

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CAPACITACIÓN PROFESIONAL Y POLÍTICAS DE  
MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA –  
PIURA, 2012”.**

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

**AUTOR (A):**

LEIDY ELENA MADRID SANDOVAL

**ASESOR (A):**

DRA. MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO

**PIURA – PERÚ**

**2013**

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

---

**Mg. FELIPE LLENQUE TUME**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. CARLOS REBAZA ALFARO**  
**SECRETARIO**

---

**Mg. MARIA MINO ASENCIO**  
**MIEMBRO**

## AGRADECIMIENTO

A todos esos momentos que pudieron  
ser importantes en mi vida.

## **RESUMEN**

Este trabajo de investigación consiste en determinar la relación que existe entre la Capacitación Profesional y las Políticas de Motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana, departamento de Piura en el año 2012. El estudio responde al tipo de investigación descriptiva, diseño correlacional, habiéndose utilizado para el análisis estadístico la prueba de Chi cuadrado que permitió determinar la relación existente entre las variables de estudio. La información estadística que sustenta la presente tesis se obtuvo mediante el procesamiento de los cuestionarios sobre Capacitación Profesional y Políticas de Motivación. De esta manera los resultados de esta investigación demuestran que la Capacitación Profesional se relaciona con las Políticas de motivación en los trabajadores de la Municipalidad de Sullana, con una probabilidad de 0.005, lo que implica una relación significativa. Por último se concluye que si los trabajadores cuentan con una adecuada capacitación deben tener mejores políticas de motivación ya sea profesional o económica.

**Palabras Claves:** Capacitación, Capacitación Profesional, Motivación y Políticas de motivación

## **ABSTRACT**

Summary This research work is to determine the relationship between vocational training and policies of motivation in the staff of the Provincial Municipality of Sullana, Piura department in 2012. The study responds to the type of research descriptive, , correlational design, having been used for the statistical analysis the Chi square test that has allowed us to determine the relationship between the study variables. The statistical information that supports this thesis was obtained by the processing of questionnaires on Vocational Training and Policies of motivation. In this way the results of this research indicate that vocational training is related to the policies of motivation in the workers of the Municipality of Sullana, with a probability of 0.005, which implies a significant relationship. Finally it is concluded that if the workers have an adequate training must have better policies of motivation either economic or professional.

**Key Words:** Training, Vocational Training, Motivation, Policies of Motivation.

## Tabla de Contenido

Contracarátula.	
ii. Hoja de firma del jurado y asesor	
iii. Hoja de agradecimiento.	
iv. Resumen	
v. Abstract.	
vi. Índice	
vii. Índice de gráficos, tablas y cuadros	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b>	<b>4</b>
2.1 ANTECEDENTES	4
2.1.1 INTERNACIONAL	4
2.1.2. NACIONAL	5
2.1.3. LOCAL	8
<b>2.2. BASES TEÓRICAS</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1 CAPACITACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>9</b>
2.2.1.1. IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN	10
2.2.1.4 PRINCIPIOS DE LA CAPACITACIÓN	13
2.2.1.5 TIPOS DE CAPACITACIÓN.	15
2.2.1.6 EL CICLO DE LA CAPACITACIÓN	19
2.2.1.7 DISEÑO Y DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN	22
2.2.1.8 EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	23
<b>2.2.2.- POLÍTICAS DE MOTIVACIÓN</b>	<b>25</b>
2.2.2.1 TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN.	27
2.2.2.2 TIPOS DE MOTIVACIÓN.	29
2.2.2.3 MECANISMOS DE MOTIVACIÓN LABORAL.	31
<b>2.3 BASES CONCEPTUALES</b>	<b>35</b>
2.3.1 CAPACITACIÓN PROFESIONAL	35
2.3.2 POLÍTICAS DE MOTIVACIÓN	35
2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS	36

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	36
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	36
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>37</b>
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	38
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>40</b>
4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS	41
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>59</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>60</b>
<b>REFERENCIAS ELÉCTRONICAS</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>64</b>
<b>APÉNDICE</b>	<b>67</b>

## Índice de Cuadros

<b>Cuadro N° 01:</b> Matriz de Consistencia	68
<b>Cuadro N° 02:</b> Matriz EFE: Municipalidad Provincial de Sullana	69
<b>Cuadro N° 03:</b> Matriz EFI: Municipalidad Provincial de Sullana	70
<b>Cuadro N° 04:</b> Población total del personal de la Municipalidad de Sullana	37
<b>Cuadro N°05:</b> Población de muestra de estudio	38
<b>Cuadro N° 06:</b> Matriz de Operacionalización de las Variables	73
<b>Cuadro N° 07:</b> Matriz de Consistencia del Instrumento	74
<b>Cuadro N° 08:</b> Valor de Chi – cuadrado	44
<b>Cuadro N° 09:</b> Matriz de información	88
<b>Cuadro N° 10:</b> Cronograma de actividades	89



## Índice de Tablas

<b>Tabla N° 01:</b> Diseño de la Capacitación	47
<b>Tabla N° 02:</b> Desarrollo de la Capacitación	48
<b>Tabla N° 03:</b> Monitoreo de la Capacitación	49
<b>Tabla N° 04:</b> Evaluación de la Capacitación	50
<b>Tabla N° 05:</b> Capacitación Profesional	51
<b>Tabla N° 06:</b> Continuidad Laboral	52
<b>Tabla N° 07:</b> Reconocimiento a la Labor	53
<b>Tabla N° 08:</b> Diferenciación Salarial	54
<b>Tabla N° 09:</b> Bonificación y Subsidios	55
<b>Tabla N° 10:</b> Políticas de Motivación	56
<b>Tabla N° 11:</b> Relación entre la Capacitación Profesional y las Políticas de Motivación	57
<b>Tabla N° 12:</b> De contingencia o tabulación cruzada de 4x 4	41
<b>Tabla N° 13:</b> De contingencia o tabulación cruzada de 2 x 2	42
<b>Tabla N° 14:</b> Frecuencias esperadas	43
<b>Tabla N° 15:</b> Valorización	83

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico N° 01:</b> Diseño de la Capacitación	47
<b>Gráfico N° 02:</b> Desarrollo de la Capacitación	48
<b>Gráfico N° 03:</b> Monitoreo de la Capacitación	49
<b>Gráfico N° 04:</b> Evaluación de la Capacitación	50
<b>Gráfico N° 05:</b> Capacitación Profesional	51
<b>Gráfico N° 06:</b> Continuidad Laboral	52
<b>Gráfico N° 07:</b> Reconocimiento a la Labor	53
<b>Gráfico N° 08:</b> Diferenciación Salarial	54
<b>Gráfico N° 09:</b> Bonificación y Subsidios	55
<b>Gráfico N° 10:</b> Políticas de Motivación	56

## I. Introducción

Sullana se encuentra ubicado en el departamento de Piura, la contaminación y degradación ambiental que existe en la ciudad es debido a la deficiente recolección de los residuos sólidos, el servicio de transporte público es servido por colectivos y mototaxis, presentando un elevado congestionamiento vehicular donde el peligro está presente.

Económicamente, Sullana, se caracteriza por tener una industria incipiente, su base está en la actividad agroindustrial. De los diferentes servicios que ofrece la provincia de Sullana “Existen un 59% de locales comerciales; el restante 41% son de servicios” (Chávez Castro, 2008) siendo en su mayor parte pequeñas empresas informales, limitadas por los bajos niveles técnicos y altos intereses en préstamos bancarios; impidiendo de esta manera un mayor desarrollo y estabilidad económica. Dadas las características socioeconómicas, también se aprecia un proceso de migración debido al deseo de superación social y económicamente, con afán de mejorar sus condiciones de vida y oportunidades de trabajo, subsistiendo de esta manera la informalidad, el desempleo y la pobreza, así el accionar delictivo incrementó, proliferando la venta y consumo indiscriminado de drogas, donde se viene mezclando con otros males sociales, como la inseguridad ciudadana ante lo cual la mayoría de la población se siente excluida.

Los habitantes se encuentran preocupados por su situación actual, esperando una respuesta por parte de las autoridades, pero pasan los años y la ciudad sigue casi igual, no se observa desarrollo económico – social. La Municipalidad Provincial de Sullana; tienen la responsabilidad de aprobar los Planes de Desarrollo Municipal sin embargo, estos documentos, están desfasados y otros recién se encuentran en elaboración para su posterior aprobación, situación que genera, que, los directivos no encuentren claramente la visión de accionar hacia los grandes objetivos. De esta manera nos dicen que los recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Sullana no tienen una buena dirección, no están bien distribuidos de acuerdo a sus funciones y perfil profesional; además de no existir una buena racionalización a la hora de cumplir sus funciones,

convirtiéndose algunas oficinas en entes burocráticos, afectando la eficiencia y eficacia de los trabajadores, generando desmotivación.

La Municipalidad en el CAP (Cuadro de Asignación del Personal 2012) cuenta con 724 trabajadores, de los cuales 274 son trabajadores nombrados y 450 son contratados (CAS – Contrato Administrativo de Servicio), de manera que la mayoría de trabajadores no cuentan con un trabajo seguro a largo plazo, sobresaliendo así un excesivo nivel de exigencia laboral para poder permanecer en su puesto de trabajo, esta con el tiempo se vuelve un riesgo psicosocial vinculado con el síndrome de burnout, así es como Forbes Álvarez en el 2011, nos dice que este concepto es conocido también como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo, en términos específicos los trabajadores de la Municipalidad a nivel psicosocial, generan: deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad, desvalorización del puesto o del trabajo hecho; por lo que es común el distanciamiento entre otras personas y los problemas conductuales dentro de su clima laboral.

Hay tecnología informática de última generación que utilizan en sus diferentes áreas, sin embargo no todo el personal cuenta con el conocimiento necesario para el uso de esos programas, haciendo que su trabajo sea deficiente, su infraestructura es insuficiente y muchas de ellas con espacios inadecuados, haciendo de este un lugar de trabajo incomodo.

La presente investigación se enmarca dentro de la Municipalidad Provincial de Sullana, la información de los instrumentos sirvió para determinar la relación entre las variables de estudio. Los resultados se convierten en un mecanismo para que los alcaldes se preocupen por la capacitación adecuada de sus trabajadores y así mismo desarrollen satisfactorias políticas de motivación en ellos, ya que la sistematización de la gestión pública que el gobierno ofrece es la Ley N° 28175 donde nos dice que la capacitación es un deber y un derecho del empleado público y empleador está obligado a proporcionar

capacitación al trabajador para que pueda incrementar su productividad, actualizar y perfeccionar sus conocimientos y aptitudes en las actividades que desempeña.

Se aplicaron como instrumentos principales el cuestionario de Capacitación Profesional (CCP) y el cuestionario de Políticas de Motivación (CCM). El Primer instrumento permitió determinar cómo es la capacitación profesional en el personal de la Municipalidad e identificar los tipos de capacitación y el nivel de capacitación profesional que utiliza la Municipalidad de Sullana y el segundo instrumento se utilizó para precisar las políticas de motivación (profesional y económica) que se desarrollan en los trabajadores y determinar qué tipo de motivación tiene el personal de esta institución.

De manera que; en el aspecto teórico, el trabajo contribuirá a comprobar la relación que existe en la capacitación profesional en los trabajadores, determinado por el nivel de motivación en la población de estudio; así mismo teniendo en cuenta los resultados, conclusiones y recomendaciones del trabajo, se le facilitarán a las autoridades ediles tipificar los aspectos más críticos del estudio e intervenir con planes de mejora institucional con el fin de brindar un mejor servicio a la comunidad Sullanera.

De allí se desprende el interés de realizar el presente estudio ya que el factor humano es uno de los componentes más importantes en una organización.

La Autora

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacional

CANESSA F., FERNANDO (2008) DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERICO SANTA MARÍA con la Tesis “LA CAPACITACIÓN LABORAL EN CHILE Y SU OPORTUNIDAD DE DESARROLLO A TRAVÉS DEL E-LEARNING” comenta que; ningún país puede mantener o aumentar su nivel de competitividad en el mediano y largo plazo si una fracción muy pequeña de su fuerza de trabajo asiste a capacitación, donde su objetivo general es describir el campo de la capacitación laboral en Chile y analizar la potencialidad del e-learning como herramienta para impulsarla. El autor concluye que, las empresas deberán planificar con una visión de largo plazo su incorporación a esta forma de capacitación, el e-learning y las redes virtuales serán instrumentos, medios de educación y formación indispensables para las futuras sociedades del conocimiento, por cual de alguna forma las organizaciones tendrán que ir incorporando poco a poco esta nueva forma de hacer las actividades de capacitación para que no se genere un rechazo por parte de los individuos que pertenecen a la empresa. Finalizando así, las nuevas tecnologías de la información en la oferta de cursos de e-learning que circula en el mercado, es realmente abundante, por lo tanto las empresas deben hacer un muy buen trabajo en detectar las necesidades de capacitación, comparando las competencias que tienen sus trabajadores.

Otro estudio es el desarrollado por LÓPEZ OLIVIA (2004) de la UNIVERSIDAD REALÍSTICA DE MÉXICO con el título “DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN”, aquí concluye, que la capacitación es un medio eficaz para incrementar posibilidades de desarrollar nuevas aptitudes y mejorar actitudes en el recurso humano. La capacitación en el sector productivo, permite asegurar las capacidades de su fuerza laboral, desarrolla la habilidad de adaptación, innovación y

aprendizaje continuo, prepara a la empresa para enfrentar nuevas tecnologías, mercados y cambios en la demanda.

GONZÁLEZ M., MARÍA E. & VARGAS G. ELIZABETH (2013) de la UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS DE MÉXICO con la Tesis, “COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN EN EMPRESAS DE VENTA MULTINIVEL Y EMPRESAS DE VENTA COMÚN” expresan que; las personas con nuevos aprendizajes y con un crecimiento personal cuentan con capacitaciones, aumentando las utilidades de la empresa al tener mejor desempeño en la productividad; sin embargo en los resultados obtenidos se observaron diferencias considerables ya que las personas que trabajaban directamente para la empresa de venta directa tenían una motivación mucho más alta que el resto de trabajadores de otras empresas anexas, de esta manera se llegaron a la conclusión que cuando la persona tiene ganas de trabajar, superarse y crecer económicamente las empresas más indicadas son las que te contratan directamente en este caso con venta directa ya que el compromiso directo con la empresa hace sentir una satisfacción por el trabajo; por lo tanto con una alta motivación se obtienen con mayor facilidad las metas de trabajo y como consecuencia su desempeño y clima laboral serán positivo.

### **2.1.2. Nacional**

MONTES GALLO, LUIS GUILLERMO (2012) DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS DE LIMA con la tesis “EFICACIA DE CUATRO SISTEMAS DE CAPACITACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS TELEFÓNICOS”; comprobó que existen diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de habilidad, siendo el más eficaz el método presencial y el menos eficaz la audio existiendo correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de habilidad; también se comprobó que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de calidad, siendo el más eficaz el

método presencial afirmando así en la hipótesis general que existían diferencias significativas en el desempeño laboral entre los cuatro grupos expuestos a diversos sistemas de capacitación (Educación Presencial, Educación Virtual, Video Conferencia y Audio Conferencia). Recomendando de tal manera que para futuras capacitaciones al personal de la Compañía donde se aplicó la investigación, específicamente al personal de mando medio, dar prioridad al método de capacitación presencial dado que presenta una mayor eficacia en cuanto al resultado en el desempeño de los capacitados, reforzando los sistemas de capacitación no presenciales, dado que existe la tendencia dentro de la empresa y en el sector empresarial, a asignarles mayor prioridad que a los sistemas presenciales. El reforzamiento debe ser sobre el desarrollo de Programas de Capacitación en cuanto a metodología, manuales instructivos y evaluación de aprendizajes, acorde a la moderna tecnología educativa.

MAYURÍ B., JORGE V. DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS DE LIMA (2008) con la tesis “CAPACITACIÓN EMPRESARIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL FONDO DE EMPLEADOS DEL BANCO DE LA NACIÓN -FEBAN, LIMA 2006”; afirman que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006; demostrado con el diseño de grupos que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa y los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que releja el conocimiento y practica de los conocimientos alcanzados recomendando así que del estudio podemos nosotros considerar a propuesta de los resultados; que la mejor evaluación de un curso de capacitación es el promedio de notas, en los cuales se le debería adicionar un trabajo de investigación aplicando estos conocimientos a la realidad de la empresa.

VARGAS V. GABY (2007) DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS DE LIMA, con su tesis “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN DE



LOGRO, ACTITUD EMPRENDEDORA, Y AUTOEFICACIA EMPRENDEDORA, SOBRE LA INTENCION EMPRENDEDORA EN LOS ESTUDIANTES DEL ÁREA DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO” concluyó que la teoría del comportamiento planificado de Ajzen y Fishbein ha sido identificada como el marco teórico conceptual, más apropiado para el estudio de la influencia que ejercen los factores y actitudes hacia el comportamiento, las normas subjetivas y el control conductual percibido. Permitiendo integrar el análisis de los factores de actitud emprendedora, las motivaciones para crear empresa, los conocimientos empresariales, la preparación empresarial y obstáculos para creas empresa sobre la intención emprendedora. Desde la perspectiva de la situación económica que atraviesa la Región Cusco este análisis resulta de particular importancia por la relevancia para el futuro económico de nuestro país , analizando de esta manera como uno de sus objetivos a la relación entre motivaciones para crear empresa e intención emprendedora se encontró una correlación positiva y significativa en el contexto de los estudiantes universitarios del área de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de San Antonio del Cusco, recomendando desarrollar mayores investigaciones en relación a la asociación de las variables actitudes emprendedoras(hacia la conducta), motivaciones para crear empresa (norma subjetiva), conocimientos empresariales, preparación empresarial, obstáculos para crear empresa (control conductual percibido) , motivación de logro y autoeficacia emprendedora.

Así mismo, VICUÑA L.; HERNANDEZ H, RÍOS (2004) DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAYOR DE SAN MARCOS con el tema “LA MOTIVACIÓN DE LOGRO Y EL AUTO CONCEPTO EN ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAYOR DE SAN MARCOS” realizaron el estudio de tipo correlacional, descriptivo donde la muestra estuvo conformada por 768 estudiantes con especialidades académicas de áreas A, B, C; el instrumento que se aplicó fue el inventario de motivación M – L (1996) las conclusiones del estudio muestran que existe una correlación significativa de los componente s de motivación de logro , o que indica que son componentes de un mismo factor , mientras la variable auto concepto tiende a

ser influido por el sexo y no así por el área académica de procedencia ; los resultados descriptivos indican que el 60 % de la muestra examinada se ubica en las categorías de tendencia alta , lo que es un buen indicador respecto a la forma como se describen así mismos y como mantienen constante su búsqueda de éxito.

### **2.1.3. Local**

CHANDUVI V. RODOLFO & CELI N. CARLOS G.(2010) con la TESIS “PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN, APOYO Y LÍNEA DEL GOBIERNO REGIONAL PIURA:ANÁLISIS Y PROPUESTA 2010” DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA; llegaron a la conclusión comprobando las deficiencias que existen en los diversos análisis: organizacionales, recursos humanos y operaciones: la primera se halla en promedio de eficacia en menos del 40 %; mientras que en la segunda no existen documentos de gestión relacionados con los planes estratégicos, viendo de esta manera otro factor muy importante como es el de sobredimensionamientos de las diversas áreas promoviendo la ineficiencia de la gestión en la entidad regional. Recomendando así que deberían crear un comité de gestión de recurso humano con los integrantes más importantes a nivel de todos los órganos buscando planificar una sistematización de gestión de talento humano basando en un perfil de competencias acorde con las exigencias, con respecto a la organización se debe realizar una reestructuración estructural con indicadores de gestión acorde a las necesidades de eficacia y eficiencia que debe regir el actuar de la gestión regional integrándose con un constante fortalecimiento de la cultura organizacional a nivel de recursos humanos se debe evaluar al personal basándose en competencias considerando la posibilidad de reinserción laboral estableciendo un programa de méritos extrínsecos e intrínsecos para mejorar el desempeño laboral para nivel de operaciones del gobierno regional es necesario que simplifiquen los puestos a través de una combinación de los existentes permitiendo generar implementación de otras áreas más vinculadas al desarrollo de la región, se hace necesario que los planes de capacitación estén vinculados a la sociedad.

ARICA R., LIZBETH M. & OLIVOS S. ZAYDA (2010) de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE PIURA con la tesis “GRADO DE INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CEPICATE - PIURA 2009” obtuvo como conclusión general que el adecuado conocimiento del clima organizacional y un favorable desarrollo del mismo de la empresa de estudio contribuyen al incremento en sus niveles de eficacia en una modelo de administración bajo un enfoque basado en competencias llegando a la recomendación que los jefes deben impulsar en sus colaboradores la autonomía en su trabajo, descentralizado en lo posible para la toma de decisiones.

MORALES G., ANA & SILVA T., Judith (2009) DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE PIURA con la tesis “ANÁLISIS DEL GRADO DE INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I ESSALUD SULLANA” llegaron a la conclusión que el nivel de motivación predominante en los trabajadores del servicio de emergencia es el promedio, según lo revela más del 50% de encuestados, mientras que el nivel de motivación intrínseca y extrínseca es alto en el 21.1% 15.8% de trabajadores respectivamente, generalizando así que la satisfacción de los usuarios por el servicio recibido en el servicio de emergencia del Hospital ESSALUD I-Sullana, no evidencia relación significativa con el grado de motivación del trabajador de este servicio, de tal manera se recomendó Mantener la capacitación y mejorar los factores motivacionales del personal del área de emergencia del Hospital I Essalud – Sullana.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 Capacitación Profesional**

Aquino (2007) define la capacitación en los siguientes términos: “Es toda acción organizada y evaluable que se desarrolla en una empresa para modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal en conductas

produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. Su objetivo es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo.”

Blake (1997) la define así: “La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal.”

Por lo tanto la capacitación es una actividad planeada y basada en necesidades reales, orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas; ya sea para conocer a la empresa o institución donde se labora, identificarse con ella y trabajar con gusto al saber que la organización también se preocupa y toma en cuenta su preparación, ayudando a la vez a que se sienta mejor preparado para realizar el trabajo que se le solicita.

#### **2.2.1.1. Importancia de la capacitación**

La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización, es evidente que la capacitación tiene importancia durante toda una carrera, ayudando a los aprendices a desarrollarse en para responsabilidades futuras. (Valencia, 2007)

El mismo autor nos dice que diferentes son las capacitaciones que pueden ser importante durante toda una carrera, de manera que pueda asumir responsabilidades futuras, por ejemplo tenemos que:

- a. Ayuda a la organización.** conduce a una mayor rentabilidad y/o actitudes hacia la orientación de los objetivos organizacionales
- b. Ayuda al individuo.** Mediante la capacitación y el desarrollo, se interiorizan y ponen en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.

- c. **Ayudan a las relaciones humanas en el grupo de trabajo**, fomenta la cohesión en los grupos de trabajo, mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

Por lo tanto la manera más simple de resumir la importancia de la capacitación es considerándola como una inversión que hace la organización en su personal.

### **2.2.1.2 Características de la capacitación**

Hoy en día las empresas cuentan con diferentes estrategias para su desarrollo organizacional por lo que: “Existen importantes diferencias en el estilo que las empresas tienen para incorporar a sus trabajadores a la capacitación”. (Gómez, 2002); es decir que en las grandes empresas hay obligación por los trabajadores que de manera formal se capaciten, para que puedan presentar una alta motivación. Sin embargo en las pequeñas empresas no existe tal obligación, ya que el empresario lo ve con indiferencia y casi siempre la capacitación depende del interés del trabajador que tenga hacia su puesto de trabajo.

Por lo tanto podemos ver que no solo existe la capacitación por parte de la empresa hacia el trabajador por “obligación o prevención”, si no que este lo puede hacer por méritos propios y así poder alcanzar un alto grado de desarrollo tanto personal como profesional.

Así es como Daft & Marcic, (2006) nos habla que la capacitación y el desarrollo representan un esfuerzo planeado por parte de una organización, para facilitar el aprendizaje de comportamientos relacionados con el trabajo por parte de sus trabajadores; entonces la capacitación se puede realizar de diversas formas y maneras.

Observamos así que una buena capacitación nos lleva a un buen mejoramiento del comportamiento humano; lo que concierne la educación en las empresas.

Silíceo (2006) nos habla que la capacitación y el desarrollo que se aplican en las organizaciones: “Deben concebirse precisamente como modelos de educación, a través de los cuales es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales”.

Pero no solo se puede enfocar en esos puntos ya que; la capacitación tiene un significado más amplio, incluyendo el adiestramiento, con objetivo principal de proporcionar conocimientos en los aspectos técnicos del trabajo. En esta virtud la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual muy importante.

Valdivia (2008) nos dice que:

*“El desarrollo tiene mayor amplitud aun; significa el progreso integral del hombre y consiguientemente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los ejecutivos, incluyendo aquellos que tiene más alta jerarquía en la organización de las empresas”.*

Por lo tanto, la capacitación consiste en una actividad planeada, basada en necesidades reales de una empresa u organización; orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador o trabajador.

### **2.2.1.3 Propósitos de la capacitación**

No obstante, no basta definir las necesidades de capacitación; ya que las capacitaciones tienen diferentes necesidades, las cuales se determinan a partir de indicadores específicos, es preciso relacionarlas con los propósitos que esta capacitación pueda tener.

Para Silíceo, (2006) y con base en la experiencia práctica profesional, concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación a saber:

- a) Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización
- b) Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales
- c) Elevar la calidad del desempeño
- d) Resolver problemas
- e) Habilitar para una promoción
- f) Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa
- g) Actualizar conocimientos y habilidades
- h) Preparación integral para la jubilación

#### **2.2.1.4 Principios de la capacitación**

Para los principios de la capacitación Silicéo (2006) habla de un esquema que debemos instrumentar para enfrentar la modernización, la apertura comercial, el desendeudamiento y el incremento en los índices de productivas requiere que la importante función educativa tome en cuenta seria y profesionalmente los siguientes diez principios:

- a. Establecer un sistema integral, a partir de las necesidades reales detectadas de capacitación y desarrollo que comprenda todos los esfuerzos y actividades educativas en un mismo plan rector de desarrollo humano y profesional en la empresa y un incremento en la productividad organizacional.
- b. Crear un ambiente en el que la capacitación y el desarrollo humano del trabajador signifiquen un reto, un interés y compromiso de crecimiento individual, grupal y organizacional.
- c. Convertir la capacitación en una filosofía y estilo de trabajo con clara dirección y significado en lugar de una actividad estéril y burocrática.
- d. Brindar a todo el personal un nuevo concepto de la productividad, así como el trabajo en equipo y los valores laborales, a través de las actividades de capacitación y desarrollo.

- e.** Definir y buscar el compromiso de toda la empresa frente a las tareas educativas de cualquier nivel, creando sistemas propios de capacitación y desarrollo que respondan a la táctica y estrategia de sus necesidades convirtiendo el trabajo en tareas significativas y trascendentes, es decir, en “logros productivos”.
- f.** Convertir grupos en agentes de cambio y capacitadores que mantengan y enriquezcan las tareas de capacitación y desarrollo en la organización.
- g.** Creación de programas de integración humana a través del trabajo en equipo, fomentando así la creatividad y el diagnóstico de problemas para una mejor toma de decisiones y búsqueda sistemática de una forma de trabajo más productiva a través del cual la “calidad” sea un valor que se manifieste en todas las conductas y actividades laborales.
- h.** Presencia directiva en los diversos eventos educativos, patentizando y enriqueciendo el liderazgo de la dirección general para motivar y reforzar las conductas de relación e integración de la productividad de todo el personal frente a la organización.
- i.** Estableciendo un programa estratégico que contemple actividades inmediatas de mediano y largo plazo que de manera sistemática y acumulativa, formen, enriquezcan y mantengan una cultura organizacional basada en la productividad.
- j.** Involucrando a los directivos, jefes, técnicos y personal en general, en las tareas educativas de capacitación y desarrollo, como instructores y promotores, en donde su participación sea necesaria.

Sin duda alguna , los principios y objetivos planteados pueden entenderse como confrontación respecto de lo que se ha dejado de hacer o no como un punto de partida para ir resolviendo problemas socioeconómicos y laborales añejos, cuya atención y solución no puede esperar más si se desea auténticamente participar en el proceso nacional de modernización.



### 2.2.1.5 Tipos de capacitación.

Las diferentes circunstancias en que los trabajadores deben ser capacitados se señalan en tipos de capacitación como:

- **Capacitación de iniciación.**

Son capacitaciones que reciben los recién contratados para adoptarse a las exigencias de situaciones profesionales que tendrán que afrontar; para integrar exigencias de funcionamiento del medio de trabajo, adquiriendo un conocimiento preciso de procedimientos y de los materiales que tendrán que seguir y dominar.

*“Cuando hemos seleccionado al candidato a un empleo tenemos que introducirlo en la organización y en su trabajo. Esta introducción de llena orientación .Su objetivo principal es disminuir la angustia inicial que sienten todas las personas cuando ingresan a un nuevo empleo hacer que se familiaricen con el empleo, la unidad de trabajo y toda la organización”.*  
(Robbins & Decenzo, 2002)

Para Valencia (2007), los tipos de capacitación de iniciación que se imparte al trabajador al recibir una nueva función o por un nuevo ingreso sería:

- La capacitación de **pre-ingreso**: “Realizada con fines de selección, por lo que se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollar las habilidades y/o destrezas que necesita para desempeñar las actividades del puesto”.
- La capacitación por **Inducción**: “Consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto, al grupo de trabajo y/o a la organización lo más rápido posible”.

Por lo tanto la orientación laboral que reciben los trabajadores amplía la información que recibieron en las etapas de reclutamiento y selección. Al nuevo trabajador se le hablara

de sus obligaciones y responsabilidades específicas, así como cuál será la manera de evaluar su desempeño. (Robbins & Decenzo, 2002).

- **Capacitación de mantenimiento.**

Compensar el desgaste de las aptitudes y habilidades de las personas en su situación profesional, es decir la adquisición de nuevas aptitudes y habilidades ligadas a factores de evolución mantienen un nivel de competencia viéndose en las capacitaciones de perfeccionamiento.

La capacitación en el trabajo para Valencia, (2007) “Lo conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que realizan. En ellas se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales; como”:

- ✓ El **Adiestramiento**, consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.
- ✓ La **Capacitación específica humana**, consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

También decimos que la capacitación en el trabajo; es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores, logrando la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa; buscando así crecimiento integral del trabajador la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades; todo con una visión de largo plazo.

- **Capacitación de perfeccionamiento.**

Este tipo de capacitación permite adquirir o desarrollar nuevos conocimientos, capacidades y comportamientos necesarios para un buen manejo de situaciones profesionales, teniendo en cuenta la evolución de sus características y exigencias. “Asegurando la calidad de la formación y los servicios que puedan brindar.” (Kluwen, 2009-2010)

Así es como Valencia nos vuelve a decir: “Comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación”, y como ejemplos de este tipo de capacitación en diferentes circunstancias tenemos.

- ✓ **La educación formal para adultos**, son realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.
- ✓ **La integración de la personalidad**, lo conforman eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo.
- ✓ **Las actividades recreativas y culturales**, son acciones de esparcimiento que propicia la empresa para los trabajadores y su familia con el fin de que se integren al grupo de trabajo, así como el de que desarrollen su sensibilidad y capacidad de creación intelectual y artística.

Por lo tanto el desarrollo profesional incluye a la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo y la expresión total de su persona; así mismo capacitación el adiestramiento en el trabajo, que comprendan la enseñanza sobre los conocimientos técnicos e instrumentales necesarios, como los procedimientos, métodos y sistemas de trabajo en la categoría y adscripción que tienen encomendadas para el personal a capacitar.

- **Capacitación de promoción.**

Aquí señalan acciones de capacitación que tienden a hacer la adquisición de las aptitudes y habilidades necesarias para el desempeño de empleos que representan una promoción para las personas destinadas a desempeñarlos.

*“Es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración”.* (Valencia, 2007)

De esta manera otorga al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. Capacitación y adiestramiento promocional a plazas escalonarias, que comprende la enseñanza sobre procedimientos técnicos e instrumentales necesarios, así como los procedimientos, métodos y sistemas de trabajo en nuevas categorías a desempeñar.

- **Capacitación de reciclaje o actualización.**

Se ocupara de las capacitaciones destinadas a adaptarse a nuevas situaciones profesionales o a nuevos empleos que no representan promociones es decir la mayoría de veces está relacionada a cambios de responsabilidades y roles laboral en distintas unidades administrativas del mismo nivel.

*“Los programas de capacitación ayudan a los empleados a desarrollar las competencias que necesitan para desempeñarse al máximo en sus puestos actuales. La inducción la capacitación de habilidades básicas, el aprendizaje por medios electrónicos y la capacitación de equipos son todos ejemplos de programas que ayudarán, a las organizaciones a mejorar el desempeño de su fuerza laboral”* (Hellriegel & Jackson, 2005)

Es así que los programas de desarrollo ayudan a los trabajadores a desarrollar sus competencias permitiéndoles seguir avanzando en su carrera.

- **Capacitación de re-adaptación o re ubicación.**

Una empresa colombiana desarrolla actualmente un programa de re ubicación y re adaptación laboral, la cual busca mantener el óptimo bienestar integral de sus trabajadores afectados, con el objetivo principal de estudiar las competencias residuales de los trabajadores lesionados frente a las oportunidades existentes dentro de su igual contexto de trabajo, con el fin de obtener un producto de satisfacción y calidad, centrada en la personas, la empresa y el entorno.(Acosta Andrade & Restrepo Horlandy, 2004).

Esto representa que la capacitación de re adaptación y re ubicación en una organización, se presenta cuando los trabajadores ocupan normalmente sus puestos de trabajo y presentan problemas de desempeño, quedando de esta manera afectada la organización, la producción y la actitud del mismo trabajador. Por eso es importante que a través de estos problemas se rote y/o cambie al personal de la función en la cual está a cargo para que se pueda desenvolverse en otra, esperando mejores resultados de los anteriores.

#### **2.2.1.6 El ciclo de la capacitación**

*“Toda acción de capacitación que se emprenda, debe responder a las necesidades identificadas, se debe recordar que la capacitación solo cobra sentido en el contexto de los objetivos de la Organización y de los grupos destinatarios”.* (Guía para Gerentes de Capacitación)

El propósito de la capacitación es influir en el comportamiento del trabajador con el fin de elevar la productividad, es decir un proceso mediante el cual se proporcionan los medios necesarios para hacer posible un aprendizaje.

Ahora, un proyecto es un conjunto de acciones que organizadas de manera lógica y sistemática intentan dar soluciones a visibles problemas que podría tener un trabajador,

satisfaciendo así, de esta manera algunas necesidades identificadas en el desempeño de sus funciones; sin embargo un proyecto siempre tiene que cumplir con un determinado tiempo dividido en fases o etapas, convirtiéndose así en un ciclo hasta evaluar y obtener resultados una vez ejecutados. De la misma manera pasa con la capacitación ya que también se intenta dar solución a problemas que un trabajador demuestre en la elaboración de sus funciones.

Por lo tanto, según la Guía para Gerentes de Capacitación; las etapas que se incluyen en la administración de un programa de capacitación son:

➤ **Necesidades de capacitación**

*“El primer paso del proceso de capacitación consiste en detectar las necesidades de información de un área o de habilidades de un trabajador o grupo de trabajadores de la empresa, con el fin de determinar en donde o quien requiere más conocimientos para aumentar la productividad organizacional”.* (Valencia, 2007)

Buscando de esta manera:

- a. Planear formalmente las necesidades de recursos humanos.
- b. Y reunir información manejable como indicador de las necesidades de capacitación.

Para el mismo autor las necesidades de capacitación son las:

- a. Necesidades manifiestas:
- b. Necesidades detectadas por problemas en producción:
- c. Necesidades detectadas por problemas de ubicación:
- d. Necesidades detectadas por problemas ocasionados por la actitud del trabajador

Sin embargo en la Guía se diagnóstico que las necesidades de la capacitación se darían en:

*Exigencia del cargo – Desempeño actual ocupante = Necesidades de capacitación.*

De esta manera la identificación de las necesidades de capacitación debe ser analizada, considerando variables como nivel educativo, edad, ocupación, entre otros; delimitando de esta manera la situación actual y a la que se desea llegar.

➤ **Medios y procedimientos**

*“En esta etapa se incluyen actividades como: Justificación, objetivos, determinación de los contenidos, selección de la metodología, recursos, mercadeo del programa o actividad, identificación y selección de instructores, elaboración del programa de la actividad”.* (Guía para Gerentes de Capacitación)

Por lo que podemos ver, esta etapa es fundamental del ciclo por lo que se debe plantear y desarrollar la mejor estrategia; incluyendo la planificación estratégica, académica, logística y presupuestal de cada programa de capacitación.

➤ **Implantación**

Para los autores de la Guía antes mencionada la implantación o puesta en marcha del trabajo de capacitación incluye el desarrollo propiamente de la actividad y culmina con la evaluación y clausura.

Entonces decimos que se refiere a la ejecución misma de la capacitación con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados y de ejecutar eficientemente y eficazmente el programa de capacitación, proponiendo una organización básica del personal administrativo.

➤ **Evaluación de la capacitación**

*“Los procedimientos de evaluación deben planearse después de detectar las necesidades de capacitación e iniciar el diseño del programa. Los medios de evaluación pueden ser de muchas clases, por ejemplo la observación directa, los cuestionarios, la escala de actitudes, las pruebas,*

*et. Dichos medios reflejan los objetivos del programa y permiten captar las deficiencias”.*  
(Valencia, 2007)

Por lo tanto, la evaluación de una actividad de capacitación debe ser realizada en diferentes momentos:

- En forma previa a la capacitación
- Durante el proceso de capacitación
- Al finalizar el proceso de capacitación
- Durante el trabajo posterior a la capacitación

Así vemos que la evaluación de la capacitación; es un proceso que sirve para retroalimentar al sistema de capacitación así de esta manera normar la toma de decisiones, identificando fortalezas y debilidades y áreas de oportunidad para la organización.

#### **2.2.1.7 Diseño y desarrollo de la capacitación**

En algunos aspectos de la investigación en el diseño y el desarrollo de la capacitación Bohlander & Snell, (2008) nos habla que; después de haber determinado las necesidades de capacitación en los trabajadores, lo que sigue es diseñar el tipo de ambiente de aprendizaje necesario para su fortalecimiento ya que el éxito de los programas de capacitación depende más de la capacidad de las organización para identificar y analizar las necesidades o debilidades de los trabajadores, obteniendo de esta manera que los participantes fijen sus metas personales, eliminado sus amenazas, utilizando refuerzos positivos, de tal manera que traigan consigo el desarrollo y el éxito de esta capacitación.

El mismo autor nos dice que “Aunque la mayoría de los empleados se les motiva con ciertas necesidades comunes, en ciertas ocasiones difieren unos de otros en cuanto a la importancia relativa de estas necesidades”.



De esta manera Muchinsky, (2002) escribe que: “Tannenbaun y Yukl (1992) revisaron la evidencia que tuvieron lugar antes de la capacitación (es decir el ambiente previo a la capacitación) pueden influir en la efectividad de la misma. Las acciones y decisiones directivas proporcionando indicios que señalan la motivación de los empleados respecto a la capacitación”

También dijo que todo el proceso de capacitación de personal tiene un diseño racional, y ese diseño de capacitación comienza con un análisis de las necesidades de capacitación de los trabajadores y culmina con la evaluación de sus resultados, señalándolo como uno de los pasos más importantes de la capacitación, incluyendo el desarrollo de objetivos, la elección de métodos y el diseño de la evaluación.

Concordando así con la dimensión, diseño y desarrollo de la capacitación del estudio de investigación; para obtener los resultados esperados.

### **2.2.1.8 Evaluación de la capacitación**

*“La evaluación de las capacitaciones en las organizaciones debe estructurarse con un esquema integral, donde se facilite la revisión, a conciencia, de las distintas dimensiones del proceso.*

*Hablar de evaluación, es introducirse en un campo casi siempre complejo. La evaluación puede realizarse al inicio, en medio y al final, o incluso, mucho después de algún proceso o actividad emprendida o a emprender”. (Trosino, 2007)*

Por lo que es importante destacar que la evaluación no es privativa de la educación o de los procesos de capacitación del personal, ya que puede presentarse en cualquier disciplina o rama del saber humano.

El mismo autor nos dice que, de estos conceptos se desprende la siguiente información relevante: “La evaluación es una actividad Sistemática y continua, ya que está en constante movimiento pero debe tener permanencia, evidentemente que para el caso del fenómeno educativo y de los procesos de capacitación, deberá verse en su interior”.

Para realizar una evaluación del sistema de capacitación es necesario partir reconociendo que la capacitación es un bien económico y como tal se transa en el mercado. Es por esto que la capacitación puede ser objeto también de un análisis desde la óptica económica.

Sin embargo para Mondy & Noé, (2005) la evaluación de la capacitación se basa en que:

*“Aunque la América corporativa invierte miles de millones de dólares anuales en la capacitación, no existe un consenso claro sobre la manera de determinar su valor. Lo que puede faltar en los programas es un objetivo de negocios para el resultado claramente establecido. Las organizaciones han adoptado diversos enfoques para determinar el valor de programas específicos”*

#### ➤ **Consideraciones de la Evaluación**

Según Trosino, (2007) :

- a. La evaluación es un proceso para juzgar el progreso logrado por un conjunto de actividades en términos de un objetivo previamente aceptado.
- b. Es función de la evaluación retroalimentar al mismo sistema de evaluación, al sistema integral de capacitación y al sistema de la empresa.
- c. Existen factores cualitativos, no siempre factibles de reducción cuantitativa.
- d. La capacitación es un sistema y la evaluación es un subsistema que atiende al todo y a cada una de las partes interrelacionadas para corregir o perfeccionar el logro de objetivos.

#### ➤ **Dimensiones o fases de la Evaluación**

Obtenemos las categorías de una evaluación en materia de capacitación pueden ser dos:

*“La evaluación MACRO que pretende revisar aspectos generales del funcionamiento del sistema de capacitación que exista al interior de la empresa u organización”* destacando el diagnóstico organizacional y el diagnóstico de necesidades de capacitación y entre otros conocidos también como evaluación del contexto, del producto y de la retroalimentación.

*Y “La evaluación MICRO, que se encarga de revisar los procesos de enseñanza- aprendizaje en el aula, a través del análisis del comportamiento de los participantes, de los facilitadores o instructores, de las condiciones ambientales, de las instalaciones y equipos necesarias, del alcance de objetivos institucionales, del aprovechamiento del aprendizaje, del seguimiento de los procesos formativos y su aplicación en el puesto de trabajo del costo- beneficio e incluso por participante, etc”.* (Trosino, 2007)

### **2.2.2.- Políticas de Motivación**

*“Si hay algo que ya no esté en duda en el mundo de la empresa es que el rendimiento depende más de la motivación que de la aptitud. O mejor dicho – puesto que el concepto de “motivación” recibe varias definiciones – depende más de la actitud.”* (Vértices, 2008)

Una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a una persona a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. Pero además, ésta se relaciona a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas. (Definición .de, 2008)

Por lo tanto, decimos que no solo los gobernantes deben cumplir con las exigencias morales, sino que las demás personas en general, también tienen que aprender a cumplir esas exigencias morales, cultivando sus virtudes y desarrollándolas con la participación que se requiere políticamente.

Para el manual de Publicaciones Vértice (2008) escribe que, Thorndike, en 1911 dijo que, todos tienen tendencia a repetir aquellos actos por los cuales han obtenido

recompensa, y tratar de evitar actos por los que se obtuvo castigo. Determinando de esta manera que, cada resultado que obtengamos siempre de cada acción que se realice, se basara en la motivación que en principio se obtuvo o no de dicha acción.

Aunque el deseo, es uno de los principales motores de la motivación. La motivación puede sustentarse en la recompensa que se va a obtener o en la necesidad de la persona. Por eso la motivación es un elemento psicológico indispensable para emprender cualquier trabajo, proyecto o para llevar a cabo diferentes actividades con eficiencia.

Para Jiménez (1998) en su libro: La comunicación interna; nos habla acerca de las políticas y estrategias comunicacionales constituidas por un conjunto de actividades contingentes de la empresa; proviniendo esta de la inevitable subordinación que muestra toda política con respecto a un conjunto de circunstancias, donde pueden verse modificadas espontáneamente o a su voluntad. Por eso en su definición de las políticas de comunicación interna; menciona a las políticas de motivación e implicación, dando a conocer que:

*“La comunicación interna en su conjunto se orienta a hacer comprender que la motivación no puede ser un reflejo, condicionado sólo por estímulos económicos. Esta política se propone también “fidelizar” a los clientes internos; motivarlos “por el espíritu”, es decir, pasar de la pasividad conformista a la valoración de la capacidad individual; despertar en ellos la conciencia de pertenencia activa al grupo humano de la empresa; estimular su responsabilidad individual; implicarlos con entusiasmo en sus objetivos y proyectos; hacer de ellos piezas clave en la gestión de calidad”*

La presente definición concuerda con mi investigación, ya que lo que para el autor es, estímulos económicos; en el trabajo se plantea que, debe haber una motivación económica, considerando una diferenciación salarial y; una bonificación y subsidios, pero cuando él se expresa acerca de una motivación por el “espíritu”, hablamos de un valor personal a su capacidad intelectual, para la investigadora este viene hacer el

aspecto de la motivación profesional donde se toma en cuenta la continuidad laboral, el plan de carreras y el reconocimiento a su labor.

### **2.2.2.1 Teorías de la motivación.**

Motivar los trabajadores para que logren un buen nivel de desempeño es un problema importante para una organización y para enfocar correctamente la motivación de los trabajadores es necesario conocer cuáles son sus necesidades; sin embargo diferentes autores han intentado explicar dichas necesidades mediante sus teorías, las cuales a continuación describiremos.

De acuerdo con Robbins & Mary, (2005), se debería empezar a analizar tres de las primeras teorías de motivación, que a pesar de ser cuestionables en términos de validez, tal vez sean los enfoques más amplios y conocidos hacia la motivación de los empleados y son:

#### **a) Jerarquía de las necesidades de Maslow**

Esta primera teoría mejor conocida como la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow; propone que, en cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades, abordando de esta manera las necesidades de los trabajadores de una organización y de la cuales hace mención a:

- **Necesidades fisiológicas:** Es el alimento, bebida, vivienda, satisfacción sexual y otras necesidades físicas.
- **Necesidades de seguridad:** Es la seguridad y protección al daño físico y emocional, así como la certeza de que seguirían satisfaciendo las necesidades físicas.
- **Necesidades Sociales:** son el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- **Necesidades de estima:** son los factores de estima internos como: respeto a uno mismo, autonomía y logros y factores de estima externos, como: estatus, reconocimiento y atención.

- **Necesidades de autorrealización y crecimiento:** Es el logro del propio potencial y autosatisfacción; el impulso para convertirse en lo que uno es capaz de llegar a ser.

La presente teoría ha sido tomada como referencia a la materialización de la investigación, ello en la medida que aborda las políticas de motivación como una necesidad de las personas y en la organización; lo cual guarda relación con los argumentos, de cada nivel de la jerarquía de las necesidades de Maslow, donde nos habla que se debe satisfacer la primera necesidad antes de que se active la siguiente, cubriendo así de manera sus necesidades y obtener un alto logro de desempeño laboral.

Al mencionar Maslow las necesidades de los trabajadores, lo que para él son las necesidades sociales de estima, autorrealización y crecimiento; para la investigadora viene a ser la necesidad de una motivación profesional del trabajador y cuando el mencionar la necesidades fisiológicas y de seguridad, está notando la necesidad de una motivación económica para poder satisfacer esas necesidades.

#### **b) Teoría X y teoría Y de McGregor**

Douglas McGregor, conocido por proponer dos series de supuestos sobre la naturaleza humana: la teoría X y la teoría Y. Dicho en forma simple, la teoría X presenta un punto de vista básicamente negativo de las personas. Supone que los trabajadores tienen poca ambición, les disgusta trabajar, desean evitar la responsabilidad y necesitan un control estricto para trabajar con eficacia. Sin embargo la teoría Y ofrece un punto de vista positivo. Supone que los trabajadores pueden dirigirse a sí mismos, aceptan y realmente buscan tener responsabilidad, considerando el trabajo como una actividad natural. (Robbins & Mary, 2005)

#### **c) Teoría de la motivación e higiene de Herzberg**

Esta teoría de Frederick Herzberg propone que la satisfacción y la motivación en el trabajo se relacionan con factores extrínsecos. Herzberg creía que las actitudes de los

individuos hacia el trabajo determinaban el éxito o el fracaso, por lo que investigo la pregunta, ¿Qué desean las personas de sus trabajos? Pidió a las personas que proporcionaran bien o mal en sus trabajos, concluyendo en su análisis que las respuestas que dieron las personas cuando se sintieron en sus trabajos difirieron en forma significativa que se sintieron mal. Afirmando de esta manera que, los factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción en el trabajo y la motivación, en tanto que los factores extrínsecos se relacionan con la insatisfacción en el trabajo. (Robbins & Mary, 2005)

#### **2.2.2.2 Tipos de motivación.**

##### **a. Motivación intrínseca:**

Para Laia (2009) este tipo de motivación “Se evidencia cuando el individuo realiza una actividad por el simple placer de realizarla, sin que nadie de manera obvia le dé algún incentivo externo”. Sin embargo para algunos autores distinguen la motivación intrínseca en dos tipos basados en: el disfrute y en la auto exigencia.

##### **b. Motivación extrínseca:**

“Es debida a factores extrínsecos o incentivación externa. Aparece cuando lo que atrae no es la acción que se realiza en sí sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada”. (Laia, 2009). Tradicionalmente, este tipo de motivación se ha utilizado para motivar a empleados mediante recompensas tangibles.

Este tipo de motivación podría decir que es la económica, donde se denota una diferenciación salarial y bonificaciones especiales para el trabajo realizado.

##### **c. Motivación positiva:**

Proceso mediante el cual el individuo inicia, sostiene y direcciona su conducta hacia la obtención de una recompensa, estimulante de esta manera la repetición de la conducta de este positivo resultado que lo produjo. (Laia, 2009).

**d. Motivación negativa:**

Proceso de activación, mantenimiento y orientación de la conducta individual, tratando de evitar una consecuencia desagradable. Este resultado tiende a inhibir la conducta que lo generó. Sin embargo, consideran recomendable la utilización de la motivación negativa proponiendo de esta manera el castigo como último recurso para enfrentar conductas no deseadas. (Laia, 2009)

**e. La micro motivación:**

Proceso mediante el cual las organizaciones crean un conjunto de incentivos materiales, sociales y psicológicos, generando así en sus trabajadores conductas que permitan satisfacer sus necesidades y alcanzar las metas organizacionales. De esta manera se alcanza el nivel de esfuerzo esperado enriqueciéndolos con niveles de satisfacción y desempeño individual. (Laia, 2009)

Este tipo de motivación es la que deben aplicar las organizaciones, por ser completa y es la que debería caracterizar a las mismas, porque es la que va a permitir que sus trabajadores logren los objetivos propuestos en forma recíproca.

**f. La macro motivación:**

Proceso, no planeado el cual la sociedad transmite ciertos mensajes que el individuo internaliza y que le permiten formarse una idea sobre sí mismo y sobre el trabajo, ideas que influyen seriamente en los niveles de motivación individual. Cuando la macro motivación y la micro motivación están alineadas se potencian las iniciativas motivadoras de las organizaciones y cuando el conjunto de valores de la sociedad tiene una dirección distinta a la de la micro motivación, los esfuerzos tienden anularse. (Laia, 2009).



### **2.2.2.3 Mecanismos de motivación laboral.**

Hoy en día las organizaciones requieren contar con equipos humanos proactivos y comprometidos, que garanticen un alto rendimiento económico y también social. Por lo tanto la motivación laboral “Es la estrategia para establecer y mantener principios y valores corporativos que orienten a los empleados a desarrollar un alto desempeño, de manera que esta conducta repercuta positivamente en los intereses de la organización”. (García, 2010)

Entonces podemos decir que las personas necesitan estar seguras de que son apreciadas y valoradas, que sus esfuerzos y aportes son reconocidos, que gracias a estas acciones obtendrán gratificaciones y que sus puestos de trabajo son espacios seguros y confiables, de donde obtienen el sustento para sobrevivir y así alcanzar un constante desarrollo personal, para su bien y el de la organización.

Para lograr existen técnicas y recursos que pueden facilitar esta tarea como:

#### **a. Continuidad laboral**

La continuidad laboral ocurre cuando suceden las siguientes circunstancias: (Asociados, 2011)

- Cuando se trasmite la propiedad, la titularidad o la explotación de una empresa de una persona a otra y continúan realizándose las labores de la empresa.
- Cuando el trabajador, no obstante haber recibido el monto de su liquidación laboral, vuelve a trabajar en la misma empresa dentro del mes siguiente a la fecha en que recibió su pago de liquidación.
- Cuando el trabajador es trasladado de una empresa a otra, en distinto lugar de trabajo, si ambas empresas se encuentran sometidas a una administración común, o cuando una de las empresas es socia de la otra o cuando los socios mayoritarios o decisorios de una de las empresas, son también de la otra empresa.

Por principio general debe entenderse que en toda relación laboral, se presume la existencia de una relación de carácter permanente si se tiene en cuenta que el Contrato de Trabajo se rige por el principio de continuidad, el cuál considera como, uno de duración indefinida, haciéndole resistente a las circunstancias que en ese proceso pueden alterar este carácter, de tal manera que el trabajador pueda trabajar mientras quiera, mientras pueda y mientras exista la fuente de trabajo, salvo las excepciones que puedan limitar legítimamente la duración del empleo o su terminación por causas específicas.(Grimaldo Saturdino, 2011)

#### **b. Bonificación**

Es entregar una cantidad de dinero extra al salario básico de un trabajador; es decir un adicional, estas pueden ser de forma general, que se les den a todos los trabajadores o para aquellos que reúnan ciertos requisitos que la empresa quiere para aumentar su producción.

Para Grisolia, (2004) existe una diferenciación entre los términos gratificación y bonificación, sobre las primeras considera que esta clase de remuneraciones aunque provengan de la voluntad unilateral del patrono, deberán ser vista para todos los efectos como parte integrante del salario, iniciando entonces la discusión únicamente con respecto a establecer cuando se convierte en exigible dicha prestación.

#### **c. Reconocimiento**

Para García, (2010) Es la acción o acciones tendientes a ponerse en evidencia el buen desempeño de las personas, para elevar sus niveles de satisfacción personal y reforzar la confianza en sus capacidades.

Reconocimiento; se ha convertido en una palabra clave de nuestro tiempo, tanto que está resultando fundamental en los trabajos para conceptualizar los debates actuales acerca de la identidad y la diferencia. (Fraser & Honneth, 2006)

Sin embargo en términos más fáciles de analizar y llevado a la actualidad en diferentes aspectos; los autores Fraser & Honneth, (2006) nos dicen que:

*“Uno de nosotros, Axel Honneth, concibe el reconocimiento como la categoría moral fundamental, suprema, considerando la distribución derivada. Así reinterpreta el ideal socialista de la redistribución como una sub-variedad de la lucha por el reconocimiento. La otra Nancy Fraser, niega que la distribución pueda subsumirse en el reconocimiento.*

*Inés Temple nos habla acerca del: Reconocer equivale a aceptar, a aprobar, a validar, a valorar al otro. Es un acto de generosidad intrínseca, de respeto, de agradecimiento. Dar eso a nuestros colaboradores o familiares no siempre es fácil; es más, ¡muchas veces hasta nos cuesta dar reconocimiento a nuestros seres queridos!”*

Por lo tanto dar reconocimiento puede ser tan sencillo como decir lo justo en el momento apropiado, pero reconocer equivale a aceptar, a aprobar, a validar y valorar a la otra persona siendo de esta manera un acto de generosidad, de respeto o de agradecimiento por el desempeño o sacrificio que haya hecho, dar eso a nuestros trabajadores o hasta a nuestro propios familiares no siempre es fácil, por eso es muy importante aprender y dar ánimo a esas personas que lo merezcan en todos los momentos posibles ya sea a la mitad al principio o al final del camino , motivando y premiando de esa manera el esfuerzo, la actitud que obtuvieron y tienen por culminar dicha función o tarea.

De esta manera culmino este párrafo diciendo: que no basta y no son necesarias las recompensas materiales, o las grandes felicitaciones, y/o aplausos; aunque sean bien intencionadas, ya que muchas veces un pequeño gesto como una sonrisa sincera y el aprecio honesto hacia el otro por su colaboración, es suficiente, el tiempo y la atención dedicada a esa persona expresando satisfacción y agradecimiento por su apoyo es muy importante, ellos lo sentirán y se sentirán alagados, aunque de manera diferente; el ego para una persona es muy importante, alimenta el alma y vale mucho más.

#### **d. Subsidios**

Se entiende por subsidio a toda asistencia a título gratuito otorgada por el gobierno a productores o consumidores existiendo diferentes modalidades como son: (Cróce, Costa, & Juan-Ramón, 2002).

- Donaciones en efectivo: Pagos directos a productores o consumidores.
- Subsidios de créditos: Préstamos a tasas de interés inferiores a las de los empréstitos públicos, garantizadas por el gobierno.
- Subsidios tributarios: reducción de obligaciones tributarias específicas.
- Subsidios en especie: Suministros de bienes y servicios a precios inferiores a los del mercado.
- Subsidios para adquisiciones: Adquisición, por parte del sector público de bienes y servicios a precios superiores a los del mercado.
- Subsidios regulatorios: Pagos implícitos a través de actos de regulación gubernamental que modifican los precios de mercado o el acceso al mercado.
- Subsidios cambiarios: Mantenimiento de una moneda sobrevaluada.

*“En muchos países en desarrollo, los subsidios representan una gran proporción de los recursos del presupuesto público. Los subsidios son explícitos si registran enteramente en el presupuesto como gastos, e implícitos en caso contrario. Los subsidios implícitos resultan de fijar precios administrados a niveles inferiores o superiores a los del mercado, de respaldar tasas de interés que no son de mercado o de mantener una moneda sobrevalorada”. (Cróce, Costa, & JuanRamón, 2002).*

Mayormente la proporción de los subsidios públicos son implícitos y por lo tanto no se reflejan plenamente en el presupuesto, esto interfieren en la asignación eficiente de recursos, reduciendo la flexibilidad de la economía y dificultando el ajuste estructural.

## **2.3 Bases conceptuales**

### **2.3.1 Capacitación Profesional**

- La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.
- Blake la define así: La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal.
- Finalmente tenemos que: la capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización, es evidente que la capacitación tiene importancia durante toda una carrera, ayudando a los aprendices a desarrollarse para responsabilidades futuras.

### **2.3.2 Políticas de motivación**

- Una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a una persona a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. Pero además, ésta se relaciona a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas
- Para Jiménez políticas de motivación hacen comprender que la motivación no puede ser un reflejo, condicionado sólo por estímulos económicos, sino que esta política se propone también a “fidelizar” a los clientes internos; motivarlos “por el espíritu”, es decir, pasar de la pasividad conformista a la valoración de la capacidad

individual; despertar en ellos la conciencia de pertenencia activa al grupo humano de la empresa; estimular su responsabilidad individual; implicarlos con entusiasmo en sus objetivos y proyectos; hacer de ellos piezas clave en la gestión de calidad.

## **2.4 Sistema de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

**H1:** La Capacitación Profesional se relaciona con las Políticas de Motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura.

**H<sub>0</sub>:** La Capacitación Profesional no se relaciona con las Políticas de Motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

**H1:** El personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, se caracteriza por tener un diseño, desarrollo, monitoreo y evaluación de capacitación profesional inadecuado.

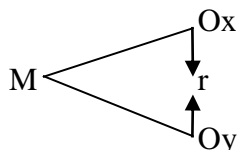
**H2:** Las políticas de motivación que se desarrollan en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, son profesionales y económicas.

**H3:** La Capacitación Profesional se relaciona con las Políticas de Motivación Profesional y Políticas de Motivación Económica en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño de la investigación

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, según Sánchez y Reyes (1998), se aplicó el tipo de diseño correlacional; cuya fórmula es la siguiente.



En este esquema tenemos

- M = Representa la muestra de estudio.
- Ox = Indica las observaciones obtenidas en la variable: Capacitación Profesional.
- Oy = Indica las observaciones obtenidas en la variable Políticas de Motivación.
- r = Hace mención a la posible relación existente entre las variables estudiadas.

Es decir el tipo de diseño correlacional se utiliza cuando se quiere comparar qué relación tienen las diferentes variables, que pueden obtener de una misma muestra.

#### 3.2 Población y Muestra

El presente estudio está conformado por una población de 724 trabajadores de los cuales:

**Cuadro N° 04**  
**Población total del personal de la Municipalidad de Sullana**

Población	N°
Nombrados	274
Contratados (CAS)	450
<b>Total</b>	<b>724</b>

**Fuente:** CAP de la Municipalidad Provincial de Sullana 2012.

**Elaborado por:** El investigador.

De esta manera la muestra de estudio estará conformada por 88 trabajadores, con las fórmulas de FISHER, ARKIN y COLTON con un margen de error del 10 %, donde se procede a estratificarla para poder coberturar el personal nombrado y CAS, siendo esta mediante la regla de tres simple.

**Cuadro N° 05**  
**Población de muestra de estudio**

<b>Población</b>	<b>N°</b>
Nombrados	33
Contratados (CAS)	55
<b>Total</b>	<b>88</b>

**Fuente:** Cuadro N° 04 “Población total de la Municipalidad de Sullana”.

**Elaborado por:** El investigador.

$$n = 88$$

Además la muestra es estratificada atendiendo a tres niveles: directivos, mandos intermedios y operativos.

### **3.3 Técnicas e instrumentos**

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue:

- **Encuesta:**

Esta técnica se utilizó para indagar los rasgos característicos de la capacitación profesional y las políticas de motivación dado a que Carrasco (2005) quien acota que la encuesta es “una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”, en este caso se trata de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana.



El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario.

- **Cuestionario:**

Según Hernández (2007), este instrumento “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir o evaluar”.

En el presente estudio se utilizó para medir ambas variables, como son capacitación profesional y políticas de motivación. El cuestionario que se aplicó es de tipo pre-categorizado debido a que contó con las opciones de respuesta para cada una de las preguntas planteadas, utilizando preguntas abiertas y cerradas de selección simple y de selección múltiple.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis de Resultados

#### ✓ Procedimiento

En la presente investigación se utilizaron los métodos estadísticos o cuantitativos para el análisis de información, los cuales, de acuerdo con Zavala (1999), se materializan en la estadística descriptiva para las variables, tomadas individualmente y el análisis no paramétrico.

En cuanto al primer tipo de análisis, (estadística descriptiva); según Hernández, et al. (2003), su principal tarea es describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable. En este análisis se trabajó la distribución de frecuencias y porcentajes en cada una de las tablas estadísticas por cada indicador de las variables: Capacitación Profesional y las Políticas de Motivación.

El análisis no paramétrico se utilizó para probar las hipótesis, la misma que se hizo mediante la prueba de Chi-Cuadrado, que es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables, además es necesario puesto que según Ávila (2001) afirma que esta prueba es apropiada para datos nominales, ordinales o de variable cualitativa.

El procedimiento utilizado para la prueba de hipótesis, parafraseando lo planteado por Hernández, et al. (2007), fue el siguiente:

- **Elaboración de la tabla de contingencia o tabulación cruzada.**

Hace referencia a un cuadro de doble entrada o con dualidad dimensional, donde cada entrada o dimensión contiene las variables de investigación y cada variable se subdivide en cuatro categorías.

La tabla de contingencia o tabulación cruzada en la presente investigación fue de 4 x 4 y se organizó considerando, en las columnas a la primera variable (Capacitación

Profesional) con sus respectivas categorías o niveles (muy bueno, bueno, regular y malo); en tanto que en las filas o renglones se ubicó a la segunda variable (Políticas de Motivación) con sus respectivas categorías (muy bueno, buena, regular y malo). La tabla de contingencia con las frecuencias observadas quedó estructurada de la siguiente manera:

**Tabla N°12**  
**Contingencia o tabulación cruzada de 4 x 4**

Políticas de Motivación	Capacitación Profesional				
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
Muy Bueno	0	4	0	0	4
Buena	0	8	4	6	18
Regular	0	6	7	14	27
Malo	0	9	8	22	39
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>42</b>	<b>88</b>

**Fuente:** Tabla N° 11: Relación entre la Capacitación Profesional y las Políticas de Motivación.  
**Elaborado por:** El investigador

- **Reagrupación y/o reducción de categorías de frecuencias observadas.**

En este proceso se aplicaron artificios estadísticos, bajo la perspectiva de adecuado e inadecuado y satisfactorio e insatisfactorio; lo cual implicó el reagrupamiento de las cuatro categorías de ambas variables en dos. Para el caso de la primera variable (Capacitación Profesional), las categorías de: muy bueno y bueno se agruparon en la categoría adecuada, en tanto, las categorías de: regular y malo se unieron en la categoría inadecuada. En el caso de la segunda variable (Políticas de Motivación),

las categorías de: muy bueno y buena se unieron en la categoría satisfactorio y las categorías: regular y malo se unificaron en la categoría insatisfactorio.

La reagrupación y/o reducción de categorías de frecuencias observadas en la tabla de contingencia o tabulación cruzada fue de 2 x 2 y se organizó considerando, en las columnas a la primera variable (Capacitación Profesional), con sus respectivas categorías (adecuado e inadecuado); en tanto que en las filas o renglones se ubicó a la segunda variable (Políticas de Motivación) con sus respectivas categorías (satisfactorio e insatisfactorio), quedando estructurada de la siguiente manera:

**Tabla N°13**  
**Contingencia o tabulación cruzada de 2 x 2**

Políticas de Motivación	Capacitación Profesional		
	Adecuada	Inadecuada	Total
Satisfactorio	12	10	22
Insatisfactorio	15	51	66
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>61</b>	<b>88</b>

**Fuente:** Tabla N° 12 Contingencia o tabulación cruzada de 4 x 4.

**Elaborado por:** El investigador

- **Determinación de las frecuencias esperadas.**

Las frecuencias esperadas de cada celda, casilla o recuadro, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias esperadas.

$$fe = \frac{(total\ o\ marginal\ del\ renglón\ o\ fila)(total\ o\ marginal\ de\ columna)}{número\ total\ de\ frecuencias\ observadas}$$

Siguiendo con los datos anteriores para la primera celda, casilla o recuadro para capacitación profesional, la frecuencia esperada, sería:

$$fe1 = \frac{(22)(27)}{88} = 6.75$$

$$fe2 = \frac{(22)(61)}{88} = 15.25$$

Y para la segunda variable, políticas de motivación, la frecuencia esperada, sería:

$$fe1 = \frac{(66)(27)}{88} = 20.25$$

$$fe2 = \frac{(66)(61)}{88} = 45.75$$

Considerando de esta manera todas las celdas o casillas, quedó organizada, la tabla de frecuencias esperadas de la siguiente manera:

**Tabla N°14**  
**Frecuencias Esperadas**

Políticas de Motivación	Capacitación Profesional		
	Adecuada	Inadecuada	Total
Satisfactorio	6.75	15.25	22
Insatisfactorio	20.25	45.75	66
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>61</b>	<b>88</b>

**Fuente:** Tabla N° 13 Contingencia o tabulación cruzada de 2 x 2.

**Elaborado por:** El investigador

- **Aplicación de la fórmula Chi-cuadrado.**

Una vez obtenida las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula de Chi-cuadrada.

$$x^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e} \text{ Donde: } x^2 = \text{Valor de Chi-cuadrada}$$

$\Sigma$  = Sumatoria.

Fo = Frecuencias observadas.

Fe = Frecuencias esperadas.

En términos matemáticos, implica calcular para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada; esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada. Finalmente, se suman tales resultados y el resultado es el valor de Chi-cuadrado obtenida.

En términos estadísticos, organizamos la información en el siguiente cuadro, quedando estructurados así los resultados de la investigación:

**Cuadro N° 08**  
**Valor de Chi – Cuadrado**

Celda	Fo	Fe	(Fo - Fe)	$(Fo - Fe)^2$	$\frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$
<b>Capacitación Adecuada/ Políticas Satisfactorias</b>	12	6.75	5.25	27.56	4.08
<b>Capacitación Adecuada/ Políticas Insatisfactorias</b>	15	20.25	-5.25	27.56	1.36
<b>Capacitación Inadecuada / Políticas Satisfactorias</b>	10	15.25	-5.25	27.56	1.80
<b>Capacitación Inadecuada/ Políticas Insatisfactorias</b>	51	45.75	5.25	27.56	0.60
<b>Valor de <math>\chi^2</math></b>					<b>7.85</b>

**Fuente:** Tabla N° 13 y Tabla N° 14 de Contingencia o tabulación cruzada.

**Elaborado por:** El investigador

- **Determinación de los grados de libertad.**

La reagrupación de categorías implicó la reducción de los grados de libertad, por ello, al apreciar la tabla N° 11, normalmente, el Gl, por las cuatro categorías debería ser 9: (4-1) (4-1), pero con la reagrupación y/o reducción de categorías se habla de 1 Gl (2-1) (2-1).

La fórmula para determinar los grados de libertad es la siguiente:  $Gl = (r-1)(c-1)$ , donde  $r$  es el número de renglones o filas del cuadro de contingencia y  $c$  el número de columnas.

- **Asignación de los niveles de confianza, según grados de libertad.**

Una vez determinados los grados de libertad se procede a asignar los niveles de confianza, según la tabla de valores de Chi-cuadrada a los niveles de confianza de 0.05 y 0,01. Si el valor calculado de  $x^2$  es igual o superior a la de la tabla, se afirma que las variables están relacionadas. En la presente investigación, el valor que requerimos para empatar o superar el nivel de confianza del 0,05 (95%), según la tabla precitada es de 3,841 y el valor de  $x^2$  obtenido en la investigación, con 1 grado de libertad es de 7,854, que es muy superior al de la tabla; por lo tanto, el investigador afirma que existe relación significativa entre las variables de estudio.

- **Corroboración de la prueba de hipótesis en el software MINITAB 14.**

Para comprobar el procedimiento manual, pero sobre todo con el propósito de obtener el nivel confianza de la presente investigación, los datos se ingresaron al software MINITAB 14, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados.

MINITAB - Untitled

File Edit Data Calc Stat Graph Editor Tools Window Help

Session

1	12	10	22
	6,75	15,25	
	4,083	1,807	
2	15	51	66
	20,25	45,75	
	1,361	0,602	
Total	27	61	88

Chi-Sq = 7,854; DF = 1; P-Value = 0,005

Valor de Chi-cuadrado.

Nivel de confianza 0,005

- 0,5% de error.
- 99,5% de confiabilidad.

Grado de libertad.

✓ **Análisis**

Finalizando así el procedimiento para hallar los resultados de la presente investigación se pueden analizar los resultados, donde de esta manera se materializan en las tablas y gráficos estadísticos, los cuales están organizados en función a las variables, dimensiones e indicadores que se circunscriben en cada objetivo específico.

➤ **Capacitación Profesional**

En cuanto a la primera variable, la cual forma parte del primer objetivo específico, se presentan tablas por cada uno de los indicadores: diseño de la capacitación, desarrollo de la capacitación, monitoreo de la capacitación y la evaluación de la capacitación (tablas del 01 al 04), luego se presenta una tabla general de la variable capacitación profesional (tabla N° 05).

➤ **Políticas de Motivación**

En relación a la segunda variable, la cual forma parte del segundo objetivo específico, se presentan tablas por cada uno de los indicadores: continuidad laboral, reconocimiento a la labor, diferenciación salarial, y bonificación y subsidios (tablas del 06 al 09), posteriormente se presenta una tabla general de la variable políticas de motivación (tabla N° 10).

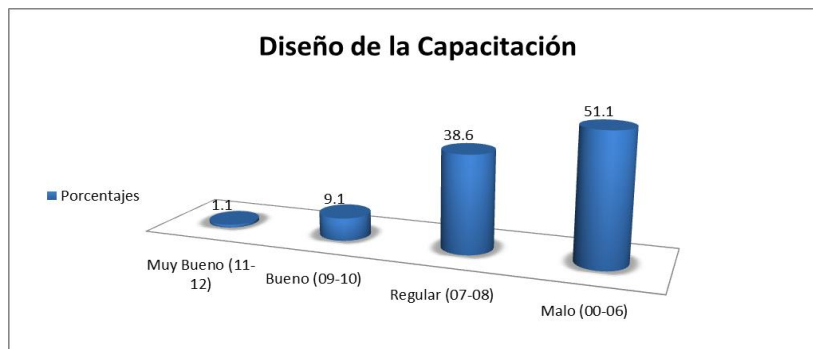


**Tabla N° 01**  
**Diseño de la Capacitación**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bueno (11-12)</b>	1	1.1
<b>Bueno (09-10)</b>	8	9.1
<b>Regular (07-08)</b>	34	38.6
<b>Malo (00-06)</b>	45	51.1
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado  
**Elaborado por:** El investigador.

**Gráfico N° 01**



**Fuente:** Tabla N° 01.  
**Elaborado por:** El investigador.

**Análisis** : Según el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad de Sullana, se plasmó en la tabla N° 01 en forma específica que un 51.1% señala que el nivel de la capacitación es malo, el 38.6% de información señala que es regular, el 9.1% expresa que es bueno y sólo un 1.1% tipifica al diseño de la capacitación como muy bueno.

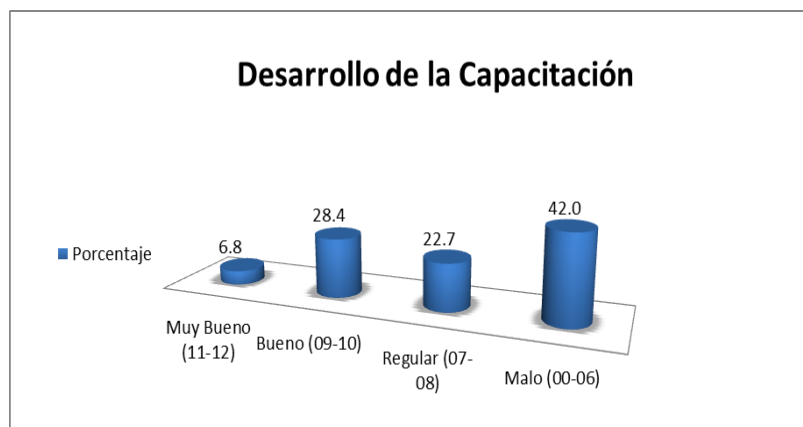
**Interpretación** : Por lo tanto el diseño de la capacitación de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Sullana en forma general es inadecuado para su desarrollo profesional, ya que en este indicador los más elevados porcentajes se encuentran en las categorías malo (53.4%) y regular (43.2%).

**Tabla N° 02**  
**Desarrollo de la Capacitación**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bueno (11-12)</b>	6	6.8
<b>Bueno (09-10)</b>	25	28.4
<b>Regular (07-08)</b>	20	22.7
<b>Malo (00-06)</b>	37	42.0
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado  
**Elaborado por:** El investigador

**Gráfico N° 02**



**Fuente:** Tabla N° 02  
**Elaborado por:** El investigador

**Análisis** : En la tabla N° 02, en términos específicos el 42% de los trabajadores de la Municipalidad expresa que el desarrollo de la capacitación es malo, el 28.4% expresa que es bueno, el 22.7% lo tipifica como regular y el 6.8% expresan que es muy bueno.

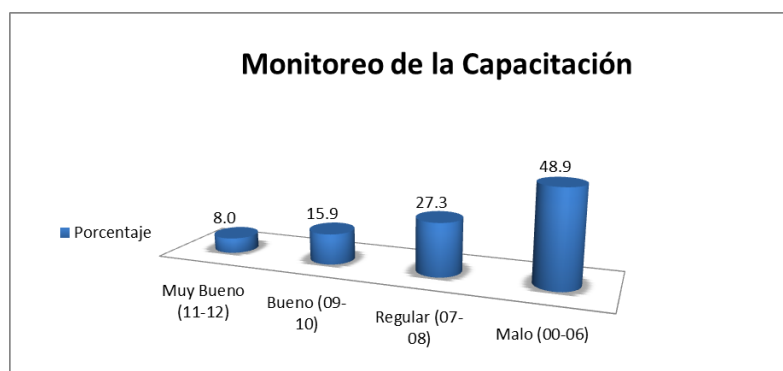
**Interpretación** : De forma general, el nivel de desarrollo de la capacitación que tienen los trabajadores de la Municipalidad de Sullana es inadecuado, pues el más alto porcentaje se encuentra entre los niveles malo (42%) y regular (22.7%) según la tabla de desarrollo de la capacitación.

**Tabla N° 03**  
**Monitoreo de la Capacitación**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bueno (11-12)</b>	7	8.0
<b>Bueno (09-10)</b>	14	15.9
<b>Regular (07-08)</b>	24	27.3
<b>Malo (00-06)</b>	43	48.9
<b>Total</b>	<b>88</b>	100.0

Fuente: cuestionario aplicado  
Elaborado por: El investigador

**Gráfico N° 03**



Fuente: Tabla N° 03  
Elaborado por: El investigador

**Análisis** : En la tabla N° 03 en términos específicos la mayoría de encuestados en un 48.9% expresa que el monitoreo de la capacitación es malo, el 27.3% lo tipifica como regular, el 15.9% bueno y el 8% tiene un monitoreo de capacitación muy buena.

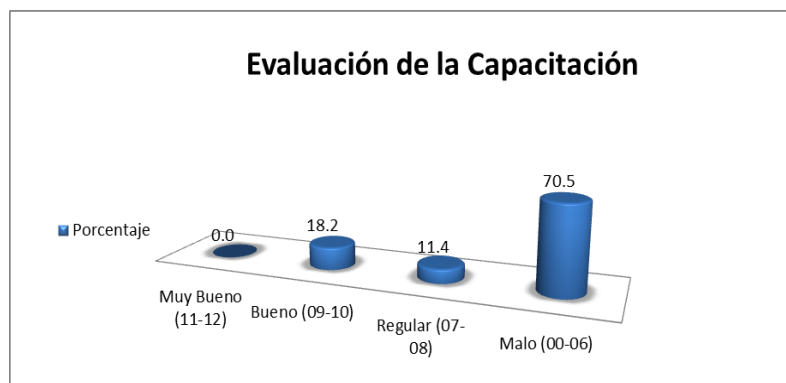
**Interpretación** : Por lo que podemos observar en forma global que el nivel de monitoreo de la capacitación es inadecuado en la organización, según el cuestionario aplicado a la población en estudio, encontrándose un acumulado del 48.9% y 27.3% en los niveles malo y regular al momento de monitorear las capacitaciones desarrolladas hacia los trabajadores.

**Tabla N° 04**  
**Evaluación de la Capacitación**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bueno (11-12)</b>	0	0.0
<b>Bueno (09-10)</b>	16	18.2
<b>Regular (07-08)</b>	10	11.4
<b>Malo (00-06)</b>	62	70.5
<b>Total</b>	<b>88</b>	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaborado por: El investigador

**Gráfico N° 04**



Fuente: Tabla N° 04  
Elaborado por: El investigador

**Análisis** : En la tabla N° 04, en términos particulares la evaluación de la capacitación es mala con 70.5%, el 18.2% indica que la evaluación de la capacitación es buena, el 11.4% lo tipifica como regular y el 0% nos demuestra que la evaluación de la capacitación en los trabajadores no es muy buena.

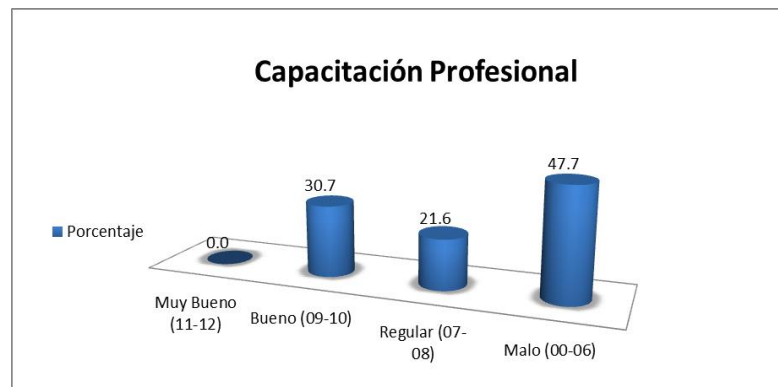
**Interpretación** : En términos globales, el nivel de evaluación es inadecuada en las capacitaciones desarrolladas, pues los más altos porcentajes se reflejan en un nivel malo con un 70.5% y regular con un 30.7% de la tabla N° 03, demostrando de esta manera que las capacitaciones que hay en la Municipalidad no están bien evaluadas por los encargados.

**Tabla N° 05**  
**Capacitación Profesional**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bueno (41 - 48)</b>	0	0.0
<b>Bueno (33 - 40)</b>	27	30.7
<b>Regular (25 - 32)</b>	19	21.6
<b>Malo (00 - 24)</b>	42	47.7
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaborado por: El investigador

**Gráfico N° 05**



Fuente: Tabla N° 05  
Elaborado por: El investigador

**Análisis** : En la tabla N° 05, se muestra que del 100 % de los informantes se ha obtenido que un 47% de los trabajadores opinan que el nivel de la capacitación profesional dentro de la Municipalidad es mala, siguiéndole el nivel regular con un 30.7%, bueno con 30.7% y en la categoría de muy bueno se registra un porcentaje del 0%.

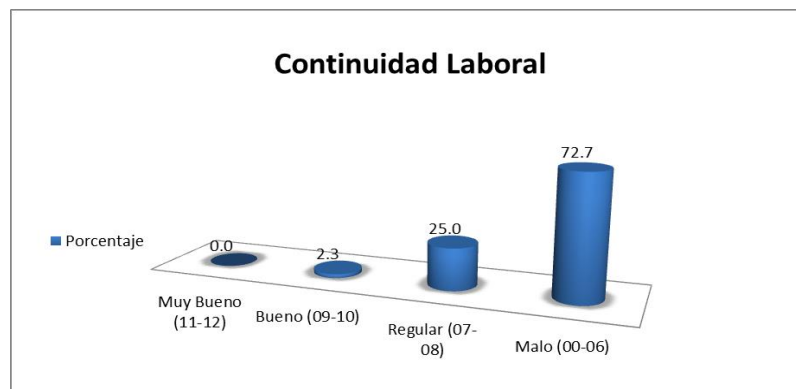
**Interpretación** : En términos generales, podemos concluir con la primera variable que el nivel de capacitación profesional es medianamente adecuada en los rasgos característicos de la capacitación profesional, dado a que el acumulado de los niveles bueno y regular dan una sumatoria de 52.3%, siendo este un porcentaje intermedio entre los resultados extremos como es el muy bueno y malo de la tabla N°05 de acuerdo a nuestra muestra de estudio.

**Tabla N° 06**  
**Continuidad Laboral**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bueno (11-12)</b>	0	0.0
<b>Bueno (09-10)</b>	2	2.3
<b>Regular (07-08)</b>	22	25.0
<b>Malo (00-06)</b>	64	72.7
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado  
**Elaborado por:** El investigador

**Gráfico N° 06**



**Fuente:** Tabla N° 05  
**Elaborado por:** El investigador

**Análisis** : En términos específicos en la tabla N° 06, se obtuvo que los trabajadores el 72.7% tipifican la continuidad laboral como mala y es el porcentaje más alto de este indicador, seguido de un 25% en el nivel regular, 2.3% expresa que es bueno y un 0% como muy bueno.

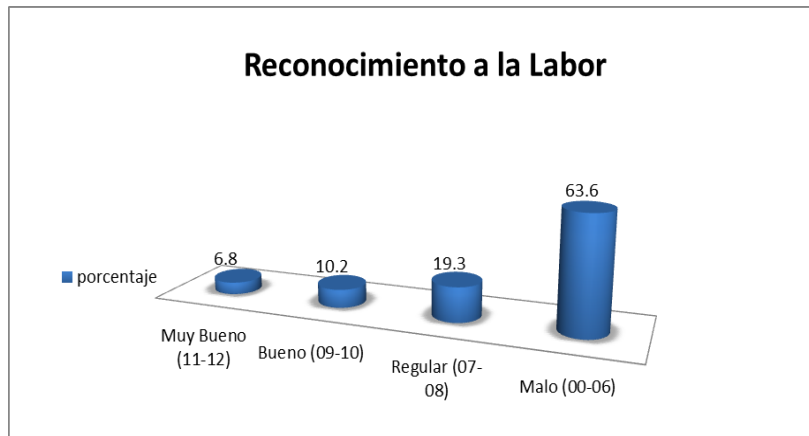
**Interpretación** : Por lo tanto observamos que la mayoría de los trabajadores se encuentran insatisfactoria en el manejo de continuidad laboral que tiene la Municipalidad, con un nivel malo (72.7%) y regular (25%) de la muestra de estudio.

**Tabla N° 07**  
**Reconocimiento a la Labor**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bueno (11-12)</b>	6	6.8
<b>Bueno (09-10)</b>	9	10.2
<b>Regular (07-08)</b>	17	19.3
<b>Malo (00-06)</b>	56	63.6
<b>Total</b>	<b>88</b>	100.0

**Fuente:** cuestionario aplicado  
**Elaborado por:** El investigador

**Gráfico N° 07**



**Fuente:** Tabla N° 05  
**Elaborado por:** El investigador

**Análisis** : En la tabla N° 07 en forma específica se observa que del 100 % de los encuestados, el 63.6% expresa que el nivel del reconocimiento a la labor es malo, seguido de un 19.3% lo tipifica como regular, el 10.2% como bueno y el 6.8% como muy bueno.

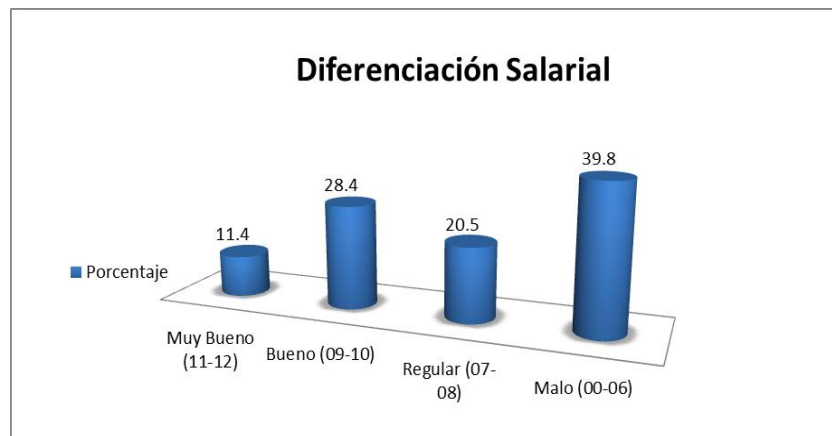
**Interpretación** : Con estos resultados podemos concluir que el nivel de reconocimiento laboral es insatisfactoria en los trabajadores, al no ser apreciados por sus jefes o encargados de la municipalidad, pues el porcentaje más alto se encuentra en la categoría malo (63.6%).

**Tabla N° 08**  
**Diferenciación Salarial**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bueno (11-12)</b>	10	11.4
<b>Bueno (09-10)</b>	25	28.4
<b>Regular (07-08)</b>	18	20.5
<b>Malo (00-06)</b>	35	39.8
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** cuestionario aplicado  
**Elaborado por:** El investigador

**Gráfico N° 08**



**Fuente:** Tabla N° 05  
**Elaborado por:** El investigador

**Análisis** : En la tabla N° 08, de manera específica se tiene que del indicador de diferenciación salarial el 11.4% de los trabajadores lo tipifica como muy bueno, el 28.4% lo categoriza como bueno, 20.5% como regular y un 39.8% expresa que la diferenciación salarial de los trabajadores es mala.

**Interpretación** : Esto permite observar en forma general que el nivel de diferenciación salarial es medianamente satisfactoria, ya que su porcentaje más alto se encuentra en la categoría malo con 39.8% y con 48.9% en la categoría buena y regular donde demuestra que un promedio favorable de trabajadores acepta y sabe acerca de la existencia de la diferenciación salarial dentro de la organización.



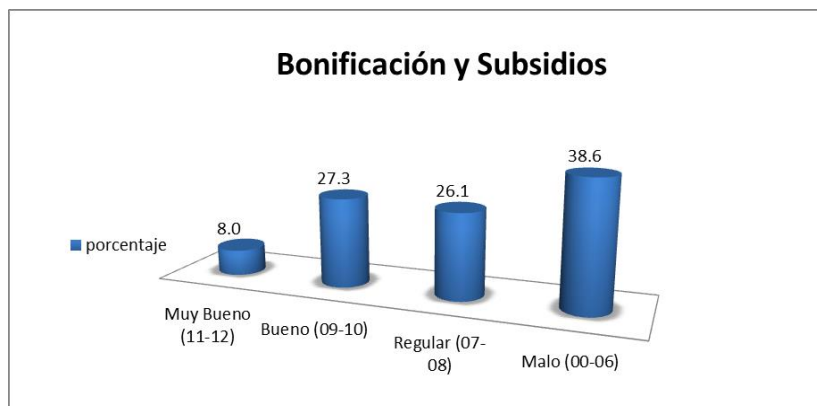
**Tabla N° 09**  
**Bonificación y Subsidios**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bueno (11-12)</b>	7	8.0
<b>Bueno (09-10)</b>	24	27.3
<b>Regular (07-08)</b>	23	26.1
<b>Malo (00-06)</b>	34	38.6
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100.0</b>

Fuente: cuestionario aplicado

Elaborado por: El investigador

**Gráfico N° 09**



Fuente: Tabla N° 05

Elaborado por: El investigador

**Análisis** : En la tabla N° 09, se tiene que del total de los encuestados encontramos valores porcentuales sin mucha diferenciación, por lo que el nivel malo cuenta con un 38.6%, el nivel bueno con 27.3%, el regular con un 26.1%. Sin embargo no podemos dejar de mencionar el nivel muy bueno aunque no con mucha valoración porcentual se encuentra con el 8 % concerniente a la bonificación y subsidios dentro de la organización.

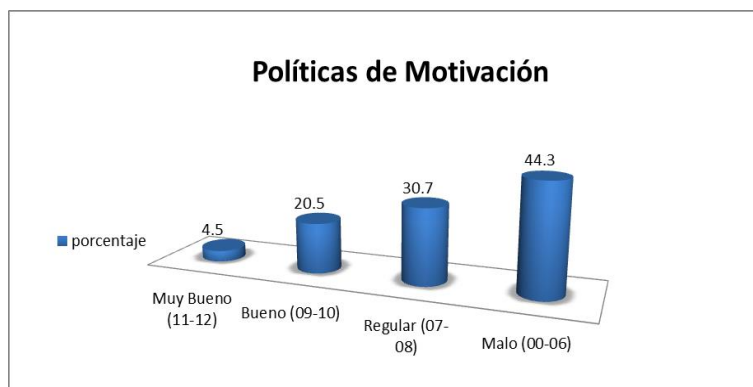
**Interpretación** : En términos globales los trabajadores aprecian que la bonificación y subsidios en el desarrollo de sus actividades organizacionales es medianamente satisfactoria pues la categorías de malo (38.6%) y bueno (27.3%), que son los niveles con mayores porcentajes dan un sumatoria de 65.9%, siendo este un resultado medio en la tabla de bonificación y subsidios.

**Tabla N° 10**  
**Políticas de Motivación**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bueno (41 - 48)</b>	4	4.5
<b>Bueno (33 - 40)</b>	18	20.5
<b>Regular (25 - 32)</b>	27	30.7
<b>Malo (00 - 24)</b>	39	44.3
<b>Total</b>	<b>88</b>	100.0

**Fuente:** cuestionario aplicado  
**Elaborado por:** El investigador

**Gráfico N° 10**



**Fuente:** Tabla N° 05  
**Elaborado por:** El investigador

**Análisis** : Del 100 % de los encuestados en la tabla N° 10, se obtiene que, un 44.3% de los trabajadores opinaron que el nivel de las políticas de motivación dentro de la Municipalidad es mala, siguiéndole el nivel regular con un 30.7%. Sin embargo no podemos descartar que un acumulado de 25% expresa que las políticas de motivación se dan de forma buena y muy buena.

**Interpretación** : En términos generales, podemos concluir que para la segunda variable el nivel de políticas de motivación dentro de la organización es medianamente satisfactoria, dado a que el acumulado de los niveles bueno y regular dan una sumatoria de 51.2%, siendo este un porcentaje intermedio entre los resultados extremos como es el muy bueno y malo de la tabla N°10 de acuerdo a los trabajadores de la población de estudio.

## 4.2 Discusión de Resultados

Tabla N° 11

Relación entre la Capacitación Profesional y las Políticas de Motivación

Nivel de Políticas de Motivación	Nivel de Capacitación Profesional								Total	
	Muy Bueno ( 11 - 12)		Bueno ( 11 - 12)		Regular ( 11 - 12)		Malo ( 11 - 12)			
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
	<b>Muy Bueno</b>	0	0.0	4	4.5	0	0.0	0		
<b>Bueno</b>	0	0.0	8	9.1	4	4.5	6	6.8	18	20.5
<b>Regular</b>	0	0.0	6	6.8	7	8.0	14	15.9	27	30.7
<b>Malo</b>	0	0.0	9	10.2	8	9.1	22	25.0	39	44.3
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>27</b>	<b>30.7</b>	<b>19</b>	<b>21.6</b>	<b>42</b>	<b>47.7</b>	<b>88</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el investigador

Chi – Cuadrado = 7,854

Grado de Libertad (GI) = 1

Probabilidad (P) = 0,005

**Análisis** : En la tabla N<sup>a</sup> 11 en términos específicos se tiene que del 4,5 % de trabajadores que tiene un nivel de políticas de motivación muy bueno, el mismo porcentaje tipifica la capacitación profesional como buena, notándose una relación directa entre las categorías positivas de ambas variables. Asimismo, del 20,5% de los trabajadores que tienen un nivel de políticas de motivación buena, el 9,1% tipifica a la capacitación profesional como bueno, el 4,5% lo tipifica como regular y el 6,8% lo tipifica como malo, notándose una relación medianamente directa entre las categorías de ambas variables. De igual manera, del 30,7% de los trabajadores que tienen un nivel de políticas de motivación regular, el 6,8% tipifica a la capacitación profesional como buena, el 8,0% lo tipifica como regular y el 15,9% lo tipifica como malo, notándose una relación poco directa entre las categorías de ambas variables. Por último, del 44,3% de los trabajadores que tienen un nivel de políticas de motivación malo, el 10,2% acota que la capacitación profesional es buena, el 9,1% señala que la capacitación profesional es regular y el 25,0% precisa que la capacitación profesional es malo, notándose una relación medianamente directa entre las categorías de ambas variables.

**Interpretación** : En términos generales, tenemos que en la Tabla N<sup>o</sup> 11 existen porcentajes significativos en las categorías intermedias de las variables: Capacitación profesional y las políticas de motivación, de allí que se tipifiquen ambas variables con un nivel medianamente satisfactorio.

En cuanto a la relación entre ambas variables es significativa, pues dicha correlación se da en una probabilidad de 0.005 y un valor de Chi cuadrado de 7.854, con 1 grado de libertad. Los datos precedentes, permiten a la investigadora concluir que sí existe relación entre las variables Capacitación profesional y Políticas de motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana; en consecuencia se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

## V. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que arriba el presente trabajo de investigación son las siguientes:

- Las políticas de motivación de la Municipalidad de Sullana que se han analizado en esta investigación son las políticas profesionales y económicas. En el primer caso debido a que la continuidad laboral es insatisfactoria y el reconocimiento a la labor también, podríamos precisar que esta política se da de manera negativa. Del mismo modo, en el segundo caso se obtuvo como resultado una insatisfactoria diferenciación salarial, bonificación y subsidios; por lo tanto podríamos decir que la política económica también se da de manera negativa en esta institución.
- Los rasgos de capacitación de los trabajadores de la Municipalidad de Sullana se caracteriza por tener un desarrollo inadecuado de diseño y desarrollo de la capacitación; del mismo modo un inadecuado monitoreo y evaluación de la capacitación. En consecuencia el nivel de capacitación de la población en estudio es medianamente adecuado.
- En conclusión las políticas de motivación profesional y económica de los trabajadores de la Municipalidad de Sullana expresan un nivel insuficiente. La relación que existe entre la capacitación profesional y la políticas de motivación es significativa, así quedó demostrado en la prueba de hipótesis a través del Chi cuadrado, donde la correlación entre las variables de estudio se da en una probabilidad de 0.005 y un valor de Chi cuadrado de 7.854.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aquino, Jorge A.; Vola, Roberto E.; Arecco, Marcelo J.; Aquino, Gustavo J. (2007) “*Recursos Humanos*”, Argentina, Ediciones Macchi, 3ra Edición.

Ávila, R. (2001). *Metodología de la Investigación*. Lima, Perú: Editorial de Estudios y Ediciones R. A.

Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la Investigación: Para Administración Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (2ª ed.). México: Pearson Educación.

Blake, Oscar. (1997) *La Capacitación: Un Recurso Dinamizador de las Organizaciones*. Argentina: Ediciones Macchi. (2da Ed).

Bohlander, G. W., & Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos* (14 ed.). (M. J. Díaz, Trad.) Cengage Learning .

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Cróce, E., Costa, M. D., & Juan Ramón, V. H. (2002). *Programación Financiera: Métodos y Aplicación al Caso de Colombia*. International Monetary Fund.

Franzé, J. (2004). *¿Qué es la política?: Tres Respuestas: Aristóteles, Weber y Schmitt*. Madrid: Los Libros de la Catarata.

Fraser, N., & Honneth, A. (2006). *¿Redistribución o Reconocimiento?: Un Debate Político-Filosófico*. (P. Manzano, Trad.) Madrid: Morata.

Gómez, O. J. (2002). *Evaluación del Sistema de Capacitación en Chile: Inversión Pública y los Beneficios para las Personas*. Santiago: Universitaria.

Grisolia, J. A. (2004). *Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social: Doctrina, Legislación, Jurisprudencia, Modelos* (10ª ed.). Lexis Nesis.

Hellriegel, D., & Jackson, S. E. (2005). *Administración: Un enfoque Basado en Competencias* (10 ed.). Cengage Learning Editores.

- Hé Hernández, R. a. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill Interamericana.
- Hernández, R. e. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill Interamericana.
- Jiménez, J. G. (1998). *La Comunicación Interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Kluwen, T. W. (2009-2010). *Política de Capacitación y Perfeccionamiento*. Documento Institucional, Centro de Formación Técnica.
- Marcic, R. L. (2006). *Introducción a la Administración*. CENGAGE LEARNING.
- Muchinsky, P. M. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo: Una Introducción a la Psicología Organizacional* (6ª ed.). Cengage Learning.
- Noé, R. W. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Decenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de Administración* (3ª ed.). México: Pearson Educación.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (1998). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Mantaro.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y Desarrollo de Personal* (4ª ed.). México: Editorial Limusa Noriega.
- Stephen P. Robins, M. C. (2005). *Administración* (8ª ed.). México: Pearson Education.
- Trosino, J. C. (2007). *Evaluación de la Capacitación en las Organizaciones*. México: Panorama.
- Valdivia, I. G. (2008 digitalizado). *Problemas de la Administración de Empresas*. Texas: Limusa- Wiley.
- Valencia, J. R. (2007). *Administración Moderna de Personal* (7ª ed.). México: Cengage Learning.

Vértices, P. (2008). *Motivación de Personal*. Recursos Humanos. España: Editorial Vértice.

Zavala, A. (1999). *Proyecto de Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

## REFERENCIAS ELÉCTRONICAS

Acosta Andrade, C., & Restrepo Horlandy, M. (28 de setiembre de 2004). Enfoque Integral de Reubicación y Readaptación Laboral como Respuesta al Impacto de la Violencia en los Trabajadores Colombianos. *Revista Ciencias de la Salud. Ciencias de la Salud*, 02, 62 - 64.

Asociados, E. J. (11 de 2011). *Enrique Herrera bienes Raíces C.A.* Recuperado el 01 de 11 de 2012, de <http://www.enriqueherrera.com.ve>

Chávez Castro, W. (Octubre de 2008). *Portal Institucional de la Municipalidad Provincial de Sullana*. Recuperado el 15 de Agosto de 2013, de Plan Estratégico Institucional 2009 - 2011: <http://www.peru.gob.pe>

*Definición .de.* (2008). (G. c. WordPress, Productor) Recuperado el 23 de 07 de 2012, de <http://definicion.de>

Forbes Álvarez, R. (2011). *Éxito Empresarial*. Recuperado el 30 de Agosto de 2013, de CEGESTI: <http://www.cegesti.org>

García, V. (13 de 09 de 2010). *Conyuntura Económica*. Recuperado el 02 de 11 de 2012, de <http://www.conyunturaeconomica.com>

González Martínez, M. E., & Vargas González, E. (17 de Mayo de 2013). *Catarina*. Recuperado el 29 de Agosto de 2013, de <http://catarina.udlap.mx>

Grimaldo Saturdino, C. V. (24 de 04 de 2011). *Asesoría Educativa Legal Gratuita Virtual a Instituciones Educativas Públicas y Privadas*. Recuperado el 03 de 11 de 2012, de Blogspot:<http://grimaldochongvasquez50.blogspot.com>



*Infojobs*. (11 de 04 de 2012). Recuperado el 29 de 10 de 2012, de Servicio Fase Beta:  
<http://plandecarrera.infojobs.net>

Laia. (09 de 11 de 2009). *BLog de Word Press.com*. (Alexking, Editor) Recuperado el 29  
de 10 de 2012, de Sociología de la Empresa: <http://sociologiaempresa09.wordpress.com>

*Ley Marco del Empleo Público*. (2004). Recuperado el 13 de 08 de 2013, de  
<http://www.bnp.gob.pe>

*Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo*. (Marzo de 1997). Recuperado el 13 de  
08 de 2013, de <http://www.mintra.gob.pe/>

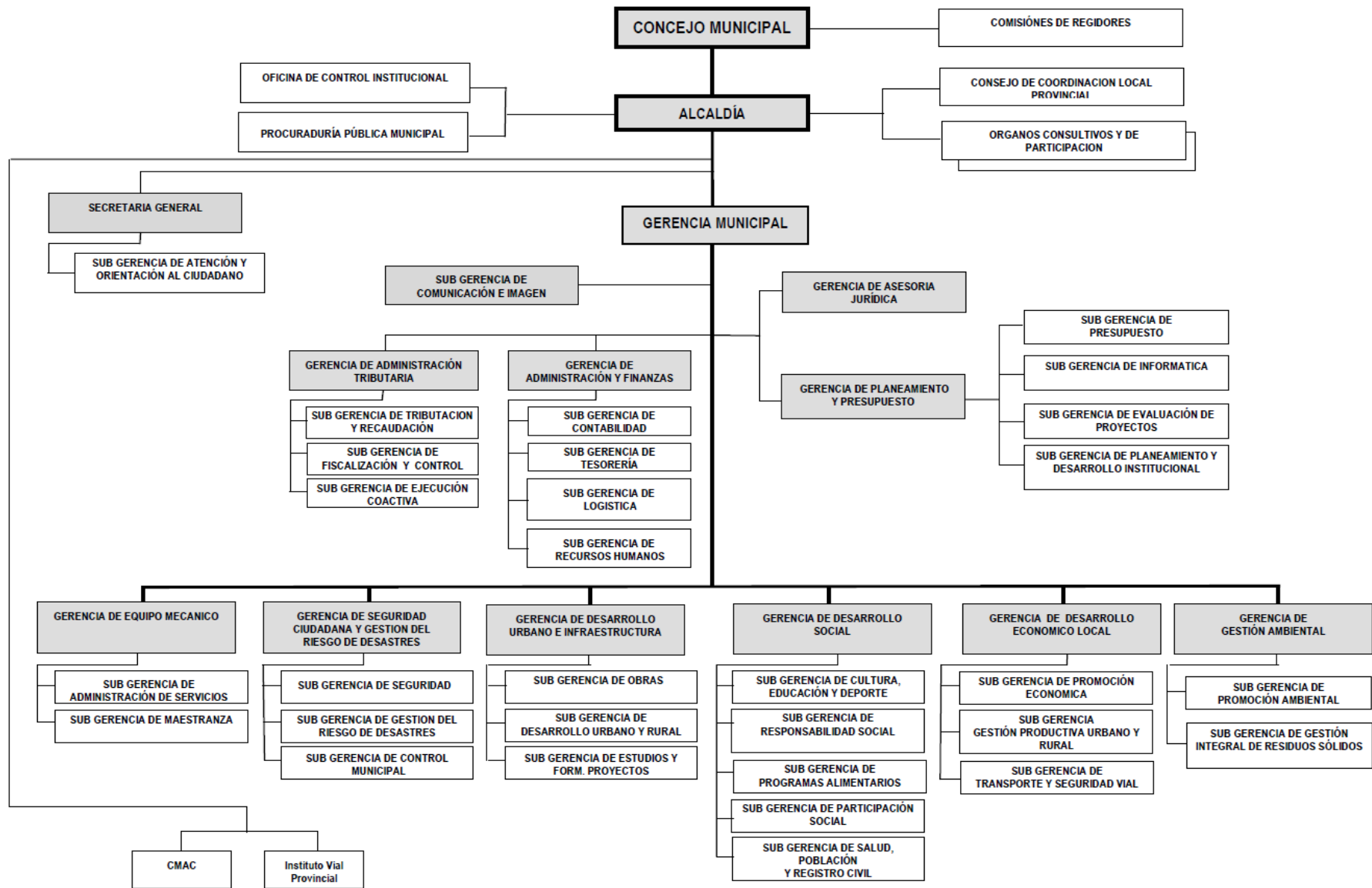
*Sullana Online*. (2006). Recuperado el 28 de Agosto de 2013, de Sullana Online:  
<http://www.sullanaonline.com>

(s.f.). *Guía Para Gerentes de Capacitación*.

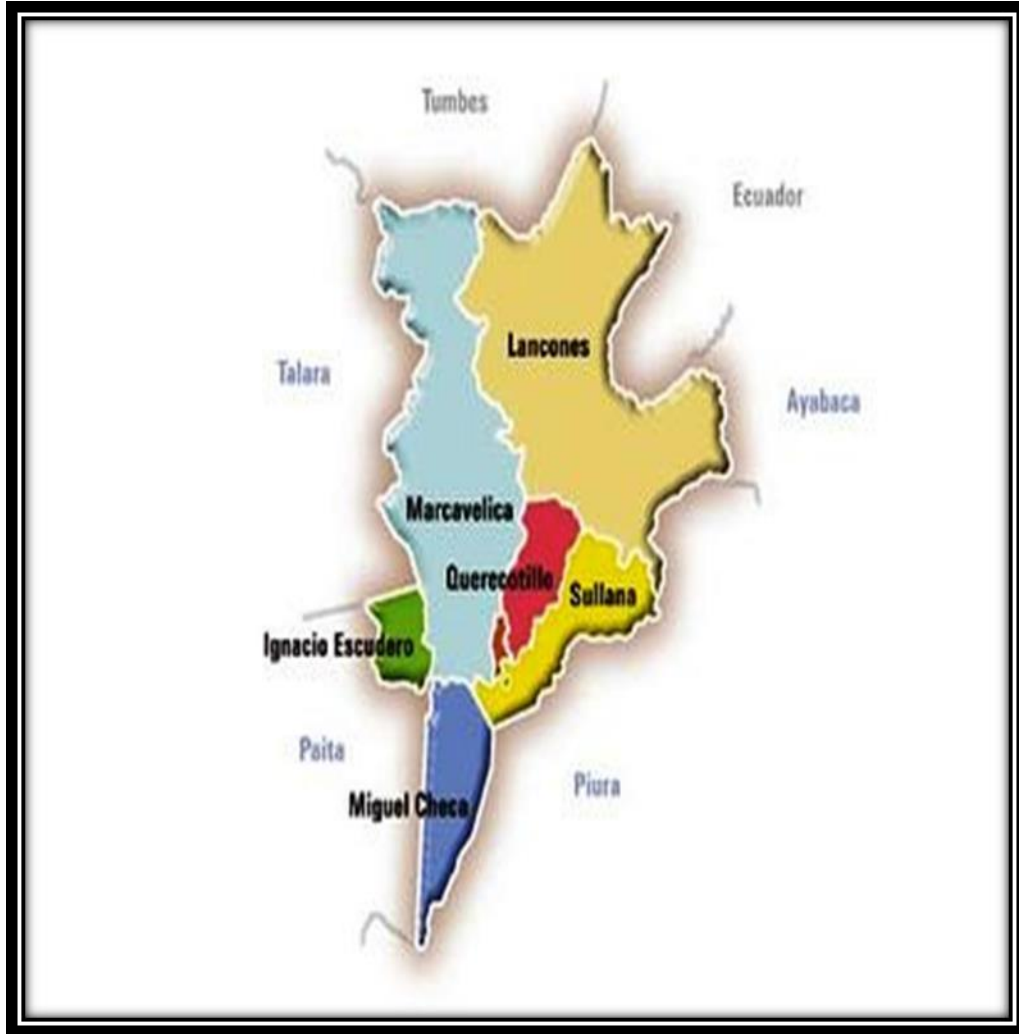
# **ANEXOS**

## ORGÁNIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA

(Aprobado: Ordenanza Municipal N° 00157-2013/MPS del 23/01/2013 )



## Mapa de Sullana



# APÉNDICE

### Cuadro N° 01: Matriz de Consistencia

**Título :** “Capacitación Profesional y Políticas de Motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, 2012”.

PROBLEMA	GENERAL	Preguntas	Objetivos	Hipótesis Específicas	Variables	Aspectos o Dimensiones	Indicadores	Marco Teórico	Metodología	Técnicas – Instrumentos
				¿Cuál es la relación que existe entre la Capacitación Profesional y las Políticas de Motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, al 2012?	Determinar la relación que existe entre la Capacitación Profesional y las Políticas de Motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, al 2012.	H1: La Capacitación Profesional se relaciona con las Políticas de Motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, al 2012.  H0: La Capacitación Profesional no se relaciona con las Políticas de Motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, al 2012.	Capacitación Profesional	Diseño y desarrollo de la capacitación.  Monitoreo y evaluación de la capacitación.	Diseño de la capacitación. Desarrollo de la capacitación.  Monitoreo de la capacitación. Evaluación de la capacitación.	<b>Capacitación Profesional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la capacitación</li> <li>• Características de la capacitación</li> <li>• Propósitos de la capacitación</li> <li>• Principios de la capacitación</li> <li>• Tipos de capacitación. De iniciación. De mantenimiento. De perfeccionamiento. De promoción. De reciclaje o actualización. De readaptación o reubicación.</li> <li>• El ciclo de la capacitación</li> <li>• Diseño y desarrollo de la Capacitación</li> <li>• Evaluación de la capacitación</li> </ul>
	ESPECIFICO	¿Cómo es la capacitación profesional en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, al 2012?	Indagar los rasgos característicos de la capacitación profesional en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura al 2012.	El personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura al 2012, se caracteriza por tener un diseño, desarrollo, monitoreo y evaluación de capacitación profesional inadecuado.	Políticas de Motivación	Motivación Profesional	Continuidad laboral. Plan de carreras. Reconocimiento a la labor.	<b>Políticas de Motivación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teorías de la motivación.</li> <li>• Tipos de motivación.</li> <li>• Mecanismos de motivación laboral. Continuidad laboral Bonificación Reconocimiento Subsidios</li> </ul>	<b>Población – Muestra</b> 88 Trabajadores.	<b>Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta.</li> </ul> <b>Instrumentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario.</li> </ul>
		¿Qué políticas de motivación se desarrollan en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura al 2012?	Precisar las políticas de motivación que se desarrollan en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, al 2012.	Las políticas de motivación que se desarrollan en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, al 2012 son profesionales y económicas.			Motivación Económica			
		¿De qué manera se relaciona la Capacitación Profesional con las Políticas de Motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura al 2012?	Verificar la relación que existe entre la Capacitación Profesional y las Políticas de Motivación en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, al 2012.	La Capacitación Profesional se relaciona con las Políticas de Motivación Profesional y Políticas de Motivación Económica en el personal de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, al 2012.						

**Fuente:** Elaborado por el investigador

**Cuadro N° 02**

**Matriz EFE: Municipalidad Provincial de Sullana**

<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PESO PONDERADO</b>
<b>Oportunidades</b>		Entre 1 y 4	Peso * Calificación
<b>O1:</b> Presencia de importantes instituciones empresariales, sociales y Culturales; tanto nacionales como internacionales.	<b>0.3</b>	<b>4</b>	<b>1.2</b>
<b>O2:</b> Globalización de mercados (mayor número de empresas exportadoras)	<b>0.15</b>	<b>3</b>	<b>0.45</b>
<b>Amenazas</b>			
<b>A1:</b> Elevado crecimiento del índice delincencial en la Provincia de Sullana.	<b>0.3</b>	<b>2</b>	<b>0.6</b>
<b>A2:</b> Percepción negativa de la mayor parte de los contribuyentes hacia la forma de actuar de la institución.	<b>0.25</b>	<b>1</b>	<b>0.25</b>
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		<b>Sumatoria 2.5</b>

**Fuente:** Elaborado por el Investigador

**Cuadro N° 03**

**Matriz EFI: Municipalidad Provincial de Sullana**

<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PESO PONDERADO</b>
<b>Fortalezas</b>		<b>Entre 1 y 4</b>	<b>Peso * Calificación</b>
<b>F1:</b> Autoridades municipales preocupadas por el Desarrollo de la Provincia.	<b>0,3</b>	<b>4</b>	<b>1.2</b>
<b>F2:</b> Disponen de tecnología Informática de última generación en sus principales gerencias.	<b>0,25</b>	<b>3</b>	<b>0.75</b>
<b>Debilidades</b>			
<b>D1:</b> Sistemas y procesos municipales inadecuados y engorrosos.	<b>0,3</b>	<b>2</b>	<b>0.6</b>
<b>D2:</b> Escasa coordinación entre el Gobierno Municipal y el Personal Profesional y Técnico.	<b>0,15</b>	<b>1</b>	<b>0.15</b>
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		<b>Sumatoria 2.7</b>

**Fuente:** Elaborado por el Investigador



**Cuadro N° 04**  
**Población total del personal de la Municipalidad de Sullana**

Población	N°
Nombrados	274
Contratados (CAS)	450
<b>Total</b>	<b>724</b>

**Fuente:** CAP de la Municipalidad Provincial de Sullana 2012.  
**Elaborado por:** El investigador.

**Aplicación de fórmula**

Datos Población		Datos Muestra					
Nombrados	274	Nombrados	33				
CAS	450	CAS	55				
	724		88				
<b>Fórmula 1: Muestra</b>				<b>Fórmula 2: Margen de error</b>			
M =	$\frac{P}{10\,000} + 1$			e =	$\sqrt{\frac{P}{M} - 1}$	10 000	%
Muestra	$\frac{724}{10000} + 1$			Margen de error	$\sqrt{\frac{724}{88} - 1}$	10000	
	724				724	1	10000
724	100	1			88		
	10000				724		
	72400	7.24			8.2273	7.2273	72273
	8.24	87.9			99.824	10.0	
		<b>Muestra</b>				<b>Margen de error</b>	
Las fórmulas son de FISHER, ARKIN y COLTON							
Luego de haber encontrado la muestra aproximada de 88, se procede a estratificarla para poder coberturar personal nombrado y CAS.							
La estratificación se hace mediante regla de tres simple:							
724	88						
274	X	X =	33	Nombrados			
724	88						
450	X	X =	55	CAS			
				<b>88 Muestra de Estudio</b>			

**Cuadro N° 05**  
**Población de muestra de estudio**

<b>Población</b>	<b>N°</b>
Nombrados	33
Contratados (CAS)	55
<b>Total</b>	<b>88</b>

**Fuente:** Cuadro N° 04 “Población total de la Municipalidad de Sullana”.

**Elaborado por:** El investigador.

➤ **Definición y operacionalización de las variables**

- **Primera Variable : Capacitación Profesional**

Hace referencia a un cuestionario de 18 preguntas donde se indagan los rasgos característicos y se valora el nivel que presentan los trabajadores de la Municipalidad de Sullana, teniendo en cuenta los aspectos: diseño y desarrollo de la capacitación, así como el aspecto monitoreo y evaluación de la capacitación.

- **Segunda Variable : Políticas de Motivación**

Hace hincapié al cuestionario con un total de 22 preguntas donde se valora la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores con respecto a los incentivos que recibe ya sea profesionales o económicos.

- **Indicadores :**

Los indicadores de las variables de estudio se detallan a continuación en el cuadro N° 06:

### Cuadro N°06

#### Matriz de Operacionalización de las Variables

<b>Variables</b>	<b>Aspectos o Dimensiones</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>
<b>Capacitación Profesional</b>	Diseño y desarrollo de la capacitación.	Diseño de la capacitación. Desarrollo de la capacitación.
	Monitoreo y evaluación de la capacitación.	Monitoreo de la capacitación. Evaluación de la capacitación.
<b>Políticas de motivación</b>	Motivación Profesional.	Reconocimiento a la labor.
	Motivación Económica.	Diferenciación salarial. Bonificación y subsidios.

**Fuente:** Cuadro N° 01: Matriz de consistencia.

**Elaborado por:** El investigador.

**Cuadro N° 07: Matriz de Consistencia del Instrumento**

Variables	Indicadores	Sub - indicadores	Pregunta/ Item	Opción de respuestas
<b>Capacitación Profesional</b>	Diseño y desarrollo de la capacitación.	Diseño de la capacitación	1) ¿Existe un plan de capacitación en la Municipalidad?  2) ¿En la Municipalidad se desarrolla actividades de capacitación en los trabajadores?  3) ¿Con qué frecuencia se desarrollan actividades de capacitación en la Municipalidad?  4) ¿Las actividades de capacitación están en relación con las necesidades?	- Si - No - No sé  - Si - No - No sé  - Mensual - Bimensual - Semestral  - Sí. Siempre - Sí. A veces - No
		Desarrollo de la capacitación.	5) ¿La Municipalidad entrega un cronograma de capacitaciones al año?  6) Las actividades de capacitación se realizan:  7) La metodología utilizada por los ponentes generalmente se puede considerar como :  8) El desempeño de los ponentes según su apreciación es :  9) Los contenidos que se desarrollan en las actividades de la capacitación son:	- Si - No - No sé  - Dentro y fuera del horario de trabajo. - Dentro del horario de trabajo. - Fuera del horario de trabajo.  - Activa y dinámica - Pasiva - Aburrida  - Excelente - Bueno - Regular - Insatisfactorio  - Útiles novedosos - Simplemente útiles - Trillados

			10) ¿Se hace entrega de materiales complementarios a la capacitación?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trillados y más desarrollado</li> <li>- Sí. Siempre</li> <li>- Sí. A veces</li> <li>- No</li> </ul>
	Monitoreo y evaluación de la capacitación.	Monitoreo de la capacitación.	11) ¿Hace réplicas o efecto multiplicador de las capacitaciones recibidas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí. Siempre</li> <li>- Sí. A veces</li> <li>- No</li> </ul>
			12) ¿Con qué frecuencia aplica los conocimientos recibidos en la capacitación?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí. Siempre</li> <li>- Sí. A veces</li> <li>- No</li> </ul>
			13) ¿Recibe supervisiones para verificar la aplicación de los contenidos recibidos en la capacitación?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí. Siempre</li> <li>- Sí. A veces</li> <li>- No</li> </ul>
			14) ¿Se realizan entrevistas para ver los logros y dificultades de la aplicación de los temas de la capacitación?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí. Siempre</li> <li>- Sí. A veces</li> <li>- No</li> </ul>
	Monitoreo y evaluación de la capacitación.	Evaluación de la capacitación.	15) ¿Se evalúa las expectativas de los participantes con relación a la capacitación?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre</li> <li>- A veces</li> <li>- Nunca</li> </ul>
16) ¿Se aplican evaluaciones de conocimientos sobre los temas de capacitación?			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí. Siempre</li> <li>- Sí. A veces</li> <li>- No</li> </ul>	
17) ¿La capacitación permite mejorar el desempeño de su trabajo?			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí. Siempre</li> <li>- Sí. A veces</li> <li>- No</li> </ul>	
18) ¿Se entrega un certificado por los eventos de capacitación recibidos?			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre</li> <li>- A veces</li> <li>- Nunca</li> </ul>	
<b>Políticas de Motivación</b>	Motivación Profesional	Continuidad laboral.	19) ¿Cuáles crees que son los factores que determinan la continuidad laboral del personal de la institución?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño laboral</li> <li>- Título profesional</li> <li>- Afinidad con el personal directivo</li> <li>- Afinidad con el Empleador.</li> </ul>

			<p>20) ¿Conoce si existe un programa de evaluación del desempeño en su institución?</p> <p>21) ¿Cuáles de los siguientes han sido los medios de difusión del Programa de Evaluación?</p> <p>22) ¿De qué manera acostumbran y dan a conocer la continuidad laboral?</p> <p>23) ¿Dé que manera le dan a conocer los resultados de su desempeño profesional?</p> <p>24) ¿Qué estrategias emplea la institución para superar las dificultades en el desempeño profesional de sus trabajadores?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- No sé</li> <li>- Jornada de capacitación</li> <li>- Documento escrito.</li> <li>- Informe verbal</li> <li>- Entrevista personal</li> <li>- Memorándum escrito.</li> <li>- Informe oral.</li> <li>- No se da a conocer.</li> <li>- Entrevista personal</li> <li>- Informe escrito</li> <li>- Informe oral</li> <li>- No se da a conocer.</li> <li>- Talleres de capacitación</li> <li>- Entrevista personal</li> <li>- Sanciones</li> </ul>
		Reconocimiento a la labor.	<p>25) ¿En la institución se acostumbra estimular el buen desempeño profesional?</p> <p>26) ¿Existen reconocimientos públicos al desempeño destacado del trabajador (resoluciones, diplomas, etc.)?</p> <p>27) ¿Existen reconocimientos públicos los logros destacados obtenidos por los trabajadores (resoluciones, diplomas, etc.)?</p> <p>28) ¿Existen estímulos pecuniarios (económicos) a los logros destacados obtenidos por los trabajadores?</p> <p>29) ¿Los logros destacados obtenidos por los trabajadores son considerados en la evaluación anual de desempeño?</p> <p>30) Consideras que la totalidad del personal tiene la misma oportunidad de recibir reconocimientos públicos por su labor destacada</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- No sé</li> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- No sé</li> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- No sé</li> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- No sé</li> </ul>

	Motivación Económica	Diferenciación salarial.	31) ¿Existe diferenciación salarial entre el personal?	- Si - No - No sé
			32) ¿La diferenciación salarial está asociada a la meritocracia?	- Si - No - No sé
			33) ¿Existe algún pago adicional al sueldo relacionado a la responsabilidad (jefes, subgerentes, gerentes)?	- Si - No - No sé
			34) ¿La diferenciación salarial está ligada al tiempo de servicios de los trabajadores?	- Si - No - No sé
			35) ¿Existe alguna diferenciación salarial relacionada a estudios de postgrado?	- Si - No - No sé
			36) ¿Se ha otorgado alguna bonificación por desempeño laboral destacado?	- Si - No - No sé
	Bonificación y subsidios.	37) ¿La institución subvenciona la asistencia de los trabajadores a eventos de capacitación?	- Si - No - No sé	
		38) ¿Se otorga alguna subvención a los a los trabajadores que sufren alguna emergencia (accidente, enfermedad, sepelios)?	- Si - No - No sé	
		39) ¿La institución subvenciona la adquisición de uniformes de los trabajadores?	- Si - No - No sé	
		40) ¿Se otorga alguna bonificación por escolaridad?	- Si - No - No sé	

**Fuente:** Elaborado por el investigador

## Encuesta

### PRESENTACIÓN

El propósito del presente trabajo de investigación es recabar información para determinar la relación que existe entre la Capacitación Profesional y las Políticas de motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana – Piura, 2012.

### INSTRUCCIONES

Estimado(a) trabajador (a): Marcar con un aspa (x) la respuesta que más se ajuste a lo que usted piensa.

#### INFORMACIÓN GENERAL

- **Sexo** : ( ) Femenino ( ) Masculino
- **Edad** : \_\_\_\_\_
- **Estado Civil** : \_\_\_\_\_
- **Años de experiencia profesional** : \_\_\_\_\_
- **Años de trabajo en la Municipalidad** : \_\_\_\_\_
- **Condición laboral** : \_\_\_\_\_
- **Cargo que ocupa** : \_\_\_\_\_

#### I. CAPACITACIÓN PROFESIONAL

##### A. DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN

- 1) **¿Existe un plan de capacitación en la Municipalidad?**  
a) Si      b) No      c) No sé
- 2) **¿En la Municipalidad se desarrolla actividades de capacitación en los trabajadores?**  
a) Si      b) No      c) No sé
- 3) **¿Con qué frecuencia se desarrollan actividades de capacitación en la Municipalidad?**  
a) Mensual      b) Bimensual      c) Semestral
- 4) **¿Las actividades de capacitación están en relación con las necesidades?**  
a) Sí. Siempre      b) Si. A veces      c) No
- 5) **¿La Municipalidad entrega un cronograma de capacitaciones al año?**  
a) Si      b) No      c) No sé



## **B. DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN**

- 6) **Las actividades de capacitación se realizan:**
- a) Dentro y fuera del horario de trabajo
  - b) Dentro del horario de trabajo
  - c) Fuera del horario de trabajo
- 7) **La metodología utilizada por los ponentes generalmente se puede considerar como :**
- a) Activa y dinámica
  - b) Pasiva
  - c) Aburrida
- 8) **El desempeño de los ponentes según su apreciación es :**
- a) Excelente
  - b) Bueno
  - c) Regular
  - d) Insatisfactorio
- 9) **Los contenidos que se desarrollan en las actividades de la capacitación son:**
- a) Útiles novedosos
  - b) Simplemente útiles
  - b) Trillados
  - d) Trillados y más desarrollado
- 10) **¿Se hace entrega de materiales complementarios a la capacitación?**
- a) Sí. Siempre
  - b) Sí. A veces
  - c) No

## **C. MONITOREO DE LA CAPACITACIÓN**

- 11) **¿Hace réplicas o efecto multiplicador de las capacitaciones recibidas?**
- a) Sí. Siempre
  - b) Si. A veces
  - c) No
- 12) **¿Con qué frecuencia aplica los conocimientos recibidos en la capacitación?**
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
- 13) **¿Recibe supervisiones para verificar la aplicación de los contenidos recibidos en la capacitación?**
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
- 14) **¿Se realizan entrevistas para ver los logros y dificultades de la aplicación de los temas de la capacitación?**
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca

## **D. EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

- 15) **¿Se evalúa las expectativas de los participantes con relación a la capacitación?**
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca

## **F. RECONOCIMIENTO A LA LABOR**

- 25) **¿En la institución se acostumbra estimular el buen desempeño profesional?**  
a) Si                      b) No                      c) No sé
- 26) **¿Existen reconocimientos públicos al desempeño destacado del trabajador (resoluciones, diplomas, etc.)?**  
a) Si                      b) No                      c) No sé
- 27) **¿Existen reconocimientos públicos los logros destacados obtenidos por los trabajadores (resoluciones, diplomas, etc.)?**  
a) Si                      b) No                      c) No sé
- 28) **¿Existen estímulos pecuniarios (económicos) a los logros destacados obtenidos por los trabajadores?**  
a) Si                      b) No                      c) No sé
- 29) **¿Los logros destacados obtenidos por los trabajadores son considerados en la evaluación anual de desempeño?**  
a) Si                      b) No                      c) No sé
- 30) **Consideras que la totalidad del personal tiene la misma oportunidad de recibir reconocimientos públicos por su labor destacada**  
a) Si                      b) No                      c) No sé

## **G. DIFERENCIACIÓN SALARIAL**

- 31) **Existe diferenciación salarial entre el personal**  
a) Si                      b) No                      c) No sé
- 32) **La diferenciación salarial está asociada a la meritocracia**  
a) Si                      b) No                      c) No sé
- 33) **Existe algún pago adicional al sueldo relacionado a la responsabilidad (jefes, subgerentes, gerentes)**  
a) Si                      b) No                      c) No sé
- 34) **La diferenciación salarial está ligada al tiempo de servicios de los trabajadores**  
a) Si                      b) No                      c) No sé

**35) Existe alguna diferenciación salarial relacionada a estudios de postgrado?**

- a) Si                      b) No                      c) No sé

**H. BONIFICACIÓN Y SUBSIDIOS**

**36) ¿Se ha otorgado alguna bonificación por desempeño laboral destacado?**

- a) Si                      b) No                      c) No sé

**37) ¿La institución subvenciona la asistencia de los trabajadores a eventos de capacitación?**

- a) Si                      b) No                      c) No sé

**38) ¿Se otorga alguna subvención a los a los trabajadores que sufren alguna emergencia (accidente, enfermedad, sepelios)?**

- a) Si                      b) No                      c) No sé

**39) ¿La institución subvenciona la adquisición de uniformes de los trabajadores?**

- a) Si                      b) No                      c) No sé

**40) ¿Se otorga alguna bonificación por escolaridad?**

- a) Si                      b) No                      c) No sé

**TABLA Nº 15: VALORIZACIÓN**

**I.- CAPACITACIÓN PROFESIONAL**

**A: DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN**

**Nº PREGUNTAS**

**RESPUESTAS**

Ítems	SI	NO	NO SÉ
1	2	1	0
2	2	1	0

Ítems	MENSUAL	BIMENSUAL	SEMESTRAL
3	2	1	0

Ítems	SI.SIEMPRE	SI. AVECES	NO
4	2	1	0

Ítems	SI	NO	NO SE
5	2	1	0

**B: DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN**

Ítems	DENTOR Y FUERA DEL HORARIO DE TRABAJO	DENTRO DE HORARIO DE TRABAJO	FUERA DEL HORARIO DE TRABAJO
6	2	1	0

Ítems	ACTIVA y DINÁMICA	PASIVA	ABURRIDA
7	2	1	0

Ítems	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	INSATISFACTORIO
8	3	2	1	0

Ítems	ÚTILES NOVEDOSOS	SIMPLEMENTE UTILES	TRILLADOS	TRILLADOS Y MAS DESARROLLADOS
9	3	2	1	0

Ítems	SI.SIEMPRE	SI. AVECES	NO
10	2	1	0

**C: MONITOREO DE LA CAPACITACIÓN**

Ítems	SI.SIEMPRE	SI. AVECES	NO
11	2	1	0

Ítems	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
12	2	1	0
13	2	1	0
14	2	1	0

#### D: DISEÑO DE LA CAPACITACIÓN

Ítems	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
15	2	1	0

Ítems	SI.SIEMPRE	SI. AVECES	NO
16	2	1	0
17	2	1	0

Ítems	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
18	2	1	0

#### II.-POLITICAS DE MOTIVACIÓN

##### E: CONTINUIDAD LABORAL

Ítems	DESEMPEÑO LABORAL	TÍTULO PROFESIONAL	AFINIDAD CON EL PERSONAL IRECTIVO	AFINIDAD CON EL EMPLEADOR
19	4	3	2	1

Ítems	SI	NO
20	2	0

Ítems	JORNADA DE CAPACITACIÓN	DOCUMENTO ESCRITO	INFORME VERBAL
21	2	1	0

Ítems	ENTREVISTA PERSONAL	MEMORÁNDUM ESCRITO	INFORME ORAL	NO SE DA A CONOCER
22	3	2	1	0

Ítems	ENTREVISTA PERSONAL	INFORME ESCRITO	INFORME ORAL	NO SE DA A CONOCER
23	3	2	1	0

Ítems	TALLERES DE CAPACITACIÓN	ENTREVISTA PERSONAL	SANCIONES
24	2	1	0

**F: RECONOCIMIENTO A LA LABOR**

Ítems	SI	NO	NO SÉ
25	2	1	0
26	2	1	0
27	2	1	0
28	2	1	0
29	2	1	0
30	2	1	0

**G: DIFERENCIACIÓN SALARIAL**

Ítems	SI	NO	NO SÉ
31	2	1	0
32	2	1	0
33	2	1	0
34	2	1	0
35	2	1	0

**A: BONIFICACIÓN Y SUBSIDIOS**

Ítems	SI	NO	NO SÉ
36	2	1	0
37	2	1	0
38	2	1	0
39	2	1	0
40	2	1	0

## CODIFICACIÓN DE ENCUESTAS: CAPACIACIÓN PROFESIONAL

	Diseño de la Capacitación (12)					Puntaje	Categoría	Desarrollo de la capacitación (12)					Puntaje	Categoría	Monitoreo de la Capacitación (12)					Puntaje	Categoría	Evaluación de la Capacitación (12)					Puntaje	Categoría	Puntaje Total	Categoría Total
	1	2	3	4	5			6	7	8	9	10			11	12	13	14	15			16	17	18						
1	2	2	1	4	1	10	Bueno	2	2	2	3	1	10	Bueno	2	4	1	2	9	Bueno	2	0	2	2	6	Malo	35	Bueno		
2	1	2	0	4	1	8	Regular	0	1	1	2	2	6	Malo	0	4	0	0	4	Malo	0	0	4	2	6	Malo	24	Malo		
3	1	0	0	2	1	4	Malo	2	2	2	2	2	10	Bueno	1	4	1	0	6	Malo	2	2	4	2	10	Bueno	30	Regular		
4	0	2	0	4	1	7	Regular	2	2	2	1	2	9	Bueno	0	2	0	0	2	Malo	1	0	2	1	4	Malo	22	Malo		
5	1	2	0	4	1	8	Regular	0	1	1	2	2	6	Malo	0	4	0	0	4	Malo	0	0	4	2	6	Malo	24	Malo		
6	1	1	0	2	1	5	Malo	2	2	2	3	1	10	Bueno	1	4	0	0	5	Malo	0	0	4	2	6	Malo	26	Regular		
7	0	0	0	2	0	2	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	2	Malo		
8	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	3	Malo		
9	2	2	1	4	1	10	Bueno	2	2	3	3	2	12	Muy Bueno	1	4	0	0	5	Malo	0	0	4	2	6	Malo	33	Bueno		
10	2	2	2	2	1	9	Bueno	1	2	2	2	2	9	Bueno	2	4	0	0	6	Malo	1	2	4	2	9	Bueno	33	Bueno		
11	1	2	0	4	1	8	Regular	2	2	2	2	1	9	Bueno	2	4	1	2	9	Bueno	1	0	4	2	7	Regular	33	Bueno		
12	1	2	0	4	1	8	Regular	0	1	1	2	2	6	Malo	0	2	1	0	3	Malo	1	0	4	2	7	Regular	24	Malo		
13	1	2	0	2	1	6	Malo	0	1	1	2	0	4	Malo	0	2	0	0	2	Malo	1	0	4	1	6	Malo	18	Malo		
14	1	0	0	2	1	4	Malo	2	0	0	0	0	2	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	6	Malo		
15	1	2	0	4	0	7	Regular	2	2	2	2	1	9	Bueno	1	4	0	0	5	Malo	0	0	4	2	6	Malo	27	Regular		
16	2	2	0	2	2	8	Regular	2	1	2	2	1	8	Regular	0	4	0	0	4	Malo	1	0	4	2	7	Regular	27	Regular		
17	1	1	0	2	1	5	Malo	0	2	2	2	1	7	Regular	1	2	0	0	3	Malo	0	0	4	1	5	Malo	20	Malo		
18	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	3	Malo		
19	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	3	Malo		
20	2	1	0	0	1	4	Malo	0	0	0	0	0	0	Regular	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	4	Malo		
21	0	2	0	0	0	2	Malo	0	1	2	3	2	8	Regular	1	4	0	0	5	Malo	0	0	2	1	3	Malo	18	Malo		
22	2	2	0	2	1	7	Regular	0	0	0	0	2	2	Malo	1	2	0	0	3	Malo	1	0	4	2	7	Regular	19	Malo		
23	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	3	Malo		
24	1	0	0	2	1	4	Malo	0	1	1	2	1	5	Malo	1	2	0	2	5	Malo	1	2	2	1	6	Malo	20	Malo		
25	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	3	Malo		
26	1	2	0	2	1	6	Malo	0	1	1	2	2	6	Malo	1	2	1	0	4	Malo	1	0	4	2	7	Regular	23	Malo		
27	1	0	0	2	1	4	Malo	0	2	1	2	1	6	Malo	1	4	0	0	5	Malo	2	2	4	2	10	Bueno	25	Regular		
28	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	4	0	4	Malo	7	Malo		
29	2	2	0	2	1	7	Regular	2	2	2	3	2	11	Muy Bueno	2	4	1	2	9	Bueno	2	0	4	2	8	Regular	35	Bueno		
30	1	0	0	2	1	4	Malo	2	2	2	2	1	9	Bueno	1	4	0	0	5	Malo	2	2	4	2	10	Bueno	28	Regular		
31	2	2	0	4	1	9	Bueno	2	2	2	0	1	7	Regular	1	4	1	2	8	Regular	1	2	4	2	9	Bueno	33	Bueno		
32	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	4	0	0	4	Malo	0	0	2	2	4	Malo	11	Malo		
33	2	2	0	4	1	9	Bueno	2	2	2	3	2	11	Muy Bueno	2	4	0	0	6	Malo	1	0	4	2	7	Regular	33	Bueno		
34	0	1	0	2	0	3	Malo	2	1	1	2	1	7	Regular	1	2	1	2	6	Malo	0	2	4	1	7	Regular	23	Malo		
35	0	1	0	2	0	3	Malo	2	1	1	2	1	7	Regular	1	2	1	2	6	Malo	0	2	4	1	7	Regular	23	Malo		
36	0	1	0	2	0	3	Malo	2	1	1	2	1	7	Regular	1	2	1	2	6	Malo	0	2	4	1	7	Regular	23	Malo		
37	0	1	0	0	0	1	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	1	Malo		
38	1	2	1	4	1	9	Bueno	2	2	2	3	1	10	Bueno	1	2	1	2	6	Malo	2	4	4	1	11	Muy Bueno	36	Bueno		
39	2	2	1	2	0	7	Regular	1	2	2	3	1	9	Bueno	0	2	1	2	5	Malo	1	2	4	1	8	Regular	29	Regular		
40	2	2	0	2	1	7	Regular	2	1	1	2	1	7	Regular	0	2	1	0	3	Malo	0	0	2	0	2	Malo	19	Malo		
41	1	1	0	2	0	4	Malo	2	1	2	2	2	9	Bueno	2	4	1	2	9	Bueno	2	4	4	1	11	Muy Bueno	33	Bueno		
42	1	1	0	2	0	4	Malo	2	1	2	2	2	9	Bueno	2	4	1	2	9	Bueno	2	4	4	1	11	Muy Bueno	33	Bueno		
43	1	1	0	2	0	4	Malo	2	1	2	2	2	9	Bueno	2	4	1	2	9	Bueno	2	4	4	1	11	Muy Bueno	33	Bueno		
44	1	2	1	4	0	8	Regular	0	2	2	3	2	9	Bueno	1	4	1	0	6	Malo	1	4	4	1	10	Bueno	33	Bueno		
45	1	2	1	4	0	8	Regular	0	2	2	3	2	9	Bueno	1	4	1	0	6	Malo	1	4	4	1	10	Bueno	33	Bueno		
46	1	2	1	4	0	8	Regular	0	2	2	3	2	9	Bueno	1	4	1	0	6	Malo	1	4	4	1	10	Bueno	33	Bueno		
47	2	2	0	2	0	6	Malo	2	2	2	3	1	10	Bueno	0	2	0	0	2	Malo	2	2	4	2	10	Bueno	28	Regular		
48	1	0	0	0	1	2	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	2	Malo		
49	1	1	0	0	0	2	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	2	Malo		
50	2	2	2	4	1	11	Muy Bueno	1	2	2	3	2	10	Bueno	2	2	1	2	7	Regular	1	2	2	1	6	Malo	34	Bueno		
51	2	2	2	2	2	10	Bueno	2	2	3	3	2	12	Muy Bueno	1	4	2	2	9	Bueno	1	2	2	2	7	Regular	38	Bueno		
52	2	2	1	4	1	10	Bueno	2	1	2	3	1	9	Bueno	1	2	1	2	6	Malo	1	2	4	2	9	Bueno	34	Bueno		
53	1	1	0	0	0	2	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	4	0	4	Malo	6	Malo		
54	1	0	0	4	0	5	Malo	0	2	2	2	1	7	Regular	1	4	1	0	6	Malo	0	2	2	0	4	Malo	22	Malo		
55	1	2	1	2	2	8	Regular	0	2	2	3	1	8	Regular	1	2	2	2	7	Regular	2	2	4	2	10	Bueno	33	Bueno		
56	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	3	Malo		
57	0	1	0	0	1	2	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	2	Malo		
58	0	2	2	4	0	8	Regular	1	2	3	3	1	10	Bueno	2	4	2	2	10	Bueno	1	4	4	2	11	Muy Bueno	39	Bueno		
59	0	2	2	4	0	8	Regular	1	2	3	3	1	10	Bueno	2	4	2	2	10	Bueno	1	4	4	2	11	Muy Bueno	39	Bueno		
60	0	2	2	4	0	8	Regular	1	2	3	3	1	10	Bueno	2	4	2	2	10	Bueno	1	4	4	2	11	Muy Bueno	39	Bueno		
61	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	3	Malo		
62	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	3	Malo		
63	1	2	1	2	0	6	Malo	0	1	1	2	0	4	Malo	2	4	1	0	7	Regular	1	2	4	1	8	Regular	25	Regular		
64	1	2	1	2	0	6	Malo	0	1	1	2	0	4	Malo	2	4	1	0	7	Regular	1	2	4	1	8	Regular	25	Regular		
65	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	Malo	3	Malo		
66	1	1	0	0	1	3	Malo	0																						

## CODIFICACIÓN DE ENCUESTAS: POLITICAS DE MOTIVACIÓN

		Continuidad Laboral(18)				Reconocimiento a la labor (12)				Diferenciación Salarial (12)				Bonificación y Subsidios (12)																
1	4	0	0	0	1	1	6	Malo	2	2	2	2	1	11	Muy Bueno	2	4	2	1	1	10	Bueno	4	2	2	2	2	12	Muy Bueno	
2	4	0	0	0	0	0	4	Malo	1	1	1	1	1	2	7	Regular	2	4	2	1	1	10	Bueno	2	2	2	2	2	10	Bueno
3	4	0	1	2	0	1	8	Malo	0	2	2	0	0	1	5	Malo	2	4	2	2	1	11	Muy Bueno	2	2	1	2	0	7	Regular
4	4	0	0	1	0	0	5	Malo	1	1	1	1	1	2	7	Regular	2	4	2	1	1	10	Bueno	2	2	1	2	2	9	Bueno
5	4	0	0	0	0	0	4	Malo	1	1	1	1	1	2	7	Regular	2	4	2	1	1	10	Bueno	2	2	1	2	2	9	Bueno
6	3	0	1	1	1	2	8	Malo	1	2	1	1	1	2	8	Regular	2	4	2	1	1	10	Bueno	4	2	0	2	2	10	Bueno
7	3	0	0	0	0	0	3	Malo	0	0	0	0	0	0	0	Malo	2	0	2	0	0	4	Malo	0	0	2	2	2	6	Malo
8	1	0	0	0	0	0	1	Malo	1	1	1	1	1	2	7	Regular	2	4	1	1	1	9	Bueno	2	1	1	2	2	8	Regular
9	3	2	2	2	0	2	11	Regular	2	2	2	1	2	2	11	Muy Bueno	2	0	2	0	2	6	Malo	2	2	2	2	2	10	Bueno
10	4	0	1	2	0	0	7	Malo	1	1	1	1	2	1	7	Regular	2	2	2	2	2	10	Bueno	2	2	2	1	2	9	Bueno
11	4	0	1	2	0	2	9	Malo	1	1	1	1	1	2	7	Regular	2	2	2	2	1	9	Bueno	2	2	2	2	2	10	Bueno
12	2	0	1	0	0	0	3	Malo	1	0	0	1	0	1	3	Malo	2	2	2	2	1	9	Bueno	2	2	2	2	2	10	Bueno
13	4	0	0	2	0	0	6	Malo	1	1	0	1	1	1	5	Malo	2	4	2	2	1	11	Muy Bueno	4	2	1	2	2	11	Muy Bueno
14	4	0	0	0	0	0	4	Malo	1	1	1	1	1	1	6	Malo	2	0	2	2	2	8	Regular	2	0	0	2	2	6	Malo
15	4	0	0	2	0	2	8	Malo	1	1	1	1	1	1	6	Malo	2	4	2	2	0	10	Bueno	2	4	2	2	2	12	Muy Bueno
16	1	0	1	0	0	0	2	Malo	1	1	1	1	1	1	6	Malo	2	2	2	1	1	8	Regular	2	2	2	2	2	10	Bueno
17	4	0	1	3	2	0	10	Regular	1	2	1	1	1	1	7	Regular	2	2	0	1	1	6	Malo	2	2	2	2	2	10	Bueno
18	0	0	0	0	0	0	0	Malo	1	1	1	1	1	1	6	Malo	2	0	2	1	0	5	Malo	2	0	2	2	2	8	Regular
19	0	0	0	0	0	0	0	Malo	1	0	1	1	0	1	4	Malo	2	4	2	1	1	10	Bueno	2	2	0	2	2	8	Regular
20	4	0	1	2	0	0	7	Malo	0	2	0	1	0	0	3	Malo	2	0	2	1	1	6	Malo	2	2	2	2	2	10	Bueno
21	1	0	0	2	0	0	3	Malo	0	0	0	0	0	0	0	Malo	2	2	2	1	1	8	Regular	0	2	2	2	2	8	Regular
22	3	0	0	2	1	2	8	Malo	1	2	2	1	2	1	9	Bueno	2	4	2	1	1	10	Bueno	2	2	2	2	2	10	Bueno
23	1	0	0	0	0	0	1	Malo	1	1	1	1	1	1	6	Malo	2	2	1	1	1	7	Regular	2	1	1	1	2	7	Regular
24	2	0	1	2	0	0	5	Malo	1	2	0	1	1	1	6	Malo	2	4	2	2	2	12	Muy Bueno	2	2	2	2	2	10	Bueno
25	4	0	1	2	0	0	7	Malo	1	1	1	0	0	2	5	Malo	2	4	2	2	0	10	Bueno	0	2	1	2	2	7	Regular
26	4	0	0	0	0	2	6	Malo	1	1	1	2	1	2	8	Regular	2	0	2	2	0	6	Malo	2	2	2	2	2	10	Bueno
27	4	2	2	0	1	2	11	Regular	1	2	2	0	2	0	7	Regular	2	2	0	2	2	8	Regular	2	2	2	2	2	10	Bueno
28	1	0	1	0	0	0	2	Malo	1	1	1	1	0	2	6	Malo	2	2	2	1	2	9	Bueno	2	2	2	2	2	10	Bueno
29	4	0	1	0	1	0	6	Malo	2	2	2	2	1	9	Bueno	2	4	2	1	1	10	Bueno	4	2	2	2	2	12	Muy Bueno	
30	4	0	1	2	0	2	9	Malo	1	2	2	1	0	1	7	Regular	2	4	2	2	1	11	Muy Bueno	2	2	1	2	2	9	Bueno
31	4	0	2	2	2	2	12	Regular	2	2	2	1	2	1	10	Bueno	2	2	2	2	2	10	Bueno	1	2	2	2	2	9	Bueno
32	0	0	0	0	0	0	0	Malo	1	2	1	0	0	2	6	Malo	2	4	2	2	0	10	Bueno	2	2	2	2	2	10	Bueno
33	3	0	2	2	2	2	11	Regular	1	2	2	0	2	1	8	Regular	2	4	2	2	2	12	Muy Bueno	2	2	2	2	2	10	Bueno
34	2	0	1	2	0	2	7	Malo	0	0	0	1	1	1	3	Malo	2	2	0	1	0	0	Malo	0	1	0	2	2	5	Malo
35	2	0	1	2	0	2	7	Malo	0	0	0	1	1	1	3	Malo	2	2	0	1	0	5	Malo	0	1	0	2	2	5	Malo
36	2	0	1	2	0	2	7	Malo	0	0	0	1	1	1	3	Malo	2	2	0	1	0	5	Malo	0	1	0	2	2	5	Malo
37	0	0	0	0	0	0	0	Malo	1	1	0	0	0	1	3	Malo	2	4	0	2	2	10	Bueno	0	0	0	0	0	0	Malo
38	4	2	2	3	2	2	15	Bueno	2	1	2	2	2	2	11	Muy Bueno	2	4	2	1	2	11	Muy Bueno	4	1	2	2	2	11	Muy Bueno
39	4	0	0	2	1	2	9	Malo	2	0	0	1	1	2	6	Malo	2	0	1	0	2	5	Malo	2	2	0	2	2	8	Regular
40	4	0	0	0	0	2	6	Malo	1	0	0	1	0	1	3	Malo	2	2	1	2	2	9	Bueno	2	1	2	1	2	8	Regular
41	4	2	1	2	1	1	11	Regular	1	1	1	1	0	2	6	Malo	1	2	0	0	0	3	Malo	0	0	0	2	2	4	Malo
42	4	2	1	2	1	1	11	Regular	1	1	1	1	0	2	6	Malo	1	2	0	0	0	3	Malo	0	0	0	2	2	4	Malo
43	4	2	1	2	1	1	11	Regular	1	1	1	1	0	2	6	Malo	1	2	0	0	0	3	Malo	0	0	0	2	2	4	Malo
44	4	0	0	2	0	2	8	Malo	1	0	0	0	0	0	1	Malo	1	2	1	2	0	6	Malo	0	1	2	2	2	7	Regular
45	4	0	0	2	0	2	8	Malo	1	0	0	0	0	0	1	Malo	1	2	1	2	0	6	Malo	0	1	2	2	2	7	Regular
46	4	0	0	2	0	2	8	Malo	1	0	0	0	0	0	1	Malo	1	2	1	2	0	6	Malo	0	1	2	2	2	7	Regular
47	4	0	0	2	0	0	6	Malo	0	2	0	1	0	0	3	Malo	2	0	1	1	2	6	Malo	2	1	2	2	2	9	Bueno
48	0	0	0	0	0	0	0	Malo	1	1	0	1	0	1	4	Malo	2	0	2	1	0	5	Malo	0	2	2	2	2	8	Regular
49	1	1	0	0	0	0	2	Malo	1	2	0	0	0	2	5	Malo	2	0	2	2	2	8	Regular	2	2	1	1	1	7	Regular
50	4	0	1	3	1	1	10	Regular	2	1	2	2	2	1	10	Bueno	2	4	2	2	2	12	Muy Bueno	2	2	2	1	1	8	Regular
51	4	0	2	2	1	2	11	Regular	2	2	2	2	2	0	10	Bueno	2	0	2	2	2	8	Regular	4	1	2	1	1	9	Bueno
52	4	0	1	2	3	2	12	Regular	2	2	2	1	1	2	10	Bueno	2	2	1	0	1	6	Malo	4	2	2	2	2	12	Muy Bueno
53	3	0	0	0	0	0	3	Malo	1	1	1	1	1	2	7	Regular	2	4	1	1	1	9	Bueno	4	1	1	1	1	8	Regular
54	4	0	0	2	0	0	6	Malo	1	1	1	1	0	1	5	Malo	2	2	1	1	2	8	Regular	2	0	0	1	1	4	Malo
55	3	2	2	3	3	1	14	Bueno	2	2	2	0	2	2	10	Bueno	2	0	2	2	2	8	Regular	4	2	2	2	2	12	Muy Bueno
56	0	0	0	0	0	0	0	Malo	1	1	1	1	0	1	5	Malo	2	2	2	1	1	8	Regular	2	0	0	0	0	2	Malo
57	4	0	0	2	3	1	10	Regular	1	1	1	1	1	1	6	Malo	2	0	1	0	1	4	Malo	2	1	1	1	2	7	Regular
58	3	0	1	2	0	0	6	Malo	2	2	2	2	2	2	12	Muy Bueno	2	0	0	0	2	4	Malo	4	0	2	0	2	8	Regular
59	3	0	1	2	0	0	6	Malo	2	2	2	2	2	2	12	Muy Bueno	2	0	0	0	2	4	Malo	4	0	2	0	2	8	Regular
60	3	0	1	2	0	0	6	Malo	2	2	2	2	2	2	12	Muy Bueno	2	0	0	0	2	4	Malo	4	0	2	0	2	8	Regular
61	4	0	0	0	0	0	4	Malo	1	1	0	1	0	0	3	Malo	2	2	0	0	0	4	Malo	2	1	0	0	2	5	Malo
62	1	0	0	3	2	0	6	Malo	1	1	1	1	0	0	4	Malo	1	0	0	0	1	2	Malo	1	1	1	1	2	6	Malo
63	4	0	2	2	2	0	10	Regular	2	1	1	1	1	1	7	Regular	2	4	1	2	0	9	Bueno</							



**Cuadro N°09**

MATRIZ DE USO DE INFORMACIÓN							
PALABRAS CLAVES	SISTEMAS	TIPO 1: Pág. web	TIPO 2: Art. Publicaciones científicas	TIPO 3: Tesis	TIPO 4: Repositorios científicos	TIPO 5: Patentes	TIPO 6: Libros (monografías)
<b>Capacitación Profesional</b>	Google Libros						Trosino, Siliceo, Robbins Valencia, Valdivia, Robbins & Decenzo, Mondy & Noé, Jiménez, Jara, Kluwen, Hellriegel & Jackson.
<b>Políticas de motivación</b>	Google Libros; Google búsqueda	<i>Definición .de.com, plandecarrera.com, monografias.com</i>	<i>Guía Para Gerentes de Capacitación, Publicaciones Vértices</i>				Franzé, Acosta Andrade & Restrepo Horlandy, Jiménez, Robbins & Mary

**Fuente:** Elaborado por el investigador

**Cuadro N°10: Cronograma de actividades**

Actividades	Meses / Semanas – Año 2012																															
	My.				Jn.				Jl.				Ag.				Set.				Oct.				Nov.				Dic.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Buscar la problemática del proyecto y la formulación de esta describiendo su caracterización.																																
2. Realización de la matriz de consistencia, formulando y planteando, objetivos generales y específicos. Justificación de la problemática y antecedentes.																																
3. Realización de la base teórica, del marco teórico de la matriz de consistencia. Descripción y desarrollo la metodología a utilizar.																																
4. Definición y operacionalización de variables, elaboración de las técnicas de instrumento y la aplicación del instrumento																																
5. Realización de resultados, con la formulación estadísticas planteadas, elaborando cuadros, tablas y gráficos necesarios, para el análisis e interpretación de resultados, concluyendo y terminando el informe final de tesis.																																

**Fuente** : Diagrama de Gantt

**Elaborado por** : El investigador

# Tutrnitin final

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

8%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo