contingencia: Que no se tenga material digitalizado, se considera que el personal de la oficina lo digitaliza, a manera de aprender de lo que hay o contratar personal responsable del mismo.
- Presupuesto: S/ 0.00

Actividad: 2.3 Preparación de material para los 4 estilos de aprendizaje VARK (uso y réplica)

- ¿Qué?: Colocar el estilo de aprendizaje de VARK
- ¿Por qué?: Permitirá que cada servidor público, sea cual fuera su estilo, escoja el que se sugiere, como el de la tabla de la actividad 2.1
- ¿Quién?: El jefe de oficina
- ¿Cómo?: Si son documentos de origen: MOF, ROF, CAP, entre otros, se solicitará a la oficina de recursos humanos el listado y cada documento, en formatos doc o pdf. Si son documentos de conocimiento externo, como Bechmarking, Engagement, ... se preparará podrá tomar de internet u otra fuente confiable, quizás este material existe en los archivos de recursos humanos, en anteriores capacitaciones y pueden ser empleados ahora en esta etapa.
- ¿Cuándo?: Desde el primer día laborable demandaría hasta 60 días
- ¿Dónde?: En cada oficina y jefe de TIC
- Contingencia: Que no se tenga material digitalizado, se considera que el personal de la oficina lo digitaliza, a manera de aprender de lo que hay o contratar personal responsable del mismo.
- Presupuesto: S/ 2,000.00

Actividad: 2.4 Implementación de material en site de la Municipalidad

- ¿Qué?: Colocar el material en la site de la Municipalidad
- ¿Por qué?: Porque debe de ser accesible en cualquier lugar y tiempo
- ¿Quién?: El jefe de oficina y jefe de TIC
- ¿Cómo?: Por medio de la gerencia municipal, se entregará el material a emplear para que de la autorización de tener el mismo en la web de la Municipalidad.
- ¿Cuándo?: Desde el primer día laborable demandaría hasta 5 días

- ¿Dónde?: En cada oficina
- Contingencia: Ninguna
- Presupuesto: S/ 0.00

#### Actividad: 2.5 Establecimiento de tiempos de capacitación y autocapacitación

- ¿Qué?: Establecer los tiempos de capacitación y autocapacitación
- ¿Por qué?: Porque debe tener un tiempo de inicio y fin
- ¿Quién?: El jefe de oficina
- ¿Cómo?: La reunión de todo el personal, que ya empleó el material, pueden sugerir los tiempos máximos que una persona se demore y a estos se les puede agregar un 30% de ese tiempo.
- ¿Cuándo?: Apenas se tenga las cuatro actividades anteriores completadas
- ¿Dónde?: En cada oficina
- Contingencia: Ninguna
- Presupuesto: S/ 0.00

#### Actividad: 2.6 Evaluación y autoevaluación

- ¿Qué?: Establecer las evaluaciones y autoevaluaciones
- ¿Por qué?: Porque es necesario reforzar las dudas que aun quedan
- ¿Quién?: El jefe de oficina
- ¿Cómo?: En la web se dejará un sistema de preguntas en Google forms por cuestionario, para la autoevaluación, mientras que, para las evaluaciones, se darán en la oficina en forma presencial, ante el equipo que integra la oficina.
- ¿Cuándo?: Apenas se tenga las cinco actividades anteriores completadas
- ¿Dónde?: En cada oficina



- Contingencia: Ninguna
- Presupuesto: S/ 0.00

Con estas dos fases, se tiene todo el proceso propiamente dicho, desde lo interno, ahora corresponde ver lo que considera la implementación de la propuesta.

**Figura 11**  
*Implementación de la propuesta*



Elaboración propia

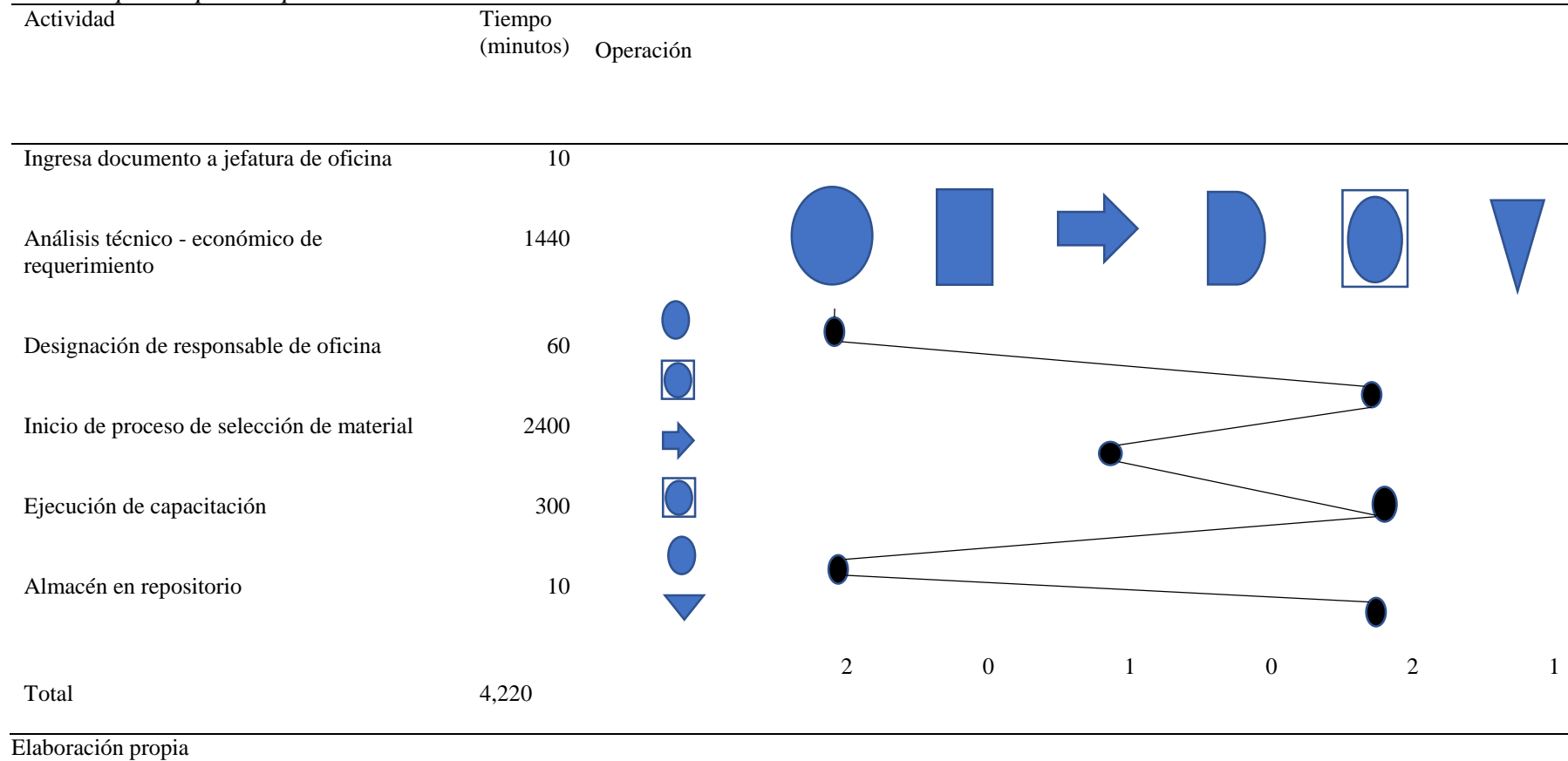
En la figura anterior, se toma en cuenta el hecho de llevar a cabo la implementación de la metodología, con lo que se tendría las siguientes 5W – 1H modificada

- ¿Qué?: Implementar metodología
- ¿Por qué?: Porque es necesario que se asegure el conocimiento general y el específico
- ¿Quién?: El jefe de oficina, jefe de TIC y gerencia municipal

- ¿Cómo?: Una vez que se tenga el material, según las especificaciones de cada oficina, se tendrá que elevar el mismo a la web de la Municipalidad
- ¿Cuándo?: Apenas se tenga las fases I y II completadas
- ¿Dónde?: En cada oficina
- Contingencia: Ninguna
- Presupuesto: S/ 2,000.00

Con esta propuesta es que se presenta el nuevo DOP

**Figura 12**  
*DOP Propuesto para capacitación*



**Interpretación.** - En el desarrollo de la propuesta, se consideró que las actividades se reducen a 6 procesos y los tiempos, llegan a ser 4,220 minutos, lo que significa para lo establecido en la figura 10, los tiempos son menores, por lo que la productividad será mayor, entonces las Po que se establece como base ahora sería mayor, como se demuestra en la discusión.

Antes de presentar el punto 4.2, es necesario hacer los cálculos para determinar el hecho de sostenibilidad, por eso se tomará como medición el DOP que se da y el salario mínimo vital por una jornada de 08 horas diarias.

**Tabla 8**  
*Comparación de DOP*

	DOP actual	DOP propuesto
Cantidad de actividades	08	06
Cantidad de minutos	40,160	4,220
Valorización	2,593.67	272.54
Diferenciación tiempo	0%	951% menos
Diferenciación valor	0%	951% menos

Elaboración propia

**Interpretación:** Como se puede ver en la tabla 8, todo es menor, y se asegura lo que cada oficina considera como lo mínimo que cada persona debe de saber y se preocupa por mantener siempre actualizado a su personal. Pero es necesario apreciar si la valuación puede dar resultados positivos para su sostenibilidad.

**Tabla 9**  
*Flujo de caja para evaluación económica*

		Preparación	Curso 1	Curso 2
		S/	S/	S/
Sin valorización de curso	Ingresos		2,321.13	2,321.13
	Egresos	4,000	0	0
	Flujo de caja	-4000	2,321.13	2,321.13
Con valorización de curso	Ingresos		0.00	0.00
	Egresos	5,187	7,593.67	7,593.67
	Flujo de caja	-5187.34	-7,593.67	-7,593.67

Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla anterior, se puede ver una primera situación, donde se contempla dos cursos que se dan por año en la oficina, los mismos que interpretarían un flujo de caja positivo, mientras que si se le adicionará el valor de cada curso de S/ 5,000 a los S/ 2,593.67 que se valorizó cada curso, siendo dos lo que se toma por año, es que se tiene un flujo de caja negativo.

El material que se colocó fue el de \_\_\_\_ y en este se pudo identificar en una entrevista con la jefa de oficina que, si se pudo aprender mejor que con lo que se da una capacitación, al ser comparados los tiempos en los que uno debe de aprender y cómo es que lo llevaron el conocimiento a la oficina.

### 3.2. Discusión de Resultados

Si se considera que la productividad es la cantidad de recursos necesarios con la unidad de producción se tiene en cuenta el siguiente planteamiento:

$$P_c(f) = P_o - P_f$$

Donde:

Pc: producción de capacitación

Po: productividad en un número base

Pf: productividad en un número final

Si el valor base es mayor, entonces, es positivo, por lo que se puede tener una productividad, sin embargo, si se plantea un resultado negativo, ese es el valor referencial mayor al de productividad.

Trasladando esto es que se tiene lo siguiente:

Cantidad de cursos: 1

Cantidad de procesos  $P_o = 8$

Cantidad de procesos  $P_f = 6$

Tiempos de proceso  $P_o = 40,160$

Tiempos de proceso  $P_f = 4,220$

Con ese planteamiento se demuestra que la implementación de una metodología de capacitación permanente si mejoraría la productividad en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román.

Para el caso del planteamiento del proceso de capacitación, se puede ver que el DOP propuesto reduce el tiempo y proceso, además de ser la propia oficina la que asegure el conocimiento de su personal y de las personas que deseen vincularse con la misma de forma directa e indirecta.

Todas las personas pueden ser calificadas en cualquiera de los cuatro estilos de aprendizaje, al ser diferentes, se comprueba entonces que no se puede dar una sola forma de

capacitación y considerar que se tiene consolidado el aprendizaje, por ello es que se tiene que cada oficina, podría tener incidencia en un mayor estilo que en otro, en el caso de la oficina, se puede ver que para Kolb es convergente y para VARK sería lecto-escritor y visual, pues por las propias características de la oficina de relaciones públicas las personas deben de tener en su mayoría ambas, sin embargo se tiene las demás.

Las preguntas sobre ¿qué material deben de tener? Es lo que mínimamente un servidor público conocería y esto es lo que brinda cada oficina para el cumplimiento de su ROF y MOF, mientras que cosas deben de conocer como especialización, es lo que tiene sí o sí que aplicar en sus actividades para que la oficina logre sus objetivos y metas. Esto, no hay duda que las mismas personas de las oficinas son quienes deberán de señalar, pero su diseño, según VARK, se establece en cómo dar la información, para que esta sea asumida por cada servidor público y contempla dentro de esta, la mejora constante que se pueda dar. El requerimiento técnico, ya se tiene; una website y un interfaz que puede ser como el que se ha empleado o quizá personal de la oficina de TIC desee ampliar, para todas las oficinas.

Los resultados, para el caso establecido, luego de analizar el estilo de aprendizaje, permitió que el personal si consolidará más el conocimiento en un menor tiempo. A esto se le adiciona la valorización que se dio y se establece que es sostenible, ya que se cuenta en la actualidad con lo que se requiere en los aspectos humanos (conocimiento), material (documentos) y soporte (hosting y dominio). Además se comprueba por medio de la evaluación económica que el VAN para el primer caso, es positivo en dos cursos, siendo este el valor de S/ 25.82, es decir, conforme se vayan integrando personas a la oficina, o se requiera capacitar, será siempre favorable y sostenible, mientras que para la forma actual, se puede ver una VAN de S/ -16,696.76, siendo negativa, solo en dos cursos, similar situación en la TIR que para la

propuesta es positiva en un 11% mientras que si se continua se establece un valor infinito, al ser negativo. Entonces, es sostenible y viable la propuesta desde un punto de vista técnico y económico.

Para concluir el proceso empleando se compiló en [https://www.sopecin.org.pe/prueba\\_roxana\\_salgado/](https://www.sopecin.org.pe/prueba_roxana_salgado/)



El archivo SISTE.xlsx, establece todo el proceso, y se tiene en cada una de las formas el material empleado como prueba aplicada en la investigación.



## CONCLUSIONES

### **PRIMERA:**

La documentación que se tiene en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román, tiene diferentes objetivos, siendo estos muy diversos, por lo que la implementación de la metodología de capacitación permanente se ejecutó con algunos de ellos y se logra comprobar que las personas tienen una mejor capacidad de ejecución de sus actividades, por lo que su productividad, tomando en cuenta que se tienen los mismos recursos, es mayor, ya que el conocimiento que adquieren es mayor.

### **SEGUNDA:**

Los procesos de capacitación en el orden solicitado a la oficina de recursos humanos, es mayor al que se presenta con la implementación de la metodología que hace uso de las TIC, siendo todos estos recursos los ya existentes en la propia Municipalidad y no se tuvo que cambiar los POI ni PEI para el caso de la implementación, se comprueba que se da una reducción de operaciones y de tiempos en los procesos de capacitación del personal, connotando por ello también una mejor productividad.

### **TERCERA:**

A pesar de ser personal de similares capacidades, por estar en una oficina como es relaciones públicas, los estilos de aprendizaje son diferentes, si bien es cierto, se tiene un estilo mayor que otro, no se puede concluir que uno es mejor que otro, sino que cada uno de ellos debe de ser atendido con las estrategias respectivas para que se asegure el objetivo de la información que se les da al personal, que luego se transmite en forma directa o indirecta a todos los ciudadanos que son atendidos por los trabajadores.

**CUARTA:**

Se tiene que desarrollar un reglamento en la unidad de TIC de la Municipalidad, para que cada oficina brinde el material que desean sea incluido en el portal web de la Municipalidad, pues esta tiene todos los recursos necesarios para ejecutar esa actividad: hosting, dominio, y conocimiento en carga y descarga de información, que puede ser empleada, tanto para el personal de la municipalidad como de la sociedad, para que así el conocimiento este a disposición de todos y no se tenga una forma de intranet, pues la capacitación es constante, por los cambios de normativa o la rotación de personal, que si se toma en cuenta que las personas, ciudadanos, usuarios externos, son quienes tendrán también la información, entonces, son ellos los que más rotarán pero se tendrá siempre la información para poderles apoyar y así dar una productividad mayor a los puestos de trabajo.

**QUINTA:**

Tener un sistema que permita la capacitación adecuada a los estilos de aprendizaje y que se adapte a las diferentes situaciones de cada servidor público es una gran oportunidad, ya que su inversión y flujo de caja calculado, muestran que es sostenible y viable, pues se logra reducir gastos como alquiler de ambientes, coffee break, equipos de sonido, entre otros, así también, al ser los propios usuarios internos, es decir, los servidores públicos, que necesitan saber y que necesitan hacer, permite una asertiva decisión en el material y cómo es que puede este mejorar todas las actividades del personal..

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA:**

Por los resultados obtenidos, se debe ampliar esta metodología a tres oficinas más, siendo una de estas la que de atención directa al ciudadano, como por ejemplo pago de tributos y las otras dos, pueden ser para planeamiento y logística, con el fin que se tengan oficinas tipo, que podrían ser cuellos de botella en el proceso administrativo, para ello, se deja el flujo a seguir y la forma en que se debe de ejecutar esta implementación, de los resultados obtenidos, se puede trasladar el mismo a todas las demás oficinas, en forma escalonada, cada semestre, para que se logre la masificación del mismo y así alcanzar un TRL 9.

### **SEGUNDA:**

La implementación permitirá reducir las actividades de los procesos de capacitación del personal, pero conforme se vayan ampliando, deberán de modificarse y adecuarse a la mejora constante que puede tener, quizá logrando APP de capacitación que sea descargable para todas las personas, pues si se les da acceso a los ciudadanos sobre el conocimiento que todos tienen, se logrará un flujo más fácil, pues la comprensión y entendimiento de las diferentes actividades, permite que se logre todos los objetivos de la Municipalidad.

### **TERCERA:**

Como bien se ha visto, las personas son y mantienen diferentes estilos de aprendizaje, por lo que dejar implementado esta propuesta, logra que cada persona identifique sus potencialidades de cómo aprenden y así elegir una alternativa que se adecue a su forma de aprendizaje, entonces se alcanzará los objetivos de ser servidores públicos altamente capacitados, pues la información siempre está a disposición y emplearla en mejorar el conocimiento de uno mismo, logra que todo sea mejor, no se debe considerar que solo un estilo de aprendizaje es bueno y los otros

tres son malos, sino por el contrario, se tienen que pensar que todos son buenos, pues son peculiaridades de cada persona y las estrategias a seguir para que se pueda lograr este aprendizaje es el que puede ir variando en el tiempo, pues hay que recordar, que el que aprendió que  $2 + 2 = 4$ , entonces, no tendrá necesidad de volver aprenderlo, sino que mejorará si algo nuevo se diera y/o dar aportes de cómo mejorar ese propio proceso de aprendizaje.

**CUARTA:**

Existen las consideraciones técnicas y humanas en la Municipalidad, como para ejecutar en otro nivel la propuesta, tomando en cuenta que se lograría una primera Municipalidad en la zona sur del Perú que logre este proceso.

**QUINTA:**

Los resultados económicos muestran la sostenibilidad, por lo que se sugiere adecuar la normativa administrativa, en relación a la información que se debe ir adicionando y su proceso de adicionarla a lo ya existente, siendo estos documentos cartas y memorándums a quienes correspondan.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Autoridad Nacional de Servicio Civil. (2021). Obtenido de <https://www.servir.gob.pe/desarrollo-de-capacidades/plan-de-desarrollo-de-las-personas/gdc/que-es-gdc/gestion-de-la-capacitacion/>
- Benavente Chambi, C. Y. (2018). *Estilos de aprendizaje según David Kolb y su relación con el rendimiento escolar de los estudiantes del quinto año de educación secundaria de la institución educativa N° 40159 “Ejército Arequipa” del distrito de Miraflores - 2017*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Carbonel Mendoza, E. L. (2018). *Capacidades docentes en la aplicación de estrategias en estilos de aprendizaje*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Centro de Capacitación Integral Panamá - ESAN. (5 de agosto de 2016). *Diferentes modalidades de capacitación*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/las-modalidades-de-capacitacion/>
- Fundación de investigaciones económicas latinoamericanas . (2002). *Productividad, Competitividad y Empresas*. Obtenido de <http://www.fiel.org/publicaciones/Libros/productividad.pdf>
- Guamán Gualli, M. B. (2019). *Desarrollo de competencias para la gestión de la información, comunicación y estilos de aprendizajes a través de la capacitación en herramientas Web 2.0 en el proceso de enseñanza aprendizaje del Centro Educativo Matriz Pull Chico*. Chimborazo: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Kumar, R., Brant, H., & Robson, K. (1981). Childbearing and maternal sexuality: a prospective survey of 119 primiparae. *Journal of Psychosomatic Research*, 25(5), 373-383. doi:10.1016/0022-3999(81)90052-0
- Manrique Tejada, I. M., & Manrique Tejada, R. (2020). Capítulo 12 Influencia de los factores académicos, sociales y económicos, para hacer la tesis. En *Tendencia de la educación*

*y la formación en la sociedad del conocimiento* (Primera ed., págs. 428 - 444). Cartagena de Indias, Colombia: Corporación Centro Internacional de Marketing. Recuperado el 21 de marzo de 2021, de <https://editorialcimted.com/wp-content/uploads/2021/01/Tendencias-de-la-educaci%C3%B3n-y-la-formaci%C3%B3n-en-la-sociedad-del-conocimiento.pdf>

Marín Baratta, C. M. (2012). *Cursos en línea sobre población y salud : eficacia según los participantes y lineamientos para formación continua en población en entornos virtuales de aprendizaje*, Centro Centroamericano de Población de la Universidad de Costa Rica, 2001 a 2005. Costa Rica: Universidad Latina de Costa Rica.

Manrique Tejada, R. (2018). *Propuesta de una plataforma de tecnologías de información y comunicaciones como metodología para estandarizar los esquemas de planes de tesis y tesis de pregrado y posgrado en las universidades del Perú-2018*. Tacna, Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna. Recuperado el 14 de febrero de 2021

Manrique Tejada, R., & Revollar Choque Gonzales, C. (2012). *Economía Familiar*. Arequipa: Ocean SRL. Recuperado el 14 de febrero de 2021

Mejía Portilla, R. E. (2020). *Uso de las TIC y el logro de aprendizajes de los estudiantes de educación secundaria de la institución educativa particular Santa Rosa de Lima, Chimbote en el año 2020*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). <https://www.mef.gob.pe>. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc\\_mins/doc\\_gestion/POI\\_2016.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/POI_2016.pdf)

Münch. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. En Münch. Pearson.

Reyes Fajardo, N. E. (2020). *Factores que mejoran el desempeño de los recursos humanos en la gestión administrativa de los gobiernos locales municipales en Lima metropolitana*. Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Rogers, E. M. (2004). A prospective and retrospective look at the diffusion model. *Journal of health communication*, 9(S1), 13 - 19.

Saez Zevallos, N. S. (2019). *Estilos de aprendizaje VAK y la comprensión lectora del idioma inglés en los estudiantes del Centro de Idiomas de la Universidad Peruana Unión, 2019*. Lima: Universidad Peruana Unión.

Sevilla Arias, A. (05 de noviembre de 2016). *Productividad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html#referencia>

## ANEXOS

## Anexo 01 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Instrumentos
<p><b>General:</b> ¿La implementación de una metodología de capacitación permanente mejoraría la productividad en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román?</p>	<p><b>General:</b> Implementar una metodología de capacitación permanente para mejorar la productividad en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román..</p>	<p><b>General:</b> La implementación de una metodología de capacitación permanente si mejoraría la productividad en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román.</p>	<p>Variable independiente Capacitación permanente</p> <p>Variable Productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DOP</li> <li>• Fichas documental</li> <li>• Cuestionario Kolb</li> <li>• Cuestionario sensorial (VARK)</li> <li>• Fichas de observación</li> </ul>
<p><b>Específicos:</b> Pe1: ¿Cómo se da la capacitación del personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román? Pe2: ¿Qué estilos de aprendizaje tiene el personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román? Pe3: ¿Qué consideraciones técnicas tiene la metodología de capacitación permanente para mejorar la productividad de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román? Pe4: ¿Qué resultados económicos presenta la metodología de capacitación permanente en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román?</p>	<p><b>Específicos:</b> Oe1: Analizar los procesos de capacitación del personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román. Oe2: Identificar el estilo de aprendizaje del personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román. Oe3: Implementar las consideraciones técnicas tiene la metodología de capacitación permanente para mejorar la productividad de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román. Oe4: Proyectar los resultados económicos presenta la metodología de capacitación permanente en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román.</p>	<p><b>Específicas:</b> He1: La capacitación del personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román, no se estandarizado. He2: Los estilos de aprendizaje del personal de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román, son visuales He3: Las consideraciones técnicas para la metodología de capacitación permanente para mejorar la productividad de la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román son viables He4: Los resultados económicos de la metodología de capacitación permanente en la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad de Provincial de San Román, son favorables.</p>		



## Anexo 02 Instrumentos de recolección de datos

### Test de estilos de Aprendizaje (Autor Profesor David Kolb)

Deberás asignar una puntuación de 1 a 4, en los casilleros a cada una de las situaciones de una fila determinada, respondiendo a la pregunta del encabezamiento. Coloca 4 puntos a la situación que te reporte más beneficios cuando aprendes, y asigna los puntajes “3”, “2” y “1” a las restantes situaciones expuestas en la fila, en función de la efectividad que tienen éstas en tu forma de aprender. No se puede repetir un puntaje dentro de una fila.

Cuando Aprendo:	Prefiero valarme de mis sensaciones y sentimientos ( )	Prefiero mirar y atender ( )	Prefiero pensar en las ideas ( )	Prefiero hacer cosas ( )
Aprendo mejor cuando:	Confío en mis corazonadas y sentimientos ( )	Atiendo y observo cuidadosamente ( )	Confío en mis pensamientos lógicos ( )	Trabajo duramente para que las cosas queden realizadas ( )
Cuando estoy aprendiendo:	Tengo sentimientos y reacciones fuertes ( )	Soy reservado y tranquilo ( )	Busco razonar sobre las cosas que están sucediendo ( )	Me siento responsable de las cosas ( )
Aprendo a través de:	Sentimientos ( )	Observaciones ( )	Razonamientos ( )	Acciones ( )
Cuando aprendo:	Estoy abierto a nuevas experiencias ( )	Tomo en cuenta todos los aspectos relacionados ( )	Prefiero analizar las cosas dividiéndolas en sus partes componentes ( )	Prefiero hacer las cosas directamente ( )
Cuando estoy aprendiendo:	Soy una persona intuitiva ( )	Soy una persona observadora ( )	Soy una persona lógica ( )	Soy una persona activa ( )
Aprendo mejor a través de:	Las relaciones con mis compañeros ( )	La observación ( )	Teorías racionales ( )	La práctica de los temas tratados ( )
Cuando aprendo:	Me siento involucrado en los temas tratados ( )	Me tomo mi tiempo antes de actuar ( )	Prefiero las teorías y las ideas ( )	Prefiero ver los resultados a través de mi propio trabajo ( )
Aprendo mejor cuando:	Me baso en mis intuiciones y sentimientos ( )	Me baso en observaciones personales ( )	Tomo en cuenta mis propias ideas sobre el tema ( )	Pruebo personalmente la tarea ( )
Cuando estoy aprendiendo:	Soy una persona abierta ( )	Soy una persona reservada ( )	Soy una persona racional ( )	Soy una persona responsable ( )
Cuando aprendo:	Me involucro ( )	Prefiero observar ( )	Prefiero evaluar las cosas ( )	Prefiero asumir una actitud activa ( )
Aprendo mejor cuando:	Soy receptivo y de mente abierta ( )	Soy cuidadoso ( )	Analizo las ideas ( )	Soy práctico ( )
Total de la suma de cada columna				
	<b>EC</b>	<b>OR</b>	<b>CA</b>	<b>EA</b>

## VARK

Instrucciones: circule la letra de la respuesta que mejor explica su preferencia, seleccione más de una respuesta si una sola no encaja con su percepción. Deje en blanco toda pregunta que no se aplique.

1. Usted cocinará algo especial para su familia. Usted haría:
  - a) Preguntar a amigos por sugerencias.
  - b) Dar una vista al recetario por ideas de las fotos.
  - c) Usar un libro de cocina donde usted sabe hay una buena receta.
  - d) Cocinar algo que usted sabe sin la necesidad de instrucciones.
  
2. Usted escogerá alimento en un restaurante o un café. Usted haría:
  - a) Escuchar al mesero o pedir que amigos recomienden opciones.
  - b) Mirar lo que otros comen o mirar dibujos de cada platillo.
  - c) Escoger de las descripciones en el menú.
  - d) Escoger algo que tienes o has tenido antes.
  
3. Aparte del precio, qué más te influenciaría para comprar un libro de ciencia ficción
  - a) Un amigo habla acerca de él y te lo recomienda.
  - b) Tienes historias reales, experiencias y ejemplos.
  - c) Leyendo rápidamente partes de él.
  - d) El diseño de la pasta es atractivo.
  
4. Usted ha terminado una competencia o un examen y le gustaría tener alguna retroalimentación. Te gustaría retroalimentarte:
  - a) Usando descripciones escritas de los resultados
  - b) Usando ejemplos de lo que usted ha hecho.
  - c) Usando gráficos que muestran lo que usted ha logrado.
  - d) De alguien que habla por usted.
  
5. Usted tiene un problema con la rodilla. Usted preferiría que el doctor:
  - a) Use un modelo de plástico y te enseñe lo que está mal
  - b) Te de una página de internet o algo para leer
  - c) Te describa lo que está mal
  - d) Te enseñe un diagrama lo que está mal
  
6. Usted está a punto de comprar una cámara digital o teléfono o móvil. ¿Aparte del precio qué más influirá en tomar tu decisión?
  - a) Probándolo
  - b) Es un diseño moderno y se mira bien.
  - c) Leer los detalles acerca de sus características.
  - d) El vendedor me informa acerca de sus características.
  
7. Usted no está seguro como se deletrea trascendente o trascendente ¿Ud. qué haría?
  - a) Escribir ambas palabras en un papel y escojo una.
  - b) Pienso cómo suena cada palabra y escojo una.
  - c) Busco la palabra en un diccionario.
  - d) Veo la palabra en mi mente y escojo según como la veo.
  
8. Me gustan páginas de Internet que tienen:
  - a) Interesantes descripciones escritas, listas y explicaciones.
  - b) Diseño interesante y características visuales.
  - c) Cosas que con un clic pueda cambiar o examinar.
  - d) Canales donde puedo oír música, programas de radio o entrevistas.
  
9. Usted está planeando unas vacaciones para un grupo. Usted quiere alguna observación de ellos acerca del plan. Usted qué haría:
  - a) Usa un mapa o página de Internet para mostrarles los lugares.
  - b) Describe algunos de los puntos sobresalientes.
  - c) Darles una copia del itinerario impreso.

d) Llamarles por teléfono o mandar mensaje por correo electrónico.

10. Usted está usando un libro, disco compacto o página de Internet para aprender a tomar fotos con su cámara digital nueva. Usted le gustaría tener:

- a) Una oportunidad de hacer preguntas acerca de la cámara y sus características.
- b) Esquemas o diagramas que muestran la cámara y la función de cada parte.
- c) Ejemplos de buenas y malas fotos y cómo mejorarlas.
- d) Aclarar las instrucciones escritas con listas y puntos sobre qué hacer.

11. Usted quiere aprender un programa nuevo, habilidad o juego en una computadora. Usted qué hace:

- a) Hablar con gente que sabe acerca del programa.
- b) Leer las instrucciones que vienen en el programa.
- c) Seguir los esquemas en el libro que acompaña el programa.
- d) Use los controles o el teclado.

12. Estás ayudando a alguien que quiere a ir al aeropuerto, al centro del pueblo o la estación del ferrocarril. Usted hace:

- a) Va con la persona.
- b) Anote las direcciones en un papel (sin mapa).
- c) Les dice las direcciones.
- d) Les dibuja un croquis o les da un mapa

13. Recuerde un momento en su vida en que Ud. aprendió a hacer algo nuevo. Trate de evitar escoger una destreza física, como andar en bicicleta. Ud. Aprendió mejor:

- a) Viendo una demostración.
- b) Con instrucciones escritas, en un manual o libro de texto.
- c) Escuchando a alguien explicarlo o haciendo preguntas.
- d) Con esquemas y diagramas o pistas visuales.

14. Ud. Prefiere un maestro o conferencista que use:

- a) Demostraciones, modelos o sesiones prácticas.
- b) Folletos, libros o lecturas
- c) Diagramas, esquemas o gráficos.
- d) Preguntas y respuestas, pláticas y oradores invitados.

15. Un grupo de turistas quiere aprender acerca de parques o reservas naturales en su área. Usted:

- a) Los acompaña a un parque o reserva natural.
- b) Les da un libro o folleto acerca de parques o reservas naturales.
- c) Les da una plática acerca de parques o reservas naturales.
- d) Les muestra imágenes de Internet, fotos o libros con dibujos.

16. Usted tiene que hacer un discurso para una conferencia u ocasión especial. Usted hace:

- a) Escribir el discurso y aprendérselo leyéndolo varias veces.
- b) Reunir muchos ejemplos e historias para hacer el discurso verdadero y práctico.
- c) Escribir algunas palabras claves y practicar el discurso repetidas veces.
- d) Hacer diagramas o esquemas que te ayuden a explicar las cosas.

## Ficha documental

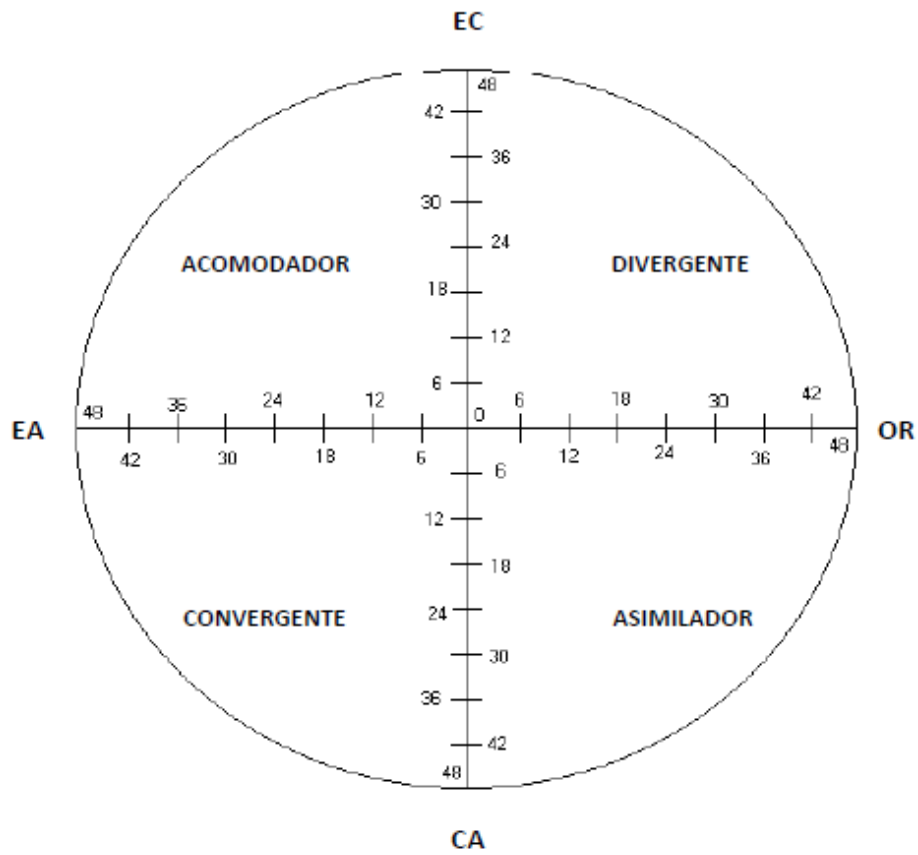
<i>Ficha Documental N°</i>	
<b>Oficina</b>	
<b>Fecha</b>	
<b>Responsable</b>	
<b>Palabras clave</b>	
<b>Objetivo</b>	
<b>Lo presentado</b>	Lo más importante // Parte del Estudio
<b>Comentarios:</b>	

## Ficha observacional

<i>Ficha Observacional N°</i>	
<b>Oficina</b>	
<b>Fecha</b>	
<b>Responsable</b>	
<b>Palabras clave</b>	
<b>Objetivo</b>	
<b>Lo observado</b>	Lo más importante // Parte del Estudio
<b>Comentarios:</b>	

### Anexo 03 Interpretación de test KOLB y VARK

#### Test de estilos de Aprendizaje Grilla de resultados



#### Puntuaciones

Percepción	EC _____ Experimentación Concreta
	CA _____ Conceptualización Abstracta
Procesamiento	EA _____ Experimentación Activa
	OR _____ Observación Reflexiva

P	V	A	R	K
1	b	a	c	d
2	b	a	c	d
3	d	a	c	b
4	c	d	a	b
5	d	c	b	a
6	b	d	c	a
7	d	b	c	a
8	b	d	a	c
9	a	b	c	d
10	b	a	d	c
11	c	a	b	d
12	d	c	b	a
13	d	c	b	a
14	c	d	b	a
15	d	c	b	a
16	d	c	a	b

Anexo 04 Sistematización de información

	E O C E	E O C E	E O C E	E O C E	E O C E	E O C E	E O C E	E O C E	E O C E	E O C E	E O C E	E O C E	E O C E	E O C E
	C R A A	C R A A	C R A A	C R A A	C R A A	C R A A	C R A A	C R A A	C R A A	C R A A	C R A A	C R A A	C R A A	C R A A
1	4	4	4 3 2 1	3 4 2 1	4 1 3 2	3 4 1 2	4 1 3 2	4	3 1 3 4	2 3 4 1	3 2 4 1	3 2 4 1	3 2 4 1	
2	4	4	3 4 2 1	2 4 1 3	3 2 4 1	3 4 2 1	4 2 3 1	4	4 2 3 1	3 2 4 1	4 3 2 1	3 2 4 1	3 2 4 1	
3	4	4	1 3 4 2	1 4 2 3	1 3 2 4	1 3 4 2	1 3 2 4	4	1 4 2 3	1 3 2 4	1 3 2 4	3 2 4 1	3 2 4 1	
4	4	4	4 2 3 1	1 3 2 4	2 4 1 3	4 2 3 1	2 4 1 3	4	2 4 1 3	2 4 1 3	2 4 1 3	2 4 1 3	2 4 1 3	
5	4	4	3 4 2 1	4 2 3 1	4 2 3 1	3 4 2 1	3 2 4 1	4	3 2 4 1	3 1 4 2	4 2 3 1	4 2 3 1	4 2 3 1	
6	4	4	1 4 2 3	3 4 2 1	4 3 1 2	1 4 2 3	4 3 1 2	4	3 4 1 2	3 4 2 1	4 3 1 2	4 3 1 2	4 3 1 2	
7	4	4	4 3 2 1	4 3 1 2	3 4 1 2	4 3 2 1	3 4 1 2	4	3 4 1 2	3 4 1 2	3 4 1 2	3 4 1 2	3 4 1 2	
8	4	4	3 4 1 2	2 4 3 1	3 2 1 4	3 4 1 2	4 2 3 1	4	3 1 2 4	3 2 1 4	3 2 1 4	3 2 1 4	3 2 1 4	
9	4	4	4 3 2 1	1 3 2 4	3 2 4 1	4 3 2 1	4 2 3 1	4	3 2 4 1	3 2 4 1	3 2 4 1	3 2 4 1	3 2 4 1	
10	4	4	4 1 3 2	3 1 2 4	1 3 4 2	4 1 3 2	1 3 4 2	4	1 3 4 2	1 3 4 2	1 3 4 2	1 3 4 2	1 3 4 2	
11	4	4	3 1 4 2	4 2 2 1	2 1 4 3	4 1 3 2	2 1 4 3	4	2 1 4 3	2 1 4 3	2 1 4 3	2 1 4 3	2 1 4 3	
12	4	4	2 3 4 1	4 2 3 1	2 4 3 1	2 4 3 1	1 3 4 2	4	2 4 3 1	4 3 2 1	2 4 3 1	2 4 3 1	2 4 3 1	
13	1 2	1 1 1	3 3 3 1	3 3 2 2	3 3 3 2	3 3 2 1	3 3 3 2	1 2	3 3 3 2	3 3 3 2	3 3 3 2	3 3 3 2	3 3 3 2	
14	4 4 2 8	2 6 8 2	6 5 1 8	2 6 5 6	2 1 1 6	6 7 8 9	3 0 3 4	4 8 2 4	0 2 2 7	0 2 3 5	2 3 0 5	3 1 4 2	3 1 4 2	
C														
A														
-														
E														
C 8		-	-	-	-	-	-	8	2	3	-	1		
E		4	5	7	1	8	0	8	2	3	2	1		
A														
-														
O 2														
R 4		-	1	1	-	1	-	1	-	-	-	-		
		4	7	0	5	8	6	6	5	7	8	9		



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
a	d	d	c	d	d	a	d	a	d	c		c	A	K	K	R	K	k	A	k	A	k	k	R
a	c	a	c	c	c	c	a	c	c	c	a	a	A	R	A	R	R	R	R	A	R	R	R	A
c	c	a	a	c	a	a	a	a	c	a	a	a	R	R	A	A	R	A	A	A	A	R	R	A
c	a	c	a	a	a	a	a	a	v	c	a	c	V	R	V	R	R	R	R	R	V	V	V	V
d	c	c	a	c	c	c	a	c	a	a	a	c	V	A	A	K	A	A	A	K	A	K	K	A
c	c	c	d	c	c	b	c	d	c	d	a	c	R	R	R	A	R	R	V	R	V	R	R	R
c	a	a	c	a	a	a	a	a	c	c	a	a	R	K	K	R	K	K	K	K	K	R	R	K
b	a	a	b	a	a	a	b	a	a	d	a	a	V	R	R	V	R	R	R	V	R	R	A	R
c	a	a	a	a	c	a	a	c	c	a	a	a	R	V	V	V	V	R	V	V	R	R	R	V
d	a	a	c	d	a	d	a	a	d	c	a	a	R	A	A	K	R	A	R	A	A	R	R	A
c	a	a	a	a	c	c	c	c	a	c	a	c	V	A	A	A	A	V	V	V	V	A	V	V
d	d	a	d	d	a	d	d	a	a	c	d	d	V	V	K	V	V	K	V	V	K	K	A	V
d	d	c	a	d	d	c	a	c	d	c	d	d	V	V	A	K	V	V	A	V	A	V	A	V
d	c	a	a	c	a	c	d	a	d	a	a	a	A	V	K	K	V	k	V	A	k	A	A	K
d	a	a	a	a	a	a	d	a	a	a	d	d	V	K	K	K	K	k	K	V	k	k	k	V
d	a	a	c	a	c	b	c	c	d	c	b	b	V	R	R	A	R	A	K	A	A	V	V	K
Visual												V	8	4	2	3	4	2	5	6	2	3	3	6
Auditivo												A	3	3	6	4	2	4	4	5	6	2	4	4
Lector-escritor											R	5	6	3	4	7	5	4	2	4	7	6	3	
kinestésico											K	0	3	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	

## Anexo 5 Sistema empleado

Index of /prueba\_roxana\_salgado x

sopecin.org.pe/prueba\_roxana\_salgado/

serp csv SERP a CSV Preguntas Frecuent... Modelo de Evaluaci... Biblioteca - Univers... Ninite - Instalar o a... Artículos de revista... Gmail 01.2. variables medi... UNSA - Sistema Int... Lista de lectura

### Index of /prueba\_roxana\_salgado

- [Parent Directory](#)
- [Auditiva Prueba.pdf](#)
- [Kinestésico Prueba.pptx](#)
- [Lecto - Escritor Prueba.docx](#)
- [SISTE.xlsx](#)
- [Visual Prueba.pptx](#)

	A	B	C	D	E
1	Deberás asignar un puntaje de 1 a 4, en los casilleros a cada una de las situaciones de una fila determinada, respondiendo a la pregunta del encabezamiento. Coloca aprendes, y asigna los puntajes "3", "2" y "1" a las restantes situaciones expuestas en la fila, en función de la efectividad que tienen éstas en tu forma de aprender. No				
6	Quando Aprendo:	Prefiero valarme de mis sensaciones y sentimientos	Prefiero mirar y atender	Prefiero pensar en las ideas	Prefiero hacer cosas
7		4	3	2	1
9	Aprendo mejor cuando:	Confío en mis corazonadas y sentimientos	Atiendo y observo cuidadosamente	Confío en mis pensamientos lógicos	Trabajo duramente para que las cosas queden realizadas
10		4	3	2	1
12	Quando estoy aprendiendo:	Tengo sentimientos y reacciones fuertes	Soy reservado y tranquilo	Busco razonar sobre las cosas que están sucediendo	Me siento responsable de las cosas
13		4	3	2	1
15	Aprendo a través de:	Sentimientos	Observaciones	Razonamientos	Acciones
16		4	3	2	1
18	Quando aprendo:	Estoy abierto a nuevas experiencias	Tomo en cuenta todos los aspectos relacionados	Prefiero analizar las cosas dividiéndolas en sus partes componentes	Prefiero hacer las cosas directamente
19		4	3	2	1
21	Quando estoy aprendiendo:	Soy una persona intuitiva	Soy una persona observador	Soy una persona lógica	Soy una persona activa
22		4	3	2	1
24	Aprendo mejor a través de:	Las relaciones con mis compañeros	La observación	Teorías racionales	La práctica de los temas tratados
25		4	3	2	1
27	Quando aprendo:	Me siento involucrado en los temas tratados	Me tomo mi tiempo antes de actuar	Prefiero las teorías y las ideas	Prefiero ver los resultados a través de mi propio trabajo
28		4	3	2	1
30	Aprendo mejor cuando:	Me baso en mis intuiciones y sentimientos	Me baso en observaciones	Tomo en cuenta mis propias ideas	

Lista

Accesibilidad: es necesario investigar

## Anexo 6 Validación de expertos y repositorio fotográfico

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Arq. Rosendo Huamán Mescco
- 1.2. Grado Académico. Profesional en Arquitectura
- 1.3 Profesión: Arquitecto- Gestión Pública
- 1.4. Institución donde labora: Gobierno Regional de Arequipa
- 1.5. Cargo que desempeña: Gerente Regional de supervisión y Liquidación de proyectos
- 1.6 Denominación del Instrumento: Estilo de Aprendizaje KOLB
- 1.7. Autor del instrumento: Kolb
- 1.8 Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

#### II. VALIDACIÓN:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
Sumatorio parcial						6
Sumatoria Total						6

#### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

**3.1. Valoración total cuantitativa:** 6

**3.2. Opinión:** FAVORABLE

**3.3. Observaciones:** El instrumento de KOLB es aplicado y empleado desde el año 1984, por lo que su validación y confiabilidad es empleada por muchos gobiernos a nivel Mundial y plenamente reconocido por los científicos de las seis áreas de la OCDE, no debe aplicar juicio de expertos a un instrumento ya aplicado y comprobado en su gran utilidad a nivel mundial.

Arequipa, 2021 agosto 22

  
 GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
 Arq. Rosendo Huamán Mescco  
 Gerente Regional de Supervisión y  
 Liquidación de Proyectos  
 CAP 10493

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Arq. Rosendo Huamán Mescco
- 1.2. Grado Académico: Profesional en Arquitectura
- 1.3. Profesión: Arquitecto- Gestión Pública
- 1.4. Institución donde labora: Gobierno Regional de Arequipa
- 1.5. Cargo que desempeña: Gerente Regional de supervisión y Liquidación de proyectos
- 1.6. Denominación del Instrumento: Estilo de Aprendizaje VARK
- 1.7. Autor del instrumento: Neil Fleming y Collen Mills
- 1.8. Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

### II. VALIDACIÓN:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
Sumatorio parcial						6
Sumatoria Total						6

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

**3.1. Valoración total cuantitativa:** 6

**3.2. Opinión:** FAVORABLE

**3.3. Observaciones:** El instrumento de VARK, fue desarrollado por Neil Fleming y Collen Mills de la Universidad de Lincoln, en Nueva Zelanda, y es aplicado desde 1992, como instrumento de gran aporte a las investigaciones y decisiones que ha tomado el Mundo, por lo que su validación y confiabilidad es empleada y plenamente reconocida por los científicos de las seis áreas de la OCDE, no debe aplicar juicio de expertos a un instrumento ya aplicado y comprobado en su gran utilidad a nivel mundial.

Arequipa, 2021 agosto 22

  
 GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
 Arq. Rosendo Huamán Mescco  
 Gerente Regional de Supervisión y  
 Liquidación de Proyectos  
 CAP 10493

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Rodolfo A. Teran Rivas
- 1.2. Grado Académico. Economista ; Cand. Magister Administración y Finanzas
- 1.3. Profesión: Economista
- 1.4. Institución donde labora: Grupo Edukemos SAC
- 1.5. Cargo que desempeña: Coordinador de Estudios y aprendizajes Blended IEP Wolfgang Goethe
- 1.6. Denominación del Instrumento: Estilo de Aprendizaje VARK
- 1.7. Autor del instrumento: Neil Fleming y Collen Mills
- 1.8 Escuela profesional de Administración

**II. VALIDACIÓN:**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
Sumatorio parcial						6
Sumatoria Total						6

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:**

3.1. Valoración total cuantitativa: 6

3.2. Opinión: FAVORABLE

3.3. Observaciones: El instrumento de VARK, fue desarrollado por Neil Fleming y Collen Mills de la Universidad de Lincoln, en Nueva Zelanda, y es aplicado desde 1992, como instrumento de gran aporte a las investigaciones y decisiones que ha tomado el Mundo, por lo que su validación y confiabilidad es empleada y plenamente reconocida por los científicos de las seis áreas de la OCDE, no debe aplicar juicio de expertos a un instrumento ya aplicado y comprobado en su gran utilidad a nivel mundial.

Arequipa, 2021 agosto 22

  
Rodolfo A. Teran Rivas

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Rodolfo A. Teran Rivas
- 1.2. Grado Académico. Economista ; Cand. Magister Administración y Finanzas
- 1.3 Profesión: Economista
- 1.4. Institución donde labora: Grupo Edukemos SAC
- 1.5. Cargo que desempeña: Coordinador de Estudios y aprendizajes Blended IEP Wolfgang Goethe
- 1.6 Denominación del Instrumento: Estilo de Aprendizaje KOLB
- 1.7. Autor del instrumento: Kolb
- 1.8 Escuela profesional de Administración

### II. VALIDACIÓN:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
Sumatorio parcial						6
Sumatoria Total						6

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

3.1. Valoración total cuantitativa: 6

3.2. Opinión: FAVORABLE

3.3. Observaciones: El instrumento de KOLB es aplicado y empleado desde el año 1984, por lo que su validación y confiabilidad es empleada por muchos gobiernos a nivel Mundial y plenamente reconocido por los científicos de las seis áreas de la OCDE, no debe aplicar juicio de expertos a un instrumento ya aplicado y comprobado en su gran utilidad a nivel mundial.  
Arequipa, 2021 agosto 22

  
Rodolfo Teran Rivas

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Rodrigo Manrique Tejada
- 1.2. Grado Académico. Maestro en Investigación Científica e Innovación
- 1.3 Profesión: Economista
- 1.4. Institución donde labora: Sociedad Peruana de Ciencia e Innovación - SOPECIN
- 1.5. Cargo que desempeña Presidente
- 1.6 Denominación del Instrumento: Estilo de Aprendizaje VARK
- 1.7. Autor del instrumento: Neil Fleming y Collen Mills
- 1.8 Escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales

### II. VALIDACIÓN:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
Sumatorio parcial						6
Sumatoria Total						6

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

**3.1. Valoración total cuantitativa:** 6

**3.2. Opinión:** FAVORABLE

**3.3. Observaciones:** El instrumento de VARK, fue desarrollado por Neil Fleming y Collen Mills de la Universidad de Lincoln, en Nueva Zelanda, y es aplicado desde 1992, como instrumento de gran aporte a las investigaciones y decisiones que ha tomado el Mundo, por lo que su validación y confiabilidad es empleada y plenamente reconocida por los científicos de las seis áreas de la OCDE, no debe aplicar juicio de expertos a un instrumento ya aplicado y comprobado en su gran utilidad a nivel mundial.

Arequipa, 2021 agosto 22

  
 Rodrigo Manrique Tejada  
 Presidente SOPECIN

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Rodrigo Manrique Tejada
- 1.2. Grado Académico. Maestro en Investigación Científica e Innovación
- 1.3 Profesión: Economista
- 1.4. Institución donde labora: Sociedad Peruana de Ciencia e Innovación - SOPECIN
- 1.5. Cargo que desempeña Presidente
- 1.6 Denominación del Instrumento: Estilo de Aprendizaje KOLB
- 1.7. Autor del instrumento: Kolb
- 1.8 Escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales

### II. VALIDACIÓN:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
Sumatorio parcial						6
Sumatoria Total						6

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

**3.1. Valoración total cuantitativa:** 6

**3.2. Opinión:** FAVORABLE

**3.3. Observaciones:** El instrumento de KOLB es aplicado y empleado desde el año 1984, por lo que su validación y confiabilidad es empleada por muchos gobiernos a nivel Mundial y plenamente reconocido por los científicos de las seis áreas de la OCDE, no debe aplicar juicio de expertos a un instrumento ya aplicado y comprobado en su gran utilidad a nivel mundial.

Arequipa, 2021 agosto 22

Rodrigo Manrique Tejada  
Presidente SOPECIN



Anexo 7 Fotografías

