

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2021”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Jara Falera, Francis Yadhira

ASESORA: Laurencio Leon, Nisset Dayana

HUÁNUCO - PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 77276027

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47456290

Grado/Título: Maestro en gerencia pública

Código ORCID: 0000-0002-8796-9927

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
3	Cespedes Ruiz, Carlos Alberto	Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoria y tributación	22505017	0000-0002-7563-1339

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:00 horas del día 01 del mes de junio del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún

(Presidente)

Mtra. Diana Huerto Orizano

(Secretaria)

Mtro. Carlos Alberto Cespedes Ruiz

(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1241-2021-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada "**LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2021**" presentada por el (la) Bachiller, **JARA FALERA, Francis Yadhira**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

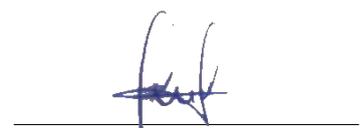
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADA**, con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente**, (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **18:10 horas del día 01 del mes de junio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE



Mtra. Diana Huerto Orizano
SECRETARIA



Mtro. Carlos Alberto Cespedes Ruiz
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por su paz y salud; a mis queridos padres por todo su cariño y su apoyo absoluto, que fueron mi gran impulso para llegar hasta el final. Para poder seguir contribuyendo en el beneficio de la sociedad y el desarrollo profesional.

FRANCIS YADHIRA.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco; por la atención brindada, a la Municipalidad Distrital de Amarilis, por permitirme realizar la presente investigación. Así mismo a todos sus trabajadores que nos ayudaron con su tiempo y aporte. Agradezco de manera muy sincera y especial al asesor Mg. Nisset Dayana Laurencio Leon, por todo su tiempo y apoyo, a los docentes por todo el conocimiento que me pudieron dar algunas observaciones durante la investigación, y a la vez me apoyaron en el desarrollo de la presente tesis, la misma que me permitirá obtener el título profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVO GENERAL	17
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	18
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	19
2.1.1. INTERNACIONALES	19
2.1.2. NACIONALES	21
2.1.3. LOCALES.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS.....	26
2.2.1. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	26
2.2.2. PRODUCTIVIDAD LABORAL	30
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	36

2.4.	HIPÓTESIS.....	39
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	39
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	39
2.5.	VARIABLES.....	40
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	40
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	40
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	40
CAPÍTULO III.....		42
MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		42
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.1.1.	ENFOQUE	42
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	42
3.1.3.	DISEÑO	42
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.2.1.	POBLACIÓN	43
3.2.2.	MUESTRA.....	44
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	45
3.3.1.	TÉCNICAS	45
3.3.2.	INSTRUMENTOS.....	45
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	46
CAPÍTULO IV.....		47
RESULTADOS.....		47
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	47
4.2.	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	65
4.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	67
CAPÍTULO V.....		71
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		71
CONCLUSIONES		75
RECOMENDACIONES.....		77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		78
ANEXOS.....		82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Medición de la Productividad	34
Tabla 2 Operacionalización de Variables.....	41
Tabla 3 La distribución de dicha población conformada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis.....	44
Tabla 4 La distribución de dicha muestra conformada por los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis.....	45
Tabla 5 ¿Cree usted que las capacitaciones que recibe contribuyen a enriquecer sus conocimientos teóricos?	47
Tabla 6 ¿Cree usted que las capacitaciones que recibe le son beneficiosa en el trabajo que realiza de una forma ágil y practica?	48
Tabla 7 ¿Usted como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis con las capacitaciones recibidas fortalece sus habilidades intelectuales para su desempeño en su área de trabajo?	49
Tabla 8 ¿Como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis las capacitaciones contribuyen a sus habilidades interpersonales?50	
Tabla 9 ¿Usted como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis demuestra habilidades organizacionales en su desempeño?	51
Tabla 10 ¿Usted como trabajador administrativo de la institución demuestra habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos, etc.)?	52
Tabla 11 ¿Como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis muestra habilidades intrapersonales?.....	53
Tabla 12 ¿Usted al desempeñar sus labores lo realiza con una actitud desinteresada y no con la finalidad de recibir incentivos, sino para contribuir a la institución?	54
Tabla 13 ¿Usted como trabajador administrativo de la entidad demuestra una actitud interesada en las capacitaciones?.....	55
Tabla 14 ¿Como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis presenta una actitud integradora (es la persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean)?	56
Tabla 15 ¿Cree usted que el rendimiento que realiza es adecuado para contribuir a una buena calidad en el servicio al ciudadano?	57

Tabla 16 ¿Considera que el desempeño que realiza en su trabajo contribuye a una buena calidad de servicio?.....	58
Tabla 17 ¿Los equipos de trabajo siguen un orden en el desempeño de sus actividades?	59
Tabla 18 ¿El personal que trabaja en la municipalidad tiene la formación adecuada para desempeñar bien su trabajo?	60
Tabla 19 ¿El personal demuestra confianza al momento de realizar su trabajo?	61
Tabla 20 ¿El trabajo que usted desarrolla le ayuda a crecer y ampliar sus conocimientos tanto personal e intelectual?	62
Tabla 21 Número de documentos tramitados diariamente.....	63
Tabla 22 Tiempo en minutos que se demora en dar trámite un documento	64
Tabla 23 Estadísticos para ver la productividad en número y tiempo que se demoran en tramitar un documento	65
Tabla 24 Correlación Hipótesis General	67
Tabla 25 Correlación Hipótesis específica N° 01	68
Tabla 26 Correlación Hipótesis específica N° 02	69
Tabla 27 Correlación Hipótesis específica N° 03	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Cree usted que las capacitaciones que recibe contribuyen a enriquecer sus conocimientos teóricos?	47
Figura 2 ¿Cree usted que las capacitaciones que recibe le son beneficiosa en el trabajo que realiza de una forma ágil y practica?	48
Figura 3 ¿Usted como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis con las capacitaciones recibidas fortalece sus habilidades intelectuales para su desempeño en su área de trabajo?	49
Figura 4 ¿Como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis las capacitaciones contribuyen a sus habilidades interpersonales?50	
Figura 5 ¿Usted como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis demuestra habilidades organizacionales en su desempeño?	51
Figura 6¿Usted como trabajador administrativo de la institución demuestra habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos, etc.)?	52
Figura 7 ¿Como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis muestra habilidades intrapersonales?	53
Figura 8 ¿Usted al desempeñar sus labores lo realiza con una actitud desinteresada y no con la finalidad de recibir incentivos, sino para contribuir a la institución?	54
Figura 9 ¿Usted como trabajador administrativo de la entidad demuestra una actitud interesada en las capacitaciones?.....	55
Figura 10 ¿Como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis presenta una actitud integradora (es la persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean)?	56
Figura 11 ¿Cree usted que el rendimiento que realiza es adecuado para contribuir a una buena calidad en el servicio al ciudadano?	57
Figura 12 ¿Considera que el desempeño que realiza en su trabajo contribuye a una buena calidad de servicio?	58
Figura 13 ¿Los equipos de trabajo siguen un orden en el desempeño de sus actividades?	59
Figura 14 ¿El personal que trabaja en la municipalidad tiene la formación adecuada para desempeñar bien su trabajo?	60

Figura 15 ¿El personal demuestra confianza al momento de realizar su trabajo?	61
Figura 16 ¿El trabajo que usted desarrolla le ayuda a crecer y ampliar sus conocimientos tanto personal e intelectual?	62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la capacitación del personal y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021; para ello se formuló el siguiente problema: ¿ De qué manera se relaciona la Capacitación del Personal en la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021?, afirmando nuestra hipótesis general que existe una estrecha relación entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

A su vez se determinó el tamaño de la muestra que se tomó mediante el método no probabilística ya que el tamaño de la población es pequeño y es viable tomarlo como muestra, y el número de personas que conformaron es de 57 trabajadores, después de ello se recolectaron datos utilizando la técnica de encuesta haciendo uso de un cuestionario compuesto por 16 preguntas. Los resultados obtenidos fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa estadístico SPSS.

Conclusión de acuerdo a la tabla N° 24 se observó que hay una relación entre la Capacitación del Personal y Productividad Laboral, en la Municipalidad Distrital de Amarilis, así mismo se vio la existencia de la relación de las variables haciendo uso de la prueba de Spearman obteniendo el coeficiente de correlación con un valor de 0.253 de la relación entre capacitación del personal y productividad laboral aceptándose así la hipótesis alterna.

Palabra claves: Capacitación del Personal, Productividad Laboral y Servicio.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the training of personnel and labor productivity in the District Municipality of Amarilis, 2021; For this, the following problem was formulated: How is Personnel Training related to Labor Productivity in the District Municipality of Amarilis, 2021?, affirming our general hypothesis that there is a close relationship between Personnel Training and Labor Productivity in the District Municipality of Amarilis.

At the same time, the size of the sample was determined, which was taken using the non-probabilistic method since the size of the population is small and it is feasible to take it as a sample, and the number of people who made up is 57 workers. collected data using the survey technique using a questionnaire made up of 16 questions. The results obtained were processed, analyzed and studied using the SPSS statistical program.

Conclusion according to table N ° 24 it was observed that there is a relationship between Personnel Training and Labor Productivity, in the District Municipality of Amarilis, likewise the existence of the relationship of the variables was seen using the Spearman test obtaining the correlation coefficient with a value of 0.253 of the relationship between staff training and labor productivity, thus accepting the alternative hypothesis.

Key word: Staff Training, Labor Productivity and Service.

INTRODUCCIÓN

La tesis fue elaborada con la coordinación de la Municipalidad de Amarilis. El objetivo era analizar la relación que existe entre las variables de capacitación del personal y la productividad laboral. Para ello aplicamos la metodología científica que indica en el reglamento de grados y títulos de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas. La tesis se encuentra compuesta en su capítulo primero por la descripción del problema, formulación del problema, los objetivos, la justificación, limitación, viabilidad e importancia de la misma. En el segundo capítulo encontramos antecedentes de tesis similares como referencia de nuestra investigación, que nos aportan conceptos claros y precisos de lo que estamos investigando, aportes de autores importantes se reproducen también en esta sección, así como términos básicos que son usados en toda la investigación y definiciones conceptuales. En el capítulo tercero y cuarto de la tesis se considera la metodología de la investigación, y los resultados de la encuesta a los trabajadores cuyas respuestas han contribuido en el desarrollo de la última parte.

Presentamos la contratación de la hipótesis general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta de los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis y su relación con la productividad laboral. Las conclusiones y las recomendaciones de la tesis nos permitirán para que la institución pueda tomar decisiones futuras respecto al adecuado funcionamiento de sus diversas áreas de trabajo y de esta manera efectuar el servicio de calidad a los usuarios.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

La capacitación del personal en una organización es fundamental, porque al contar con un personal preparado, para afrontar desafíos que constantemente tienen las empresas en el mercado internacional. Por ello, los líderes empresariales consideran que la capacitación es una de las acciones más importantes en una organización, con ello alcanzar todos los objetivos y lograr las metas a través de las capacidades, habilidades y destrezas de los empleados para el desarrollo de la empresa. (Chiavenato, Gestión del talento Humano, 2009) señala que, “la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos” p. 377.

(Mondy & Noe, 2005) afirman, además, que “capacitación y desarrollo son el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional” p. 202. Esto significa que la capacitación es un factor importante para que todos los empleados y gerentes de la empresa hagan todo lo posible por aumentar la productividad. La capacitación es un proceso de búsqueda continua de la eficiencia y puede lograr una alta productividad.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño (Conexionesan, 2016).

La pandemia del Covid19 no solo afectó la crisis sanitaria, economía del país, sino que también ha alterado las socializaciones, afectando la

Interrelación entre ellos y por ende el aislamiento entre personas en este caso afectando directamente en la capacitación constante dentro de la empresa.

“La inminente recesión llevará a la pérdida de empleos, a la disminución de los ingresos y al aumento de la pobreza. Sin embargo, los impactos directos pueden dar lugar a otros efectos a corto y mediano plazo que podrían resultar igual de dolorosos a largo plazo. Por ejemplo, la pérdida de puestos de trabajo afecta a los ingresos futuros debido a las interrupciones, la pérdida de productividad, la falta de capacitación asociada a los períodos prolongados de desempleo y la pérdida de oportunidades de desarrollar el capital humano en el trabajo”, señala (A. Patrinos, Fasih, & Najeeb Shafiq, 2020).

A nivel nacional la capacitación de los trabajadores ha ido creciendo a pasos agigantados al contar con un mercado cada vez más competitiva no solo en las organizaciones privados sino también en las instituciones públicas para la satisfacción del servicio a los usuarios.

“La capacitación componente es muy valorado por los colaboradores porque les brindan la oportunidad de crecer tanto laboral como personalmente y les demuestra que lo importante para la compañía es cuidar a su talento humano, empoderarlos, desafiarlos y mantenerlos motivados. El reporte del portal dedicado a la búsqueda de trabajo indica también que las capacitaciones se dan en su mayoría (85%) dentro de la empresa, impartidas por personal interno o asesores externos. Mientras que solo un 10% de los trabajadores asegura que se capacita en una entidad educativa externa y 5% de manera virtual o vía web”. (Joseph, 2018).

Es fundamental la formación laboral para una actividad formativa que realiza la empresa para ampliar los conocimientos, habilidades, talentos y comportamiento de los empleados. Antes de implementar la capacitación, lo más importante es definir con precisión las habilidades que desea desarrollar entre sus empleados y qué beneficios generarán en el logro de los objetivos de la empresa, pero hay muchas maneras de formar a los empleados de la empresa; por lo tanto, la gestión de la capacitación en una empresa, es muy importante para obtener una productividad laboral de calidad por los

trabajadores y de ello depende una buena gestión en los resultados favorables de la entidad.

La pandemia del coronavirus ha sido afectada al mundo entero, sin ser excluido nuestro país: “La crisis por COVID-19 ha modificado la realidad, ahora, actividades como el teletrabajo, el aprendizaje virtual o las experiencias online son parte de la cotidianidad. Ante este escenario, la importancia de la capacitación profesional y personal, es protagonista. Se podría considerar que la emergencia sanitaria ha obligado a personas y empresas a mirar hacia dentro: identificar fortalezas, debilidades y posibles mejoras. Esto ha ocurrido gracias a la transformación de las actividades rutinarias: no más reuniones físicas, los procesos de trabajo se comparten a través de herramientas digitales; y la comunicación por canales electrónicos, de manera más asertiva y eficiente.

La situación generada por el coronavirus ha permitido detectar algunos fallos en los procesos empresariales. Problemas relacionados a la cultura organizacional, como falta de liderazgo, así como carencias visibles en los colaboradores: no saber gestionar tiempos ni establecer prioridades son algunos de ellos. Sin embargo, estas fallas pueden transformarse gracias a la capacitación en tiempos de cuarentena” (Universidad Tecnológica del Perú, 2020).

En el mundo cambiante en el que vivimos, la formación es una necesidad permanente, en esta coyuntura cada vez es más importante una imagen competitiva y destacar en el mercado laboral. Cada crisis es una oportunidad como lo que estamos atravesando a nivel nacional, pero debemos tener el coraje de aprovechar las oportunidades que se brindan, como el tiempo extra que tenemos ahora y en casa.

El COVID19 en la región de Huánuco ha tenido un impacto trascendente desde que se levantó la cuarentena en el mes de octubre del 2020, los casos en la región ha ido aumentando a pasos agigantados teniendo como consecuencia que el 26 de enero 2021, el nuevo presidente Francisco Segasti dictamine otra vez cuarentena obligatoria de alto riesgo ya que los

aumentos de los contagios como las muertes siguen en aumento y estas nuevas medidas se aplicarían desde el 31 de enero al 14 de febrero 2021: Esta región del centro del país es la más afectada en esta segunda ola de contagios en el Perú. Esta semana, Huánuco registró su pico más alto de muertes por día en toda la pandemia, con 29 fallecidos. Se acabaron las camas y el oxígeno se agota. A la alta cifra de letalidad y contagios se suma la falta de camas en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), personal médico intensivista y falta de oxígeno (RPP Noticias, 2021).

En el área de Planificación Urbana y Catastro no se realiza una capacitación constante al personal en la municipalidad de Amarilis, siguen realizando capacitaciones tradicionales a los trabajadores ya que el personal que labora en dicha área, carece de habilidades y aptitudes por ello se ve reflejada en la falta de identificación en sus capacidades. Y como consecuencia generando que exista una calidad de servicio deficiente a los usuarios de dicha institución.

El encargado del área de planificación urbana no se enfoca en educar, instruir y enseñar a los trabajadores de dicha área que forman parte de la institución o equipo de trabajo. Los trabajadores constantemente muestran deficiencias en el área de trabajo por falta de conocimiento de un tema que se relaciona directamente con su trabajo y no cumple con las expectativas del empleador o jefe.

Con este trabajo de investigación se quiere demostrar si el área de Planificación Urbana y Catastro de la municipalidad distrital de Amarilis está capacitando de manera eficaz a los trabajadores para el desarrollo de sus conocimientos, habilidades y actitudes y si todo esto se relaciona con la gestión administrativa en dicha área en la municipalidad distrital de Amarilis, 2021.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

P_i ¿De qué manera se relaciona la Capacitación del Personal en la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

P₁ ¿De qué manera se relaciona los Conocimientos en la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021?

P₂ ¿De qué manera se relaciona las Habilidades en la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021?

P₃ ¿De qué manera se relaciona las Actitudes en la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021?

1.3. OBJETIVO GENERAL

O_i Determinar la relación que existe entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O₁ Identificar la relación que existe entre los Conocimientos y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

O₂ Identificar la relación que existe entre las Habilidades y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

O₃ Identificar la relación que existe entre las Actitudes y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este trabajo de investigación tuvo sentido porque permitió tener conocimientos y fundamentos teóricos del desarrollo en la capacitación del personal con relación a la productividad laboral, y por lo tanto contó

con la calidad de servicio que se puede brindar a los usuarios del distrito de Amarilis. Asimismo, tuvo como objetivo aportar comentarios y sugerencias para futuras investigaciones. Y es posible tener una mayor comprensión de los procesos de las variables estudiadas y las relaciones entre ellas.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El presente trabajo de investigación demostró la eficiencia de la capacitación del personal y la productividad laboral de dicha institución. Cabe señalar que los trabajadores del área mencionada de la municipalidad de Amarilis se beneficiaron cómo se deben gestionar una capacitación eficiente.

A partir de ella; formularon soluciones a los problemas encontrados en la investigación y el desarrollo, y la organización pudo evaluarlos y considerarlos para su mejora continua.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta investigación fue metodológicamente concreta a medida que se desarrolle; se buscó determinar la relación entre la capacitación personal y la productividad laboral de la municipalidad distrital de Amarilis.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- ✓ El acceso total a la información disponible limitó la investigación.
- ✓ Dado que el lugar donde se llevó la investigación ubicada en la municipalidad de Amarilis, estuvo restringido por la distancia y el transporte debido al COVID-19.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Este proyecto fue posible porque contó con recursos económicos y financieros y obtuvo varias bibliografías en forma escrita y de la misma manera en digital. Al mismo tiempo, el investigador afrontó los gastos y permitió las sugerencias de expertos universitarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Se ha verificado el trabajo de investigación, entre los cuales; se han consultado libros, artículos, investigaciones, trabajos y sitios web profesionales; como se menciona a continuación.

2.1.1. INTERNACIONALES

(Moreira Ortega, 2013), en su tesis titulado *“Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Práctico”*, llegó a las conclusiones siguientes:

- El 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio.
- El 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio.
- El 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio.

(MURCIA MURCIA & GUTIÉRREZ VÁSQUEZ, 2017), en su tesis titulado *“Medición del Impacto de la Capacitación al Personal Administrativo de Servindustriales y Mercadeo”*, llegó a las conclusiones siguientes:

- De acuerdo a los instrumentos aplicados en el outsourcing Serví Industriales y Mercadeo se evidencio en el diagnostico aplicado la falta de un plan de capacitación formal acorde a las necesidades de los trabajadores de la planta administrativa, tan solo hasta el año 2015 y 2016 se estableció un “seguimiento” para las capacitaciones esto fue formalizado por el área de talento humano del outsourcing, sin embargo estas no cumplen con las expectativas de fortalecimiento de conocimientos ya que su enfoque es general y no aporta de manera directa para el cumplimiento de funciones de cada uno de los trabajadores.
- Entendiendo que con el fin de prestar un servicio de calidad a los clientes y generar una ventaja frente a la competencia es de vital importancia que el personal administrativo se encuentre capacitado de acuerdo a las necesidades y funciones que realice el trabajador. Por tanto se ve la necesidad que el outsourcing reestructure el plan de capacitación enfocado a las habilidades técnicas acorde a cada una de las funciones y necesidades de los integrantes del personal administrativo, sin dejar a un lado la capacitación y fortalecimiento en las variables de habilidades blandas más bajas evidenciadas en la aplicación de los instrumentos para que genere mayor impacto en los trabajadores, en sus actividades, en el cumplimiento de metas, mejor prestación de servicio frente al cliente y generar satisfacción personal generando un mayor sentido de pertenencia con el outsourcing.

(Álvarez Sandoval, Freire Morales, & Gutiérrez Bascur, 2017), en su tesis titulado “*Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*”, llegó a las conclusiones siguientes:

- De Con el fin de justificar los resultados encontrados, se descubren diversos estudios que respaldan esta conclusión, y al parecer es un fenómeno común entre los países latinoamericanos. Méndez (2003), hace referencia a la mala ejecución de la capacitación,

describiendo los pasos necesarios para aplicarla correctamente; identificando necesidades, teniendo una correcta planificación y logística de la misma, funcionarios escogidos adecuadamente, compromiso de la jefatura y el funcionario, calidad del tutor y finalmente se torna necesario realizar una evaluación de desempeño

- Por otra parte, para un estudio realizado en Perú, si bien se manifiesta que la capacitación tiene un impacto positivo en la productividad laboral de la empresa, ésta estaría perdiendo efectividad producto del alto nivel de rotación laboral que se produce en el país, dado que los empleados se capacitan y luego se trasladan a otra empresa, efecto de los cambios de la reforma laboral (Chacaltana & García, 2001), reformas que han sido aplicadas en diversos países de Latinoamérica, entre ellos Chile.

2.1.2. NACIONALES

De las investigaciones realizadas existe en otros ámbitos de nuestro territorio similar a una de nuestras variables:

(Monzon Reyes, 2017), en su tesis titulado *“La capacitación Administrativa como Instrumento de Gestión y su Incidencia en el Desempeño laboral de los Servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamachuco”*, para optar el grado en Licenciada en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo, llegó a las conclusiones siguientes:

- Los trabajadores de la UGEL - Huamachuco consideran que al capacitarse podrán tener más oportunidades para ocupar nuevos puestos y/o jefaturas y tener como resultado final un incremento en sus ingresos económicos, así como un mejor desempeño en el puesto que ocupan.
- El plan de capacitación propuesto, establece los temas adecuados a las necesidades orgánicas de la UGEL-Huamachuco.

- Los trabajadores de la UGEL - Huamachuco consideran que necesitan capacitación para poder mejorar en el desempeño de sus labores.

(Vilas Acuña, 2017), en su tesis titulado *“Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”*, para optar el grado el Título Académico de Maestra en Gestión del Talento Humano, en la Universidad Cesar Vallejo, llegó a las conclusiones siguientes:

- Si existe una correlación significativa entre la variable evaluación y la dimensión calidad del trabajo de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. Así mismo se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel alto, siendo el 46.3% de los mismos, la menor proporción se encuentra en el nivel medio siendo un 12.5 % siendo la dimensión calidad de trabajo de un nivel medio.
- Si existe una correlación significativa entre la variable capacitación y evaluación del desempeño laboral para los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. En los niveles de capacitación según genero de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016, de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores del área administrativa del Hospital, se observa que el mayor porcentaje en el nivel bajo capacitación son varones, siendo el 25.6% de ellos. Asimismo, el mayor porcentaje en el nivel alto de capacitación son también varones, siendo el 33.3%.

(Rina , 2018), en su tesis titulado *“Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”*, para optar el grado de

Maestra en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, llegó a las conclusiones siguientes:

- En relación al objetivo general, se concluye que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Lo cual se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor) = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707**).
- Sobre el primer objetivo específico, se concluye que, existe relación positiva y altamente significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad cognitiva del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,823*).

2.1.3. LOCALES

(Bravo Isidro & Herrera García, 2017), en su tesis titulado “*La Capacitación del Personal de La Municipalidad Distrital de Amarilis, con el uso de la Tecnología de Información y Comunicación, Huánuco - 2017*”, para optar el grado el Título Profesional Licenciado en Administración, en la Universidad de Hermilio Valdizan, llegó a las conclusiones siguientes:

- La Municipalidad Distrital, si dispone de un portal Web cuyo dominio es <http://www.muniamarilis.gob.pe/> y que está enmarcado sólo a fines informativos de la Institución, sin embargo, no contiene temas y/o cursos relacionados a capacitación del personal de la Municipalidad.
- Los servicios de comunicación del Internet que conocen y usan el personal administrativo de la Municipalidad, son: el correo electrónico, la red social del Facebook, la red social del YouTube, los buscadores y el acceso a portales web, sin embargo, no se

utilizan para fines de capacitación en temas relacionados a la Municipalidad.

(Anastacio Gonzales & Duran Retis, 2016), en su tesis titulado “*La Capacitación del Personal y su Relación con el Manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los Trabajadores Administrativos de la UNHEVAL - Huánuco Período 2014 – 2015*”, para optar el grado el Título Profesional Licenciada en Administración, en la Universidad de Hermilio Valdizan, llegó a las conclusiones siguientes:

- Se identificó que la capacitación del personal se relaciona negativamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL, las afirmaciones se evidencian en los resultados que se obtuvieron a través de la guía de observación.
- Los conocimientos del personal se relacionan positivamente con el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los trabajadores administrativos de la UNHEVAL. Se evidencia en los resultados del cuadro N° 03 donde se menciona que los trabajadores si conocen la teoría y esto lo demuestran en la práctica que se van desarrollando en el trabajo cotidiano (cuadro N° 04).

(NODA HINOSTROZA, 2017), en su tesis titulado “*CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE DE MAR Y PIEDRA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017*”, para optar el grado el Título Profesional Licenciada en TURISMO Hotelería y Gastronomía, en la Universidad de Huánuco, llegó a las conclusiones siguientes:

- En el cuadro N° 27 mide la relación alta entre la capacitación y el desempeño laboral, teniendo como coeficiente de correlación de Pearson (0,965) y cuyo valor de significancia es de (0.00) que es menor a 0.05, por lo tanto, podemos decir que la capacitación se

relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N°04 y el gráfico N°04 muestra que el 100.0% de los 8 trabajadores encuestados respondieron que siempre la capacitación es clara y favorece al mejor desempeño de sus responsabilidades. En tal sentido se concluye que existe capacitación y se da de manera clara y favorece al desempeño del trabajador. Tal como se muestra en el cuadro N°15 y el gráfico N°15 Donde se observa que el 100.0% de los 8 encuestados respondieron siempre sus compañeros desempeñan sus funciones con responsabilidad. Pero detectando falencias en cuanto a organización dentro de la cocina como se observa en el cuadro N°17 y el gráfico N°17 Donde se observa que el 87.5% de los encuestados respondieron siempre el tiempo que espera el cliente por su pedido es el adecuado.

- En el cuadro N° 28 mide la relación alta entre la dimensión aprendizaje y el desempeño laboral, teniendo como coeficiente de correlación de Pearson (0,916) y cuyo valor de significancia es de (0.01) que es menor a 0.05, por lo tanto, podemos decir que el aprendizaje se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N°10 y el gráfico N°10 muestra que el 87.5% de los encuestados respondieron siempre la capacitación brindada contribuye a mejorar sus habilidades. Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que la capacitación contribuye a mejorar sus habilidades. Tal como se muestra en el cuadro N°23 y el gráfico N°23 donde se observa que el 75.0% de los encuestados respondió siempre existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades. Evidenciando que la mayoría de encuestados aprendió a trabajar en equipo. Todo esto debido a que trabajando en equipo se reduce el tiempo de espera,

como se aprecia en el ANEXO 4, esto se logra gracias a la capacitación; ya que, cumple una función importante de llevar a cada uno de los trabajadores la idea central de lo que se espera de él dentro de la cadena productiva.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

(Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2011), dice: La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimiento, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimiento específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. El contenido de la capacitación abarca tres formas de cambio de la conducta:

1. Transmisión de Información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación. El reto está en repartir la información como un conjunto de conocimientos entre los educandos. Normalmente la información es general, de preferencia sobre el trabajo como información respecto de la empresa, sus productos, y servicios, su organización, políticas, regalar y reglamentos, etc. También puede cubrir la transmisión de nuevos conocimientos.
2. Desarrollo de Habilidades: sobre todo, las habilidades, destrezas y conocimiento directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y operaciones que se realizarán.
3. Desarrollo o Modificación de Actitudes: es decir, la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertir en otras favorables, como aumentar la motivación o

desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las relaciones de las personas. Puede implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo la relación con los clientes o usuarios (como la capacitación de vendedores, cajeros, etc.) o técnicas de venta.

Chiavenato (2009), comentó que la formación es fuente de capital humano y rentabilidad organizacional. Ayuda al capital humano a desarrollar sus habilidades y adquirir más conocimientos de seguridad para lograr sus objetivos, reduciendo así los costos a través de la ayuda de la organización para obtener ganancias.

- **Factores que afectan la capacitación y el desarrollo**

No cabe duda de que el cambio es el factor que más incide en las actividades de formación y desarrollo. Sin embargo, otros factores también pueden afectar la probabilidad de lograr estos objetivos en la organización, tales como:

1. Apoyo de la alta dirección.
2. El compromiso de expertos y generalistas.
3. Progreso tecnológico.
4. La complejidad de la organización.
5. Principios de aprendizaje.
6. Otros procedimientos de gestión de personal.

- **Proceso de capacitación**

1. El diagnóstico incluye un inventario de las necesidades o lagunas de formación que deben resolverse o satisfacerse. La demanda puede estar en el pasado, presente o futuro.
2. El diseño incluye la elaboración de un proyecto o plan de formación que responda a las necesidades del diagnóstico.
3. La implementación consiste en implementar y orientar el plan de capacitación.

4. La evaluación incluye la revisión de los resultados obtenidos de la capacitación.

- **Técnicas de capacitación**

1. Lecturas.
2. Instrucción programada.
3. Capacitación en clase.
4. Capacitación por computadora (Computer based training, CBT).
5. E-learning

Guglielmetti (1998) indicó ¿Qué importancia tiene la capacitación en la organización? Partiendo de las distintas etapas del plan de gestión, desarrollar el rol del supervisor en la capacitación, mostrando así quién debe ser un comunicador profesional y natural en todos los niveles para determinar que este necesita capacitación.

Dimensiones de la Capacitación del Personal.

Dimensión 1: Conocimientos

Son todas esas ideas, principios, técnicas, métodos y sistemas derivados de la experiencia directa demostrado ser real y funcional, y constituye contenidos que habitualmente se transfieren (cursos, libros, Películas, etc.) de una persona a otra, de una generación a otra. Una actividad esencial de todo individuo en su relación con su entorno es captar o procesar información acerca de lo que lo rodea. Este principio fundamental sitúa la actividad humana del conocer en un ámbito general propio de todos los seres de la naturaleza. El conocimiento, para el caso del ser humano, consiste en su actividad relativa al entorno que le permite existir y mantenerse y desarrollarse en su existencia. El caso específico humano incluye lo social y lo cultural. Tan fundamental es esta actividad en la vida que todos "sabemos" lo que es el conocer y el conocimiento, con tal de que no tengamos que explicarlo. Tal es la situación que ocurre con casi todos los conceptos

verdaderamente importantes: la palabra es perfectamente conocida y su uso perfectamente dominado. Pero la palabra tiene una amplitud tan grande y su uso unos contextos tan variados que el concepto, tan rico y lleno de matices, resulta muy difícil de comprender y explicar (Wikipedia, Wikipedia, s.f.).

Dimensión 2: Habilidades

Incluyen lo fácil que es realizar la tarea y aplicar dentro de un rango determinado ya sea (físico o mental), con estándares de eficiencia (tiempo, calidad y rapidez) y con la energía requerida. Las habilidades son diferentes del conocimiento todo basado desde en su propia percepción, juicio y respuesta a su propio ritmo y velocidad. Naturalmente las habilidades se pueden mejorar a través del entrenamiento. La palabra habilidad por sí misma remite a la capacidad, gracia y destreza para ejecutar algo. Sin embargo, el Diccionario de la Lengua Española la describe como enredo dispuesto con ingenio, disimulo y maña. Cuando nos referimos a las habilidades en plural, encontramos que se vinculan a una tarea, implican un entorno, se demuestran en la realización de las tareas con regularidad y eficacia, y, sobre todo, se aprenden. Lo anterior implica que en pleno siglo XX vamos a romper paradigmas y a contradecir las teorías de Peter Drucker y de Einstein; (Madrigal Torres, 2009).

Según (Knapp, 2007) cómo se citó en Madrigal Torres, 2009; “la habilidad es la capacidad del individuo, adquirida por el aprendizaje, capaz de producir resultados previstos con el máximo de certeza, con el mínimo de distensión de tiempo y economía y con el máximo de seguridad”.

Dimensión 3: Actitudes

Son el marco de referencia natural por lo que se juzga principalmente por la emoción, realidad y nuestro comportamiento. Son tendencias acción, actitudes que se constituyen un conjunto de conceptos, valores, creencia, garantía y seguridad a la persona. El estudio de las actitudes constituye un

valioso aporte para examinar, prender y comparar la conducta humana, que se circunscribe en la tendencia que busca rescatar la función formadora de la escuela en el ámbito del desarrollo moral, tanto desde el punto de vista individual como social, (Wikipedia, Wikipedia, s.f.).

2.2.2. PRODUCTIVIDAD LABORAL

En la revisión de la teoría se encontró que (Fernández García, 2010) aseveró que: “Existen muchas empresas que día a día pierden liderazgo y competitividad en el mercado, debido a que cuenta con organizaciones deficientes u obsoletas que lastran su rentabilidad y a su vez causan un impacto negativo al desarrollo y motivación de las personas que lo conforman. No entienden que el Capital Humano es lo más importante de una organización, ya que es su nervio vital. Una empresa puede tener la mejor infraestructura, tecnología, planta industrial o el equipo más moderno, pero esto no será suficiente para continuar y tener una garantía de éxito en el mercado. Solamente las personas con sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes son capaces de impulsar o destruir una organización, es por tanto imprescindible un compromiso permanente de los miembros de la organización para lograr sus objetivos. Recordaremos que la motivación una característica de la psicología humana que contribuya al grado de compromiso de la persona. Las organizaciones no son como maquinas compuestas por partes que se pueden aislar unas de otras, nuestro personal no es un recurso de la organización, es la organización, nosotros no somos un recurso de nuestra familia, somos un miembro de la misma. Si fuésemos recursos entonces los humanos no sentiríamos, ni opinaríamos, ni nos moveríamos o desarrollaríamos, los recursos son bienes, medios utilizados para conseguir nuestro fines u objetivos. El valor de la persona es irremplazable y su incidencia en las empresas es trascendental, no olvidemos que toda organización no dispone de personas, sino que se encuentra formada de personas”.

Según (Alamar Belenguer & Guijaro Tormo, 2018, pág. 5), la productividad, entendida como la relación que existe entre los recursos que una empresa invierte en sus operaciones y los beneficios que obtiene de la misma, es un indicador fundamental en el análisis del estado de una compañía y de la calidad de su gestión. El concepto de productividad implica la interacción entre los distintos factores del lugar de trabajo. La producción (o resultados logrados) está relacionada con muchos recursos diferentes como la producción por hora trabajada.

Dimensiones de la Productividad laboral.

Dimensión 1: Calidad en el Servicio

La calidad del servicio es una metodología de organizaciones privadas, públicas y sociales implementadas para asegurar que sus clientes estén completamente satisfechos, dentro y fuera de una entidad.

Según (Zeithalm, Berry, & Parasuraman, 1993, págs. 67-85), “Las percepciones de la calidad y los juicios de satisfacción han sido reconocidos como aspectos fundamentales para explicar las conductas deseables del consumidor”.

Dimensión 2: Trabajo en Equipo

Es un trabajo realizado por diferentes personas. Todos juegan un papel, pero tienen un objetivo común. Puede producir muy buenos resultados porque normalmente generan entusiasmo y satisfacción en la tarea. Recomendar, promover el medio ambiente entre los trabajadores y busca la armonía, para lograr resultados beneficiosas.

Según (Katzenbach , 2004), se define como: “Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida”

El equipo de trabajo implica el grupo humano en sí, cuyas habilidades y destrezas permitirán alcanzar el objetivo final. Sus integrantes deben estar bien organizados, tener una mentalidad abierta y dinámica alineada con la misión y visión de la empresa. El miembro del equipo de trabajo debe producir para obtener mejores resultados, centrarse en los procesos para alcanzar metas, integrarse con sus compañeros, ser creativo a la hora de solucionar problemas, ser tolerante con los demás, tomar en cuenta a sus colegas y aceptar sus diferencias, obviar aquellas discusiones que dividan al grupo y ser eficiente, más que eficaz, (RIVAS TOVAR, 2010).

(Kozlowski & Ilgen, 2006, págs. 77-124) define que: El gran cambio que han experimentado las organizaciones a lo largo de estos últimos años ha fomentado una manera de trabajar más colaborativa y cooperativa. Si hasta ahora se podía organizar el trabajo de manera individual, hoy en día hace falta que dos o más trabajadores interactúen entre ellos para conseguir unos determinados resultados. La complejidad de las organizaciones implica trabajar a través de objetivos comunes, en función de unos roles adquiridos o unas funciones predeterminadas. La gran complejidad del mundo laboral y la innovación generan diferentes situaciones que requieren diversidad de habilidades, altos niveles de conocimiento, respuestas rápidas y adaptabilidad. Y es a través de los equipos donde se pueden desarrollar todas estas características.

Dimensión 3: Desarrollo de Capacidades

Como concepto, el desarrollo tiene significados relevantes y específicos en algunos aspectos. La interpretación de la realidad social que ha surgido en los últimos cinco años. Estos métodos o paradigmas combinan en gran medida las ciencias sociales y la experiencia de la industrialización occidental y el cambio social. Importancia de la interacción entre la evolución de la teoría del desarrollo y los cambios históricos. Geopolítica a escala global, especialmente en tiempos de

crisis. El desarrollo de la teoría responde a observar empíricamente su dinámica interna.

Según (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2009): El desarrollo de capacidades se refiere a las transformaciones que empoderan a las personas, los líderes, las organizaciones y las sociedades. Si algo no lleva a un cambio que sea generado, guiado y sostenido por los beneficiarios a quienes está destinado, no puede decirse que haya mejorado las capacidades, aun cuando haya servido para un propósito válido de desarrollo.

¿Qué es productividad?

George Kanawaty, como se citó en (Betancourt, 2017): La productividad es la relación entre producción e insumo; Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. La productividad de la cadena de montaje es de doce televisores por operario y hora.

Productividad es la capacidad que tengo para dar más (más resultados, mas producido, más dinero, más beneficios, etc) sin tener que aumentar los recursos implicados. Se expresa como una medida para conocer qué tan bien un país, industria o unidad de negocios utiliza los recursos.

Así pues, supón que en 8 horas de trabajo vendes 50 neveras, pero tu compañero vende 75. Él es 50% más productivo que tú.

Con esto ya tenemos un primer apunte. La productividad tiene que tener un punto de comparación. De nada te sirve saber que en 8 horas de trabajo vendes 50 neveras si no lo comparas con otra medida, como **lo que vende tu compañero o lo que vendiste el día anterior.**

¿Cogiste el segundo apunte? Mira lo que está en negrilla del párrafo anterior. Te mencioné las formas de comparar la productividad.

- A través del tiempo: Comparamos diferentes períodos de tiempo.

- A través de otro: Nos comparamos con la competencia o con los datos del sector al que pertenecemos.

Que es la productividad de los empleados

Como todos sabemos, la jornada laboral no representa la productividad laboral de la plantilla. A sí, hay trabajadores que pasan más horas de las estipuladas en su puesto sin que sean realmente productivos, mientras que otros puedan limitarse a sus horas asignadas y generar resultados superiores con una mejor gestión del tiempo. No se trata pues de cuánto tiempo pase el profesional en la oficina, sino del aprovechamiento que haga durante esos periodos de trabajo.

Tampoco los resultados del producción representa en si el nivel de eficacia. De hecho, tradicionalmente se ha asociado el rendimiento de los empleados con los bienes y servicios generados, pero esto consiste en medir la producción, toda productividad.

Sin embargo, en la actualidad, la productividad es mucho más complejo, en el que entran en el juego diferentes parámetros como la satisfacción laboral, la motivación, el clima organizacional, los valores, el trabajo en equipo. No se trata solo de cantidad de trabajo, sino de calidad del mismo.

En este sentido, para establecer la productividad de los trabajadores hay que tener en cuenta tres variables: Capacidad, Foco, Estrategia.

Tabla 1

Medición de la Productividad

MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD
Productividad Laboral
$Productividad = \frac{Unidades\ Producidas}{Horas - Hombre\ empleadas}$

$$Productividad = \frac{1,000}{250} = 4 \text{ unidades/hora} - \text{ hombre}$$

Un recurso de entrada productividad de un solo factor

Fuente: Betancourt, D. F. (27 de mayo de 2017). Productividad: Definición, medición y diferencia con eficacia y eficiencia.

Parámetros para calcular la Productividad

Eso sí, durante los estudios de los índices de la productividad existe una serie de factores que debemos tener en cuenta:

- **Tiempo.** Sera preciso indicar cuales son los periodos durante los que se va a alizar el desempeño del profesional. De este modo, obtendremos unos resultados homogéneos entre los diferentes trabajadores que nos permitirán comparar unos con otras, a si como conseguir una visión sobre la evolución del rendimiento de un espacio concreto de tiempo.
- **Parámetros.** Ya hemos indicado que los bienes generados o el tiempo empleado no son suficientes para calcular la productividad real de los empleados. Por ello, los responsables de recursos humanos deben fijar los criterios que se van a tener en cuenta en este estudio: índice de satisfacción, consecución de metas, mejora de capacitación.
- **Herramientas de medición.** ¿Cómo vamos a conseguir a conseguir los resultados? Se trata de elegir los instrumentos que nos ayuden a evaluar los aspectos antes definidos, como evaluaciones de desempeño, encuestas de clima laboral, reporte de formación, balance Scorecard, satisfacción del cliente, etc. (Borja, 2017).

$$eficacia = \frac{\text{resultados obtenidos}}{\text{acciones realizadas}}$$

$$eficiencia = \frac{\text{acciones realizadas}}{\text{recursos empleados}}$$

$$productividad = eficacia \times eficiencia = \frac{\text{resultados obtenidos}}{\text{acciones empleados}}$$

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Capacitación:** La formación se define como una serie de actividades destinadas a ampliar los conocimientos y habilidades del personal de la empresa. La formación permite a los trabajadores desempeñarse mejor en los puestos actuales y futuros para adaptarse a las cambiantes demandas ambientales, (Pérez, 2021).
2. **Competitividad:** Se refiere a la capacidad de las empresas para aprovechar las cualidades que hacen que sus productos sean únicos. También está relacionado con el nivel de adaptación a la dinámica del mercado y la capacidad de innovar y cambiar. Los productos que no pueden competir suelen ser productos inferiores, (BI, 2018).
3. **Compromiso.** O una cláusula de arbitraje es una disposición que generalmente se considera en el contrato. A través de esta cláusula, las partes del litigio o las partes que están por concluir el negocio o transacción acuerdan que, si hay un desacuerdo en el cumplimiento, el tercero someterse a arbitraje o explicación del contrato, (Monnerat Mendes, 2020).
4. **Cultura.** La cultura es un conjunto de formas y expresiones que caracterizarán a una sociedad determinada a lo largo del tiempo. La fe, las prácticas comunes, las reglas, las normas, los códigos, la vestimenta, las religiones, los rituales y las formas de ser son las primeras entre las personas comunes que se integran, (Definición ABC, 2008).
5. **Eficacia:** La eficacia no es más que la relación entre los productos disponibles y la demanda de productos. Cuando esta relación es positiva, la eficacia del producto es alta. Sin embargo, si las necesidades del cliente aún no se satisfacen después de comprar el producto, el indicador es negativo. Hubo un problema en el proceso, (Gestion, 2021).
6. **Entrenamiento.** Se trata de un tipo de formación orientada a adquirir

habilidades, destrezas y conocimientos contactando con una determinada industria, ocupación o desarrollando alguna habilidad física o intelectual, con el objetivo de informar ciertos beneficios o utilidad a las personas, (Pérez Porto & Merino, 2008).

7. **La Filosofía:** Esta es una ciencia que se usa para responder otras preguntas importantes sobre cómo convertirse en el universo o el origen de la humanidad, el significado de la vida, etc., para realizar la sabiduría, y todas estas se realizan al realizar la sabiduría humana. Análisis coherente y razonable, incluidos métodos y respuestas a cualquier pregunta que tengamos, (BBC Mundo, 2018).
8. **Evaluación De Desempeño:** labor que evalúa la conducta y el trabajo de las personas de la organización, individual y grupalmente respecto a las labores bajo su responsabilidad y los logros alcanzados en el mismo, (Malzoni, 2018).
9. **Calidad De Vida En El Trabajo:** Grado hasta el cual los miembros de una organización de trabajo pueden satisfacer sus necesidades personales más importantes mediante las experiencias organizacionales, (Ros Guasch, 2006).
10. **División Del Trabajo:** Designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización.
11. **Habilidad Técnica:** Conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de las tareas específicas de acuerdo con la instrucción, experiencia y educación, (Exito Laboral, 2010).
12. **Planificación Estratégica:** Proceso por el cual los administradores de la empresa de forma sistemática y coordinada piensan sobre el futuro de la organización, establecen objetivos, seleccionan alternativas y definen programas de actuación a largo plazo, la planificación estratégica es la herramienta que utiliza la Fundación para el diagnóstico, el análisis, la reflexión y la toma de decisiones, sobre sus objetivos y el enfoque de sus actividades futuras, para adaptarse a los cambios y las demandas del entorno de acuerdo con su razón de ser, (interarts, 2012).

- 13. Gestión:** según (Rementaria , 2008), “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (p.1).
- 14. Ética:** La ética es una disciplina de la filosofía que estudia el comportamiento humano y su relación con las nociones del bien y del mal, los preceptos morales, el deber, la felicidad y el bienestar común. La palabra ética proviene del latín *ethicus*, que a su vez procede del griego antiguo ἠθικός (*êthicos*), derivado de *êthos*, que significa 'carácter' o 'perteneciente al carácter'. La función de la ética como disciplina es analizar los preceptos de moral, deber y virtud que guían el comportamiento humano hacia la libertad y la justicia (Significados, 2020).
- 15. Productividad:** Muchos economistas han analizado el concepto de la productividad. Quesnay (1766), economista francés pionero del pensamiento económico, afirmó que “la regla de conducta fundamental es conseguir la mayor satisfacción con el menor gasto o fatiga”. En Adam Smith podemos encontrar el concepto de productividad cuando analiza las causas y repercusiones de la división del trabajo, las características de los trabajadores y el desarrollo tecnológico y la innovación. Al respecto, en el libro primero de “La Riqueza de las Naciones”, señala que la división del trabajo es la causa más importante del progreso en las facultades productivas del trabajo, de manera que la aptitud, la destreza y la sensatez con que este se realiza, es una consecuencia de la división del trabajo (Felsing & Manuel Runza, 2002).
- 16. Habilidad:** Deriva del latín *habilitatis* que indica la cualidad de hábil. Hábil, a su vez, tiene su origen en el latín *habilis* cuyo significado inicial se refería a las competencias que alguien puede adquirir. Luego, el significado evolucionó para significar una persona con diversas capacidades (<https://www.significados.com/habilidad/>, s.f.).

17. Destreza: El término destreza alude a la capacidad que tiene una persona para realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente. En su origen etimológico, destreza proviene del latín dexter, que significa 'diestro', y el sufijo -eza, que significa 'cualidad'. Asociar el término diestro con destreza proviene del hecho de que la mayoría de las personas son diestras mientras que la mano izquierda (siniestra) suele ser torpe. De ahí que diestro adquirió una connotación positiva y siniestro negativa. Es así como nace el sentido de destreza como buena mano para algo, especialmente para un trabajo u oficio (<https://www.significados.com/destreza/>, s.f.).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H_i Existe relación significativa entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

H_0 No existe relación significativa entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H_1 Existe una relación significativa entre los Conocimientos y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

H_2 Existe una relación significativa entre las Habilidades y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

H_3 Existe una relación significativa entre las Actitudes y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

2.5. VARIABLES

Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La variable independiente es la que se considera como supuesta causa en una relación entre variables, es la condición antecedente, y al efecto provocado por dicha causa se le denomina variable dependiente (consecuente)”. (p.130) Las variables se midieron por medio de los indicadores.

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Capacitación del Personal

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Productividad Laboral

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Conforme a Hernández (2010), la definición operacional “Es el conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable” (p. 111). Las dos variables en estudio fueron medidas utilizando como instrumento de medición los cuestionarios en escala de Likert para el recojo de información en la muestra de selección.

Tabla 2*Operacionalización de Variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
V.I. Capacitación del Personal	Conocimientos	Teórico	Ítem N.º 01
		Práctico	Ítem N.º 02
	Habilidades	Intelectuales	Ítem N.º 03
		Interpersonales	Ítem N.º 04
		Organizacionales	Ítem N.º 05
		Operacionales	Ítem N.º 06
		Habilidades Intrapersonales	Ítem N.º 07
		Desinteresada	Ítem N.º 08
	Actitudes	Interesada	Ítem N.º 09
		Integradora	Ítem N.º 10
V.D. Productividad Laboral	Calidad en el Servicio	Rendimiento	Ítem N.º 11
		Desempeño	Ítem N.º 12
	Trabajo en Equipo		Ítem N.º 13
			Ítem N.º 14
	Desarrollo de Capacidades	Orden	Ítem N.º 15
		Formación	Ítem N.º 16
		Confianza	Ítem N.º 17
		Crecimiento	Ítem N.º 18

CAPÍTULO III

MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández R., Fernández C. y Batista P (2014), la investigación fue del tipo aplicada, caracterizándose por su aplicación o la utilización de los conocimientos adquiridos; a la vez que se adquirieron otros, los cuales; generaron solución, y la sistematización práctica basada en investigación. Esta investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque de la investigación cualitativo y cuantitativo: fue: cualitativo porque estuvo relacionado con la cualidad o con la calidad de algo, es decir, con el modo de ser o con las propiedades de un objeto, un individuo, una entidad o un estado. Y cuantitativo, porque se recolectó datos; para probar las hipótesis, con base de medición numérica, cantidades, y el análisis; a través de los métodos estadísticos, estableciendo pautas de comportamiento, y se aprobarán teorías según Hernández R, Fernández C. y Batista P, (2014, pág. 105)

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Hernández R., Fernández C. y Batista P, (2014), la investigación fue descriptiva, porque describió las características de la población y de las variables gestión logística y desempeño laboral del estudio con el fin de tener una visión resumida. Y fue correlacional porque se usó dos variables y se ha medido su asociación con una prueba de hipótesis.

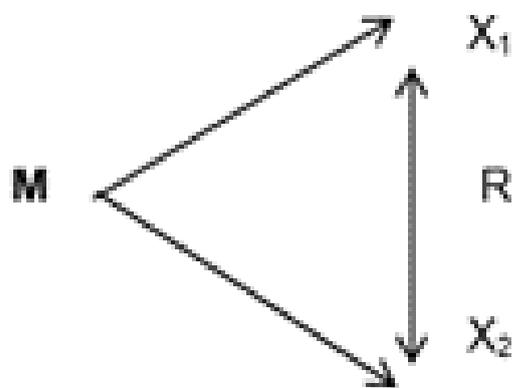
3.1.3. DISEÑO

Según Hernández R., Fernández C. y Batista P, (2014) en una investigación el diseño no experimental las variables ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables

ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Por lo tanto, para el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño no experimental en el que se estudió las variables en su estado natural.

El tipo de diseño es transversal correlacional, porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.



Leyenda:

M = Muestra trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis

X1 = Capacitación del personal

X2 = Productividad Laboral

R = Relación entre las variables de estudio

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández R., Fernández C. y Batista P, (2014), “La población es el conjunto de todos los componentes que forman parte del espacio territorial al que corresponde el problema de investigación y tienen características mucho más precisas que el universo”

Por lo que la población estuvo conformada por los 244 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, tal como se muestra a continuación.

Tabla 3

La distribución de dicha población conformada por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis

.TRABAJDORES DE LA INSTITUCION	CANTIDAD	%
PERSONAL OBRERO (728)	95	39%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	57	23%
MEDIDA CAUTELAR	34	14%
ALCALDE Y GERENTES	13	5%
CAS 1057	45	18%
Total	244	100%

Fuente: Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Elaboración: Tesista

3.2.2. MUESTRA

La muestra de la presente investigación fue una muestra a interés del investigador, ya que el tamaño de la población es pequeño y es viable tomarlo como muestra, y el número de personas que conforman la población o universo de la presente investigación no requiere calcular o definir una muestra por la magnitud del mismo, por lo cual el tipo de muestreo es no probabilístico. Teniendo como muestra a todo el personal administrativo conformado por 57 trabajadores ya que ellos se encuentran en la acción de realizar día a día los trabajos encargados por las diferentes gerencias como: informes, oficios, memorándums, resoluciones, requerimientos, cartas y otros.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández, Carlos, Baptista, Lucio; Pilar; Collado. (2014), “en su obra Metodología de la Investigación, las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico e generalización.

Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas. (p.189)”.

Tabla 4

La distribución de dicha muestra conformada por los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

TRABAJADORES DE LA INSTITUCION	CANTIDAD
PERSONAL ADMINISTRATIVO	57
Total	57

Fuente: Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Amarilis
Elaboración: Tesista

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS

Encuesta:

Con esta técnica se realizó la encuesta a través de preguntas por escrito a la muestra de estudio sobre la capacitación del personal y la relación con la productividad laboral del área de planificación urbana y catastro en la municipalidad distrital de Amarilis, 2021.

Entrevista:

Es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada.

3.3.2. INSTRUMENTOS

El Cuestionario

Según Hernández R., Fernández C. y Batista P, (2014). “El cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en varias preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener

información de los consultados.

Se realizó con preguntas claras, concisas, y concretas, considerando los indicadores de las variables; que nos permitió obtener información relevante de la capacitación del personal en el área de planificación urbana y catastro, y como se relaciona con la productividad laboral en la municipalidad distrital de Amarilis. Es por ello que se realizó un cuestionario con 16 preguntas para los trabajadores de dicha institución.

Ficha de entrevista

Se elaboró una ficha de entrevista con cuatro preguntas que estuvo dirigido al administrador de la entidad para poder contrastar nuestro resultado.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Según Hernández R., Fernández C. y Batista P, (2014) “El análisis cuantitativo de la información se desarrolla en una computadora”.

La técnica para el procesamiento y análisis de la información a aplicarse es en forma cuantitativa porque se utilizó el soporte informativo del SPSS VS.24, para la elaboración de tablas, figuras y análisis de las encuestas a los trabajadores de la en la municipalidad distrital de Amarilis, concluido la tabulación de datos, se planteó primeramente a evaluar los datos convirtiéndolos en información resumida mediante la estadística descriptiva (frecuencias absolutas y relativas). Posteriormente se procedió a realizar el contraste de hipótesis mediante la estadística paramétricas del índice de correlación por Rh Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 5

¿Cree usted que las capacitaciones que recibe contribuyen a enriquecer sus conocimientos teóricos?

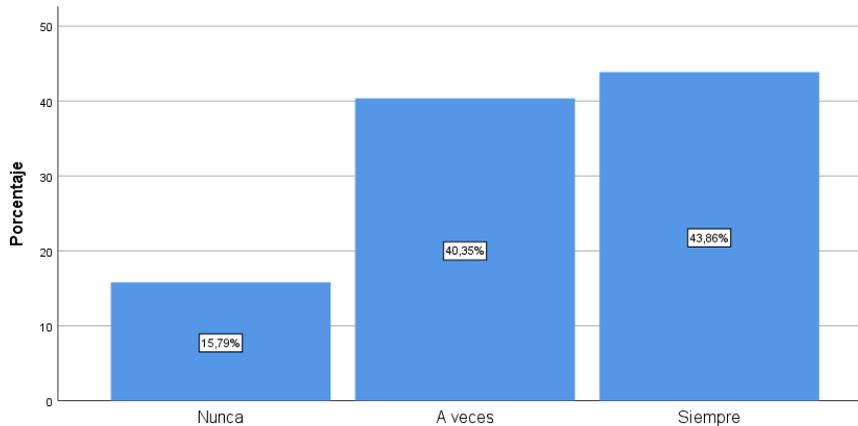
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	15,8	15,8	15,8
	A veces	23	40,4	40,4	56,1
	Siempre	25	43,9	43,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 1

¿Cree usted que las capacitaciones que recibe contribuyen a enriquecer sus conocimientos teóricos?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 5 y la figura 1, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, califican el 15,79% que las capacitaciones que recibe nunca contribuyen a enriquecer sus conocimientos teóricos, el 40,35% califica que a veces y el 43,86% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 43,86% indica que las capacitaciones que recibe contribuyen a enriquecer sus conocimientos teóricos. Con la capacitación, hay que motivar y retener a los empleados para que ensanchen sus habilidades y destrezas para su beneficio y de la institución.

Tabla

¿Cree usted que las capacitaciones que recibe le son beneficiosa en el trabajo que realiza de una forma ágil y practica?

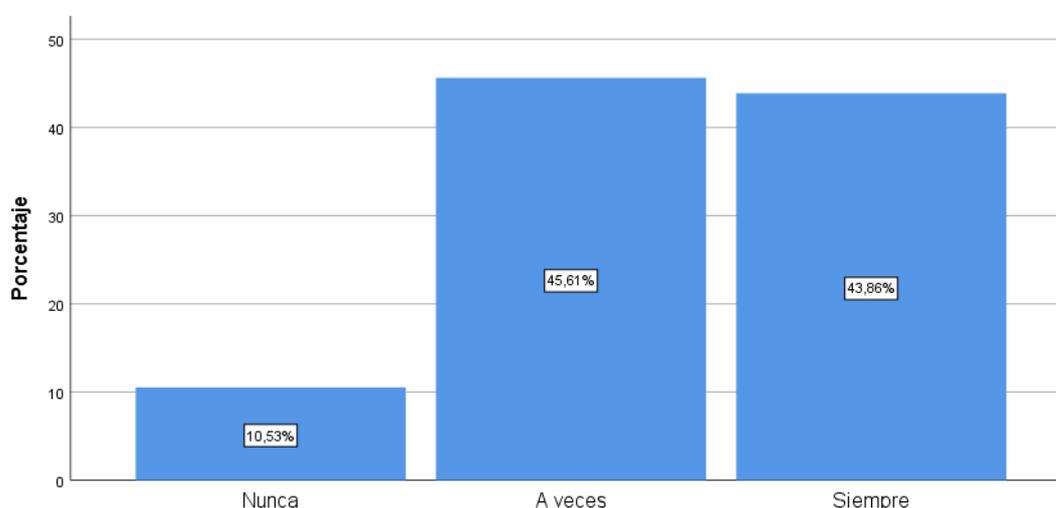
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,5	10,5	10,5
	A veces	26	45,6	45,6	56,1
	Siempre	25	43,9	43,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 2

¿Cree usted que las capacitaciones que recibe le son beneficiosa en el trabajo que realiza de una forma ágil y practica?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 6 y la figura 2, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, califican el 10,53% que las capacitaciones que recibe nunca le son beneficiosa en el trabajo que realiza de una forma ágil y práctica, el 45,61% califica que a veces y el 43,86% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 45,61% indica que las capacitaciones que recibe le son beneficiosa en el trabajo que realiza de una forma ágil y práctica. La capacitación es una de las principales inversiones que realiza la institución para promover el desarrollo de los empleados y lograr los objetivos institucionales.

Tabla

¿Usted como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis con las capacitaciones recibidas fortalece sus habilidades intelectuales para su desempeño en su área de trabajo?

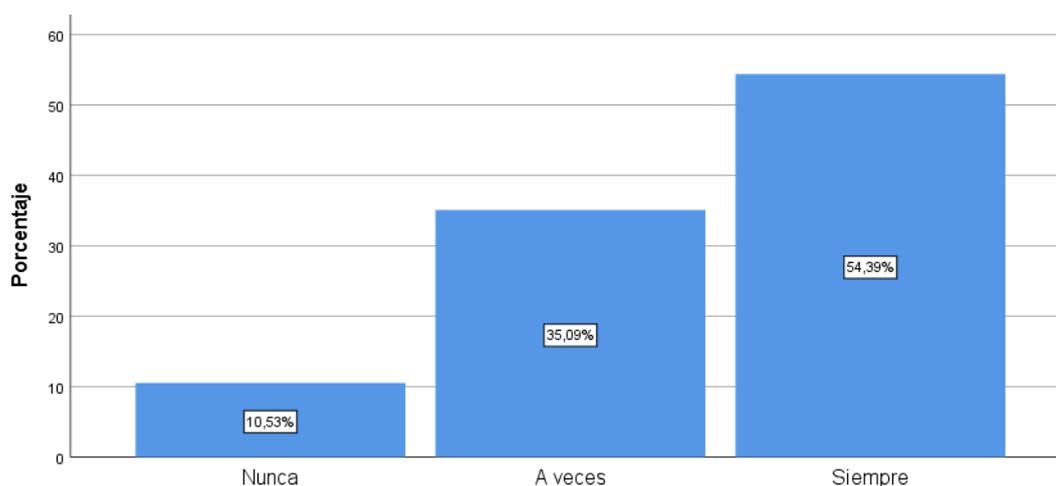
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,5	10,5	10,5
	A veces	20	35,1	35,1	45,6
	Siempre	31	54,4	54,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 3

¿Usted como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis con las capacitaciones recibidas fortalece sus habilidades intelectuales para su desempeño en su área de trabajo?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 7 y la figura 3, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, califican el 10,53% que las capacitaciones recibidas nunca fortalece sus habilidades intelectuales para su desempeño en su área de trabajo, el 35,09% califica que a veces y el 54,39% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 54,39% indica que las capacitaciones recibidas fortalece sus habilidades intelectuales para su desempeño en su área de trabajo. La capacitación se considera una herramienta eficaz para mejorar el desempeño de los trabajadores en la institución, que ayuda promover los cambios necesarios para que los empleados comprendan mejores sus ventajas y beneficios.

Tabla

¿Cómo trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis las capacitaciones contribuyen a sus habilidades interpersonales?

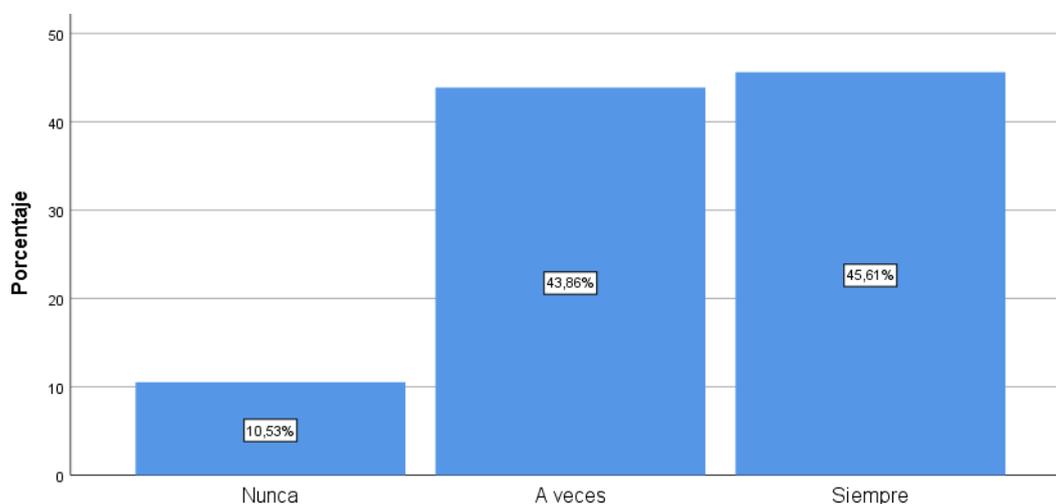
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,5	10,5	10,5
	A veces	25	43,9	43,9	54,4
	Siempre	26	45,6	45,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 4

¿Cómo trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis las capacitaciones contribuyen a sus habilidades interpersonales?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 8 y la figura 4, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, califican el 10,53% que las capacitaciones nunca contribuyen a sus habilidades interpersonales, el 43,86% califica que a veces y el 45,61% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 45,61% indica que las capacitaciones contribuyen a sus habilidades interpersonales. La capacitación es el factor básico para mejorar las habilidades profesionales e interpersonales de los empleados, y brinda oportunidades para su crecimiento dentro de la institución.

Tabla

¿Usted como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis demuestra habilidades organizacionales en su desempeño?

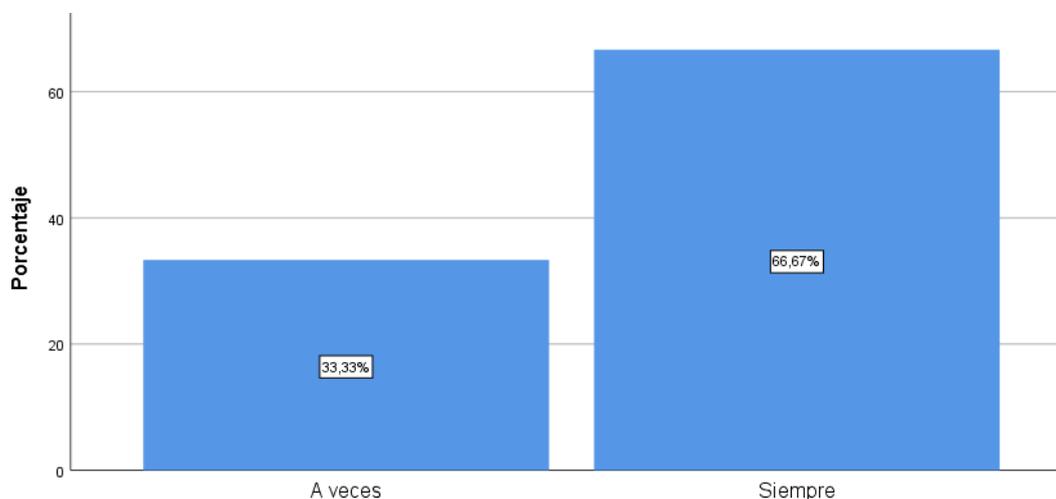
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	33,3	33,3	33,3
	Siempre	38	66,7	66,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 5

¿Usted como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis demuestra habilidades organizacionales en su desempeño?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 9 y la figura 5, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, el 33,33% califica que a veces demuestra habilidades organizacionales en su desempeño y el 66,67% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 66,67% indica como trabajador administrativo de la municipalidad distrital de Amarilis demuestra habilidades organizacionales en su desempeño. Los trabajadores deben tener las habilidades, competencias y destrezas para satisfacer las necesidades de la población en general.

Tabla 52

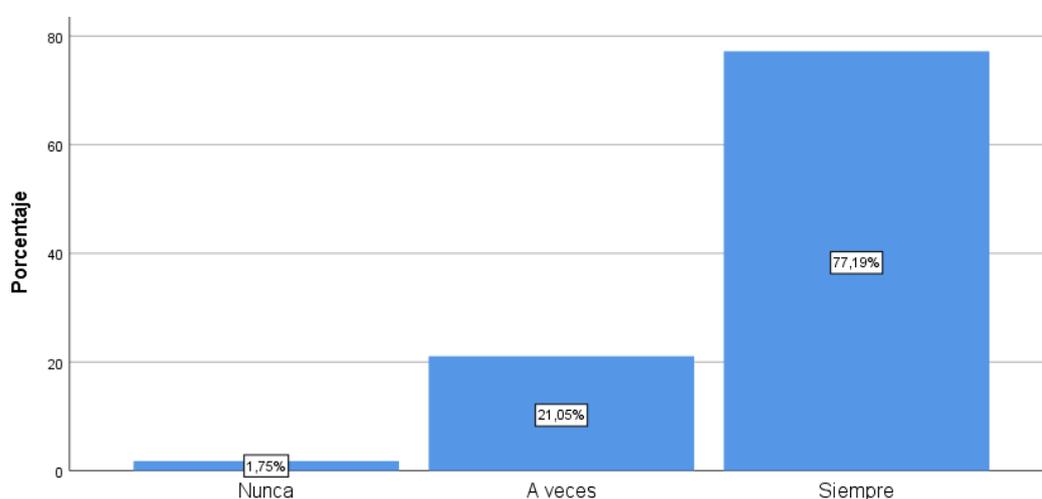
¿Usted como trabajador administrativo de la institución demuestra habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos, etc.)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,8	1,8	1,8
	A veces	12	21,1	21,1	22,8
	Siempre	44	77,2	77,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: El investigador

Figura 6

¿Usted como trabajador administrativo de la institución demuestra habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos, etc.)?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 10 y la figura 6, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, califican el 1,75% nunca demuestra habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos, etc.), el 21,05% califica que a veces y el 77,19% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 77,19% indica como trabajador administrativo de la institución demuestra habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos, etc.). La innovación tecnológica es uno de los procesos más cambiantes para el mejoramiento de la calidad del servicio por ende los trabajadores deben estar sumergidos en esta innovación.

Tabla 53

¿Cómo trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis muestra habilidades intrapersonales?

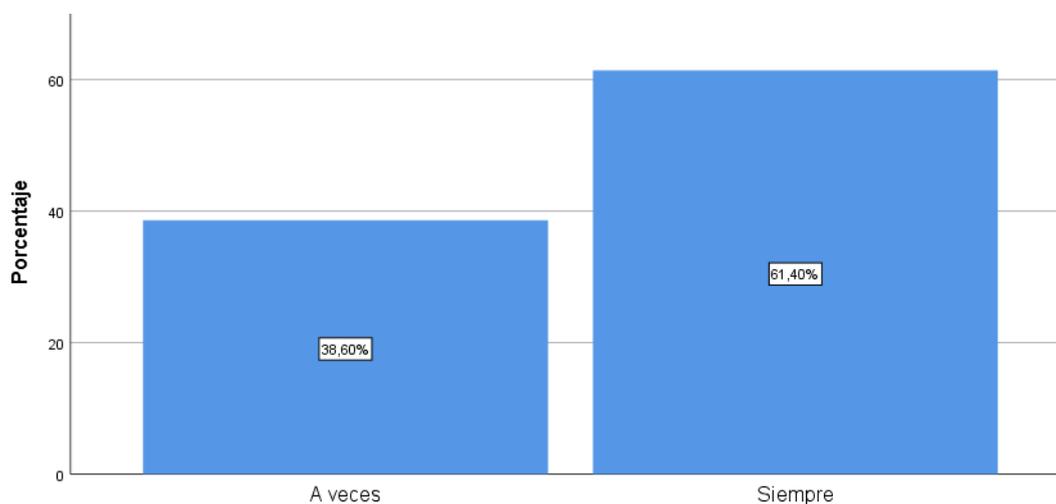
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	22	38,6	38,6	38,6
	Siempre	35	61,4	61,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 7

¿Cómo trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis muestra habilidades intrapersonales?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 11 y la figura 7, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, el 38,60% califica que a veces muestra habilidades intrapersonales y el 61,40% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 61,40% indica como trabajador administrativo muestra habilidades intrapersonales. Como trabajadores expuestos al trabajo al servicio de la ciudadanía requieren de habilidades intrapersonales para dirigir sus emociones, pensamientos y conciencia, para crear un clima laboral estable y mejorar la productividad.

Tabla 54

¿Usted al desempeñar sus labores lo realiza con una actitud desinteresada y no con la finalidad de recibir incentivos, sino para contribuir a la institución?

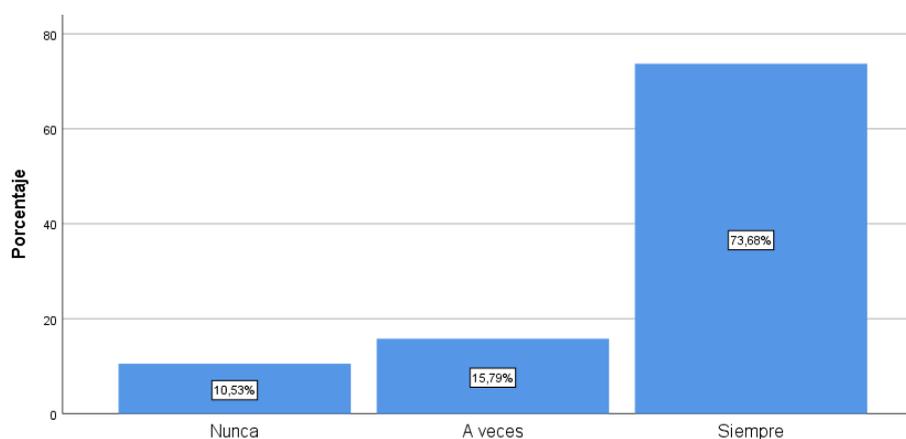
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,5	10,5	10,5
	A veces	9	15,8	15,8	26,3
	Siempre	42	73,7	73,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 8

¿Usted al desempeñar sus labores lo realiza con una actitud desinteresada y no con la finalidad de recibir incentivos, sino para contribuir a la institución?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 12 y la figura 8, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, califican el 10,53% que al desempeñar sus labores nunca realiza con una actitud desinteresada y no con la finalidad de recibir incentivos, sino para contribuir a la institución, el 15,79% califica que a veces y el 73,68% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 73,68% indica como trabajador administrativo que al desempeñar sus labores lo realiza con una actitud desinteresada y no con la finalidad de recibir incentivos, sino para contribuir a la institución. Para que el trabajador se esfuerce más, requiere de incentivos para premiar su esfuerzo como reconocimiento por sus capacidades como el reconocimiento en público señalando la visión de la institución.

Tabla 55

¿Usted como trabajador administrativo de la entidad demuestra una actitud interesada en las capacitaciones?

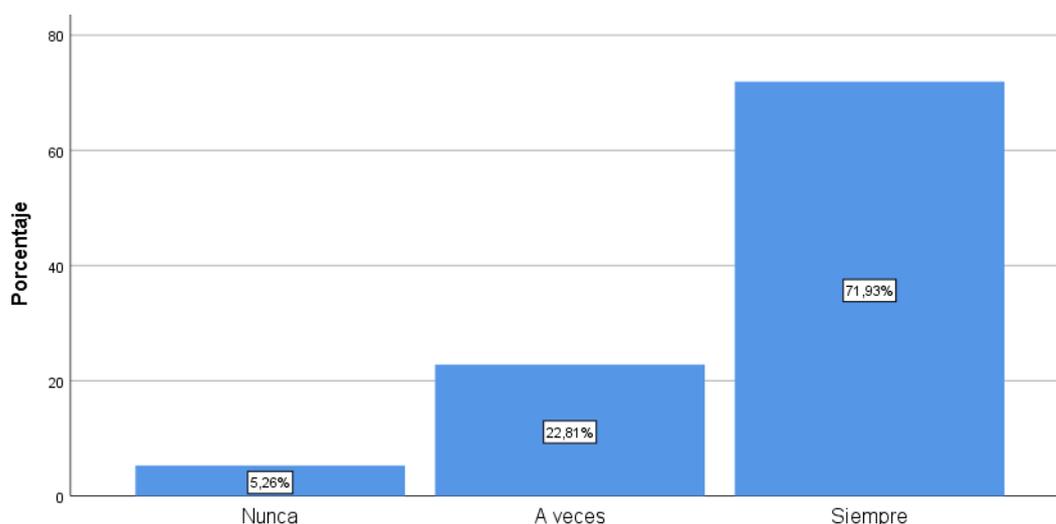
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,3	5,3	5,3
	A veces	13	22,8	22,8	28,1
	Siempre	41	71,9	71,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 9

¿Usted como trabajador administrativo de la entidad demuestra una actitud interesada en las capacitaciones?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 13 y la figura 9, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, califican el 5,26% como trabajador administrativo de la entidad nunca demuestra una actitud interesada en las capacitaciones, el 22,81% califica que a veces y el 71,93% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 71,93% indica como trabajador administrativo de la entidad demuestra una actitud interesada en las capacitaciones. Los trabajadores deben tener una actitud estable dentro de la institución y esas conductas no debe afectar de manera negativa en situaciones de presión en el trabajo.

Tabla 56

¿Cómo trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis presenta una actitud integradora (es la persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean)?

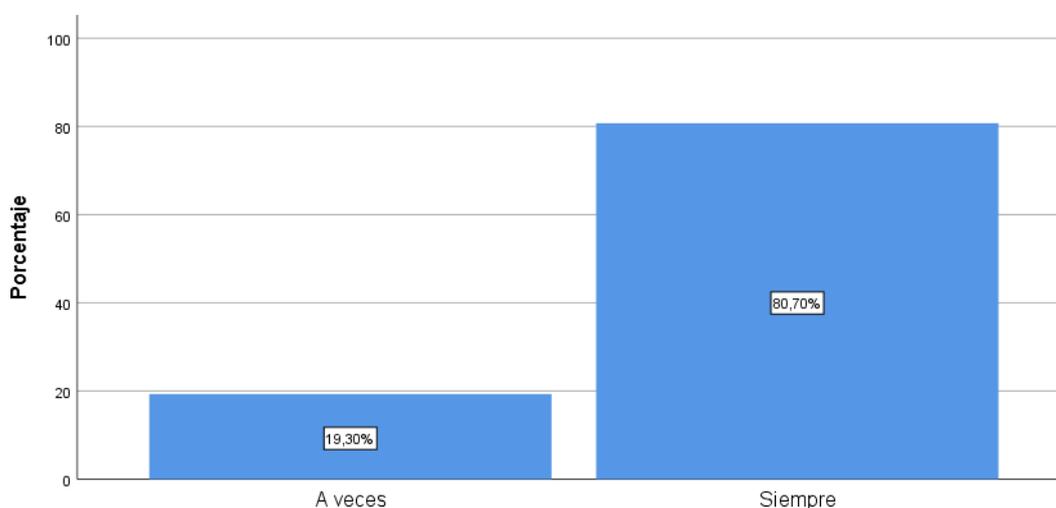
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	19,3	19,3	19,3
	Siempre	46	80,7	80,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 10

¿Cómo trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis presenta una actitud integradora (es la persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean)?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 14 y la figura 10, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, el 19,30% califica que a veces como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis nunca presenta una actitud integradora (es la persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean), y el 80,70% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 80,70% indica como trabajador administrativo de la municipalidad distrital de Amarilis presenta una actitud integradora (es la persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean). Un trabajador con una actitud integradora se comprende a sí mismo y al mismo tiempo intenta unir a los demás, por ende, beneficia a la institución con un resultado positivo.

Tabla 57

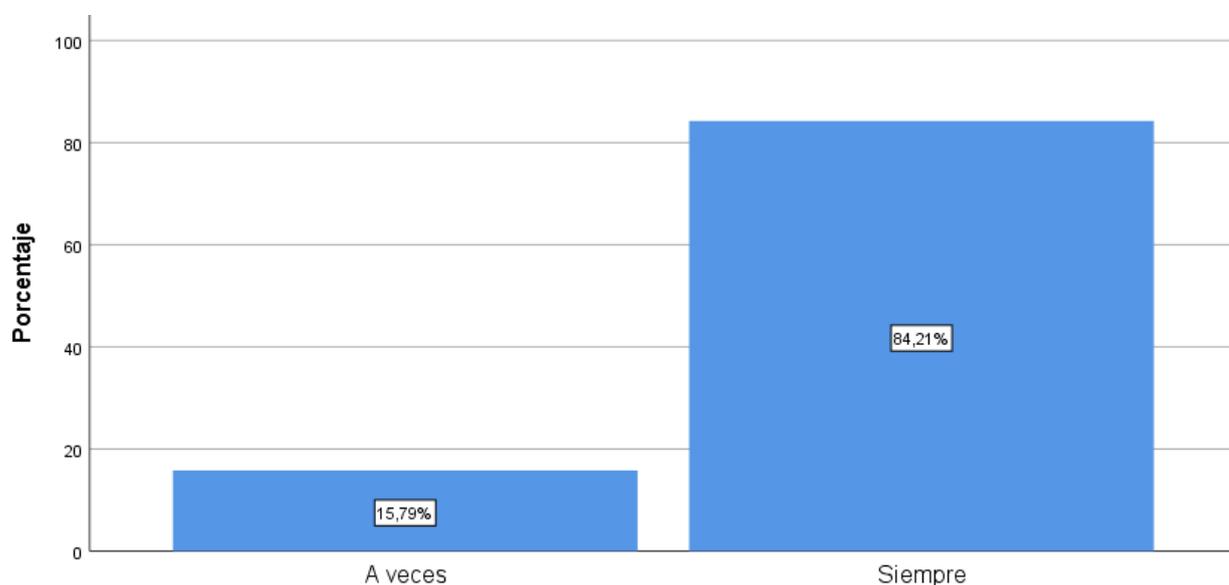
¿Cree usted que el rendimiento que realiza es adecuado para contribuir a una buena calidad en el servicio al ciudadano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	15,8	15,8	15,8
	Siempre	48	84,2	84,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: El investigador

Figura 11

¿Cree usted que el rendimiento que realiza es adecuado para contribuir a una buena calidad en el servicio al ciudadano?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 15 y la figura 11, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, califican el 00,00% que el rendimiento que realiza nunca es adecuado para contribuir a una buena calidad en el servicio al ciudadano, el 15,79% califica que a veces y el 84,21% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 84,21% indica como trabajador administrativo que el rendimiento que realiza es adecuado para contribuir a una buena calidad en el servicio al ciudadano. La calidad del servicio es muy importante en el momento que se brinda a la población y debe ser de manera excelente, ya que el usuario es parte de la existencia de la institución.

Tabla 58

¿Considera que el desempeño que realiza en su trabajo contribuye a una buena calidad de servicio?

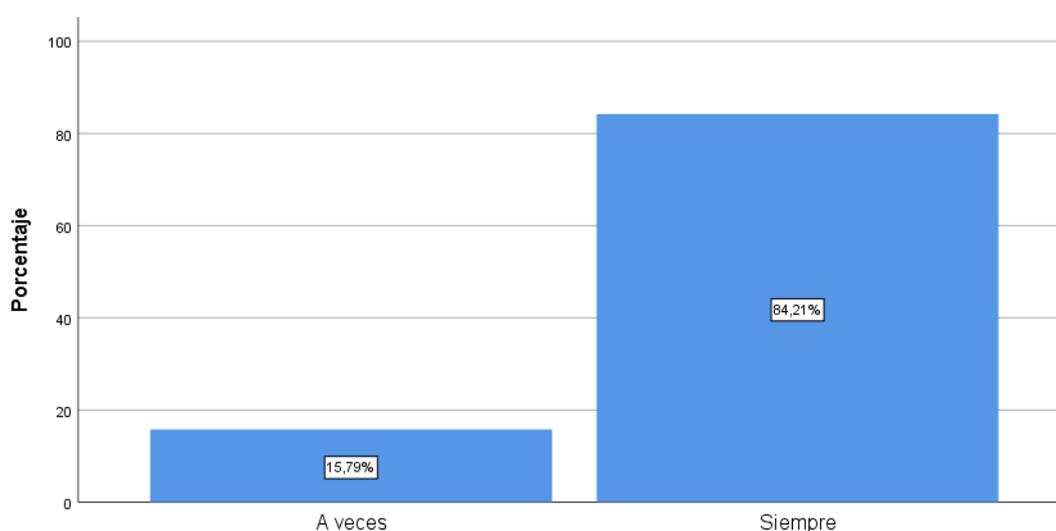
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	15,8	15,8	15,8
	Siempre	48	84,2	84,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 12

¿Considera que el desempeño que realiza en su trabajo contribuye a una buena calidad de servicio?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 16 y la figura 12, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, el 15,79% califica que a veces considera que el desempeño que realiza en su trabajo nunca contribuye a una buena calidad de servicio y el 84,21% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 84,21% indica como trabajador administrativo que el desempeño que realiza en su trabajo contribuye a una buena calidad de servicio. La institución demuestra una eficiencia interna, como una efectividad externa en el desempeño de los trabajadores en el servicio de calidad que brinda para satisfacer las expectativas de los usuarios.

Tabla 59

¿Los equipos de trabajo siguen un orden en el desempeño de sus actividades?

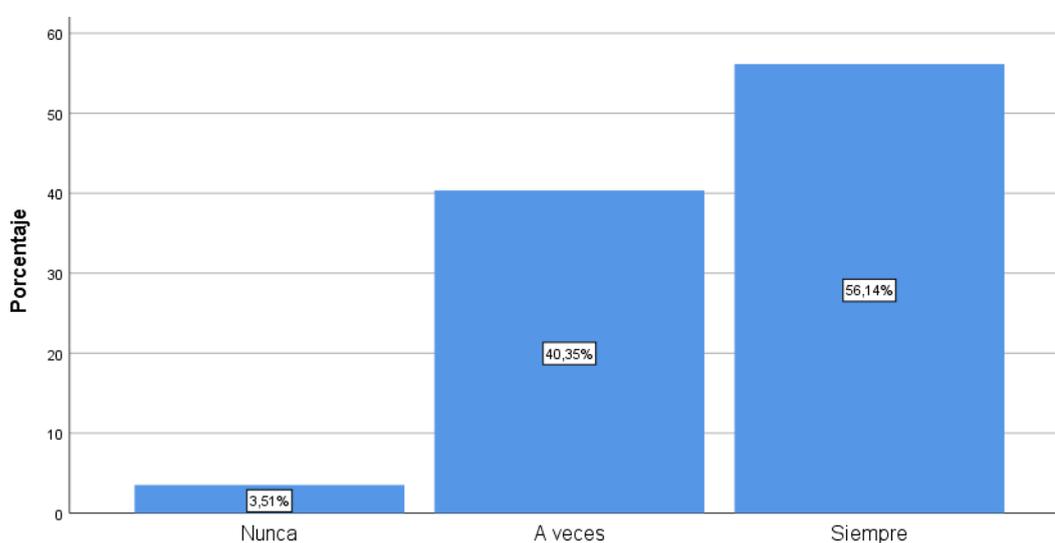
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,5	3,5	3,5
	A veces	23	40,4	40,4	43,9
	Siempre	32	56,1	56,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 13

¿Los equipos de trabajo siguen un orden en el desempeño de sus actividades?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 17 y la figura 13, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, califican el 3,51% que los equipos de trabajo nunca siguen un orden en el desempeño de sus actividades, el 40,35% califica que a veces y el 56,14% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 56,14% indica que los equipos de trabajo siguen un orden en el desempeño de sus actividades. El desempeño de los trabajadores es muy importante, y la institución está consciente de ello para ello buscando estrategias para el desarrollo de sus actividades de trabajo en equipo.

Tabla 60

¿El personal que trabaja en la municipalidad tiene la formación adecuada para desempeñar bien su trabajo?

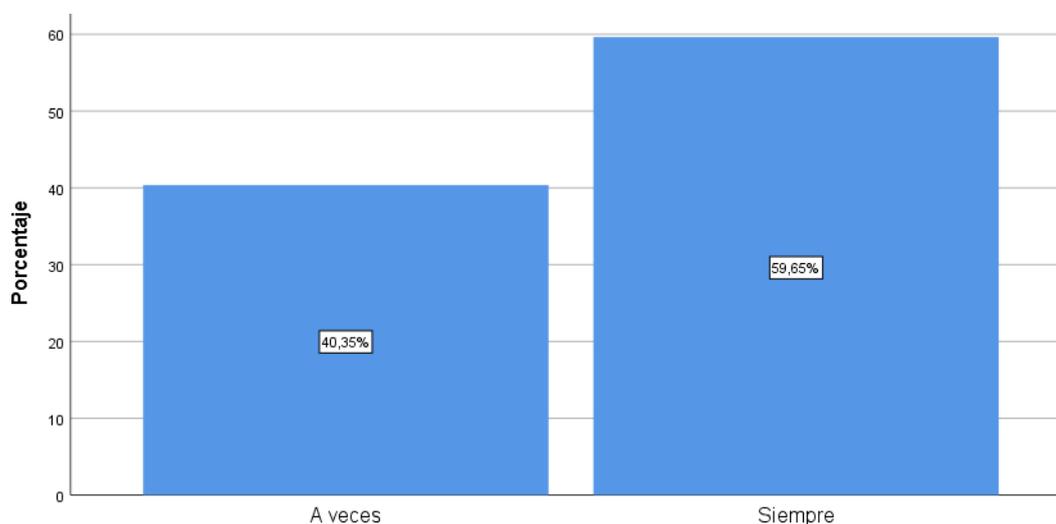
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	23	40,4	40,4	40,4
	Siempre	34	59,6	59,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 14

¿El personal que trabaja en la municipalidad tiene la formación adecuada para desempeñar bien su trabajo?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 18 y la figura 14, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, el 40,35% califica que a veces del personal que trabaja en la municipalidad nunca tiene la formación adecuada para desempeñar bien su trabajo y el 59,65% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 59,65% indica que el personal que trabaja en la municipalidad tiene la formación adecuada para desempeñar bien su trabajo. Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es necesario, identificando, observando, y analizando todos los factores que pueden influir en la mejora del desempeño.

Tabla 61

¿El personal demuestra confianza al momento de realizar su trabajo?

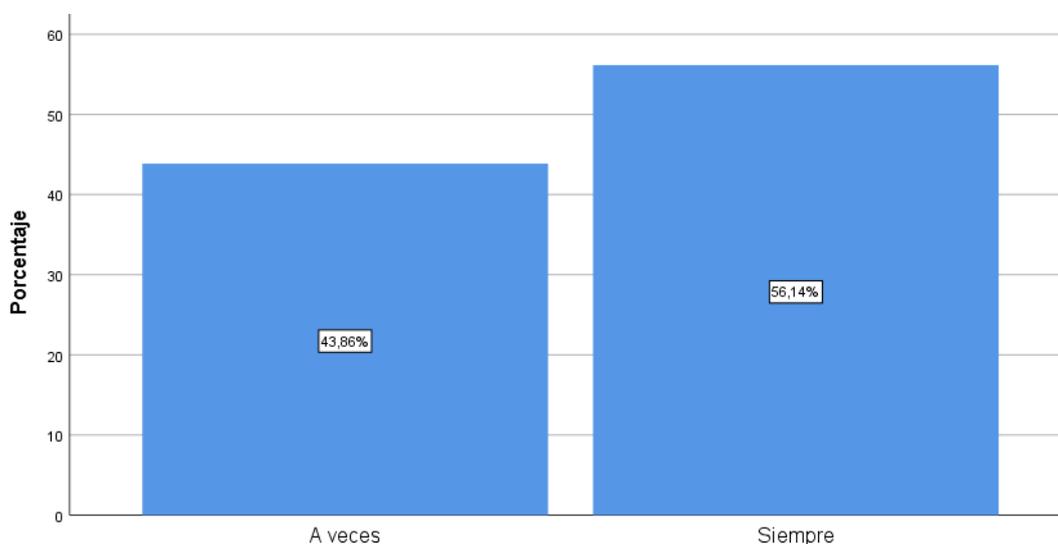
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	25	43,9	43,9	43,9
	Siempre	32	56,1	56,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 15

¿El personal demuestra confianza al momento de realizar su trabajo?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 19 y la figura 15, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, el 43,86% califica que a veces el personal nunca demuestra confianza al momento de realizar su trabajo y el 56,14% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 56,14% indica que el personal demuestra confianza al momento de realizar su trabajo. Para los trabajadores de la institución es importante considerar la confianza de su labor y conocer cuáles son los pasos para realizar los trabajos documentarios.

Tabla 62

¿El trabajo que usted desarrolla le ayuda a crecer y ampliar sus conocimientos tanto personal e intelectual?

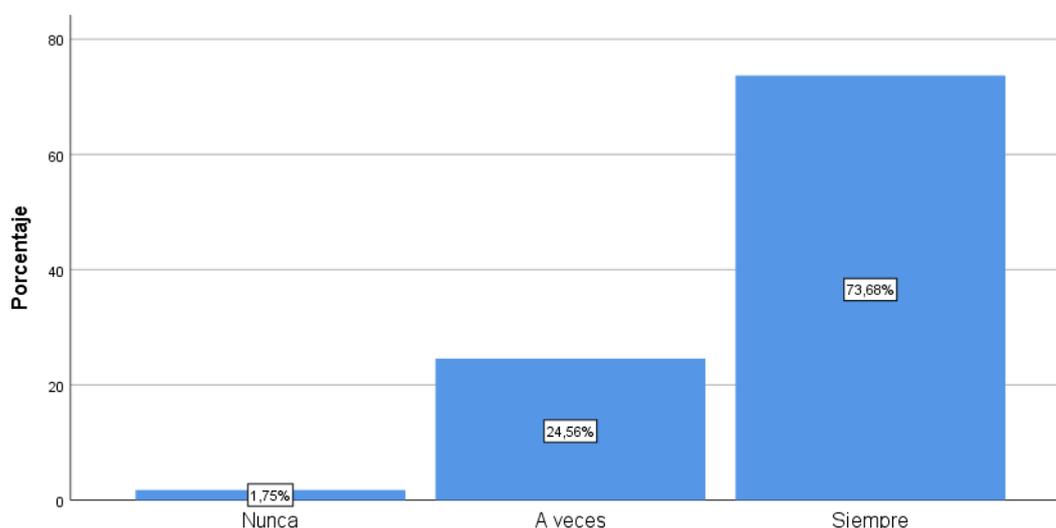
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,8	1,8	1,8
	A veces	14	24,6	24,6	26,3
	Siempre	42	73,7	73,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Figura 16

¿El trabajo que usted desarrolla le ayuda a crecer y ampliar sus conocimientos tanto personal e intelectual?



Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 20 y la figura 16, el personal administrativo del área de planificación urbana y catastro de la municipalidad de Amarilis, califican el 1,75% el trabajo que desarrolla nunca le ayuda a crecer y ampliar sus conocimientos tanto personal e intelectual, el 24,56% califica que a veces y el 73,58% califica que siempre; por lo tanto, podemos decir que el 73,58% indica que el trabajo que desarrolla le ayuda a crecer y ampliar sus conocimientos tanto personal e intelectual. Los empleados al realizar su trabajo en el área que le corresponde adquieren experiencia y conocimientos para desempeñar y desenvolverse en otros cargos más complejos.

Tabla 63*Número de documentos tramitados diariamente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	3,5	3,5	3,5
	2	1	1,8	1,8	5,3
	3	3	5,3	5,3	10,5
	4	4	7,0	7,0	17,5
	5	7	12,3	12,3	29,8
	6	1	1,8	1,8	31,6
	8	4	7,0	7,0	38,6
	10	6	10,5	10,5	49,1
	14	1	1,8	1,8	50,9
	15	8	14,0	14,0	64,9
	17	1	1,8	1,8	66,7
	20	7	12,3	12,3	78,9
	25	4	7,0	7,0	86,0
	30	2	3,5	3,5	89,5
	40	2	3,5	3,5	93,0
	70	1	1,8	1,8	94,7
	100	3	5,3	5,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

Los documentos tramitados diariamente dependen del área y la complejidad, por eso va desde 01 documento hasta 100 tramitados; los trabajadores que tramitan 01 documento diario representa el 3.5% y los que tramitan 100 documentos diarios representa el 5.3%; la mayoría está entre 15 documentos diarios que representa el 14% de los trabajadores administrativos; por ejemplo la oficina de administración tributaria tramita 01 documento diario en promedio y la oficina de asesoría jurídica tramita 100 documentos diarios, esto es dependiendo a la complejidad de los casos. El personal encargado de los tramites documentarios son de mucha importancia ya que pueden encontrar algunas ideas para facilitar la gestión de los documentos en sus en cada uno de las áreas de la institución.

Tabla 64*Tiempo en minutos que se demora en dar trámite un documento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	1,8	1,8	1,8
	5	2	3,5	3,5	5,3
	7	1	1,8	1,8	7,0
	8	1	1,8	1,8	8,8
	9	1	1,8	1,8	10,5
	10	5	8,8	8,8	19,3
	12	1	1,8	1,8	21,1
	13	2	3,5	3,5	24,6
	15	8	14,0	14,0	38,6
	17	1	1,8	1,8	40,4
	18	1	1,8	1,8	42,1
	20	3	5,3	5,3	47,4
	22	1	1,8	1,8	49,1
	28	1	1,8	1,8	50,9
	30	5	8,8	8,8	59,6
	40	2	3,5	3,5	63,2
	45	4	7,0	7,0	70,2
	60	10	17,5	17,5	87,7
	90	1	1,8	1,8	89,5
	120	6	10,5	10,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Análisis e interpretación

En la tabla nos muestra el tiempo promedio en minutos que se demoran en tramitar un documento que va desde los 2 minutos hasta 2 horas (120 minutos); esto dependiendo del área y la complejidad de los documentos y también del personal administrativo que tramita dichos documentos; mucho depende de su capacidad y también al entusiasmo que pone en su trabajo al momento de tramitar los documentos; por ejemplo, hay documentos de la oficina de administración tributaria que se demoran hasta dos horas que representa el 10.5% y de asesoría jurídica pasan documentos en 2 minutos; que representa el 1.8%; la mayoría que es un 17.5% se demora 60 minutos (1 hora) aproximadamente en tramitar los documentos.

Tabla 65

Estadísticos para ver la productividad en número y tiempo que se demoran en tramitar un documento

		Documentos tramitados diariamente	Tiempo que se demora en dar trámite un documento
N	Válido	57	57
	Perdidos	0	0
Media		18,65	38,75
Moda		15	60
Desv. Desviación		22,688	34,538
Asimetría		2,702	1,306
Mínimo		1	2
Máximo		100	120

Análisis e interpretación

El promedio de documentos tramitados al día es de 18.65 y el tiempo promedio que se demora es de 38.75 minutos; también tenemos un dato importante que es la desviación estándar, en el caso de documentos tramitados tienen una desviación de 22.68; es una desviación estándar muy alta; en el caso de tiempo que se demora en tramitar un documento tenemos una desviación estándar de 34.53; que también es demasiado alto; esto se debe a la complejidad del documento y también influye mucho la capacitación del personal; ya que si un personal está bien capacitado va resolver rápido los tramites documentarios de lo contrario va demorar demasiado.

4.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS

1. Actualmente, ¿en el área administrativa existe algún tipo de mecanismo formal que evalúe la actividad de los empleados?

Según la respuesta del administrador menciona que no existe ningún mecanismo para la evaluación de los trabajadores; también

menciona que cada jefe de área es responsable de su trabajo y tiene que verificar las actividades de sus colaboradores.

2. Para incentivar la productividad del trabajador, ¿qué acciones realiza la institución donde labora?

No existe ningún incentivo ya sea externo o interno; pero los jefes de cada área tratan de incentivar la comunicación constante con todos los colaboradores y por medio de este incentivarles.

3. ¿Según el desempeño de los trabajadores hay algún tipo de ascenso dentro de la institución?

Según la respuesta del administrador, menciona que la Municipalidad Distrital de Amarilis, no tiene mecanismos de ascenso y mucho menos por desempeño de los trabajadores, esto hace que haya menos productividad por la falta de un incentivo o una motivación.

4. ¿Considera que el rendimiento de los trabajadores administrativos es adecuado en su puesto de trabajo?

Según la respuesta del administrador menciona que sí; cada uno hace el esfuerzo y el mejor rendimiento por trabajar mejor, aunque no hayan sido formados para el puesto en que trabajan y esto afecta a la productividad.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

La contrastación de hipótesis se Realizó por la prueba de correlación de Spearman; ya que son datos no paramétricos; para medir la fuerza de relación de las dos variables utilizaremos el siguiente cuadro:

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

Fuente: Tabla de correlación de Pearson y Alfa Cronbach

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

H_i Existe relación significativa entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

H_0 No existe relación significativa entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

Tabla 24

Correlación Hipótesis General

		Correlaciones		
			Capacitación del Personal	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Capacitación del Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,253
		Sig. (bilateral)	.	,058
		N	57	57
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,253	1,000
		Sig. (bilateral)	,058	.
		N	57	57

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Análisis e Interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de spearman que nos arrojó un resultado de 0.253 que representa un 25%; en tal sentido podemos decir que existe una correlación directa positiva baja entre las variables Capacitación del Personal y Productividad Laboral, en la Municipalidad Distrital de Amarilis; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.048, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que si es significativa; en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación general, afirmando que; existe relación significativa entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

PRUEBAS DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HIPOTESI ESPECÍFICA N° 01

Existe una relación significativa entre los Conocimientos y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

Tabla 25

Correlación Hipótesis específica N° 01

		Productividad Laboral	
		Conocimientos	Laboral
Rho de Spearman	Conocimientos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,046
		N	57
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,046
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	57

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Análisis e Interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de spearman que nos arrojó un resultado de 0.046 que representa casi un 5%; en tal sentido

podemos decir que existe una correlación directa positiva muy baja entre la dimensión Conocimientos y la variable Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.733, siendo este mayor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que no es significativa; en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación específica N° 01, afirmando que; no existe una relación significativa entre los Conocimientos y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

HIPOTESI ESPECÍFICA N° 02

Existe una relación significativa entre las Habilidades y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

Tabla 26

Correlación Hipótesis específica N° 02

		Productividad Laboral		
		Habilidades		
Rho de Spearman	Habilidades	Coeficiente de correlación	1,000	,192
		Sig. (bilateral)	.	,153
		N	57	57
Productividad Laboral	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,192	1,000
		Sig. (bilateral)	,153	.
		N	57	57

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Análisis e Interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de spearman que nos arrojó un resultado de 0.192 que representa un 19%; en tal sentido podemos decir que existe una correlación directa positiva muy baja entre la dimensión Habilidades y la variable Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.153, siendo este mayor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que no es significativa; en tal sentido se rechaza la hipótesis

de investigación específica N° 02, afirmando que; No existe una relación significativa entre las Habilidades y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

HIPOTESI ESPECÍFICA N° 03

Existe una relación significativa entre las Actitudes y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021

Tabla 27

Correlación Hipótesis específica N° 03

		Productividad		
		Actitudes	Laboral	
Rho de Spearman	Actitudes	Coeficiente de correlación	1,000	,290*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	57	57
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,290*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	57	57

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Análisis e Interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de spearman que nos arrojó un resultado de 0.290 que representa un 29%; en tal sentido podemos decir que existe una correlación directa positiva baja entre la dimensión Actitudes y la variable Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.029, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que es significativa; en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación específica N° 03, afirmando que; existe una relación significativa entre las Actitudes y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los datos obtenidos indican que la capacitación del personal se encuentra en un nivel de correlación directa positiva baja en los trabajadores administrativos de la municipalidad de Amarilis con respecto a la productividad laboral.

Con respecto al objetivo y problema general formulado, se determinó que, si existe relación significativa entre la Capacitación del Personal y el Productividad Laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Amarilis; teniendo un coeficiente de correlación directa positiva alta de Spearman 0.253 (Tabla N°23), también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.048, siendo menor a 0.05, por ello decimos que; existe relación significativa entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Amarilis y se aprueba la hipótesis general.

En lo referente a los problemas y objetivos específicos el resultado obtenido en cuanto a la dimensión de Conocimientos se puede decir que, si está relacionado con la Productividad Laboral de los trabajadores administrativos, teniendo una correlación directa positiva muy baja de 0.046 según el Coeficiente de Correlación de Spearman, también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.733, siendo este mayor a 0.05 que es el margen de error, en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación específica N° 01. Afirmando que; no existe una relación significativa entre los Conocimientos y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021, por lo tanto, la productividad laboral de los trabajadores no es eficiente para lograr los objetivos trazados por la institución.

De las conclusiones que presenta Monzón Reyes (2017), menciona que “Los trabajadores de la UGEL - Huamachuco consideran que al capacitarse podrán tener más oportunidades para ocupar nuevos

puestos y/o jefaturas y tener como resultado final un incremento en sus ingresos económicos, así como un mejor desempeño en el puesto que ocupan”, esto se corrobora con el resultado de la variable independiente capacitación laboral y la dimensión conocimientos, específicamente, en el indicador de la Tabla 4 y Figura 1, donde el 43,86%; por lo tanto indica que los trabajadores administrativos de la municipalidad de Amarilis indica que siempre las capacitaciones que recibe contribuyen a enriquecer sus conocimientos teóricos.

De las conclusiones que presenta Vilas Acuña, (2017) menciona que “sí existe una correlación significativa entre la variable capacitación y evaluación del desempeño laboral para los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. En los niveles de capacitación según género de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016, de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores del área administrativa del Hospital, se observa que el mayor porcentaje en el nivel bajo capacitación son varones, siendo el 25.6% de ellos. Asimismo, el mayor porcentaje en el nivel alto de capacitación son también varones, siendo el 33.3%”, esto se afirma con el resultado de la variable capacitación laboral y la dimensión Habilidades, como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis demuestra habilidades organizacionales en su desempeño, como se muestra en el indicador de la Tabla 8 y Figura 5, donde el 66,67% califica que siempre que el trabajador administrativo demuestra habilidades organizacionales en su desempeño.

De las conclusiones que presenta Rina (2018), menciona que “en relación al objetivo general, se concluye que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Lo cual se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. (bilateral o p_valor) = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707**)”, esto se confirma con el resultado de la variable dependiente productividad laboral y la dimensión de rendimiento, como trabajador

administrativo que el desempeño que realiza en su trabajo contribuye a una buena calidad de servicio, como se muestra en el indicador de la Tabla 14 y Figura 11, donde el 84,21% califica que siempre los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Amarilis realiza en su trabajo contribuye a una buena calidad de servicio.

De las conclusiones que presenta Santos Noda Hinostroza, (2017) menciona que “En el cuadro N° 28 mide la relación alta entre la dimensión aprendizaje y el desempeño laboral, teniendo como coeficiente de correlación de Pearson (0,916) y cuyo valor de significancia es de (0.01) que es menor a 0.05, por lo tanto, podemos decir que el aprendizaje se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N°10 y el gráfico N°10 muestra que el 87.5% de los encuestados respondieron siempre la capacitación brindada contribuye a mejorar sus habilidades.

Evidenciando que la mayoría de encuestados percibe que la capacitación contribuye a mejorar sus habilidades. Tal como se muestra en el cuadro N°23 y el gráfico N°23 donde se observa que el 75.0% de los encuestados respondió siempre existe trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades. Evidenciando que la mayoría de encuestados aprendió a trabajar en equipo. Todo esto debido a que trabajando en equipo se reduce el tiempo de espera, como se aprecia en el ANEXO 4, esto se logra gracias a la capacitación; ya que, cumple una función importante de llevar a cada uno de los trabajadores la idea central de lo que se espera de él dentro de la cadena productiva.”, esto se afirma con el resultado de la variable independiente capacitación laboral y la dimensión actitudes de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Amarilis presenta una actitud integradora (es la persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean), como se observa en el indicador de la Tabla 13 y Figura 10, donde el 80,70% califica que siempre como trabajador administrativo de la

municipalidad distrital de Amarilis presenta una actitud integradora (es la persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean).

CONCLUSIONES

- Existe relación de la capacitación del personal y la productividad laboral, de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis; teniendo como coeficiente de correlación directa positiva baja de SPEARMAN de 0.253, también el nivel de significancia es de 0.048 siendo menor a 0.05, entonces podemos decir que si es significativa; en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación general, afirmando que; existe relación significativa entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021. La capacitación continua a los trabajadores de la municipalidad ayuda a fortalecer los conocimientos a cada personal dentro de la institución, ya que ayuda a retener sus habilidades de esa manera aumenta la productividad evitando errores.
- Se determinó que el conocimiento no está relacionado con la productividad laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Amarilis, teniendo una correlación directa positiva muy baja de 0.046 según el Coeficiente de Correlación de Spearman, también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.733, siendo este mayor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que no es significativa; en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación específica N° 01, afirmando que; no existe una relación significativa entre los Conocimientos y la Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021. El conocimiento en los trabajadores es fundamental, pero en el resultado que nos muestra nos indica no tienen mucho conocimiento y esto provoca un bajo nivel en la productividad laboral, en la flexibilidad y responsabilidad institucional.
- Se determinó que en el objetivo específico N° 02, existe una correlación directa positiva muy baja entre la dimensión Habilidades y la variable Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.153, siendo este mayor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que

no es significativa; en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación específica N° 02. Es decir, el adecuado manejo de estas habilidades se basa en la aptitud para influir en las emociones de otras personas, inciden en la percepción que tienen los trabajadores de la institución, dando lugar, a las relaciones interpersonales, intelectuales, organizacionales y operacionales permitiendo establecer vínculos y mayor unión grupal para la productividad de la institución.

- Se Identificó que existe una correlación directa positiva baja entre la dimensión de Actitudes y la variable Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.029, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces podemos decir que es significativa; en tal sentido se acepta la hipótesis de investigación específica N° 03. Adoptando una actitud positiva esto hace que los trabajadores se sientan más satisfechas en el puesto de trabajo, estando llenas de energía y eficacia, lo que se convierte en una mayor productividad para la institución.

RECOMENDACIONES

- Sugerir a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis, fortalecer las capacitaciones mediante los tipos de aprendizaje (visual, auditiva, kinestésica), con el objetivo de ampliar los conocimientos, habilidades y conductas estableciendo un ambiente laboral agradable. Para mejorar en los aspectos negativos en el cargo en el que se desempeña.
- Se recomienda que la Municipalidad implemente un programa de capacitación mediante un personal especializado, a fin de ofrecer temas, cursos y diplomados, orientado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis enfocados en temas que de amplíen sus conocimientos para que se desenvuelven en el puesto que laboran.
- Se recomienda a la municipalidad distrital de Amarilis, que se fortalezca en el desarrollo de sus habilidades en el proceso de sus actividades para contribuir a la productividad laboral de la institución en beneficio de la población.
- Se sugiere fortalecer las actitudes de los trabajadores al momento de la prestación del servicio; por esta razón, el administrador debe brindar retroalimentación continua mediante la comunicación sobre la calidad de atención a los usuarios para el cumplimiento de sus objetivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- MONZÓN REYES, T. M. (2017). *La capacitación Administrativa como Instrumento de Gestión y su Incidencia en el Desempeño laboral de los Servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamachuco*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10619>
- A. Patrinos, H., Fasih, T., & Najeeb Shafiq, M. (20 de Mayo de 2020). *BANCOMUNDIAL.ORGHome*. Obtenido de El impacto de COVID-19 en los resultados del mercado laboral: Lecciones que ofrecen anteriores crisis económicas: <https://blogs.worldbank.org/es/education/el-impacto-de-covid-19-en-los-resultados-del-mercado-laboral-lecciones-que-ofrecen>
- Alamar Belenguer, J., & Guijaro Tormo, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. Valencia: 2018@RESULTAE.
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., & Gutiérrez Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2495>
- Anastacio Gonzales, A., & Duran Retis, C. (2016). *La Capacitación del Personal y su Relación con el Manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los Trabajadores Administrativos de la UNHEVAL - Huánuco Período 2014 – 2015*. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2011>
- Betancourt, D. (27 de Mayo de 2017). *Ingenio Empresa*. Obtenido de Productividad: Definición, medición y diferencia con eficacia y eficiencia: <https://www.ingenioempresa.com/productividad/>
- Borja. (02 de Mayo de 2017). *Arrizabalagauriarte Consulting*. Obtenido de <https://arrizabalagauriarte.com/indicadores-productividad-calcular-la-productividad-los-empleados/>
- Bravo Isidro, P. C., & Herrera García, D. V. (2017). *La Capacitación del Personal de La Municipalidad Distrital de Amarilis, con el uso de la Tecnología de Información y Comunicación, Huánuco - 2017*. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3098>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: MC Graw Hill.
- Conexionesan. (05 de Agosto de 2016). *La importancia de la capacitación en la empresa*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes->

empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/

Felsinger, E., & Manuel Runza, P. (2002). https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf. Obtenido de https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf

Fernández García, R. (2010). *La Productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo*. Club universitario.

<https://www.significados.com/destreza/>. (s.f.).

<https://www.significados.com/etica/>. (s.f.).

<https://www.significados.com/habilidad/>. (s.f.).

Joseph , Z. (29 de Agosto de 2018). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/48-trabajadores-peruanos-recibio-capacitacion-actual-242979-noticia/>

Katzenbach , S. (2004). *Sabiduría de los equipos: el desarrollo de la organización de alto rendimiento*. 1995.

Knapp, G. (2007).

Kozlowski, S., & Ilgen, D. R. (2006). *Enhancing the effectiveness of work groups and teams*. *psychological Science in the Public Interest, Supplement*.

Madrigal Torres, B. E. (2009). *Habilidades Directivas*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de los Recursos Humanos*. México, D.F: Pearson Educación.

Moreira Ortega, R. A. (Febrero de 2013). *Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Práctico*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/1666>

MURCIA MURCIA, S., & GUTIÉRREZ VÁSQUEZ, E. A. (Setiembre de 2017). *MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE SERVINDUSTRIALES Y MERCADEO*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10942/Monografia%20de%20grado%20-%20Medici%C3%B3n%20del%20Impacto%20de%20la%20Capacitaci%C3%B3n%20al%20Personal%20de%20Servindustriales%20y%20Mercadeo..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

NODA HINOSTROZA, S. A. (2017). *CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE DE MAR Y PIEDRA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2017*. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/813>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009). *DESARROLLO DE CAPACIDADES: TEXTO BÁSICO DEL PNUD*. PNUD, 4.

Rementaria , A. (2008). *Concepto de gestión*. Santiago de Chile: Editorial Universidad Bolivariana. Obtenido de <http://gestioncurriculara28.blogspot.com/2014/07/universidadsantamaria-programade.html>

Rina , M. R. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RIVAS TOVAR, L. A. (2010). *MONOGRAFIA SOBRE TRABAJO DE EQUIPO*. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf

RPP Noticias. (23 de Enero de 2021). RPP Noticias. *Huánuco, el nuevo epicentro de la pandemia y la impotencia: sin camas UCI, personal ni oxígeno*, pág. 2.

Universidad Tecnológica del Perú , U. (26 de Junio de 2020). *UTP*. Obtenido de La importancia de la capacitación en tiempos de cuarentena: <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/la-importancia-de-la-capacitacion-en-tiempos-de-cuarentena/>

Vilas Acuña, F. M. (2017). *Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23766/Vilas_AFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia*. Obtenido de <https://www.mineduc.gob.gt/DIGECADE/documents/Telesecundaria/Recursos%20Digitales/3o%20Recursos%20Digitales%20TS%20BY-SA%203.0/PROYECTOS%20INTEGRADOS/U11%20proyecto%2011%20conocimi>

Wikipedia. (s.f.). *Wikipedia*. Obtenido de <https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2010/03/albarracin-traduccion.pdf>

Zeithalm, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). *Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and*

what we need to learn. . Journal of the Academy of Marketing Science.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General :</p> <p><i>P_i</i> ¿De qué manera se relaciona la Capacitación del Personal en la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021?</p> <p>Específicos:</p> <p><i>P₁</i> ¿De qué manera se relaciona los Conocimientos para la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021?</p>	<p>General :</p> <p><i>O_i</i> Determinar la relación que existe entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.</p> <p>Específicas:</p> <p><i>O₁</i> Identificar la relación que existe entre los Conocimientos y la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.</p>	<p>General :</p> <p><i>H_i</i> Existe relación significativa entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2020.</p> <p><i>H₀</i> No existe relación significativa entre la Capacitación del Personal y la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.</p> <p>Específicos:</p> <p><i>H₁</i> Existe una relación significativa entre los Conocimientos y la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.</p>	<p>Independiente:</p> <p>Capacitación del Personal</p> <hr/> <p>Dependiente:</p> <p>Productividad Laboral</p>	<p>DIMENSIÓN N°1: Conocimientos</p> <p>DIMENSIÓN N°2: Habilidades</p> <p>DIMENSIÓN N°3: Actitudes</p> <hr/> <p>DIMENSIÓN 1: Calidad en el Servicio</p> <p>DIMENSIÓN 2: Trabajo en Equipo</p> <p>DIMENSIÓN 3: Desarrollo de Capacidades</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo y cualitativo</p> <p>Nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo <p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental <p>Población y Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: 244 • Muestra: 57 <p>Técnica e Instrumentos:</p> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta y entrevista <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario y ficha de entrevista <p>Técnica de procesamiento de datos (SPSS)</p>

P₂ ¿De qué manera se relaciona las Habilidades en la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021?

O₂ Identificar la relación que existe entre las Habilidades y la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

H₂ Existe una relación significativa entre las Habilidades y la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

P₃ ¿De qué manera se relaciona las Actitudes en la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021?

O₃ Identificar la relación que existe entre las Actitudes y la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

H₃ Existe una relación significativa entre las Actitudes y la Productividad Laboral del Área de Planificación Urbana y Catastro en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2021.

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CUESTIONARIO

Estimado trabajador:

Se viene desarrollando un trabajo de investigación titulado “**LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2021**”, para lo cual se está recolectando datos relacionados con el respectivo trabajo; a continuación, usted encontrara un conjunto de preguntas sírvase a responder las mismas con veracidad y sinceridad del caso, marcando con una (X) en las alternativas correspondientes y responder las preguntas de manera clara y concisa.

DATOS INFORMATIVOS		
EDAD		
GENERO	FEMENINO	
	MASCULINO	
ESTADO CIVIL	SOLTERO (A)	
	CASADO (A)	
	CONVIVIENTE	
	VIUDO (A)	

Área:.....
 ...

VARIABLE INDEPENDIENTE		ESCALA		
		Siempre	A veces	Nunca
Capacitación del Personal				
Dimensiones	ITEM			
Conocimientos	1. ¿Cree usted que las capacitaciones que recibe contribuyen a enriquecer sus conocimientos teóricos?			
	2. ¿Cree usted que las capacitaciones que recibe le son beneficiosa en el trabajo que realiza de una forma ágil y practica?			
Habilidades	3. ¿Usted como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis con las capacitaciones recibidas fortalece sus habilidades intelectuales para su desempeño en su área de trabajo?			
	4. ¿Cómo trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis las capacitaciones contribuyen a sus habilidades interpersonales?			

	5. ¿Usted como trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis demuestra habilidades organizacionales en su desempeño?			
	6. ¿Usted como trabajador administrativo de la institución demuestra habilidades operacionales (uso adecuado de los equipos tecnológicos, etc.)?			
	7. ¿Cómo trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis muestra habilidades intrapersonales?			
Actitudes	8. ¿Usted al desempeñar sus labores lo realiza con una actitud desinteresada y no con la finalidad de recibir incentivos, sino para contribuir a la institución?			
	9. ¿Usted como trabajador administrativo de la entidad demuestra una actitud interesada en las capacitaciones?			
	10. ¿Cómo trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis presenta una actitud integradora (es la persona que busca no sólo su beneficio sino también el de quienes la rodean)?			
VARIABLE DEPENDIENTE				
Productividad Laboral				
Calidad en el Servicio	11. ¿Cree usted que el rendimiento que realiza es adecuado para contribuir a una buena calidad en el servicio al ciudadano?			
	12. ¿Considera que el desempeño que realiza en su trabajo contribuye a una buena calidad de servicio?			
Trabajo en Equipo	13. ¿Los equipos de trabajo siguen un orden en el desempeño de sus actividades?			
	14. ¿El personal que trabaja en la municipalidad tiene la formación adecuada para desempeñar bien su trabajo?			
Desarrollo de Capacidades	15. ¿El personal demuestra confianza al momento de realizar su trabajo?			
	16. ¿El trabajo que usted desarrolla le ayuda a crecer y ampliar sus conocimientos tanto personal e intelectual?			

17. ¿Cuántos documentos administrativos en promedio da trámite diariamente?

.....
.....

18. ¿En cuánto tiempo (horas o minutos) promedio se demora dar trámite un documento administrativo?

.....
.....



INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FICHA DE ENTREVISTA

Estimado Administrador:

Se viene desarrollando un trabajo de investigación titulado "LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, 2021", para lo cual se está recolectando datos relacionados con el respectivo trabajo; a continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas sírvase a responder las mismas con veracidad y sinceridad del caso, de manera clara y concisa.

1. Actualmente, ¿en el área administrativa existe algún tipo de mecanismo formal que evalúe la actividad de los empleados?

Respuesta: No, Cada responsable del área verifica las actividades de sus colaboradores.

2. Para incentivar la productividad del trabajador, ¿qué acciones realiza la institución donde labora?

Respuesta: la constante comunicación con todos los colaboradores.

3. ¿Según el desempeño de los trabajadores hay algún tipo de ascenso dentro de la institución?

Respuesta: No;

4. ¿Considera que el rendimiento de los trabajadores administrativos es adecuado en su puesto de trabajo?

Respuesta: Sí.