

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**RELACIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN Y LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC-  
2018.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración de Empresas

**Presentado por:**

**AYDEÉ FELÍCITAS MOSCOSO DURAND**

**Andahuaylas, Perú**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**RELACIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN Y LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC-  
2018.**

**Asesor:**

**Mg. Juan Cielo Ramírez Cajamarca**

**Andahuaylas, Perú**

**2018**



# Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de ..... EPAE - FCE AULA 101 .....,  
 de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo .....,  
 siendo las 14:15 horas del día seis de diciembre del año 2018, se reunieron el Lic. Adm. Víctor Raúl  
Garate Luque, el Mg. Jr. John Peter Aguirre  
Landa y el C.P.C. Godofredo Eduardo Campos Pelaez  
 integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Relación  
entre la Capacitación y la productividad de los  
trabajadores administrativos de la Municipalidad  
Distrital José María Arguedas, Andahwaylas, Apurímac-2018  
 cuyo autor es el Bachiller en Administración Aydee Felicitas  
Moscoso Durand, y su Asesor Mg. Jr. Juan Cielo  
Ramirez Cajamarca, con el propósito de  
 proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ:  
aprobar por Unanimidad al Bachiller en Administración Aydee  
Felicitas Moscoso Durand, obteniendo la siguiente  
 calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>16</u>	<u>Dieciséis</u>	<u>Muy BUENO</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03)  
 ejemplares.

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
 Mg. John Peter Aguirre Landa  
 DOCENTE

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
 FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA  
 Lic. Adm. Víctor Raúl Garate Luque  
 DOCENTE ORDINARIO  
 CLAP 1998

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
 CPC Godofredo Eduardo Campos Pelaez  
 DOCENTE

## DEDICATORIA

A ti mi Dios, principalmente por ser quien en toda mi vida me encomendado para no desmayar en todas mis acciones, por darme la vida y regalarme una familia maravillosa, gracias por tu infinito amor.

A mis abuelos que desde el más allá guían mis pasos para lograr cada objetivo y meta que me propongo, gracias por sus sabios consejos por encaminarme en un buen sendero siempre estarán en mi corazón.

A mis padres: Fely y Donato quienes con su dulzura, amor y apoyo absoluto han sabido direccionar mi vida, para conseguir las metas anheladas y convertirme en una gran persona.

A mis hermanas: Fany y Gloria por creer en mí y en mis sueños, por estar conmigo en todo momento, quienes con mucho amor me ayudaron a levantarme en mis momentos difíciles, y por ser mis valientes guerreras las quiero.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ayudarme maravillosamente en cada paso de esta investigación.

A los docentes de la Universidad Nacional José María Arguedas, ya fueron ellos que me instruyeron a saber valorar los estudios y poder a superarme día a día y compartir sus experiencias y herramientas irremplazables que nos acompañarán a lo largo de nuestra profesión.

A mis padres, hermanas, y familiares, quienes estuvieron siempre brindándome su apoyo, para poder terminar con este trabajo de investigación.

A todo el personal de la Municipalidad Distrital José María Arguedas quienes me brindaron su tiempo y que hicieron posible la realización e de esta investigación.

Al Mg. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, por el asesoramiento, apoyo y orientación en el proceso de este trabajo de investigación.

A los jurados evaluadores: Lic. Adm. Víctor Raúl Garate Luque, Mg. John Peter Aguirre Landa, CPC. Godofredo Campos Pelaez. Grandes profesionales quienes aportaron con sus saberes, experiencia, paciencia y motivación para terminar la presente investigación.

## PRESENTACIÓN

Presento el trabajo de investigación que lleva por título: *Relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac-2018*, con la finalidad para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, señores miembros del jurado a vuestra consideración propongo el presente trabajo para su consentimiento.

La investigación se planteó como objetivo principal identificar la relación entre la capacitación y la productividad, dos temas fundamentales para la gestión de una organización y que pertenecen al área de administración de recursos humanos, tomando en cuenta los pasos metodológicos de la investigación para poder obtener los resultados, en consecuencia, una serie de procedimientos para desarrollar la investigación.

Para la adquisición de datos se manejó un cuestionario con un ordenamiento de escala de Likert y se formuló un total de 18 ítems, para realizar el procesamiento de datos se empleó el programa estadístico de SPSS 24, de modo que nos permitió saber los resultados de la investigación. Así mismo se ejecutó en fundamento de los conceptos, teorías y conocimientos científicos existentes, por lo tanto, con el resultado de esta investigación podrá aportar a las investigaciones semejantes que se realizarán posteriormente.

Los resultados obtenidos de la presente investigación, da a conocer si las variables de la investigación estadística, teóricamente se relacionan.

Señores miembros del jurado evaluador, el presente trabajo de tesis ha sido elaborada en base al esfuerzo, entusiasmo, disciplina y dedicación de acuerdo a los conocimientos teóricos-prácticos obtenidos a través de la formación profesional, las cuales han sido aplicadas para la presente tesis.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Delimitación de la investigación .....	4
1.3.1. Delimitación espacial .....	4
1.3.2. Delimitación temporal .....	4
1.3.3. Delimitación teórica.....	4
1.4. Justificación .....	4
1.4.1. Justificación teórica.....	5
1.4.2. Justificación social.....	5
1.4.3. Justificación socioeconómica .....	6
1.5. Objetivo .....	6
1.5.1. Objetivo general.....	6
1.5.2. Objetivos específicos .....	6
CAPÍTULO II .....	7
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	7

2.1.2.	Antecedentes nacionales .....	9
2.1.3.	Antecedente local .....	11
2.2.	Marco teórico.....	13
2.3.	Marco conceptual .....	29
CAPÍTULO III .....		31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		31
3.1.	Hipótesis .....	31
3.1.1.	Hipótesis general.....	31
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	31
3.2.	Variables .....	32
3.3.	Operacionalización de Variables.....	32
3.4.	Metodología.....	34
3.4.1.	Enfoque.....	34
3.4.2.	Tipo de estudio.....	34
3.4.3.	Diseño de Investigación .....	34
3.5.	Población y muestra de estudio .....	35
3.5.1.	Población .....	35
3.5.2.	Muestra .....	36
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
3.6.1.	Técnica.....	36
3.6.2.	Instrumento.....	36
3.7.	Métodos de análisis de datos .....	37
CAPÍTULO IV.....		39
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....		39
4.1.	Resultados de investigación .....	39
4.1.1.	Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach.....	39
4.1.2.	Distribución de frecuencias de variables y dimensiones .....	41
4.2.	Contrastación estadística de hipótesis.....	65
CAPÍTULO V.....		70
DISCUSIÓN.....		70
CONCLUSIONES.....		73
RECOMENDACIONES.....		74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		75

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Tipos de cambios de conducta por medio de la capacitación.....	19
Figura 2: Variable 1 – Capacitación .....	41
Figura 3: Dimensión 1: Transmisión de información .....	42
Figura 4: Dimensión 2: Desarrollo de habilidades .....	43
Figura 5: Variable 2: Productividad .....	44
Figura 6: Dimensión 1: Eficacia .....	45
Figura 7: Dimensión 2: Eficiencia.....	46
Figura 8: Participan en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la institución.....	47
Figura 9: Tienen formación laboral y posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupan.....	48
Figura 10: Viene especializándose para el desarrollo de las actividades encomendadas en la Institución.....	49
Figura 11: Considera que, en la Municipalidad Distrital José María Arguedas, es tratado con amabilidad y respeto.....	50
Figura 12: Considera que con la capacitación de personal se mejorarían el logro de las metas en la institución .....	51
Figura 13: Los conocimientos que usted posee lo desarrolla o pone en práctica en su labor.....	52
Figura 14: Usted como personal de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad .....	53
Figura 15: El gerente se reúne con los empleados para informar sus funciones, y acepta el punto de vista del personal .....	54
Figura 16: Usted comunica las ideas y convicciones a otros y entiende los pensamientos que los demás tratan de transmitir.....	55
Figura 17: Cree Usted; que el conocimiento de sus funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona .....	56
Figura 18: Considera usted: que las habilidades y virtudes que posee el personal aporta en la obtención de la productividad en la institución .....	57
Figura 19: Cree Usted; que su automotivación es buena para la mejora de la productividad de la Institución .....	58

Figura 20: Considera usted; que los objetivos y metas mejorarían con la productividad en la Institución .....	59
Figura 21: Considera usted que el avance de la productividad es acorde a la misión y visión de la institución.....	60
Figura 22: Usted utiliza las herramientas, recursos y medios necesarios para cumplir sus funciones.....	61
Figura 23: Usted prioriza el uso de la administración de tiempo en las actividades que realiza.....	62
Figura 24: Considera usted que tiene un enfoque pro activo con la Institución.....	63
Figura 25: Usted tiene aptitud para el cargo y confianza en sí mismo.....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman .....	38
Tabla 2: Fiabilidad según kuder Richardson .....	39
Tabla 3: Estadística de fiabilidad (V1 - V2: Capacitación y Productividad) .....	40
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad (V1: Capacitación).....	40
Tabla 5: Estadísticas de Fiabilidad (V2: Productividad).....	40
Tabla 6: Frecuencia de la V1: Capacitación.....	41
Tabla 7: Frecuencia de la V1-D1: Transmisión de información .....	42
Tabla 8: Frecuencias de la V1-D2: Desarrollo de habilidades .....	43
Tabla 9: Frecuencias de la V2: Productividad .....	44
Tabla 10: Frecuencias de la V2-D1: Eficacia .....	45
Tabla 11: Frecuencias de la V2-D2: Eficiencia.....	46
Tabla 12: Pregunta 1: ¿Usted participa en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la institución? .....	47
Tabla 13: Pregunta 2: ¿Usted tiene formación laboral y posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa? .....	48
Tabla 14: Pregunta 3: ¿Usted viene especializándose para el desarrollo de las actividades encomendadas en la Institución?.....	49
Tabla 15: Pregunta 4: ¿Considera usted que, en la Municipalidad Distrital José María Arguedas, es tratado con amabilidad y respeto?.....	50
Tabla 16: Pregunta 5: ¿Considera usted; que con la capacitación de personal se mejorarían el logro de las metas en la institución?.....	51
Tabla 17: Pregunta 6: ¿Los conocimientos que usted posee lo desarrolla o pone en práctica en su labor?.....	52
Tabla 18: Pregunta 7: ¿Usted como personal de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad? .....	53
Tabla 19: Pregunta 8: ¿El gerente se reúne con los empleados para informar sus funciones, y acepta el punto de vista del personal? .....	54
Tabla 20: Pregunta 9: ¿Usted comunica las ideas y convicciones a otros y entiende los pensamientos que los demás tratan de transmitir?.....	55
Tabla 21: Pregunta 10: ¿Cree Usted; que el conocimiento de sus funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona?.....	56
Tabla 22: Pregunta 11: ¿Considera usted: que las habilidades y virtudes que posee el personal aporta en la obtención de la productividad en la institución? .....	57

Tabla 23: Pregunta 12: ¿Cree Usted; que su automotivación es buena para la mejora de la productividad de la Institución? .....	58
Tabla 24: Pregunta 13: ¿Considera usted; que los objetivos y metas mejorarían con la productividad en la Institución?.....	59
Tabla 25: Pregunta 14: ¿Considera usted que el avance de la productividad es acorde a la misión y visión de la institución? .....	60
Tabla 26: Pregunta 15: ¿Usted utiliza las herramientas, recursos y medios necesarios para cumplir sus funciones? .....	61
Tabla 27: Pregunta 16: ¿Usted prioriza el uso de la administración de tiempo en las actividades que realiza?.....	62
Tabla 28: Pregunta 17: ¿Considera usted que tiene un enfoque pro activo con la Institución?.....	63
Tabla 29: Pregunta 18: ¿Usted tiene aptitud para el cargo y confianza en sí mismo?.....	64
Tabla 30: Correlación entre capacitación y productividad .....	65
Tabla 31: Correlación entre transmisión de información y la eficacia .....	66
Tabla 32: Correlación entre transmisión de información y la eficiencia .....	67
Tabla 33: Correlación entre desarrollo de habilidades y la eficacia .....	68
Tabla 34: Correlación entre desarrollo de habilidades y la eficiencia .....	69

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación .....	78
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	80
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos .....	81
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	83
Anexo 5: Fotografías de la investigación.....	87
Anexo 6: Instrumento de recolección de datos.....	89
Anexo 7: Copia de cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos.....	92
Anexo 8: Información básica de la Municipalidad Distrital José María Arguedas.....	95

## RESUMEN

Relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac-2018, se presenta este trabajo de investigación, en donde el objetivo fue identificar la relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores, llevándose a cabo en la Municipalidad del Distrito José María Arguedas de la provincia de Andahuaylas en la región Apurímac.

El enfoque de investigación corresponde al cuantitativo, de tipo básico y el diseño utilizado es el no experimental (diseño descriptivo correlacional transeccional).

La población estuvo conformada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, donde se evaluó a una muestra de 36 trabajadores, sobre sucesos ocurridos en el año 2018, es decir, se usó el muestreo aleatorio simple.

La recolección de datos emplea la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario, la validación estuvo a cargo del juicio de expertos y estuvo compuesta por 18 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías (Nunca, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre y siempre).

La confiabilidad de los datos arrojó un valor del Alfa de Cronbach de 0.884 que representa una excelente confiabilidad.

La conclusión general en base a los resultados es afirmativa, podemos determinar que existe relación directa, alta (0.719\*\*) al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ). Por tanto, podemos afirmar que: A una mayor capacitación, mayor es la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital José María Arguedas de la provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2018.

Palabras claves: Capacitación, información, desarrollo, habilidades, productividad, eficiencia, eficacia.

## ABSTRACT

Relationship between training and productivity of administrative workers of the District Municipality José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac-2018, this research work is presented, where the objective was to identify the relationship between training and worker productivity, taking place in the Municipality of the José María Arguedas District of the province of Andahuaylas in the Apurímac region.

The research approach corresponds to the quantitative, basic type and the design used is the non-experimental one (transectional descriptive correlational design).

The population consisted of the administrative workers of the District Municipality José María Arguedas, where a sample of 36 workers was evaluated, on events that occurred in 2018, that is, simple random sampling was used.

The data collection used the technique of the survey, with its instrument the questionnaire, the validation was in charge of the expert judgment and was composed of 18 questions with a scale amplitude of five categories (Never, very rarely, sometimes, almost always and always).

The reliability of the data yielded a value of Cronbach's alpha of 0.884, which represents excellent reliability.

The general conclusion based on the results is affirmative, we can determine that there is a direct, high relation (0.719 \*\*) to the expected level of ( $p < 0.05$ ). Therefore, we can affirm that: To a greater qualification, greater is the productivity of the workers of the District Municipality José María Arguedas of the province of Andahuaylas, Apurímac - 2018.

Keywords: Training, information, development, skills, productivity, efficiency, effectiveness.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo refiere al tema de capacitación y productividad en una Municipalidad distrital de la provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

Con esta investigación se busca la relación que existe entre la capacitación con la productividad, y el problema que se plantea es ¿cuál es la relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018? De acuerdo con esto la presente investigación toca los capítulos siguientes:

**En primer capítulo:** Se muestra el problema de la investigación, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto general como las específicas; asimismo contiene la delimitación, justificación y formulación de los objetivos.

**El segundo capítulo:** Se procede con el desarrollo de la fundamentación teórica de la investigación, como los antecedentes, el marco teórico y marco conceptual.

**El tercer capítulo:** Se desarrolla la metodología de investigación, las hipótesis, variables, operacionalización de variables, metodología: enfoque de investigación, tipo de estudio y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

**El cuarto capítulo:** Se muestra los resultados que se han obtenido de la investigación, contrastación estadística de la hipótesis de la investigación.

**El quinto capítulo:** Se desarrolló la discusión de los resultados obtenidos, contrastando con las hipótesis frente a las distintas teorías de distintos autores que sostienen en los libros que realizan o en otras tesis que son similares a la investigación.

Finalmente se muestra las conclusiones debido a lo cual se tuvo como resultado luego de haber procesado y analizado los resultados obtenidos y realizando las recomendaciones correspondientes, de ese modo, se finaliza con las referencias bibliográficas que se emplearon en la tesis y los anexos correspondientes que corroboren la confianza del trabajo.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

A lo largo del tiempo se ha logrado ver un gran cambio en cuanto al término de capacitación y productividad de las personas en las organizaciones, esto fue ocurriendo debido a los desarrollos tecnológicos y la globalización, transformando a los mercados internacionales en múltiples aspectos, trazando un escenario laboral caracterizado por la evolución apresurada de los conocimientos y competencias, de esa manera obliga a los profesionales a estar capacitados, competitivos y también actualizados según el avance tecnológico. Es evidente también la preocupación por mejorar la eficiencia de las organizaciones como consecuencia todas las dificultades y de poder reducir los gastos sin disminuir en nivel de servicio. (Entonado,2001,p.23)

Dentro de una compañía, deben hallarse varias técnicas y metodologías de capacitación y de desarrollo para los trabajadores, de manera que puedan saber dirigir y administrar de forma positiva las finanzas, los problemas, la reducción de producción y el servicio a los clientes dentro de la organización. (Mejias,2018)

Otro de los autores que manifiesta al respecto de la causa de falta de la productividad hace mención que es necesario la actualización de información en las instituciones. Velázquez (2016) afirma. "hoy por hoy, la productividad se ha convertido como el mayor problema de la mayoría de las organizaciones, puesto que hay varias situaciones internas que afectan directamente el rendimiento de los recursos humanos y que pocos de ellos se han detenido a solucionarlas, dentro de ellas tenemos la falta de capacitación". Existen muchas situaciones que implica la falta de rendimiento de los recursos humanos, tenemos las jornadas laborales largas, malas condiciones laborales y periodo de descanso corto, pero lo que afecta más es la falta de capacitación de personal por ello es indispensable en toda organización.

A nivel global la capacitación y la productividad toma una gran importancia en todas las empresas públicas o privadas. Por el simple hecho de que toda organización tiene que estar preparada para cada situación, como también poder obtener más productividad este logrando con la eficiencia y eficacia de cada trabajador de esa manera satisfacer el servicio a cada usuario y cliente.

La capacitación es continuo, planificada cuya determinación en general es instruir, desarrollar e integrar a los trabajadores que se encuentren desarrollando una tarea laboral determinada. Toda capacitación siempre va dirigida a un restablecimiento técnico de los personales para que de esa forma se pueda desempeñar eficientemente en las áreas asignadas, obteniendo con ello un resultado de calidad, un excelente desempeño y un perfil ajustado a las necesidades y exigencias del entorno.

En el Perú, la competencia del mercado laboral es cada vez más riguroso y complejo; para afrontar ello solo hay una respuesta: que es la capacitación; por lo que tenemos que tomar en cuenta que el aprendizaje y la obtención de conocimientos nuevos es un valor diferencial de los trabajadores de las organizaciones, además las capacidades obtenidas son idóneas de proveer ingresos futuros a toda organización.

A nivel local, la necesidad de capacitar a los trabajadores para su crecimiento personal y profesional se convierte cada día en una exigencia real en todos los niveles de la organización, que viene influyendo en la productividad necesarias que son requeridas para afrontar las alteraciones que causan los cambios permanentes que se vienen ocurriendo en la sociedad. Por ello se puede interpretarse como una técnica de formación que se proporciona a los trabajadores para que ellos puedan desenvolver sus aptitudes, conocimientos, habilidades, destrezas y competencias.

La Municipalidad Distrital José María Arguedas (anteriormente denominado Huancabamba) es una corporación de grupo de personas integrado por un alcalde y varios concejales y también por los trabajadores administrativos que se encargan de administrar y gobernar el municipio, que también brinda la atención al público ya sea de la misma zona o como también de otro lugar; la parte administrativa son encomendadas para realizar los procesos internos, de esa manera orienta a la institución en la adecuada dirección y administración de los recursos y bienes que se tiene; y también con la finalidad que los métodos sean eficientes es importante que los recursos humanos de las distintas áreas que se encuentran en la Municipalidad Distrital José María Arguedas sean capacitados, eso confirmará que hay un buen trabajo y desempeño laboral a la misma vez ello asegurara la productividad y crecimiento como institución.

La Municipalidad Distrital José María Arguedas , institución que ha tenido una reciente creación política (2015) carece de personal capacitado, toda vez que muchos de sus gerentes, funcionarios y empleados son de la zona con algunos estudios superiores técnicos y otros que no son lo suficiente para cubrir las demandas exigentes de la población y poder determinar una mejor productividad administrativa; además se ha podido notar el conformismo de los trabajadores, la falta de motivación entre otros que impiden el normal desarrollo de sus funciones.

Por esta razón la finalidad de este proyecto pretende buscar conocimientos necesarios que ayuden a obtener más productividad en cada área que existe dentro de la institución.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera la transmisión de información se relaciona con la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018?
- b) ¿De qué manera la transmisión de información se relaciona con la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018?
- c) ¿De qué manera el desarrollo de habilidades se relaciona con la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018?
- d) ¿De qué manera el desarrollo de habilidades se relaciona con la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018?

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### **1.3.1. Delimitación espacial**

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo en la Región de Apurímac, Provincia de Andahuaylas, Distrito de José María Arguedas, en la Municipalidad Distrital José María Arguedas.

#### **1.3.2. Delimitación temporal**

El tiempo que se utilizó para realizar la investigación se tomó como referencia los hechos desde el mes de Enero hasta el mes de Setiembre del año 2018.

#### **1.3.3. Delimitación teórica.**

En la presente investigación consideran los temas a las dos variables de estudios: Capacitación y Productividad.

##### Capacitación

- Objetivos de la capacitación
- Beneficios de capacitación
- Tipos de capacitación
- Transmisión de información
- Desarrollo de habilidades

##### Productividad

- Importancia de la productividad
- Medición de la productividad
- Productividad del personal en eficacia
- Productividad del personal en eficiencia

### **1.4. Justificación**

Al respecto, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) sostiene que “aparte de las preguntas y objetivos de investigación es preciso justificar el trabajo que se está elaborando, dando mención sus motivos. En la mayor parte de los trabajos de investigaciones se ejecutan con un propósito concreto, no se realizan sencillamente por un gusto de un interesado en investigar, la determinación tiene que ser lo suficientemente fuerte de esa forma se pueda justificar su realización”.

#### **1.4.1. Justificación teórica**

El estudio realizado permitirá describir y discutir los supuestos teóricos pertenecientes a los estudios existentes del área investigada, así mismo dentro del alcance de las ciencias administrativas puesto que, de alguna u otra manera, se confrontarán teorías; es esta ocasión la capacitación y la productividad, los cuales de acuerdo a la teoría permiten a las instituciones que dependen de las capacitaciones permanentes y de esa manera mejorar la productividad. Puesto que la investigación va ayudar a saber, ¿cuál es la relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018? De tal manera que, desde la perspectiva teórica esta investigación se justifica en base a las teorías que se dan a conocer en el presente trabajo. Por lo cual la presente tesis es viable; de tal forma, los resultados obtenidos se realizarán un análisis de forma exquisita y con la sinceridad que le compete.

#### **1.4.2. Justificación social**

En esta investigación se aspiró describir el grado de relación que existe entre la capacitación y la productividad dentro de los trabajadores de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, región Apurímac, periodo 2018. El interés por el estudio del tema nació a raíz de la observación del hecho de que existe el conformismo y la falta de exigencia de uno mismo para lograr un objetivo dentro de la institución no siempre existe la capacitación con respecto a los conocimientos necesarios para un buen desarrollo los cuales repercuten directamente en la calidad de servicio y vida de cada uno de las personas del distrito. Como resultado no contribuyendo de manera satisfactoria con la sociedad.

El estudio sirve para poner en conocimiento la capacitación y sus dimensiones en relación con la productividad.

### **1.4.3. Justificación socioeconómica**

Respecto al beneficio el presente del trabajo no aporta de manera directa económicamente a la sociedad. Sobre la utilidad y beneficios de esta investigación colabora de forma significativa a todas las organizaciones, ayudando realizar con eficiencia y eficacia el proceso administrativo, desarrollando recursos y siendo sostenibles en el mercado como organización. De este modo la información servirá para aplicar una adecuada capacitación lo cual nos permita obtener un buen grado de productividad en los trabajadores administrativos de la Municipalidad José María Arguedas.

## **1.5. Objetivo**

### **1.5.1. Objetivo general**

Identificar la relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre la transmisión de información y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- b) Determinar la relación que existe entre la transmisión de información y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- c) Determinar la relación que existe entre el desarrollo de habilidades y eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- d) Determinar la relación que existe entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Antecedentes

Carrasco (2008) sobre los antecedentes considera lo siguiente:

Los antecedentes teóricos vienen a ser la correlación o el compuesto de toda conclusión adquirida por otros investigadores, como también puede ser por el mismo investigador en tiempos en sus investigaciones anteriores respecto al problema que se está realizando la investiga, o en trabajos de investigaciones muy semejantes o relacionadas. De acuerdo a este autor se realiza los siguientes antecedentes.

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Navarro (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones.

- Las 20 personas que fueron encuestados indicaron poseer un alto nivel de satisfacción laboral (de 67 a 100 puntos). Lo mencionado se confirma con el resultado que se obtuvo en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% manifiestan que siempre se siente satisfecho con la labor que realiza, en consecuencia, favorece al alcance de los objetivos institucionales, un 29% indicaron que generalmente se sienten satisfechos.
- De acuerdo a la evaluación que aplicaron los jefes inmediatos los recursos humanos de la institución son productivos y a la misma vez se sienten satisfechos, puesto que el ambiente de su labor es agradable y el Organismo Judicial les brinda la infraestructura y las herramientas apropiadas para que puedan realizar sus funciones y responsabilidades de mejor forma, de igual modo les proporciona los beneficios (compensaciones, permisos, salario,

prestaciones) al personal en su totalidad y obtienen abonos extras por ser un trabajador de una institución del estado.

- Se da la conclusión indicando que los trabajadores de la delegación cuentan con una satisfacción laboral alta, pero es provechoso que haya una comunicación asertiva y unión con las distintas unidades que estén conformando la delegación de recursos humanos.

Arellano (2012). Plan de capacitación para los funcionarios y empleados del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Mejía provincia de Pichincha (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

La investigación llegó a las conclusiones siguientes:

- Al trabajador que va a capacitarse luego de concluir el curso no es realizada la evaluación por la dirección de administración y de talento humano, dicho de otra manera, no ejecutan índices de gestión y evaluación ni la empresa que realiza esos cursos ya sea esta pública o privada ni tampoco al que participa.
- La carencia de motivación con relación a capacitación en los trabajadores, realiza el trabajo en un ambiente fijado con relación a la información, con un comportamiento negativo para el equipo de trabajo y así mismo también con las otras direcciones en algunas ocasiones, sin embargo, se da en la mayor parte.
- Al respecto de la unidad de formación y capacitación Institucional no existe el direccionamiento estratégico, no tienen misión, visión, objetivos, metas, políticas, puesto que existe una relación directa con la dirección de administración y talento humano.
- Las herramientas y tecnologías que son otorgadas por el Municipio facilitan con respecto a la realización de tareas referente al espacio físico es reducido y respecto a los equipos tecnológicos necesitan ser modernizados. Los cursos de capacitación son realizados en la mayoría de las veces por los mismos funcionarios y pocos por especialistas, no se puede realizar de esa manera puesto que la capacitación es una inversión y no un gasto, de modo que permite al trabajador a estar mejor preparado para aumentar con la

productividad y el servicio que ofrecen a la población adicionalmente les ayuda a crecer como profesional y como persona.

- Las capacitaciones que se realizan cumplen de manera parcial las expectativas del Municipio de la misma forma sus objetivos.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Ikeda (2017). Relación entre Capacitación y Motivación Intrínseca de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en Chimbote - 2016 (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.

Llegó a las conclusiones siguientes:

- Se tuvo como resultado en el Policlínico Víctor Panta Rodríguez de Chimbote, sus trabajadores tienen un nivel medio de la capacitación, en vista que poseen un mayor porcentaje de 66.7% de la cantidad total de la población, por tanto señala que 20 de sus encuestados tienen un nivel favorable de capacitación, por otro lado 9 evaluados representados por el 30% del total de la población tienen un alto nivel y un 3.3% dicho de otra forma solo 1 de los encuestados indica un bajo nivel de capacitación. Esto es a consecuencia que en cada recurso humano la capacitación tuvo un diferente impacto, puesto que es de mucha importancia que los jefes de cada área, posean un rol más activo, de modo que suministre más seguridad y confianza en el trabajador que presenciara la los cursos de capacitación, también de su personal que requiere la realización de los conocimientos obtenidos en la práctica cotidiana de la empresa.
- Se realizó el análisis de la relación entre los indicadores de cada una de las variables al respecto el variable de capacitación y como también de la motivación intrínseca, en el que el indicador afiliación indicador reacción, por lo tanto, es significativa con un valor de 0.031. Esto es debido a que la reacción fue positiva al respecto del proceso de capacitación, en otras palabras, al efectuarse esta acción, la evaluación de servicio se mostraba en las relaciones interpersonales de la cantidad total de los compañeros que asisten, haciendo que las capacitaciones que se realizan sean más

agradables y provechosas de esa manera se puede obtener los resultados favorables. Por otra parte, al respecto de la correlación de efectos se encontró una correlación con el indicador logro, la cual es significativa con un p-valor de 0.041, los resultados tuvieron un impacto positivo para poder conseguir algo verdaderamente difícil por medio de los desafíos y retos de las metas y objetivos organizacionales dentro de la organización y en consecuencia de ello se obtiene la superación y mejora en el área de su trabajo. Al respecto a la correlación de aprendizaje, se puede ver que tiene correlación con el indicador poder, de modo que tiene un p-valor de 0.05, que es significativo, en consecuencia, de ello se ve los conocimientos aprendidos y a la misma vez el cambio que se puede tener en la organización con las nuevas informaciones que se obtienen en los procesos de capacitación.

- Como resultado final se concluye que existe una relación positiva entre Capacitación y Motivación Intrínseca de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en Chimbote, con una correlación de 0.031, el valor manifiesta que esta relación es significativa por lo cual es una parte de preocupación y de mucha importancia en una empresa, puesto que de esta manera pone en evidencia la situación en la que una empresa se encuentra y cual importante es el proceso de aprendizaje.

Barrón (2008). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006 (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Chimbote, Perú. Llegó a las conclusiones siguientes:

- El resultado indica un valor de  $p = 0.000 < 0.05$ , se puede manifestar que con un 95% que un programa de capacitación institucional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, es decir que a medida que se incremente la primera variable también se incrementa la segunda variable del personal del fondo de trabajadores del Banco de la Nación durante el 2006.

- Se obtiene un valor  $p = 0.000 < 0.05$ , se afirma que con un 95% que un programa de capacitación institucional realizado al grupo A hay una relación con el desempeño laboral del grupo control de los recursos humanos del fondo de trabajadores del Banco de la Nación durante el 2006.
- Se obtiene un valor  $p = 0.000 < 0.05$ , se afirma que con un 95% un programa de capacitación institucional dirigido al grupo B hay una relación con el desempeño laboral del grupo control de los recursos humanos del fondo de trabajadores del Banco de la Nación durante el 2006.
- Las personas que participaron en el curso de capacitación tienen una consideración que la mejor medida de los resultados que se tiene de esta capacitación es la medida del promedio de nota final que manifiesta la práctica y el conocimiento de lo que se pudo alcanzar.

### **2.1.3. Antecedente local**

Luque (2015). Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público José María Arguedas Andahuaylas 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Llegó a las siguientes conclusiones:

- Como resultado final, con relación al objetivo general: El valor de "sig." es de 0.000 que es menor a 0.05 nivel de significancia, por este resultado se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ); y se toma la hipótesis alterna ( $H_1$ ) en consecuencia, se podría afirmar con un grado de confianza del 90% que hay relación. Del mismo modo, la correlación de Spearman dio un resultado de 0,747, por esta razón se concluye que si existe una relación positiva alta entre la variable 1 y la variable 2.

- Con relación al objetivo específico: El valor de “sig” es de 0,000 que es reducido al nivel de significancia 0.05. Por ello se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se toma la hipótesis alterna (H1); De igual modo la correlación de Spearman dio un resultado de 0,247 por ello se realiza la conclusión que existe una relación positiva baja entre el desarrollo de habilidad y la confiabilidad.
- Con relación al objetivo específico: El Valor de “sig.”, es de 0,000 que es reducido al nivel de significancia 0.05. Por ello se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se afirma que si existe relación directa moderada. De la misma manera la correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,589 que significa que existe una correlación positiva moderada entre la transmisión de información y la capacidad de respuesta.
- Con relación al objetivo específico: El Valor de “sig.”, es de 0,000 que es un nivel reducido al nivel de significancia 0.05. por ello se rechaza la hipótesis nula (Ho), del mismo modo, se afirma que si existe relación directa moderada entre las dimensiones. Así mismo la correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,611 que significa que existe una correlación positiva moderada entre las dos dimensiones, desarrollo de habilidad y la capacidad de respuesta.
- Con relación al objetivo específico: El Valor de “sig”, es de 0.000 que es inferior al nivel de significancia 0.05. por ello se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se acepta la hipótesis alterna (H,1), en consecuencia, se afirma que existe relación directa moderada entre las dimensiones del mismo modo la correlación de Spearman arrojó un resultado de 0,697, entonces se concluye que si existe una relación positiva moderada entre la transmisión de información y la empatía.
- Con relación al objetivo específico: El Valor de “sig”, es de 0,000 que es inferior al nivel de significancia 0.05. por esta razón se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se acepta la hipótesis alterna (H1); de modo que, se afirma que si existe relación directa entre las dos dimensiones. Del mismo modo la correlación de Spearman dio un resultado de 0,517, por ello se finaliza que existe una relación positiva moderada entre desarrollo de habilidad y la empatía.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Administración**

La administración es una actividad propia de las personas, la practicamos todos, independientemente de cuál sea nuestra condición de educación. es una ciencia que está compuesta de teorías, principios, y también es arte y técnica porque está compuesta de tácticas cuya aplicación a las personas permite establecer sistemas relacionados con esfuerzos cooperativos, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes. (Chiavenato, 2009)

#### **Gestión pública**

La gestión pública es una especialidad que tiene como enfoque la correcta y eficiente administración de los recursos del estado, a fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y así poder impulsar el desarrollo del país. Es dirigido a profesionales de diversas áreas que desean desempeñarse en el sector público. Asimismo, sirve como programa de capacitación para quienes ya trabajan en dicho sector.

#### **Gestión de talento humano**

La gestión de talento humano se refiere a una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, e indica la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la institución. Se tiene como objetivo en fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. Cuando la gestión de talento humano funciona correctamente, los empleados se comprometen con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados. (Vásquez, 2009)

### **2.2.2. Antecedentes históricos de la municipalidad distrital José María Arguedas**

En el distrito de José María Arguedas se ubican la mayor cantidad de lagunas existentes en toda la provincia de Andahuaylas. Antes de constituirse en Centro Poblado fue reconocido el 08 de mayo del año 1967 como comunidad Indígena “Huancabamba – Checcche – Huaraccopata” de acuerdo al estatuto de Comunidades Indígenas aprobado por Decreto Supremo N° 11

– A del 27 de Julio del año 1966, mucho de los cuales eran comunidades dispersas en toda el área, estos conformaban sub-sistemas dentro de un patrón de ocupación dispersos dentro del territorio, cuyo centro de dominación político era la provincia de Andahuaylas. En la época comunal se crearon nuevas formas de organización territorial, a consecuencia del nuevo sistema impuesto por la ley de comunidades campesinas N° 24656. Es así que el año 1983 del 09 de noviembre se crea como Centro Poblado menor de Huancabamba en donde presidia como alcalde provincial el señor Camilo Abuhadba Abedrabo y presidente de la república del Perú el arquitecto Fernando Belaúnde Terry, con su primer alcalde electo y reconocido vía acto Resolutivo N° 027 – 85 – ACPA por la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, el Señor Avelino Quispe Pichihua el 25 de marzo del año 1985 compuesto por sus cinco regidores. Como fecha clave el 28 de abril del año 2012 se dio inicio a la conformación del comité de distritalización bajo una consulta Popular tras una asamblea Multisectorial donde participaron de manera multitudinaria las comunidades de Huancabamba, Cumanaylla, Sacclaya, Ccacce, Cceñuhuaran y Anexos de Ñahuinpuquio, Checcche, Huaraccopata, Santa rosa Chacapunte y las unidades vecinales de Santa Anita, Huascasvilcas, Rayanniyocc, Ayaviri, Cruz Pampa y centros. Finalmente en sesión de pleno de concejo; en sesión ordinaria del Congreso de la República del Perú el 13 de noviembre del año 2014 dirigida por la Presidenta del Congreso Abogada Ana María Solórzano Flores representante por la Región de Arequipa debido a la aprobación por unanimidad por la comisión de descentralización, Regionalización; Gobiernos Locales recaído en el Proyecto de Ley N° 3765 enviado por el Poder Ejecutivo con carácter de urgencia por el que se crea la Ley de Saneamiento y Ordenamiento Territorial de la Provincia de Andahuaylas y Distritos de la Región de Apurímac sustentado en los informes técnicos; en presencia de Autoridades Comunales y el Alcalde de la Provincia de Andahuaylas Oscar Rojas Palomino; en donde el Congresista Antonio Medina Ortiz en su condición de Vice Presidente de la comisión de descentralización, Regionalización; Gobiernos Locales del Congreso del Partido Fuerza 2011 expuso la Importancia que tiene la creación del Distrito de José María Arguedas en la Provincia de Andahuaylas; apoyado de la misma forma en la sustentación por los congresistas Hugo Carrillo Cavero representante por la Región de Huancavelica por el Partido Gana Perú, Jhon Reynaga Soto

representante por la Región de Apurímac por el Partido Gana Perú, Hernán de la Torre Dueñas representante por la Región de Cusco por el Partido Gana Perú, Agustín Molina Martínez representante por la Región de Cusco por el Partido Gana Perú, Walter Acha Romaní representante por la Región de Ayacucho por el Partido Gana Perú, Mesías Antonio Guevara Amasifuén representante por la Región de Cajamarca por el Partido Frente Amplio, José Manuel Gutiérrez Cóndor representante por la Región Huánuco por el Partido Gana Perú. Finalmente, en la votación del Proyecto de Ley votaron 81 a favor, cero en contra y cero Abstenciones de acuerdo a la asistencia marcada por los el total de Congresistas presentes quedando aprobada el Proyecto de Ley N° 3765 y Ley N° 30295 Ley de Saneamiento y Organización Territorial de la Provincia de Andahuaylas y sus Distritos en el Departamento de Apurímac. Actualmente se observa con mayor fuerza la presión constante que existe sobre las áreas agrícolas reduciendo las áreas de producción con construcciones y edificaciones en material noble quedando en la mayor parte de las construcciones de material rustico en el olvido.

### **2.2.3. Definición de la capacitación**

La capacitación es parte de la administración de recursos humanos que ha tomado gran importancia, y debido a ello muchas empresas han tomado la opción en invertir en las enseñanzas de sus trabajadores ya que como resultado desarrollar mejor sus habilidades.

La capacitación es un conjunto de actividades que están orientadas a realizar el cumplimiento de las necesidades de la institución o empresas desarrollando de cada uno de los trabajadores sus actitudes de aprendizaje cualidades que tienen el recurso humano dentro de una institución.

En la actualidad se considera como una herramienta importante que ayudada a desarrollar sus mayores conocimientos de cada profesional entrenando adecuadamente para aquello que la organización necesita.

La capacitación es el método educativo de menor tiempo, realizado de forma ordenada y metodológica, mediante el cual los trabajadores logran obtener los conocimientos, desenvuelven competencias y habilidades en base a los objetivos establecidos. También es profundo la transmisión de conocimientos definidos relativos al trabajo, conductas frente a perspectivas de la empresa. (Chiavenato, 2009,p.386).

Chiavenato (2009) es el método sistemático de modificar, la conducta de los recursos humanos con la determinación de que puedan lograr las metas y objetivos de la institución.

En la actualidad la sociedad resulta ser más exigente para su buen desempeño en la institución. La capacitación va referido a los procedimientos sistemáticos que se requieren para dar a los recursos humanos ya sean nuevos o actuales las destrezas que cada personal necesita para realizar sus trabajos (Dessler & Valera, 2011). Al realizar la capacitación podemos obtener como resultado mayor productividad ya que se logrado potenciar sus habilidades de cada personal.

Todas las actividades previstas tienen un buen resultado. Por lo tanto, la capacitación es el conjunto de actos de organización, permanente y planificadas, percibido como inversión, que se desempeñan de manera permanente las organizaciones orientadas a generar las competencias y capacidades de los trabajadores, de esa manera poder realizar con calidad las funciones del cargo que desempeñan en la institución, garantizar su desempeño exitoso y lograr los mayores resultados productivos (Domínguez, 2008). Cuando los recursos humanos están bien capacitados se enfrentan con facilidad a los acontecimientos que pueda pasar dentro de una institución.

**Base legal:** En la 30057 Ley Servir, en el título III, Capítulo II y Artículos 10 hasta el 17 da mención de la gestión de la capacitación para los recursos humanos, con una finalidad de poder buscar la mejora del desempeño de los trabajadores para así poder brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, así como también busca el fortalecimiento de sus capacidades de cada trabajador de ese modo poder alcanzar los objetivos de la institución y la vez procura la especialización y la eficacia. Indica también que los resultados de la capacitación que perciben los trabajadores tienen que ser medibles y evaluados. Los tipos de capacitación que se realizan son de formación laboral y formación profesional.

El Artículo 53° de la Ley N° 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades”, establece que las Municipalidades se rigen por Presupuestos Participativos anuales, como instrumentos de administración y gestión,

los cuales se formulan, aprueban y ejecutan conforme a la ley de la materia, y en concordancia con los planes de desarrollo concertados de su jurisdicción. El Presupuesto Participativo forma parte del sistema de planificación. Las Municipalidades conforme a las atribuciones que les confiere el artículo 197º de la Constitución, regulan la participación vecinal en la formulación de los presupuestos participativos. El Presupuesto Municipal debe sustentar en el equilibrio real de sus ingresos y egresos y estar aprobado por el concejo municipal dentro del plazo que establece la normatividad sobre la materia. Par efectos de su administración presupuestaria y financiera, las municipalidades provinciales y distritales constituyen pliegos presupuestarios cuyo titular es el alcalde respectivo.

**a. Objetivos de la capacitación**

Chiavenato (2009) indica, que la capacitación cuenta con objetivos muy principales y claros que son los siguientes.

- ✓ Capacitar y organizar a los trabajadores para la ejecución rápida de varias actividades del trabajo.
- ✓ Brindar oportunidades para un buen desarrollo personal de manera constante y no solamente en sus puestos que ocupan actualmente, sino también para otras funciones futuras que son más complejas aún.
- ✓ Modificar la perspectiva de los recursos humanos, sea para obtener un ambiente más favorable o para incrementar el estímulo y volverlas más receptivas a las actuales tendencias de la administración.

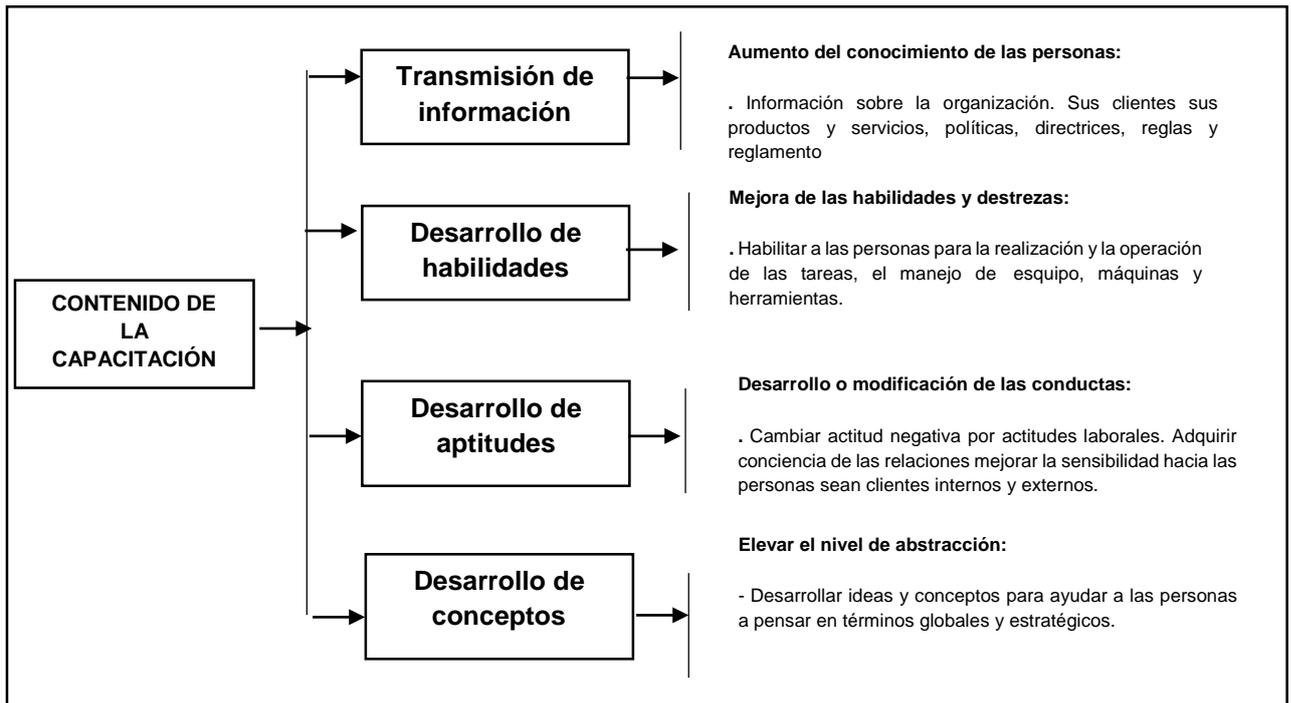
**b. Contenido de la capacitación**

Chiavenato (2009) indica. Que la tendencia de la capacitación contiene 4 formas de variación de la conducta, a saber:

1. **Transmisión de información:** Es una parte fundamental de varios programas de capacitación, dicho de otra manera, que la información que se transmite entre los educandos en manera de un conjunto de saberes. Usualmente, la información de todos los rasgos, es deseable que sea sobre

el trabajo, información en relación a la organización, sus servicios, productos, su administración y las reglas y políticas, reglamentos y reglas que tiene cada institución, etc.

2. **Desarrollo de habilidades:** Las habilidades, las destrezas y los conocimientos que están de modo directo relacionados con el desempeño del puesto en la que se encuentra el trabajador o de sus posibles funciones futuras. Sin duda nos referimos a la capacitación guiada claramente hacia las funciones y las operaciones que serán realizadas.
3. **Desarrollo o cambio de aptitudes:** Mayormente se tiene por objetivo la medicación de aptitudes que son negativas de los recursos humanos y así poder transformar en las que son más oportunas, como incrementar la motivación optimizar la generosidad del trabajador de gerencia y de supervisión al respecto a los sentimientos y relaciones de las personas. Puede implicar la obtención de costumbres y comportamientos recientes, principalmente en relación con los usuarios o métodos de ventas.
4. **Desarrollo de conceptos:** La capacitación se encamina a incrementar la capacidad de concentración y la obtención de filosofías e ideas, para atribuir la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, dicho de otro modo, para subir la calidad de generalización para poder preparar gerentes y trabajadores que tengan un pensamiento en términos amplios y globales.



**Figura N° 1:** Tipos de cambios de conducta por medio de la capacitación

*Fuente: Chiavenato (2009). Administración de recursos humanos*

### c. Beneficios de la capacitación

Pinto & Roberto (2000). Nos menciona los beneficios que posee la capacitación que son los siguientes:

- ✓ Guía a las personas para que pueda tomar sus decisiones y también realizar la correcta salida de los problemas.
- ✓ Incrementa la seguridad, la posición asertiva del personal y la preparación.
- ✓ Forjar grandes líderes y aumenta las habilidades comunicativas.
- ✓ Faculta la obtención de los objetivos y metas que son individuales.
- ✓ Logra un sentido de progreso en varios campos.
- ✓ Deshace los miedos a la insuficiencia o la incapacidad personal.

#### **d. Importancia de la capacitación**

Hoy en día la capacitación del personal es la alternativa optima todas las carencias que se encuentra en las empresas o instituciones de poder tener un recurso humano acreditado de gran medida y sobre todo que sea productivo. Para todas las empresas y organizaciones la capacitación es muy importante debido a que ayuda a la formación y preparación personal y profesional de las personas puesto que ayuda a incrementar sus habilidades y con ello compensa un alto beneficio para la organización.

#### **e. Pasos de la capacitación**

Chiavenato (2009) nos menciona los siguientes pasos de la capacitación:

- ✓ Análisis de las necesidades.
- ✓ Diseño de Instrucción.
- ✓ Validación.
- ✓ Aplicación.
- ✓ Evaluación y Seguimiento.

#### **f. Programa de capacitación**

Pinto & Roberto (2000), señala que un programa de capacitación implica asignar conocimientos que posteriormente otorgan al trabajador perfeccionar sus funciones y que sean muy capaz de poder resolver los problemas que se puedan presentar durante su desarrollo. Todo esto afecta al personal de las siguientes maneras:

- Eleva su nivel de vida.
- Eleva su productividad.

#### **2.2.4. Tipos de capacitación**

Cuando las empresas o instituciones realizan una inversión en la capacitación de los trabajadores, ¿Qué están ofreciendo? la capacitación en habilidades interpersonales es una de las necesidades prioritarias en función de mayoría de las empresas e instituciones

En seguida, se especifica los importantes tipos de investigación que aportan las instituciones:

- **Destrezas interpersonales:** Considera el liderazgo, aprendizaje, habilidades de la forma de comunicación, saber resolver los conflictos, creación y desarrollo de equipos, trato y beneficio al usuario, percepción cultural como también de las diversidades, otras destrezas interpersonales.
- **Técnica:** Capacitación y conocimiento de productos, técnica de realizar ventas, ciencias aplicadas de la información, aplicaciones de cómputo, muchas habilidades técnicas que son indispensables para la realización de un trabajo en particular.
- **Empresarial:** Marketing, Finanzas, mejoramiento de metodología, calidad, organización estratégica y cultura organizacional.
- **Obligatoria:** Salud, seguridad, acoso sexual y otros temas dispensables para los trabajadores.
- **Gestión del desempeño:** Cualquier capacitación que podría ser beneficios para al empleado y de esa forma poder aumentar su desempeño en la organización.
- **Solución de problemas y toma de decisiones:** Realizar la capacitación a cerca de la definición de problemas, analizar las causas, ser ingenioso en la preparación de alternativas, análisis de opciones y selección de soluciones.
- **Personal:** planeación de carreras, administración del tiempo, bienestar, administración del dinero y de qué manera se tiene que desenvolver en público.

#### 2.2.5. Métodos de la capacitación

La capacitación de trabajadores se puede distribuir de las siguientes dos formas:

- **Métodos tradicionales de capacitación**
  - **En el trabajo:** Los recursos humanos empiezan a realizar sus tareas simples al realizarla, comúnmente después de una instrucción inicial de sus funciones.
  - **Rotación de empleados:** Los personales realizan distintos trabajos, en una determinada área en particular, siendo expuestos varias responsabilidades.

- **Enseña y capacitación:** Los empleados realizan su trabajo con personas que sepa realizar bien su trabajo y que provee información, ánimo y apoyo a cada uno de ellos.
  - **Ejercicios de experiencia:** Los trabajadores hacen su participación en representaciones de simulaciones, u otros tipos de capacitación de frente a frente.
  - **Cuadernos de ejercicios y manuales:** Los trabajadores suelen tener en uso cuadernos de ejercicios y manuales de esa manera obtener información.
- **Métodos de capacitación basado en la tecnología**
- **CD-ROM, DVD, cintas de video, cintas de audio:** Generalmente los trabajadores de las organizaciones o empresas escuchan como también ven medios que transmiten información y también demuestran sus técnicas.
  - **Videoconferencias, tele conferencias, televisión por satélite:** En este caso los recursos humanos escuchan y participan acorde a la información que se imparten o imparten las técnicas mencionadas.
  - **Aprendizaje:** Es consecuente al internet donde los recursos humanos intervienen en simulaciones de módulos interactivos.

#### **2.2.6. Definición de productividad**

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o como también en una metodología, por esta razón aumentar la productividad es poder obtener mayores resultados fundamentando los recursos que se van a emplear para realizarlos.

Productividad es observar el fondo del problema para luego analizar la manera como está funcionando en presente sistema, los antecedentes profesionales nos proporcionan definiciones parciales por ello se puede evidenciar cual complejo es el tema.

En términos económicos, la productividad es todo incremento en producción que no se puede explicar por acúmulo en trabajo, capital o en otros insumos que son un intermedio utilizado para producir.

### **Importancia**

La importancia de la productividad hasta hace algunos tiempos, no era un tema importante que ocupaba un espacio en las agendas de un gerente de una institución, quizás con excepción de los gerentes de producción, porque es su función de su trabajo y por motivos históricas. El único camino para que una organización consiga ser sostenible, crecer y ser competitivo como también rentable es aumentando la productividad, es de importancia también en el cumplimiento de las metas ya sean personales o comerciales.

Desde la perspectiva nacional, la incrementación de la productividad es la forma única de elevar la auténtica riqueza de nuestra nacional. El uso más apropiado de los insumos disminuye en gran parte el desperdicio y ayuda a almacenar los insumos insuficientes o más costosos. Sin un incremento de la productividad que equilibre, los restos de las sumas de salarios de los trabajadores, en algunos preciso y en los costos sólo significarán una mayor inflación.

### **Medición de productividad**

Mertens (1999), mmenciona al respecto de la medición de la productividad, que puede desempeñar en varios niveles en la economía: a nivel macro de la nación; a nivel de la rama de actividad económica. Al mismo tiempo, a nivel de la empresa y según a los objetivos propuestos, se puede realizar algunos sistemas de medida que pueda comprender los temas respecto a la institución, también sistemas que son determinados a un proceso productivo. La definición acerca de la capacitación es como una relación con productos e insumos, es necesario guardar un determinado cuidado que los universos a que se señalan el nominador y el denominador sean los mismos para no abandonar la congruencia y también la pertenencia en el análisis, logrando evitar que tomen decisiones equivocadas. Desde otra perspectiva, hay una incertidumbre en las instituciones de poder lograr todo en un solo sistema. Aunque se alcance conseguir de manera teórica, en el aspecto practico resulta difícil por la complejidad y la dificultad que esto

conlleve de esa forma el recurso humano lo comprenda y lo tome en cuenta para su uso como un insumo básico e importante en el respecto de la toma de decisiones.

El sistema de medida que se quiere realizar presta mayor significación al respecto de la gestión de la productividad se presenta en los siguientes niveles:

**a. Sistema de Medición de Productividad del Potencial Humano.**

Es en este nivel de un sistema integral de medida y mejoramiento de productividad, donde contribuye y comunica de forma personalizada, siendo los actores principales los recursos humanos del diseño y el sustento del método de la evaluación propuesta. El modo interactivo de cálculo y acompañamiento a los indicadores de la productividad, genera el lugar en el que el trabajador se involucra de forma social para obtener nuevos competidores, de la misma forma que el mismo método de medición y evaluación de los resultados obtenidos, define la distancia de la extensión y la profundidad de las competencias que se requieren.

El método propuesto tiene como objetivo evaluar y a la misma vez poder mejorar el desempeño de los recursos, modificando los padrones de la motivación que existe y se relaciona con los méritos de forma consecuente y directa con todos las metas y objetivos de la organización, y así corrigiendo la organización del trabajo, disminuyendo el desperdicio de tiempos y sacrificios. La implantación se realiza en tres etapas.

**En la primera etapa:** Se analizan las dificultades y sugerencias que son las iniciativas dentro de la empresa por parte de los recursos humanos, aportándose éstos las sugerencias dadas en un plan de formación capacitación contextualizada, dicho de otra manera, en el que las necesidades de la enseñanza para incrementar la productividad surgen al mismo tiempo con la necesidad de mejorar la tecnología y la organización. Cabe indicar que en la esta etapa se desarrolla el consenso entre los distintos actores de la organización en referencia a problemas y posibles soluciones a éstos. Es el periodo de la reflexión crítica, iniciando por la negación de poder alcanzar negociaciones superiores a causa de las carencias materiales, tecnológicas, de relaciones y el personal en la empresa, terminando con iniciativas, algunas más realizables que las

demás, para sobrepasar la circunstancia existente. Re realiza la aprobación entre el trabajador de distintas posiciones funcionales y jerárquicas en la organización, visto que un desempeño superior necesita de compromisos viables y realísticos como por parte de la organización como del personal que labora.

**En la segunda etapa:** Se quiere conseguir los 'buenos deseos' en consecuencia de la conclusión de la primera etapa, comprometiéndose el trabajador a aportar para el alcance de las metas y objetivos que tiene la empresa y con la formación requerida, determinando medidas de desempeño que son factibles de poder ser logrado por el equipo de trabajo, dado la situación tecnológica, organizativa, de las relaciones del trabajo y educación.

**En la tercera etapa:** Es necesario poder aclarar que el cálculo no deba permanecer como un fin en sí, sino que se considere como vehículo para poder evaluar las debilidades y potencialidades en la forma de trabajar, fundamentalmente en cuanto a las carencias en los conocimientos, potencialidades y actitudes que son requeridos para el óptimo logro de un desempeño elevado. En las reuniones que son de retroalimentación se tiene que realizar la reflexión crítica y la profundización de los temas, relacionados con las dificultades que surgen y expresan a través de los resultados obtenidos de los indicadores. Es aquí donde se tiene que dar un estímulo y una continuidad al aprendizaje para el logro de los objetivos de la organización.

Desde otra perspectiva, las reuniones de retroalimentación tienen una desventaja porque los temas desarrollados en un curso de capacitación ya no se podrán realizar de manera sistemática, por este motivo el esquema de aprendizaje se deberá que perfeccionar con un currículum de formación en aula, establecida en el binomio teoría-práctica, tomando en cuenta los importantes ejes problemáticos de la organización.

#### **2.2.7. Productividad del personal en eficiencia**

La eficiencia es el desarrollo de las habilidades y aptitudes para llegar a obtener los resultados con una inversión reducida viable de recursos. Se focaliza en el procedimiento, en el mejor procedimiento y en el transcurso

más reducido para realizar de forma buena lo que se está realizando. Se focaliza en cómo realizar las cosas, lo que cabe en mención:

**a) Capacidad de uso de los recursos, herramientas y medios**

Por medio de la eficiencia en el rendimiento de los recursos se brinda una oportunidad importante para restituir esta tendencia insostenible: generar recursos en el que el uso se desvincule del deterioro y despilfarró, se genera el diseño y la obtención de bienes y servicios de un bajo efecto riguroso uso de los bienes, la eficiencia debido al uso de los bienes coopera en el incremento de la productividad considerando la capacidad humana.

**b) Priorización en el uso de tiempo**

Los considerables competidores de la administración del tiempo en la organización es el esparcimiento y la tardanza. El esparcimiento, da inicio en varios temas a tratar y no se logra termina ninguno de ellos, supone un incremento de esfuerzo y una sobrecarga de responsabilidad pendientes. El retraso, se deja para mañana lo que se pueda resolver hoy, supone gestionar de manera simultánea los documentos que se incrementan en el escritorio sin ser capaces de concluir lo que deberemos hallar. Uno de los mayores aliados una de administración eficaz del tiempo dicho de otra manera nos referimos a la planificación, en otras palabras, qué debo realizar, cuándo y qué es lo que requiero para poder realizarlo. Cada reunión de trabajo será más provechosa si está proyectada y organizada (tiene que financiar siempre con análisis sobre lo que se realizó durante el día y de lo quedo pendiente). Aprender a dar prioridad es el siguiente importante aliado. La planificación que se realizó "gentilmente" un día antes puede irse a la perdida cuando muchos temas o personas formulan nuevos problemas o necesidades que no han tenido en cuenta hasta el momento.

c) **Aptitud para el cargo**

Se conceptualiza como el porte del cuerpo humano, fundamentalmente cuando es realizada por los movimientos del ánimo cuando es perceptible por la motivación que antecede a nuestros comportamientos la tendencia estable o es de manera frecuente de considerar, apreciar y efectuar en similitud con nuestros propias capacitados y virtudes positiva o negativa.

**2.2.7.1. Productividad del personal en eficacia**

Tenemos también otro lugar con confluencia, más profunda, la cual está determinada por el encuentro entre la eficiencia, la eficacia y el clima organizacional personificados a otro horizonte por la cultura organizacional, los procedimientos y el personal es lo que se define como productividad. La eficacia comprende emplear los bienes a fin de cumplir los objetivos y metas proyectas de tal forma lo perciben.

**a) Conocimiento de funciones**

El tener en conocimiento sus funciones es el estado de que conoce o comprende algo, por otra parte, los conocimientos adquiridos o percibidos que es parte de la formación profesional y personal.

**b) Automotivación.**

Cuando nos referimos a la automotivación hablamos de darse a uno mismo los motivos de impulso, entusiasmo e interés que induce una realización concreta o una determinada conducta. La motivación siempre se encuentra en todas las situaciones de la vida cotidiana: hechos cansillos, como el estar comiendo acto que es motivado por el hambre, la educación está motivada por el interés de poder obtener más conocimiento. Pero cuando nos referimos de lo que es la automotivación podemos mencionar que es muy distinto ya que es la motivación hacia su persona.

### **c) Habilidades y virtudes**

En el mundo laboral es necesario estar siempre al tanto a los encargos, anhelos y necesidades de los superiores. Ninguno es realmente necesario para ser irremplazable. En el momento menos pensado pueden aparecerse la competencia que puede remplazarnos nuestro puesto y que pueda ofrecer los mismos productos que nosotros, e incluso mayores prestaciones. Por eso para poder impedirlo tenemos que ser una organización eficaz. Lo primordial no solo es realizar de manera correcta las cosas sino saber qué cosas se tiene que realizar y en qué momento. Uno de los errores que son comúnmente frecuentes son las que realizas buenos trabajos, pero sin tomar en cuenta que podrían ser porque las prioridades empresariales en esas circunstancias sean muy distintas.

### 2.3. Marco conceptual

- **Capacitación:** ES un proceso formativo de un periodo de corto plazo, realizado de una forma sistemática y organizada, por mediante de ello los recursos humanos adquieren conocimientos, como también desenvuelven sus habilidades y aptitudes en función de objetivos determinados.
- **Transmisión de información:** Información respecto a la empresa. De los clientes sus productos y servicios, políticas, instrucciones, normas y reglamento.
- **Desarrollo de habilidades:** capacitar a los recursos humanos para la elaboración y la realización de sus funciones, administración de equipo, máquinas y herramientas.
- **La productividad:** Es un indicador que calcula la relación entre los resultados, de la suma de productos obtenidos por un método fructuoso y los recursos que se utilizaron para la obtención del producto.
- **Eficacia:** Tener la potencialidad para producir el resultado que uno desea o espera después de una ejecución de una acción.
- **Eficiencia:** Es la potencialidad de alcanzar esa consecuencia en cuestión de utilización de un reducido recurso posible con en el menor tiempo posible.
- **Requisito:** Es aquello que resulta necesaria o indispensable para el progreso de algo, mayormente implícita u obligatoria.
- **Capacidad:** competitividad de una empresa, metodologías o proceso para poder efectuar un producto que se desempeña con las exigencias para ese producto.
- **Administración:** Es la forma de integrar las empresas o parte de ellas, proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales.
- **Competitividad:** Es la potencialidad de una empresa para brindar los productos, servicios mejores y a menos costo, utilizando las cualidades respectivas para conseguir un objetivo.
- **Competencia:** Se refiere a las particularidades de personalidad, conductas que realizan un trabajo triunfante en un puesto de labor. Como también es referido a una competencia entre los que procuran acceder a lo mismo.

- **Experiencia:** Es el conocimiento o destrezas provenientes de la información, de la intervención y de las vivencias obtenidas de un acontecimiento resultante de las cosas que acontecen en la vida, es un conocimiento que se obtiene de manera colectiva.
- **Respeto:** Se refiere a la consideración y apreciación específica que se posee a alguien, al que se le da un valor social o especial diferencia. Las varias maneras de respeto se establecen con la correspondencia de mutuo respeto, así como también el reconocimiento recíproco.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Hipótesis

Es un supuesto hecho que enuncia la posible correspondencia entre dos o más variables, las cuales se realizan para poder manifestar tentativamente a un problema o una interrogación de la investigación (Arias, 2012).

##### 3.1.1. Hipótesis general

La capacitación se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- a) La transmisión de información se relaciona directamente con la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- b) La transmisión de información se relaciona directamente con la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- c) El desarrollo de habilidades se relaciona directamente con la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.
- d) El desarrollo de habilidades se relaciona directamente con la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

### **3.2. Variables**

Carrasco (2008) manifiesta, que son “partes de los inconvenientes de lo que se está realizando la investigación que manifiestan el continuo de propiedades, caracteres y rasgos que son visibles de los mecanismos de observación, del mismo modo que las personas, grupos sociales, realidades y fenómenos sociales o naturales” (p. 256).

Variable 1: Capacitación

Variable 2: Productividad

### **3.3. Operacionalización de Variables**

Arias (2012) define la operacionalización de variables como, “es el proceso que por medio del cual se convierte la variable de las teorías a técnicas ya con fijación, que son visibles y medibles, dicho de otro modo, dimensiones e indicadores”. (p.62)

### Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable 01:</b>  <b>Capacitación</b>	Capacitación: Respecto a la capacitación. Es una actividad metodológica, organizada, incesante y equilibrado incluye el objetivo de proveer el conocimiento optimo y desenvolver las destrezas (talentos y cualidades) que son requeridos e importantes para los trabajadores que desempeñan un puesto en las empresas, logren realizar las funciones que se les ha otorgado con responsabilidades. (López, 2011.p.4)	La capacitación es un conjunto de actividades organizadas y sistematizadas que conllevan al buen perfeccionamiento de las potencialidades de los trabajadores con esto se busca obtener resultados laborales de calidad.	Transmisión de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cursos de capacitación.</li> <li>✓ Formación Laboral (Experiencias).</li> <li>✓ Respeto.</li> <li>✓ Logro de metas.</li> </ul>
			Desarrollo de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conceptuales.</li> <li>✓ Desarrollo de tareas.</li> <li>✓ Empatía.</li> </ul>
<b>Variable 02:</b>  <b>Productividad</b>	<b>Productividad:</b> Nos referimos a la productividad como una medida de qué tan eficientemente se utilizan el trabajo y el capital para obtener como resultado un precio económico. Una mayor productividad produce a poder lograr producir alto valor económico con reducido trabajo o escaso capital, un incremento en productividad implica también que podría producirse más cantidad con lo mismo siendo así eficientes y eficaces en el trabajo. (Galindo & Ríos, 2015.p.2)	Es una medida que se realiza frente a los resultados obtenidos de los recursos utilizados, en decir es la suma de eficiencia más eficacia se obtiene más efectividad de los recursos ello conlleva a mayor productividad.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento de funciones.</li> <li>✓ Automotivación.</li> <li>✓ Habilidades y virtudes.</li> <li>✓ Logro de objetivos y metas.</li> </ul>
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de uso de los recursos, herramientas y medios.</li> <li>✓ Priorización de uso de tiempo.</li> <li>✓ Aptitud en el cargo.</li> </ul>

### **3.4. Metodología**

#### **3.4.1. Enfoque**

##### **Cuantitativo**

Este presente trabajo ha manejado el enfoque cuantitativo puesto que, “Realiza el uso de recojo de datos para comprobar hipótesis en base a una medición numérica y el análisis estadístico con la finalidad de determinar normas de conducta y comprobar teorías, con la ayuda de las herramientas de la estadística” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 4).

#### **3.4.2. Tipo de estudio**

##### **Básica**

Bernal (2010) indica que, “es la potencialidad para elegir las peculiaridades fundamentales del la esencia de estudio y su descripción minuciosa de las partes, subordinaciones o jerarquías de ese objeto, que produce resultados de provecho inmediato” (p. 113).

#### **3.4.3. Diseño de Investigación**

##### **Diseño no experimental**

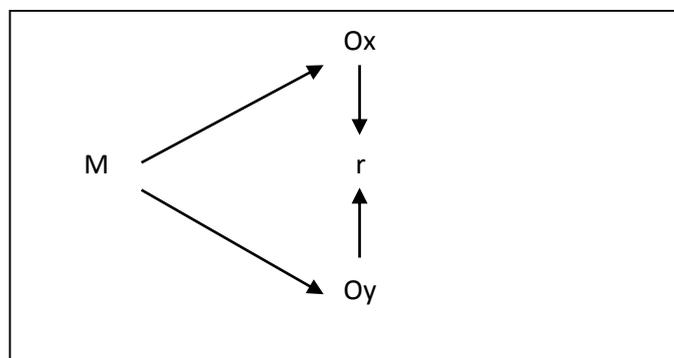
Se define como aquella que las variables independientes necesitan de administración premeditado, y no tienen un grupo de vigilancia, ni tampoco experimental. Realizan la analización y estudian los acontecimientos y fenómenos de la realidad luego de lo ocurrido. (Carrasco, 2008, p. 71).

##### **Descriptivo correlacional**

Sobre la investigación correlacional se considera que “la investigación correlacional realiza la agrupación de variables por medio de un patrón imaginable para una colectividad o población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014.p.81).

El diseño que se va emplear en el presente trabajo va a ser del tipo no experimental, transeccional correlacional; no experimental, puesto que se van a observar circunstancias existentes internos de la institución: municipalidad de José María Arguedas; transeccional, en consecuencia, de que la obtención de la información se realizará únicamente en un instante y el lapso de tiempo único el año 2018; y correlacional, puesto que se determinará la correlación entre las variables que se está realizando la investigación.

Así se muestra el esquema del diseño correlacional considerado de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1:

O2 = Variable 2:

r = Relación entre las variables de estudio.

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

Sobre la población, Bernal (2010) considera que, “es la unión de todos aquellos sistemas de manera que son referidos a la investigación realizada, es decir, la cantidad total de individuos o elementos que poseen las peculiaridades similares” (p.160).

Para la investigación se considera como población al total de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital José María Arguedas.

N= 36

**Fuente:** Área de Recursos Humanos MDJMA.

### **3.5.2. Muestra**

Es el fragmento o pieza que representa a una población en total, cuyas peculiaridades que son indispensables son las de ser objetiva y copia y reflejo fiel de ella, de tal forma que las consecuencias que se obtienen en la muestra efectúan la generalización de los elementos en su totalidad que conforman dicha población, (Carrasco, 2008).

Para este trabajo de investigación se considerara al total de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital José María Arguedas. **Muestra:** 36

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnica**

Para este trabajo de investigación la técnica de recojo de los datos que se utilizó fue la encuesta.

La encuesta es “un método que procura conseguir datos que se proporcionan a un conjunto o muestra de respecto de ellos mismos, o también en relación con un asunto o tema en particular” (Arias, 2012, p. 72) Otra de las técnicas que se utilizó fue la observación.

### **3.6.2. Instrumento**

Ortiz & Garcia (2008) define que, “es también uno de los instrumentos que se utilizan con más frecuencia para la obtención y recolección de datos, su validez y estructura va a depender de la capacidad y habilidades del investigador” (p.127).

Para este trabajo de investigación se utilizó los instrumentos:

- Se acudió a los libros físicos y virtuales, trabajos de investigación y sitios web para la revisión bibliográfica de la investigación.
- Cuestionario, que permitió recopilar los datos requeridos y hacer el análisis estadístico.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

#### **a. SPSS V24**

#### **b. Deductivo**

Según, Hernández, Fernández, & Baptista( 2014). Es la técnica por consiguiente los investigadores dan inicio de las parten de suposiciones frecuentes o más universales obtener el alcance de una asección o un enunciado en singular.

#### **Procedimiento:**

- Obtener la información necesaria por medio de las encuestas a los trabajadores administrativos de la MDJMA.
- Bosquejar el soporte de las variables en el paquete estadístico SPSS.
- Realizar la introducción de los datos hacia el paquete estadístico SPSS. Tener la obtención del alfa de cronbach.
- Evaluar sus dimensiones así poder conseguir una escala que suma por cada uno de las dimensiones e indicadores.
- Volver a codificar las dimensiones en nuevas variables, conservando la escala de realización de medida ordinal.
- Realizar el análisis de la correlación bivariada de las dimensiones.
- Volver a evaluar las dimensiones en variables, para lograr a conseguir una escala sumativa.
- Volver a codificar las variables, conservando la escala semejante de medición.
- Realizar un análisis de la correlación bivariada entre las variables.

#### **c. Coeficiente de correlación Rho de Spearman**

Los coeficientes rho de Spearman, representado con el símbolo de  $r_s$ , son medidas de similitud para variables en un nivel de cálculo ordinal (ambas), de tal manera que aquellos sujetos, asuntos o mecanismos de estudio de la muestra realizan su ordenamiento por clases (jerarquías). Son factores que se utilizan con la finalidad de vincular estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores intelectuales, en consecuencia, que son consideradas como ordinales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 322).

**Tabla 1:**

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman*

<b>Significado</b>	<b>Valor</b>
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-,9 a -,99
Correlación negativa alta	-,7 a -,89
Correlación negativa moderada	-,4 a -,69
Correlación negativa baja	-,2 a -,39
Correlación negativa muy bajo	-,01 a -,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	,01 a ,19
Correlación positiva baja	,2 a ,39
Correlación positiva moderada	,4 a ,69
Correlación positiva alta	,7 a ,89
Correlación positiva muy alta	,9 a ,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Fuente: Hernández, et al (2014) metodología de la investigación, p. 322

**d. Alfa de Cronbach**

El Alfa de Cronbach otorga la estimación la fiabilidad y consistencia de un herramienta de medida por medio de un unión de ítems que se quiere alcanzar una medida la misma dimensión conceptual, herramienta que se manejó en el presente trabajo de investigación, de tal forma que han sido manifestados en principio a los al resultados que se adquirió del perfeccionamiento de una prueba piloto, concluyente en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados obtenidos (según tabla de Kuder Richardson), ejercicio que han sido resueltas en el programa estadístico SPSS V24.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados de investigación

##### 4.1.1. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permitió determinar la credibilidad y estabilidad de la herramienta (instrumento) que utilizamos en el presente trabajo de investigación y está determinado en la categoría de cero a uno, en el cual el cero tienen como significado nula fiabilidad de los resultados obtenidos y uno tiene como significado fiabilidad perfecta de los resultados obtenidos, como referencia tenemos la tabla de Kuder Richardson que presentamos a continuación:

**Tabla 2:**

*Fiabilidad según kuder Richardson*

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Luque (2015). Proceso de y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano "José María Arguedas" Andahuaylas.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 2, observamos que el valor alfa es de ,884 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 18 preguntas, es decir de las dos variables, se puede percibir en la siguiente tabla (tabla 3).

**Tabla 3:**

*Estadística de fiabilidad (V1 - V2: Capacitación y Productividad)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	18

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 2, observamos que el valor alfa es de ,841 que representa una excelente confianza de la herramienta (instrumento) que se utilizó para la recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 9 preguntas, es decir de la primera variable, capacitación; se puede percibir en la siguiente tabla (tabla 4).

**Tabla 4:**

*Estadísticas de fiabilidad (V1: Capacitación)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	9

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 2, observamos que el valor alfa es de ,776 que representa una excelente confiabilidad de la herramienta utilizada (instrumento) de la utilización de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 9 preguntas, es decir de la segunda variable, productividad; se da mención en la tabla siguiente (tabla 5).

**Tabla 5:**

*Estadísticas de Fiabilidad (V2: Productividad)*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	9

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta

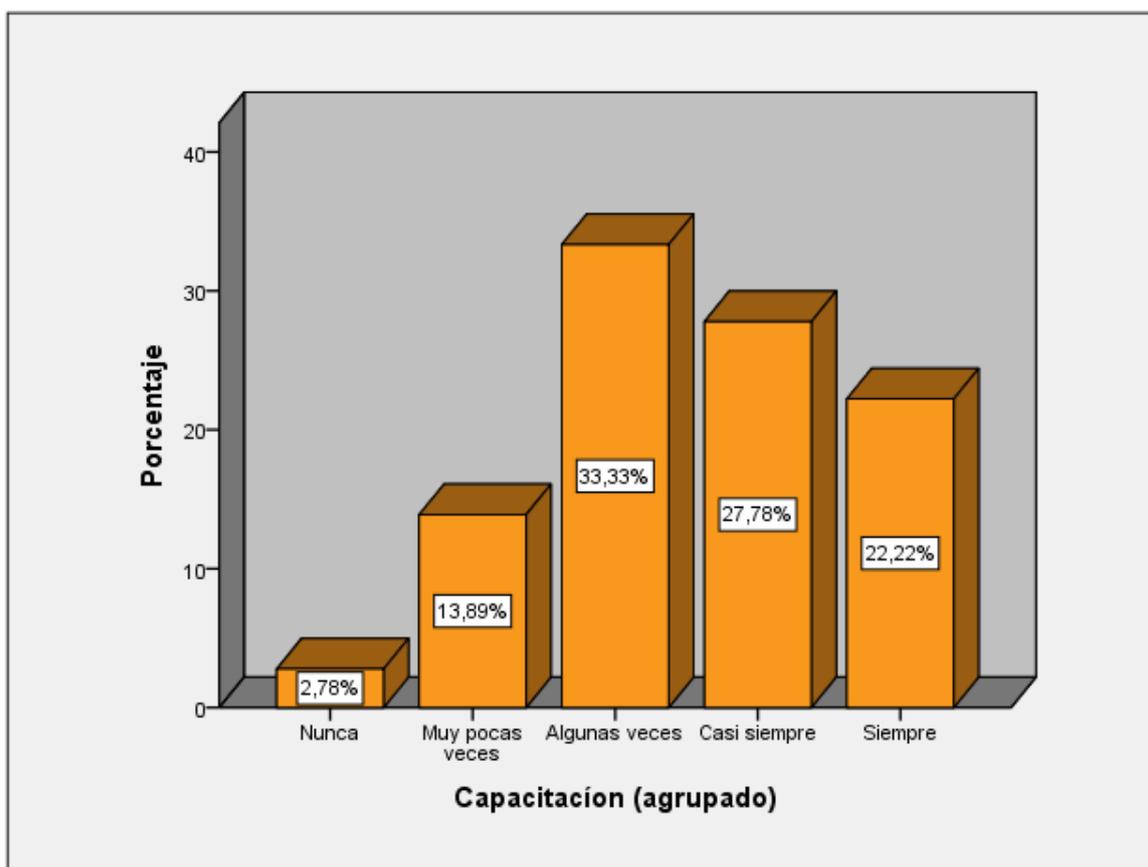
Al comparar el resultado obtenido con la tabla 2, observamos que el valor alfa es de ,795 que representa una excelente confiabilidad de la herramienta utilizada (instrumento) de la utilización de recolección de datos.

#### 4.1.2. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

**Tabla 6:** Frecuencia de la V1: Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.8	2.8	2.8
	Muy pocas veces	5	13.9	13.9	16.7
	Algunas veces	12	33.3	33.3	50.0
	Casi siempre	10	27.8	27.8	77.8
	Siempre	8	22.2	22.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 2:* Variable 1 – Capacitación

Al observar la tabla 6 y figura 2, sobre la variable de capacitación, se aprecia que el 33.33% de las personas encuestadas opinan que algunas veces existe capacitación en la Municipalidad Distrital José María Arguedas, un 27.8% indican que casi siempre, un 22.22% indican que siempre, 13.89% indican que muy pocas veces y el 2.78% indica que nunca existe una capacitación.

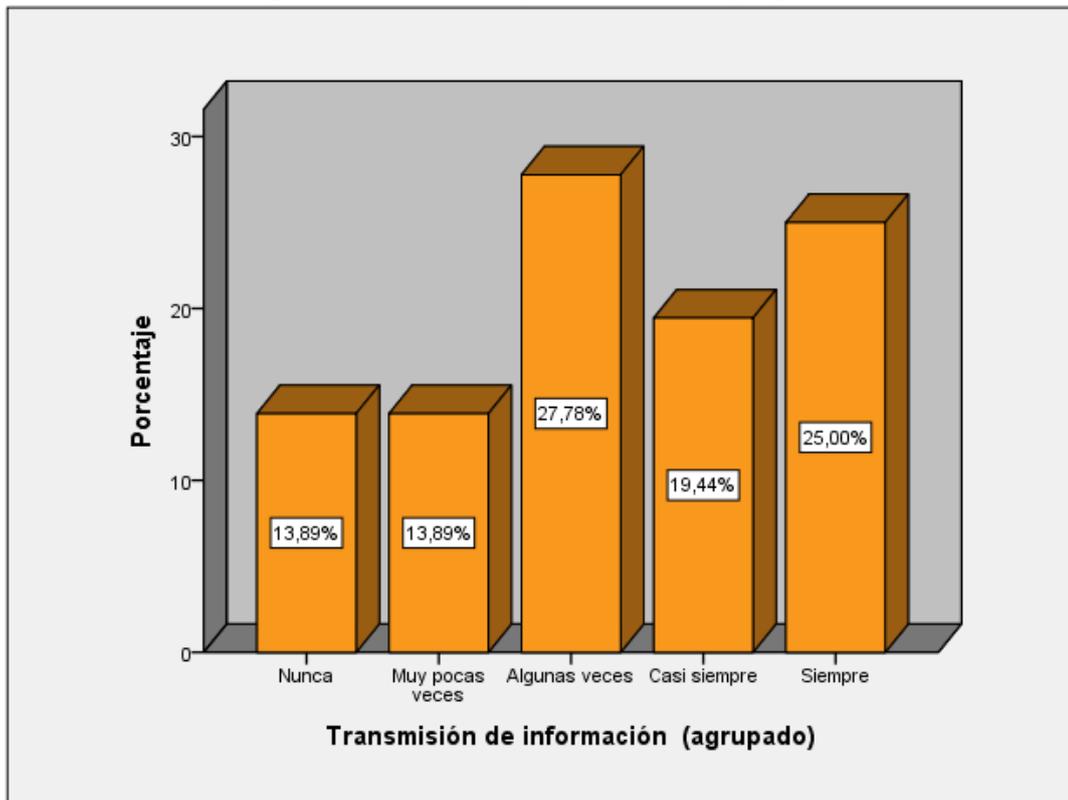
Por lo tanto, vemos que en su mayor parte indican que si existe la capacitación.

**Tabla 7**

*Frecuencia de la V1-D1: Transmisión de información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.8	2.8	2.8
	Muy pocas veces	4	11.1	11.1	13.9
	Algunas veces	7	19.4	19.4	33.3
	Casi siempre	13	36.1	36.1	69.4
	Siempre	11	30.6	30.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 3: Dimensión 1: Transmisión de información*

Como se visualiza en la tabla 7 y figura 3 del total de las personas encuestadas el 27.78% indican que siempre existe una buena transmisión de información dentro de la Municipalidad, seguido de un 25.00 %, que indican siempre, 19.44% opinan que casi siempre, el 13.89% indican que muy pocas veces y por último se visualiza que un 13,89% opinan que nunca existe la transmisión de información.

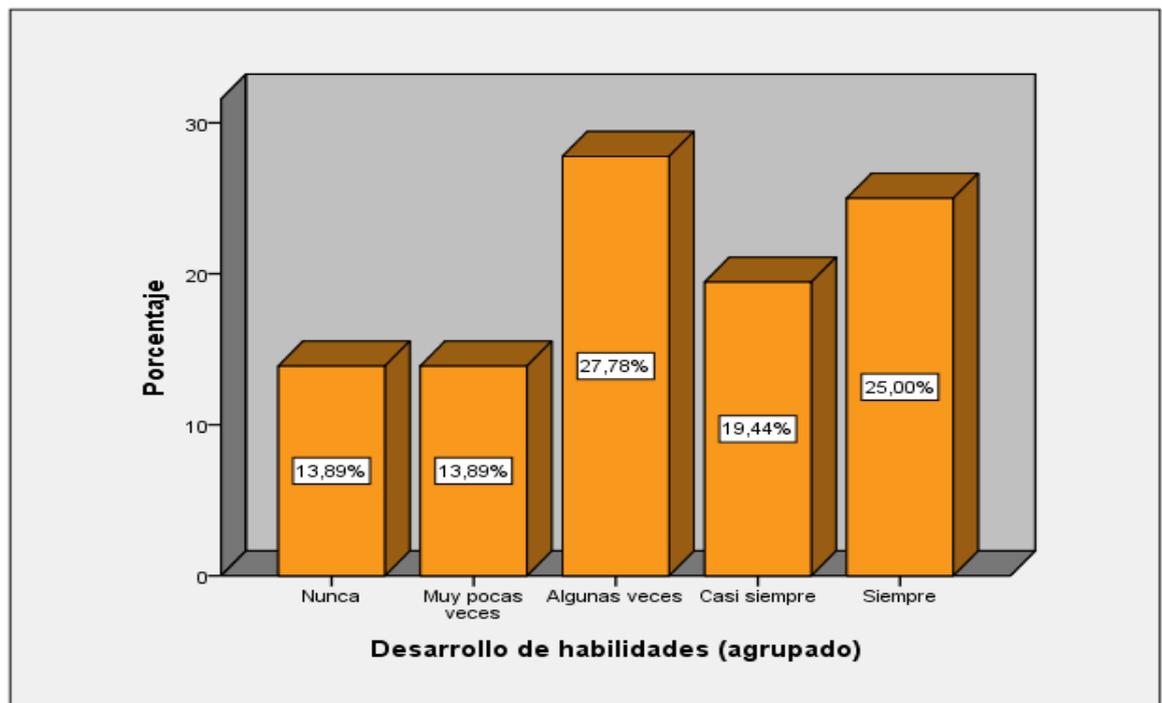
Por tanto, vemos que en su gran parte indica que existe la trasmisión de información oportuna.

**Tabla 8**

*Frecuencias de la V1-D2: Desarrollo de habilidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	13.9	13.9	13.9
	Muy pocas veces	5	13.9	13.9	27.8
	Algunas veces	10	27.8	27.8	55.6
	Casi siempre	7	19.4	19.4	75.0
	Siempre	9	25.0	25.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 4: Dimensión 2: Desarrollo de habilidades*

Al observar la tabla 8 y figura 4, apreciamos las respuestas que nos indica que en las preguntas relacionadas a la dimensión de desarrollo de habilidades un 27.78% indican que algunas veces existe el desarrollo de habilidades, un 25.00% mencionan que siempre, un 19.44% opinan que algunas veces, un 13.89% indican que muy pocas veces y un 13.89% opinan que nunca existe el desarrollo de habilidades.

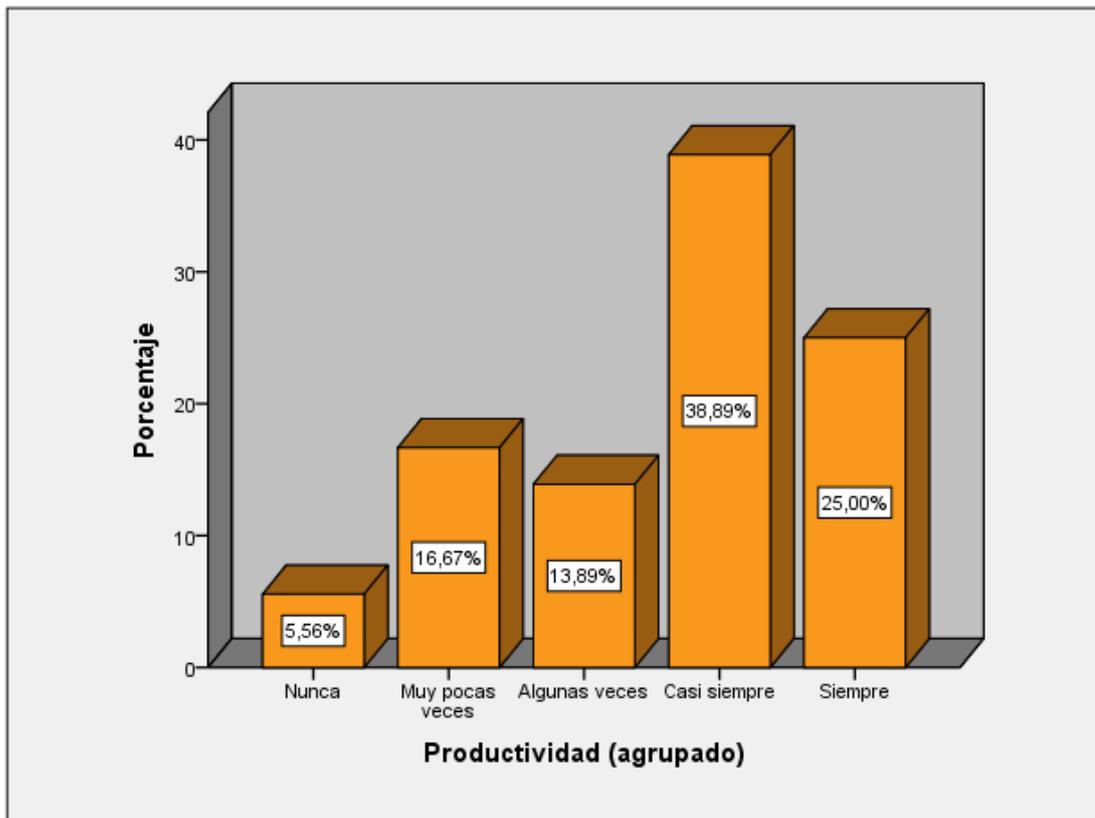
Finalmente se concluye que la mayor parte del personal indican que si hay un buen desarrollo de habilidades.

**Tabla 9**

*Frecuencias de la V2: Productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.6	5.6	5.6
	Muy pocas veces	6	16.7	16.7	22.2
	Algunas veces	5	13.9	13.9	36.1
	Casi siempre	14	38.9	38.9	75.0
	Siempre	9	25.0	25.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 5: Variable 2: Productividad*

Como se observa la tabla 9 y figura 5, se aprecia las respuestas de los trabajadores donde nos indica que en las preguntas relacionadas con la variable de la productividad un 38,89% indican que casi siempre existe la productividad en la Municipalidad, un 25,00% opinan que siempre, un 16,67% opinan que muy pocas veces, un 13,89% indican que algunas veces y un 5,56% opinan que nunca existe la productividad en la institución.

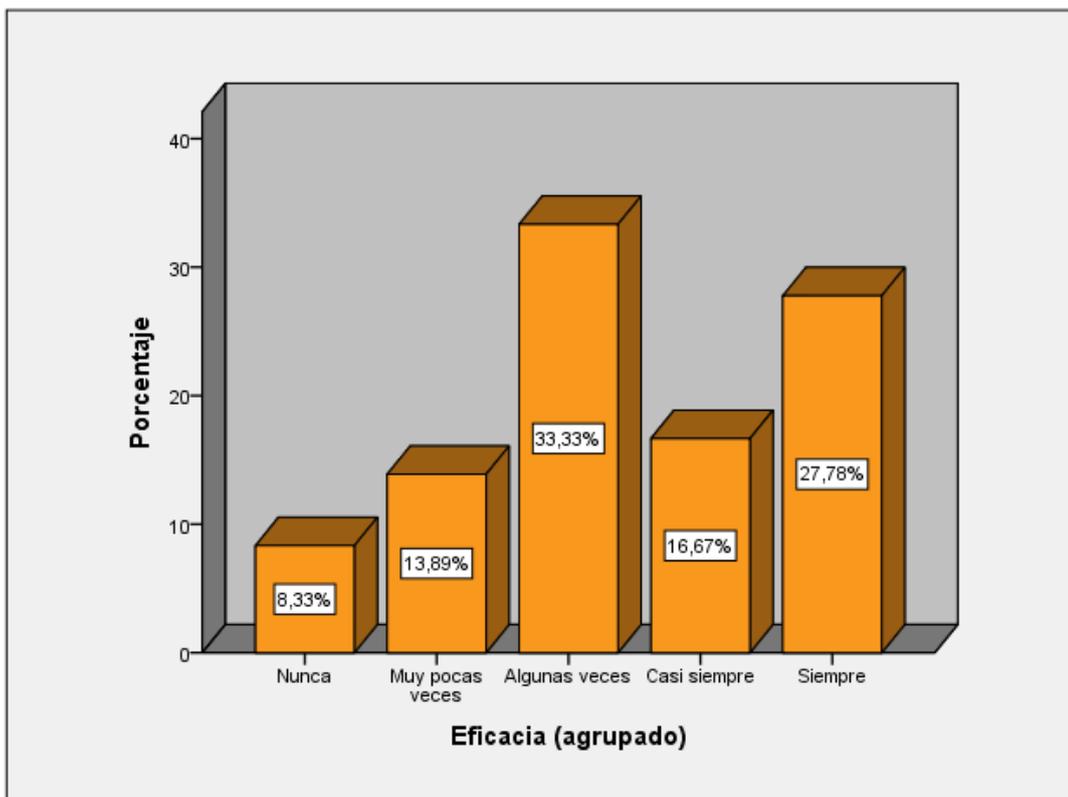
Por lo que vemos que en su mayor parte indican que si existe la productividad.

**Tabla 10**

*Frecuencias de la V2-D1: Eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8.3	8.3	8.3
	Muy pocas veces	5	13.9	13.9	22.2
	Algunas veces	12	33.3	33.3	55.6
	Casi siempre	6	16.7	16.7	72.2
	Siempre	10	27.8	27.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 6: Dimensión 1: Eficacia*

Como se observa la tabla 10 y figura 6, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde nos indica que en las preguntas relacionadas con la eficacia un 33,33% indican que algunas veces existe la eficacia en la Municipalidad, un 27,78% opinan que siempre, un 16,67% opinan casi siempre, un 13,89% indican muy pocas veces y un 8,33% opinan que nunca existe la eficacia en la institución.

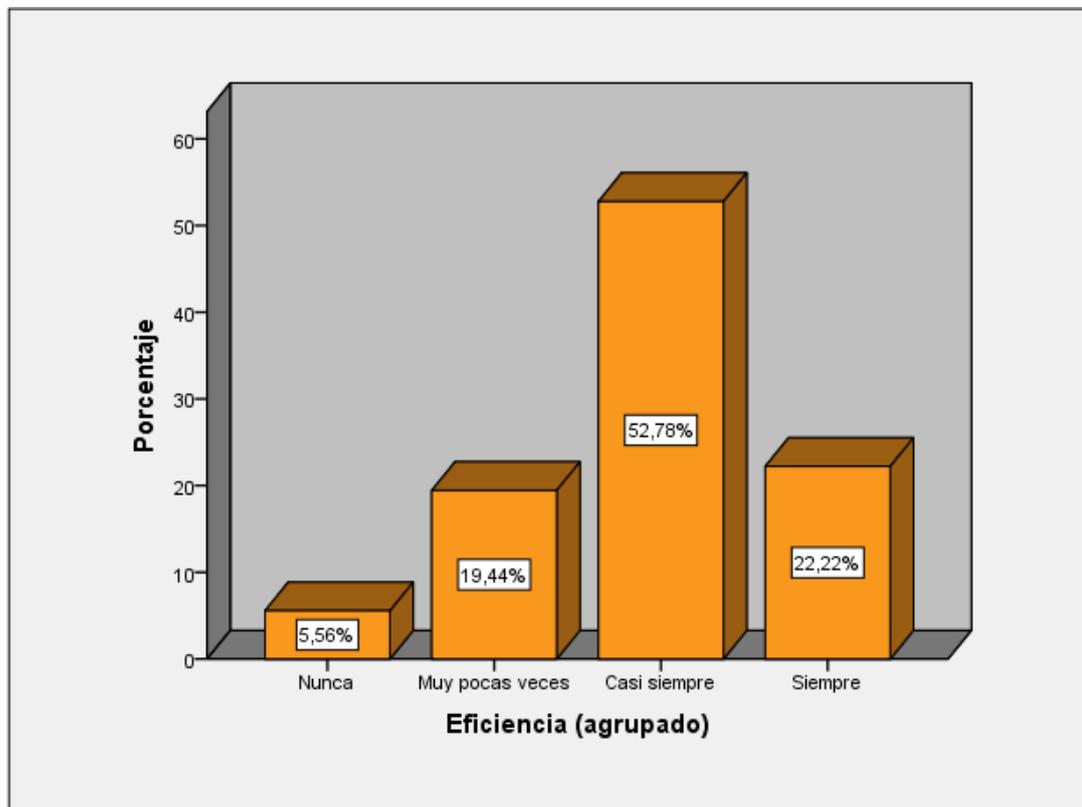
Por tanto, vemos que en su gran parte indica que existe la eficacia en la institución.

**Tabla 11**

*Frecuencias de la V2-D2: Eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5.6	5.6	5.6
	Muy pocas veces	7	19.4	19.4	25.0
	Casi siempre	19	52.8	52.8	77.8
	Siempre	8	22.2	22.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 7: Dimensión 2: Eficiencia*

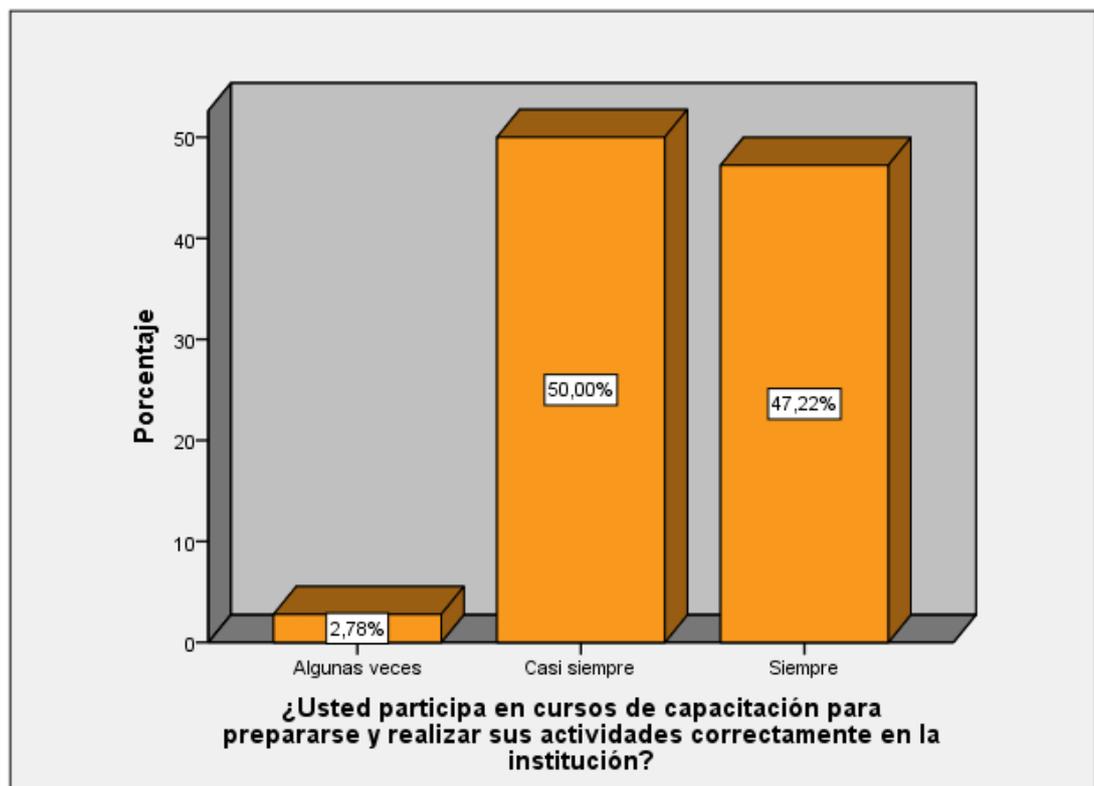
Al observar la tabla 11 y figura 7, apreciamos las respuestas a las preguntas relacionadas con la eficiencia de los trabajadores, nos indica que en un 52,78% responde casi siempre, un 22,22% opinan que siempre, un 19,44% indican muy pocas veces y un 5,56% opinan que nunca existe la eficiencia en la institución. Finalmente se concluye que la mayor parte del personal indican que si hay eficiencia en la institución.

**Tabla 12**

*Pregunta 1: ¿Usted participa en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	2.8	2.8	2.8
	Casi siempre	18	50.0	50.0	52.8
	Siempre	17	47.2	47.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 8: Participan en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la institución.*

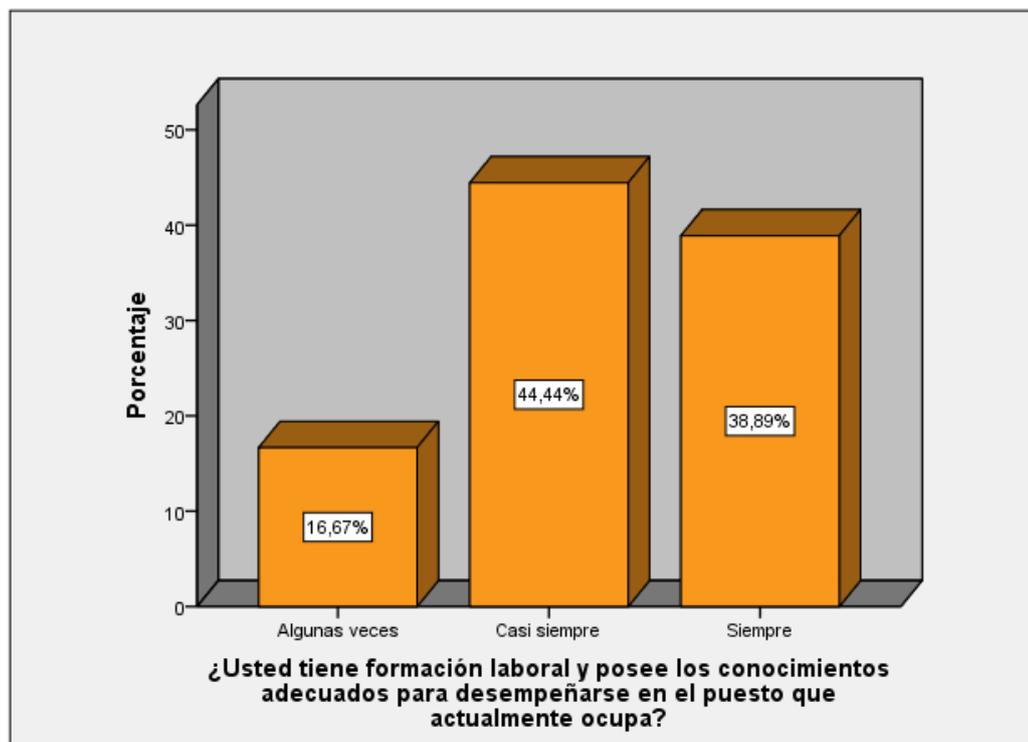
Como se observa la tabla 12 y figura 8, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 50,00% señalan que casi siempre participan en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la institución, un 47,22% opinan que siempre y un 2,78% señalan que algunas veces participan en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la institución.

**Tabla 13**

*Pregunta 2: ¿Usted tiene formación laboral y posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	16.7	16.7	16.7
	Casi siempre	16	44.4	44.4	61.1
	Siempre	14	38.9	38.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 9: Tienen formación laboral y posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupan.*

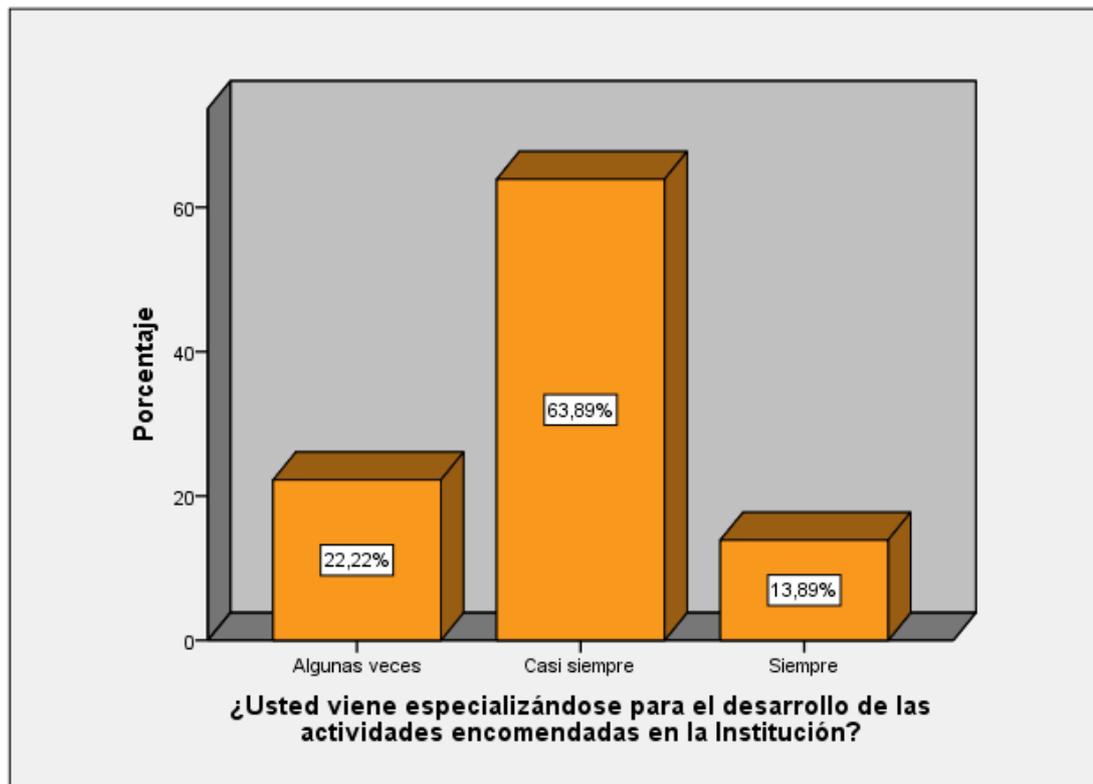
Como se puede observar la tabla 13 y figura 9, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 44,44% señalan que casi siempre trabajan teniendo una formación laboral y poseen los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que ocupan, un 38,89% opinan que siempre y un 16,67% señalan que algunas veces trabajan teniendo una formación laboral y poseen los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que ocupan.

**Tabla 14**

*Pregunta 3: ¿Usted viene especializándose para el desarrollo de las actividades encomendadas en la Institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	8	22.2	22.2	22.2
	Casi siempre	23	63.9	63.9	86.1
	Siempre	5	13.9	13.9	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 10: Viene especializándose para el desarrollo de las actividades encomendadas en la Institución.*

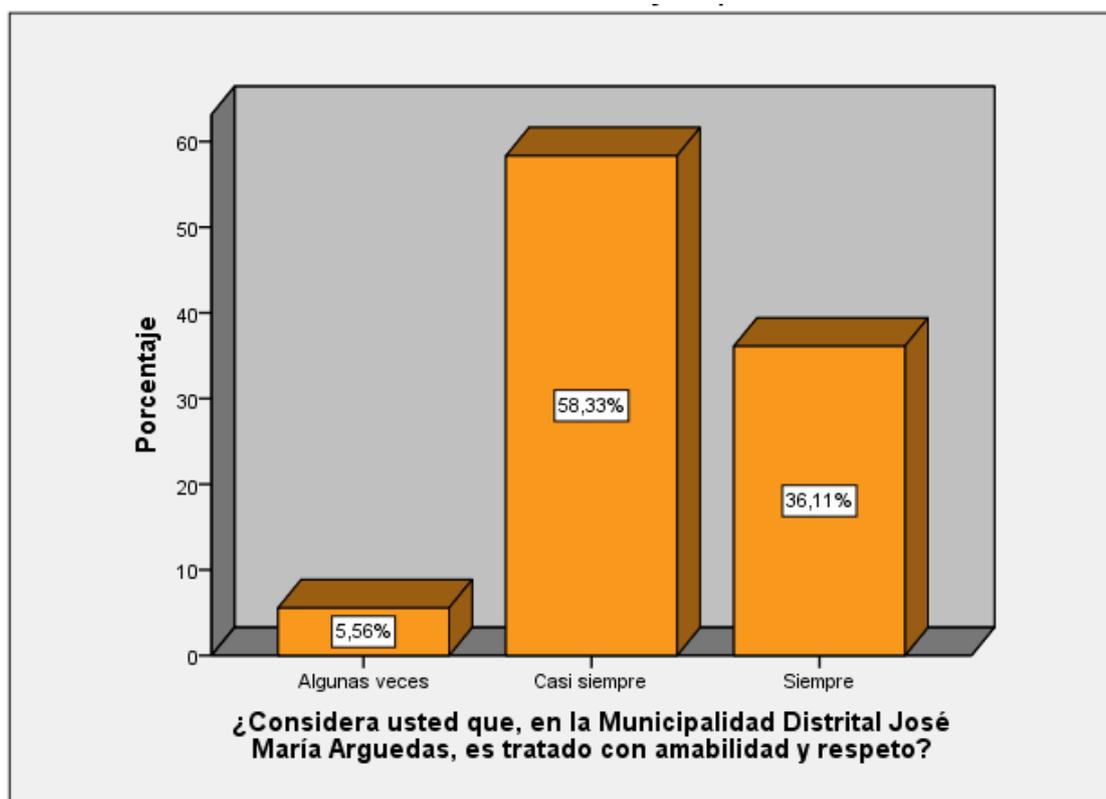
Como se puede visualizar la tabla 14 y figura 10, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 63,89% señalan que casi siempre vienen especializándose para el desarrollo de las actividades encomendadas en la institución, un 22,22% opinan que algunas veces y un 13,89% señalan que siempre vienen especializándose para el desarrollo de las actividades encomendadas en la institución.

**Tabla 15**

*Pregunta 4: ¿Considera usted que, en la Municipalidad Distrital José María Arguedas, es tratado con amabilidad y respeto?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	5.6	5.6	5.6
	Casi siempre	21	58.3	58.3	63.9
	Siempre	13	36.1	36.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 11: Considera que, en la Municipalidad Distrital José María Arguedas, es tratado con amabilidad y respeto.*

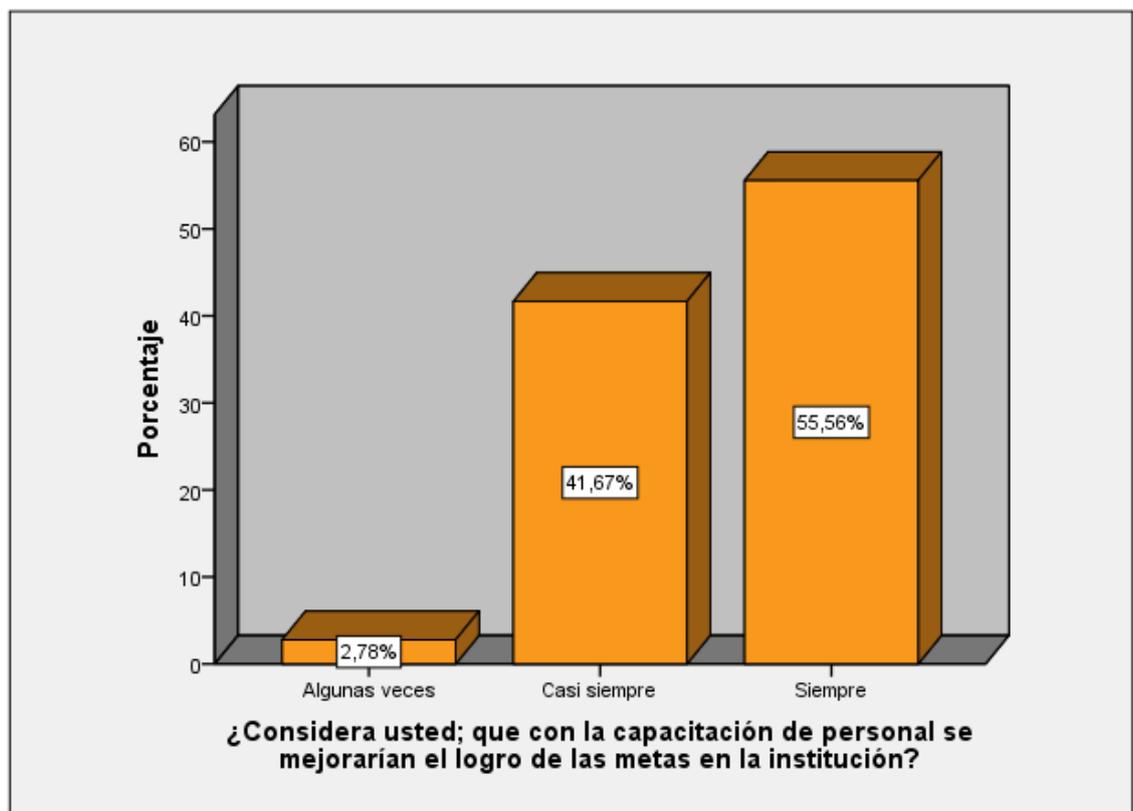
Al observar la tabla 15 y figura 11, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 58,33% consideran que casi siempre son tratado con amabilidad y respeto en la municipalidad Distrital José María Arguedas, un 36,11% opinan que siempre y un 5,56% señalan que algunas veces son tratado con amabilidad y respeto en la municipalidad Distrital José María Arguedas.

**Tabla 16**

*Pregunta 5: ¿Considera usted; que con la capacitación de personal se mejorarían el logro de las metas en la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	2.8	2.8	2.8
	Casi siempre	15	41.7	41.7	44.4
	Siempre	20	55.6	55.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 12: Considera que con la capacitación de personal se mejorarían el logro de las metas en la institución.*

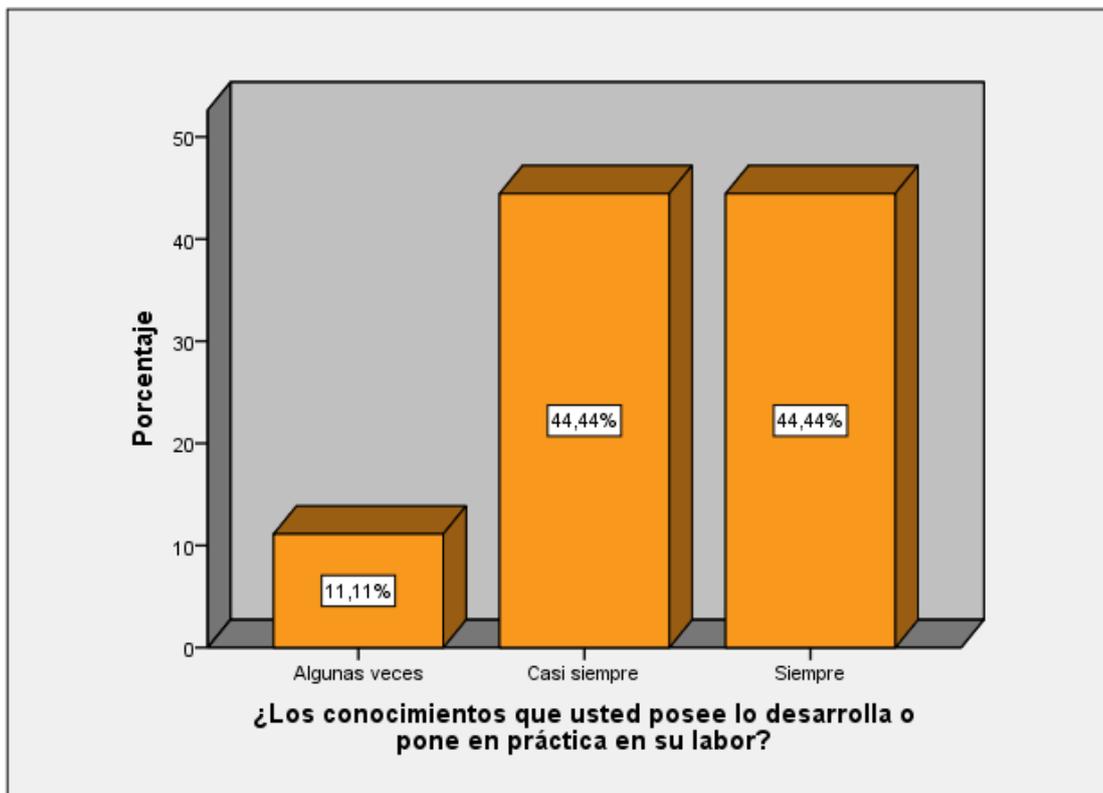
Como se observa la tabla 16 y figura 12, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 55,56% consideran que siempre se mejorarían el logro de las metas en la institución aplicando la capacitación del personal, un 41,67% opinan que casi siempre y un 2,78% señalan que algunas veces se mejorarían el logro de las metas en la institución aplicando la capacitación del personal.

**Tabla 17**

*Pregunta 6: ¿Los conocimientos que usted posee lo desarrolla o pone en práctica en su labor?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	11.1	11.1	11.1
	Casi siempre	16	44.4	44.4	55.6
	Siempre	16	44.4	44.4	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 13: Los conocimientos que usted posee lo desarrolla o pone en práctica en su labor.*

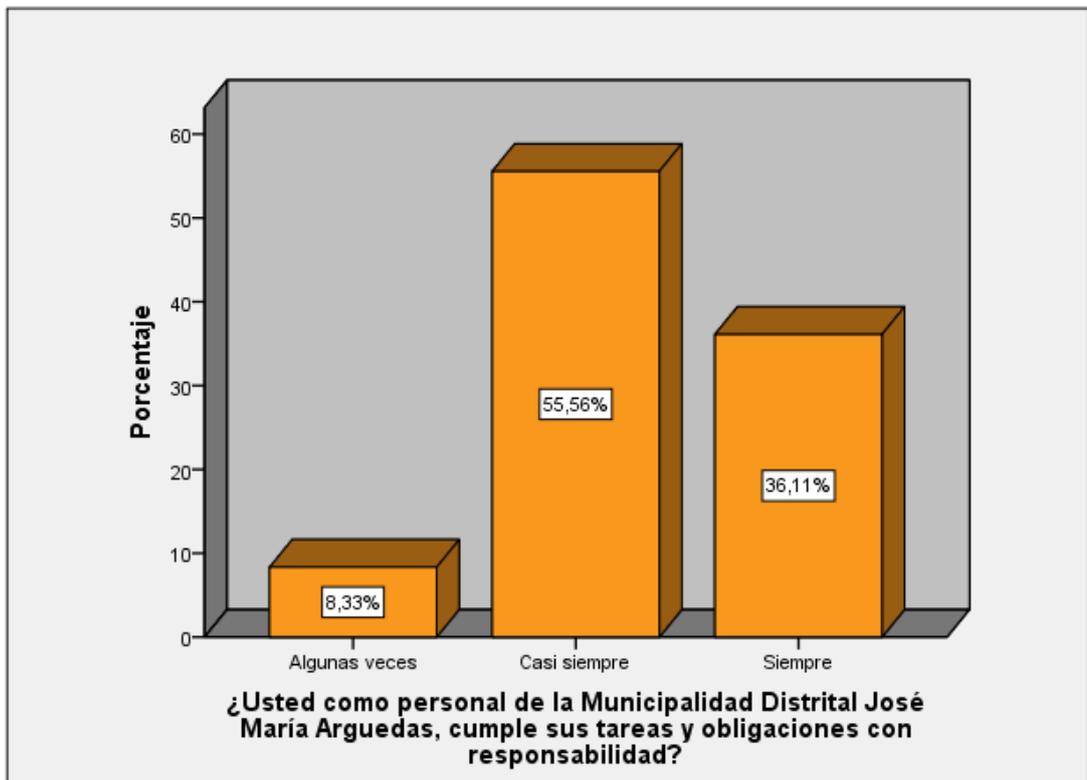
Al observar la tabla 17 y figura 13, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 44,44% consideran que siempre desarrollan y ponen en práctica en su labor los conocimientos que poseen, un 44,44% opinan que casi siempre y un 11,11% señalan que algunas veces desarrollan y ponen en práctica en su labor los conocimientos que poseen.

**Tabla 18**

*Pregunta 7: ¿Usted como personal de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	8.3	8.3	8.3
	Casi siempre	20	55.6	55.6	63.9
	Siempre	13	36.1	36.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 14: Usted como personal de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad.*

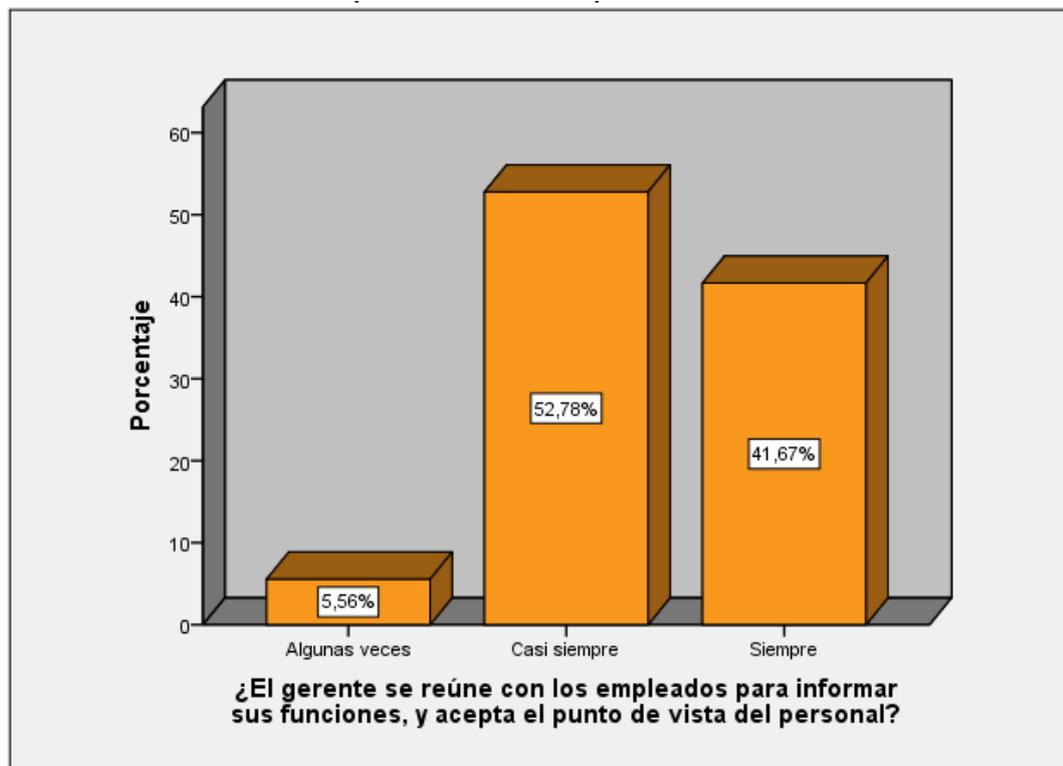
Al observar la tabla 18 y figura 14, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 55,56% indican que casi siempre cumplen sus tareas y obligaciones con responsabilidad como personal de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, un 36,11% opinan que siempre y un 8,33% señalan que algunas veces cumplen sus tareas y obligaciones con responsabilidad como personal de la Municipalidad Distrital José María Arguedas.

**Tabla 19**

*Pregunta 8: ¿El gerente se reúne con los empleados para informar sus funciones, y acepta el punto de vista del personal?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	5.6	5.6	5.6
	Casi siempre	19	52.8	52.8	58.3
	Siempre	15	41.7	41.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 15: El gerente se reúne con los empleados para informar sus funciones, y acepta el punto de vista del personal.*

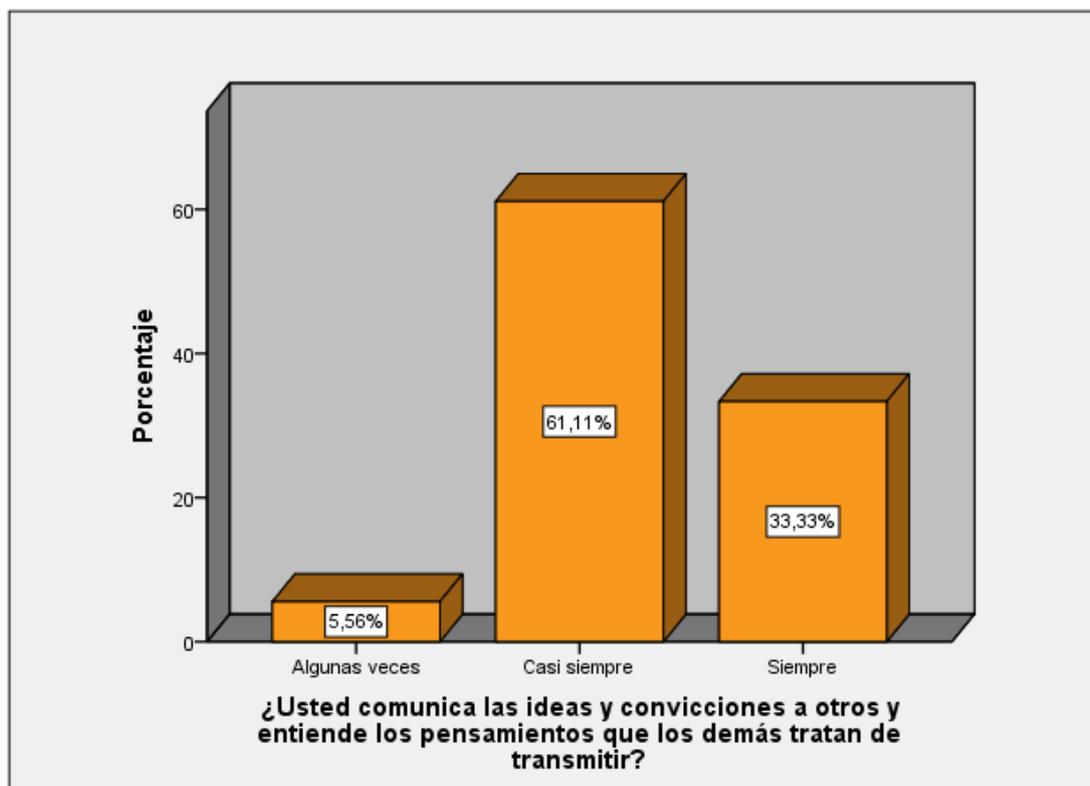
Como se puede ver en la tabla 19 y figura 15, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 52,78% indican que casi siempre el gerente se reúne con los empleados para informar sus funciones, y acepta el punto de vista del personal, un 41,67% opinan que siempre y un 5,56% señalan que algunas veces el gerente se reúne con los empleados para informar sus funciones, y acepta el punto de vista del personal.

**Tabla 20**

*Pregunta 9: ¿Usted comunica las ideas y convicciones a otros y entiende los pensamientos que los demás tratan de transmitir?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	5.6	5.6	5.6
	Casi siempre	22	61.1	61.1	66.7
	Siempre	12	33.3	33.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 16: Usted comunica las ideas y convicciones a otros y entiende los pensamientos que los demás tratan de transmitir.*

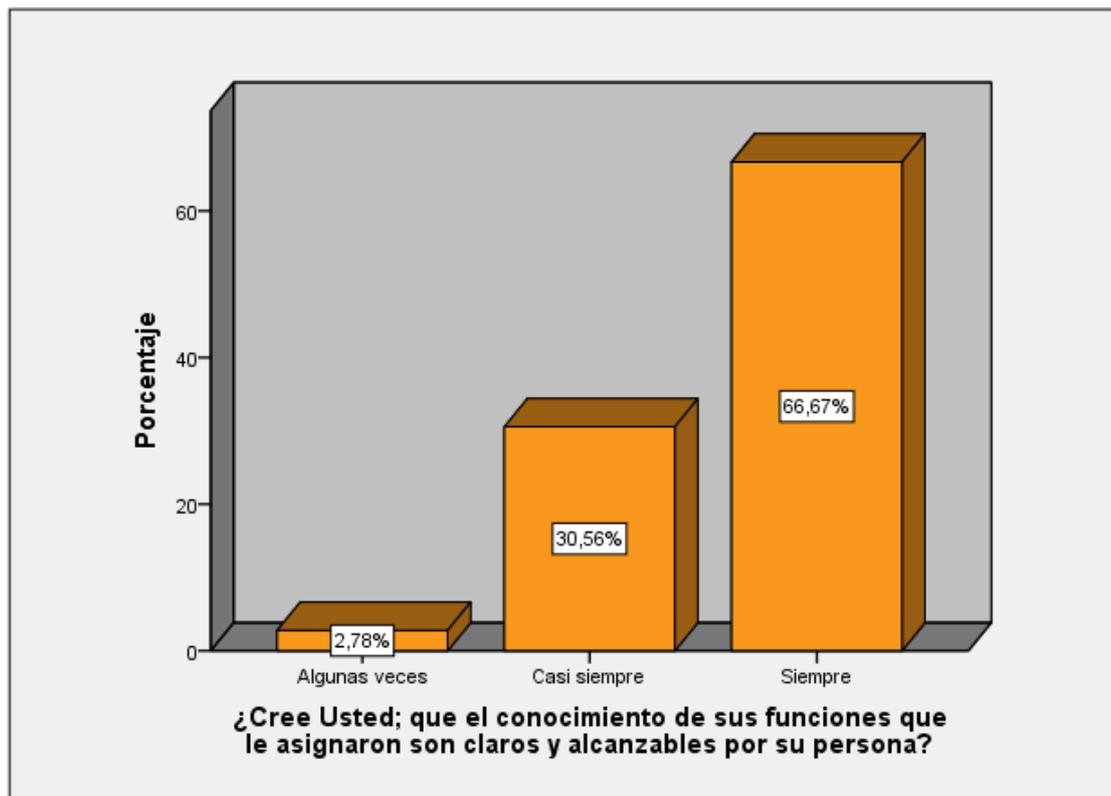
*Al observar la tabla 20 y figura 16, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 61,11% indican que casi siempre comunica como trabajador las ideas y convicciones a otros y entiende los pensamientos que los demás tratan de transmitir, un 33,33% opinan que siempre y un 5,56% señalan que algunas veces comunica como trabajador las ideas y convicciones a otros y entiende los pensamientos que los demás tratan de transmitir.*

**Tabla 21**

*Pregunta 10: ¿Cree Usted; que el conocimiento de sus funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	2.8	2.8	2.8
	Casi siempre	11	30.6	30.6	33.3
	Siempre	24	66.7	66.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 17: Cree Usted; que el conocimiento de sus funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona.*

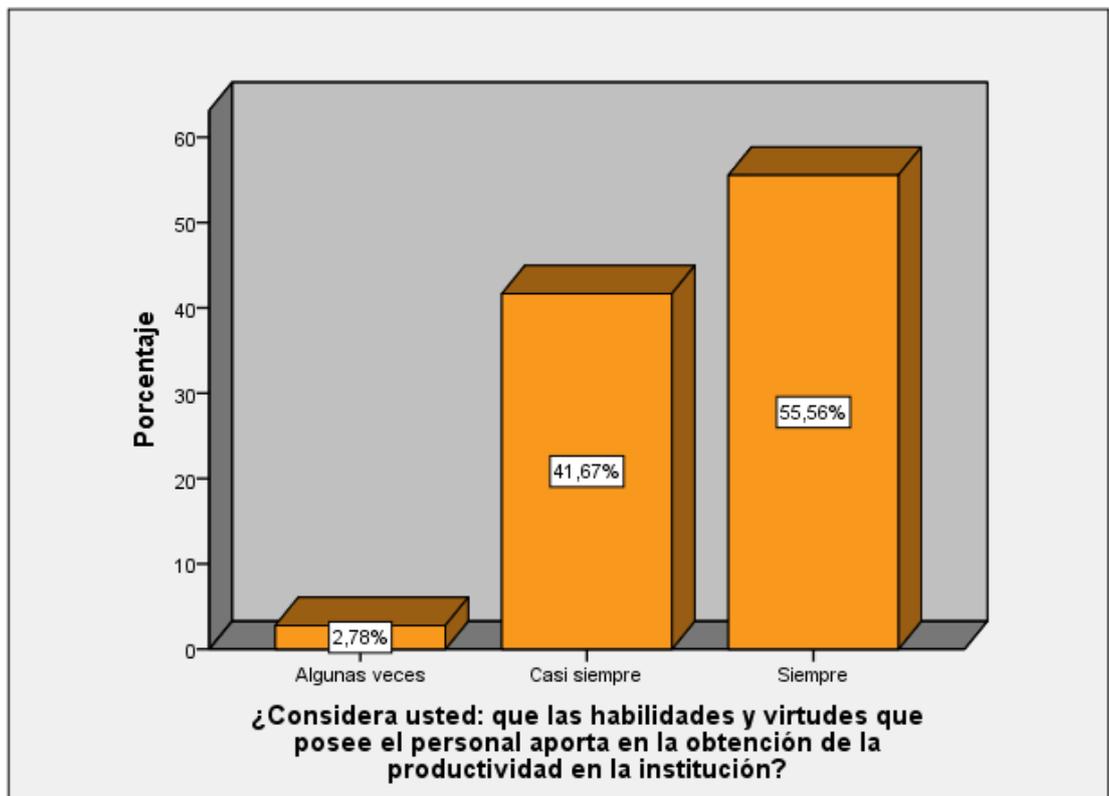
Como se puede visualizar la tabla 21 y figura 17, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 66,67% indican que siempre los conocimientos de las funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona, un 30,56% opinan que casi siempre y un 2,78% señalan que algunas veces los conocimientos de las funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona.

**Tabla 22**

*Pregunta 11: ¿Considera usted: que las habilidades y virtudes que posee el personal aporta en la obtención de la productividad en la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	2.8	2.8	2.8
	Casi siempre	15	41.7	41.7	44.4
	Siempre	20	55.6	55.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 18: Considera usted: que las habilidades y virtudes que posee el personal aporta en la obtención de la productividad en la institución.*

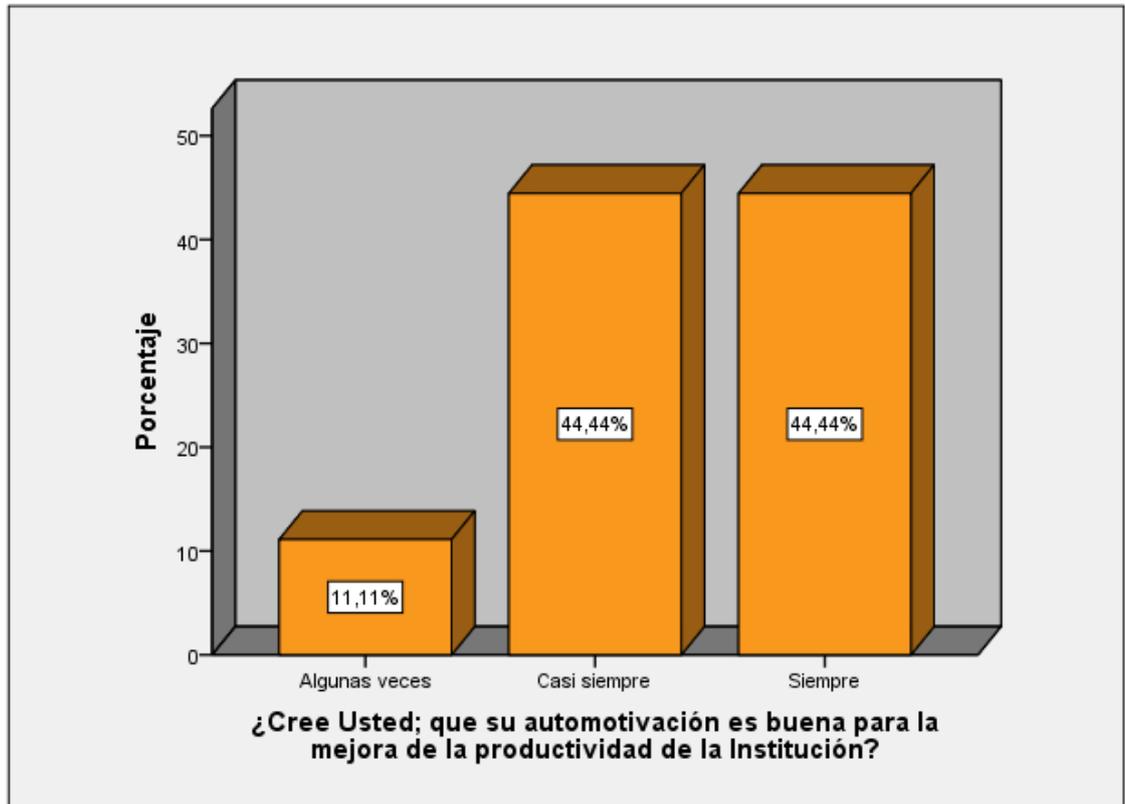
*Al observar la tabla 22 y figura 18, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 55,56% consideran que siempre las habilidades y virtudes que posee el personal aporta en la obtención de la productividad en la institución, un 41,67% opinan que casi siempre y un 2,78% señalan que algunas veces las habilidades y virtudes que posee el personal aporta en la obtención de la productividad en la institución.*

**Tabla 23**

*Pregunta 12: ¿Cree Usted; que su automotivación es buena para la mejora de la productividad de la Institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	11.1	11.1	11.1
	Casi siempre	16	44.4	44.4	55.6
	Siempre	16	44.4	44.4	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 19: Cree Usted; que su automotivación es buena para la mejora de la productividad de la Institución.*

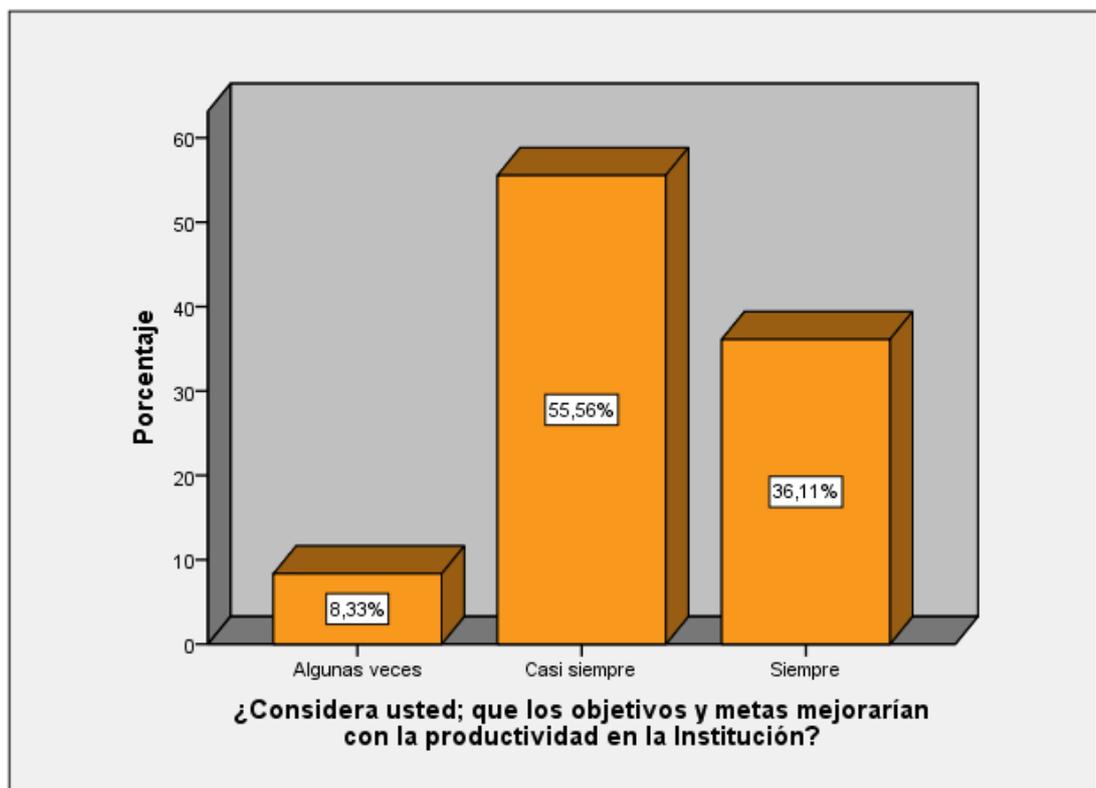
*Al observar la tabla 23 y figura 19, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 44,44% consideran que siempre su automotivación del personal es buena para la mejora de productividad de la institución, un 44,44% opinan que casi siempre y un 11,11% señalan que algunas veces su automotivación del personal es buena para la mejora de productividad de la institución.*

**Tabla 24**

*Pregunta 13: ¿Considera usted; que los objetivos y metas mejorarían con la productividad en la Institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	8.3	8.3	8.3
	Casi siempre	20	55.6	55.6	63.9
	Siempre	13	36.1	36.1	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 20: Considera usted; que los objetivos y metas mejorarían con la productividad en la Institución.*

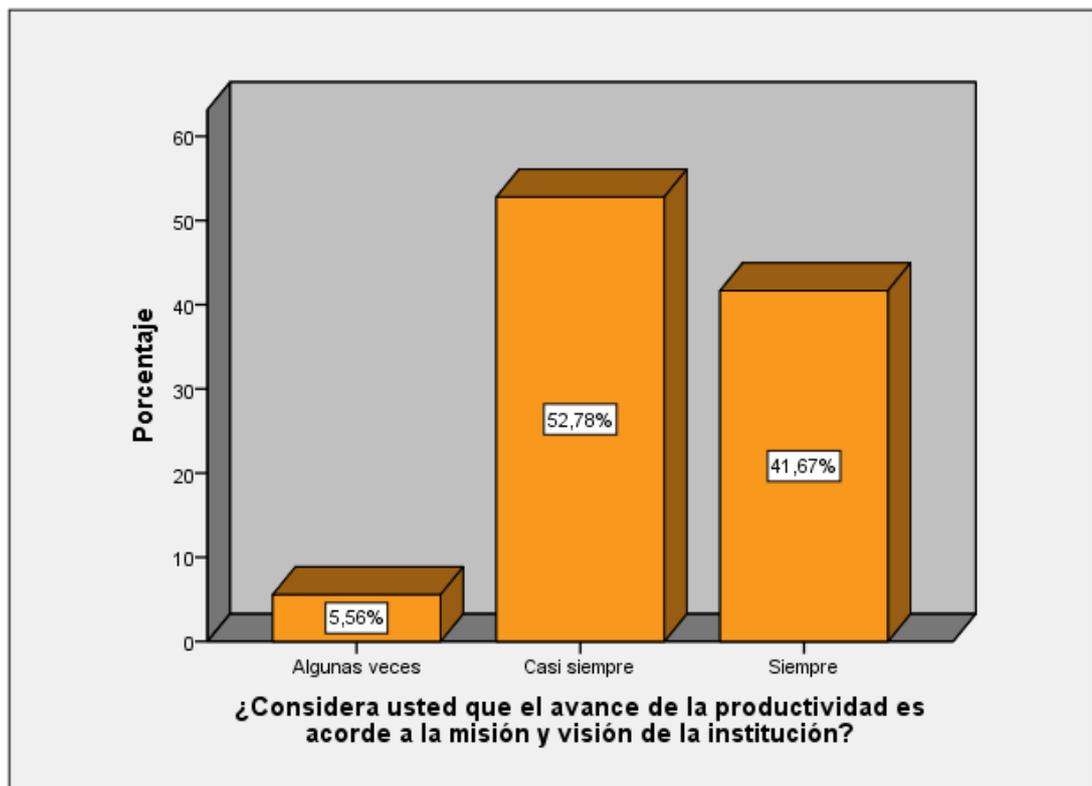
Como se puede observar la tabla 24 y figura 20, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 55,56% consideran que casi siempre los objetivos y metas mejorarían con la productividad en la institución, un 36,11% opinan que siempre y un 8,33% señalan que algunas veces los objetivos y metas mejorarían con la productividad en la institución.

**Tabla 25**

*Pregunta 14: ¿Considera usted que el avance de la productividad es acorde a la misión y visión de la institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	5.6	5.6	5.6
	Casi siempre	19	52.8	52.8	58.3
	Siempre	15	41.7	41.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 21: Considera usted que el avance de la productividad es acorde a la misión y visión de la institución.*

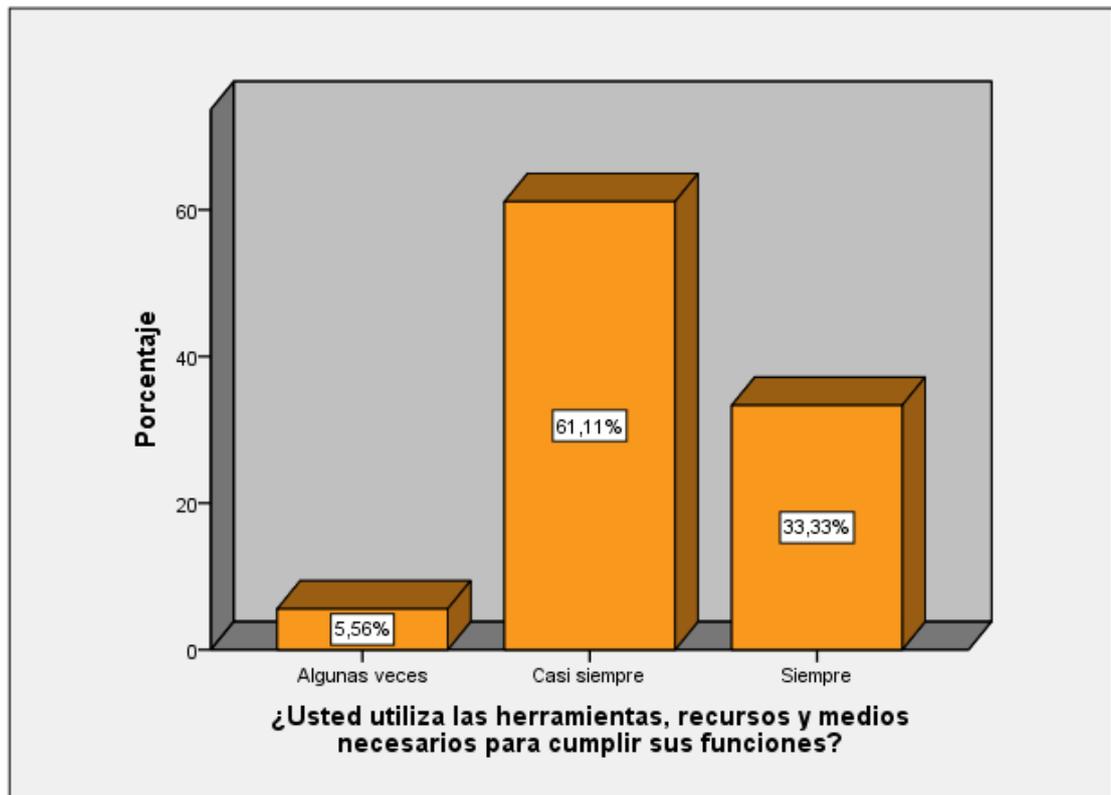
*Al observar la tabla 25 y figura 21, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 52,78% consideran que casi siempre el avance de la productividad es acorde a la misión y visión de la institución, un 41,67% opinan que siempre y un 5,56% señalan que algunas veces el avance de la productividad es acorde a la misión y visión de la institución.*

**Tabla 26**

*Pregunta 15: ¿Usted utiliza las herramientas, recursos y medios necesarios para cumplir sus funciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	5.6	5.6	5.6
	Casi siempre	22	61.1	61.1	66.7
	Siempre	12	33.3	33.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 22: Usted utiliza las herramientas, recursos y medios necesarios para cumplir sus funciones.*

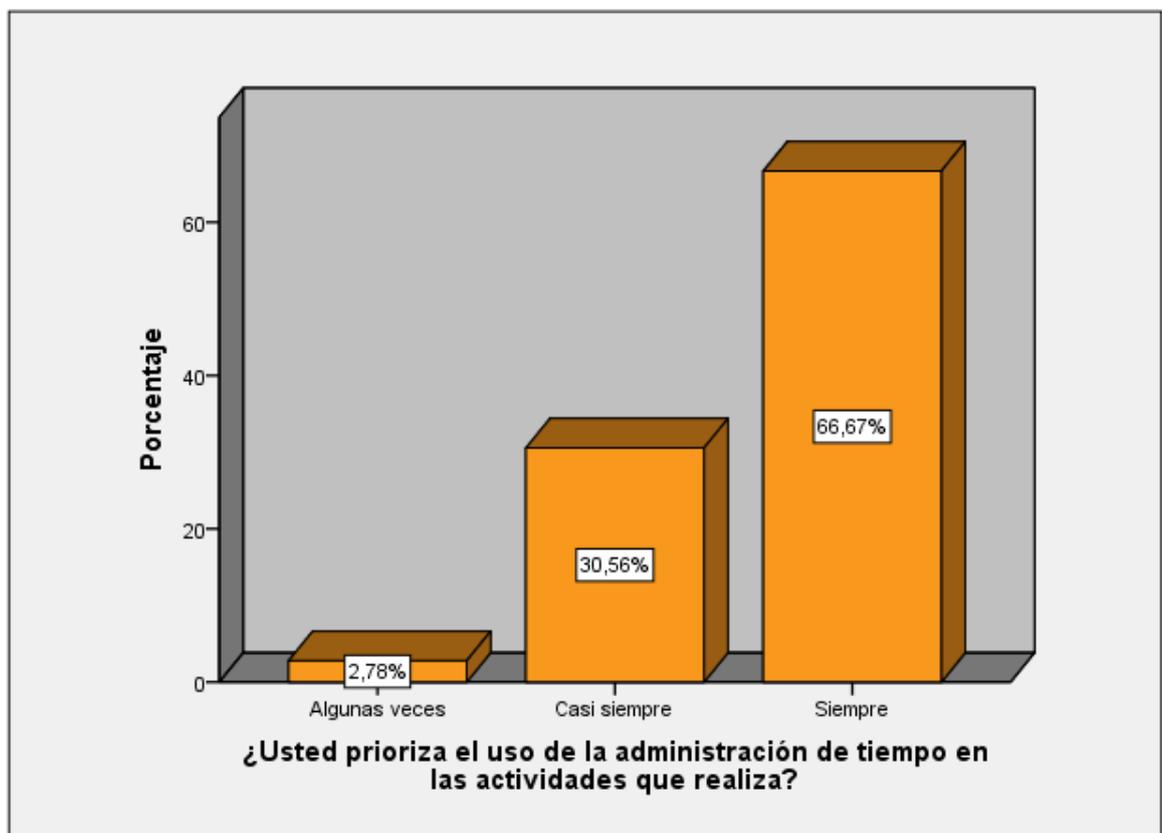
Como se visualiza en la tabla 26 y figura 22, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 61,11% indican que casi siempre utilizan las herramientas, recursos y medios necesarios para cumplir sus funciones, un 33,33% opinan que siempre y un 5,56% señalan que algunas veces utilizan las herramientas, recursos y medios necesarios para cumplir sus funciones.

**Tabla 27**

*Pregunta 16: ¿Usted prioriza el uso de la administración de tiempo en las actividades que realiza?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	2.8	2.8	2.8
	Casi siempre	11	30.6	30.6	33.3
	Siempre	24	66.7	66.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 23: Usted prioriza el uso de la administración de tiempo en las actividades que realiza.*

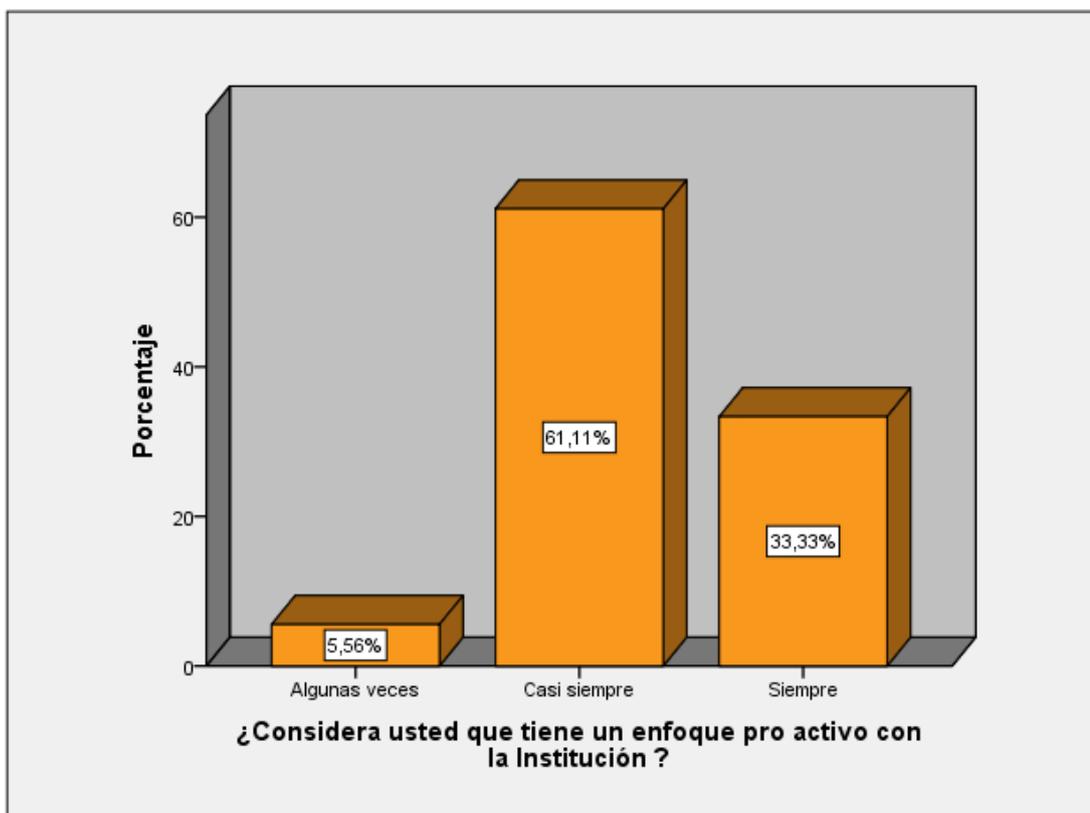
*Al observar la tabla 27 y figura 23, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 66,67% indican que siempre priorizan el uso de la administración de tiempo en las actividades que realiza, un 30,56% opinan que casi siempre y un 2,78% señalan que algunas veces siempre priorizan el uso de la administración de tiempo en las actividades que realiza.*

**Tabla 28**

*Pregunta 17: ¿Considera usted que tiene un enfoque pro activo con la Institución?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	5.6	5.6	5.6
	Casi siempre	22	61.1	61.1	66.7
	Siempre	12	33.3	33.3	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 24: Considera usted que tiene un enfoque pro activo con la Institución.*

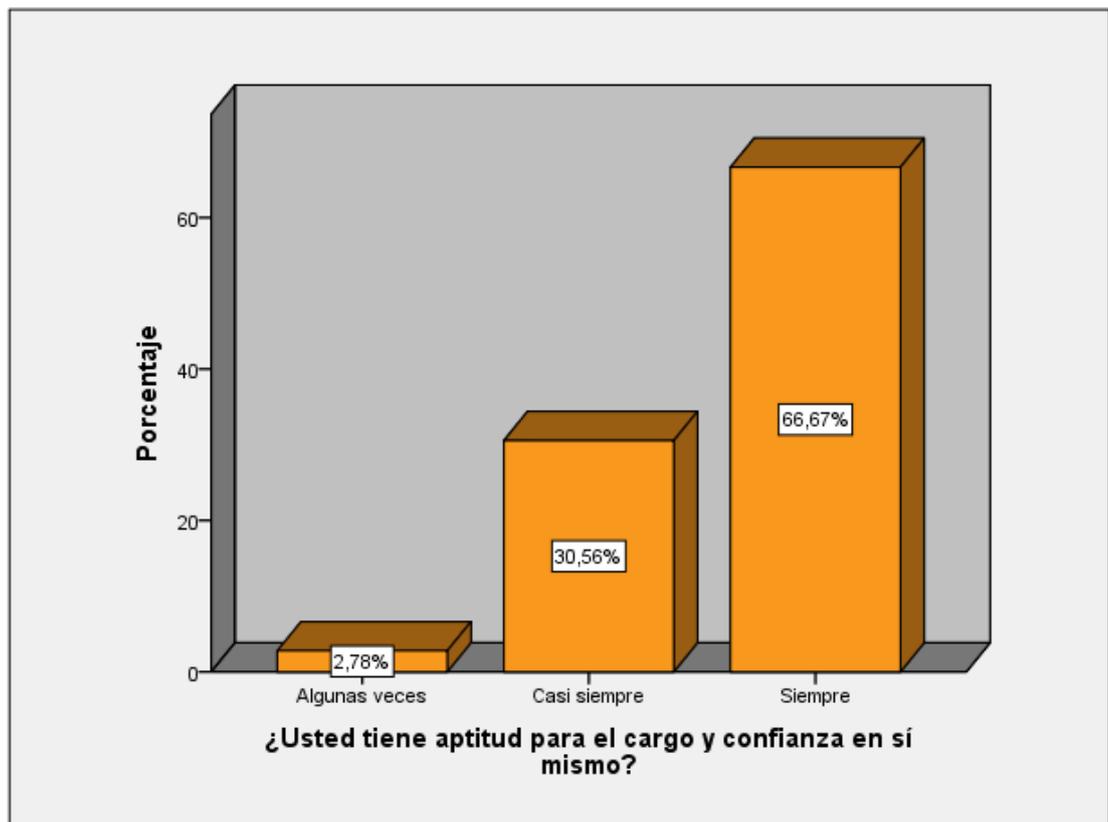
*Al observar la tabla 28 y figura 24, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 61,11% indican que casi siempre consideran que tienen un enfoque proactivo con la institución, un 33,33% opinan que siempre y un 5,56% señalan que algunas veces consideran que tienen un enfoque proactivo con la institución.*

**Tabla 29**

*Pregunta 18: ¿Usted tiene aptitud para el cargo y confianza en sí mismo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	2.8	2.8	2.8
	Casi siempre	11	30.6	30.6	33.3
	Siempre	24	66.7	66.7	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS



*Figura 25: Usted tiene aptitud para el cargo y confianza en sí mismo.*

Como se puede observar la tabla 29 y figura 25, apreciamos las respuestas de los trabajadores donde de un total de 36 encuestas el 66,67% indican que siempre tienen aptitud para el cargo y confianza en sí mismo, un 30,56% opinan que casi siempre y un 2,78% señalan que algunas veces tienen aptitud para el cargo y confianza en sí mismo.

## 4.2. Contratación estadística de hipótesis

### Hipótesis general

Acorde al problema y objetivo general planteado y diseñado, se presenta las hipótesis estimadas con el Coeficiente Rho de Spearman

Ho: No existe relación directa entre la capacitación y la productividad de la municipalidad Distrital José María Arguedas, de la provincia de Andahuaylas, Apurímac-2018.

Ha: La capacitación se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

**Tabla 30** *Correlación entre capacitación y productividad*

			V1. Capacitación (agrupado)	V2. Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Capacitación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,719**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	36	36
	Productividad (agrupado)	Coefficiente de correlación	,719**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS

El resultado que se percibe en la tabla 30, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,719\*\* y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ). por consiguiente, podemos manifestar con un grado de confianza del 99% que hay una correlación positiva alta entre la capacitación y la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital José María Arguedas de la provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2018.

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa entre la transmisión de información y eficacia en la municipalidad Distrital José María Arguedas de la provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2018

Ha: La transmisión de información se relaciona directamente con la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

**Tabla 31** *Correlación entre transmisión de información y la eficacia*

			V1d1.Transmisión de información (agrupado)	V2d1. Eficacia (agrupado)
Rho de Spearman	Transmisión de información (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000	,733**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	36	36
	Eficacia (agrupado)	Coeficiente de correlación	,733**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS

El resultado que se muestra en la tabla 31, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,733\*\* y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel que se espera de ( $p < 0.05$ ), debido a lo cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, se afirma que con un buen nivel de confianza del 99%, existe una correlación positiva alta entre la transmisión de información y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre la transmisión de información y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

Ha: La transmisión de información se relaciona directamente con la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

**Tabla 32***Correlación entre transmisión de información y la eficiencia*

		V1d1. Transmisión de información (agrupado)	V2d2. Eficiencia (agrupado)
Rho de Spearman	Transmisión de información (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,550**
		N	.001
		36	36
	Eficiencia (agrupado)	Coefficiente de correlación	,550**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.001
		36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS

El resultado que se muestra en la tabla 32 , muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,550\*\* y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel deseado de ( $p < 0.05$ ), por esta razón se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por este motivo, se afirma a un grado de confianza del 99%, existe una correlación positiva moderada entre transmisión de información y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

### Hipótesis específicas 3

$H_0$ : No existe relación directa entre el desarrollo de habilidades y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

$H_a$ : El desarrollo de habilidades se relaciona directamente con la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

**Tabla 33***Correlación entre desarrollo de habilidades y la eficacia*

		V1d2. Desarrollo de habilidades (agrupado)	V2d1. Eficacia (agrupado)
Rho de Spearman	Desarrollo de habilidades (agrupado)	1.000	,841**
			.000
	N	36	36
	Eficacia (agrupado)	,841**	1.000
		.000	
	N	36	36

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS

La tabla 33, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,841\*\* y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). En consecuencia, se afirma a un nivel de confianza del 99%, existe una correlación positiva alta entre el desarrollo de habilidades y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

#### **Hipótesis específicas 4**

$H_0$ : No existe relación directa entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

$H_a$ : El desarrollo de habilidades se relaciona directamente con la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

**Tabla 34***Correlación entre desarrollo de habilidades y la eficiencia*

			V1d2. Desarrollo de habilidades (agrupado)	V2d2. Eficiencia (agrupado)
Rho de Spearman	Desarrollo de habilidades (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,650**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	36	36
	Eficiencia (agrupado)	Coefficiente de correlación	,650**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		36	36	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente:* Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa

El resultado que se muestra en la tabla 34, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,650\*\* y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, se afirma a un nivel de confianza del 99%, existe una correlación positiva moderada entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

Seguidamente presentamos la explicación y la discusión de los resultados que se obtuvo en la investigación. Los resultados a los que se plantea se encuentran en función a las teorías y definiciones que sostienen varios autores con la finalidad de poder respaldar a las investigaciones como un sustento técnico; así como también los antecedentes que se obtiene al respecto.

La cantidad total de las instituciones públicas tienen los recursos humanos, debido a que son la parte importante, clave y la razón de existencia de las empresas, y cada recurso humano con distintas potencialidades aportando para el logro de los objetivos en las instituciones que se encuentran, por lo cual los gerentes o responsables del área de recursos humanos deben de programar talleres de capacitación realizándose con profesionales del tema a tratar para que de esa manera puedan desarrollar bien sus habilidades y destrezas lo cual se obtiene como resultado un beneficio para la misma institución logrando sus objetivos obteniendo más productividad.

Referente al objetivo general que se planteó, identificar la relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas. De manera que analizando las variables capacitación y productividad arrojó un valor igual a 0,719 lo cual resulta ser una relación positiva considerable, por lo que se afirma que, a medida, que mejora la capacitación, mejora correlativamente la productividad en la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas. Esto se explica en base a Barrón (2008) "Las capacitaciones en las instituciones que tienes que realizar con más frecuencia y tratar temas exclusivamente de las funciones a realizar dentro de la institución todo para el buen desarrollo de sus potenciales" este argumento teórico da un soporte teórico a la formulación de la hipótesis.

El primer objetivo específico planteado, es determinar la relación que existe entre la transmisión de información y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas. Se aprecia que la gran parte de los trabajadores saben que la capacitación aporta informaciones importantes que ayudan al desarrollo del personal por ello podemos afirmar que transmisión de información tendremos mayor eficacia. En los estudios de Luque (2015) también se obtuvieron unas conclusiones similares al estudio realizado.

El segundo objetivo específico se obtuvo como resultado con un coeficiente de correlación de  $r = 0,550^{**}$ , existe una correlación positiva moderada lo cual indica entre la transmisión de información y la eficiencia sufren los mismos cambios, es decir si se incrementa la transmisión de información también se incrementará la eficiencia y si ocurre lo contrario también la eficiencia disminuirá.

Ambas dimensiones sufren los mismos cambios. Para Chiavenato (2009), La transmisión de información es una parte fundamental de varios programas de capacitación, dicho de otra manera, que la información que se transmite entre los educandos en forma de un conjunto de saberes. Usualmente, la información es general, es deseable que sea sobre el trabajo, información en relación a la empresa, sus productos y servicios, su administración y políticas, las reglas y los reglamentos que tiene cada institución, etc. El autor menciona que la transmisión de información es importante para el incremento de la productividad de manera eficiente dentro de la institución, afirmando la relación entre estas dos dimensiones.

El tercer objetivo específico se obtuvo como resultado con un coeficiente de correlación de  $r = 0,841^{**}$ , existe una correlación positiva alta es decir que a medida que se incrementa la segunda dimensión de la primera variable también se incrementa también la primera dimensión de la segunda variable. lo cual indica entre el desarrollo de habilidades y la eficacia sufren los mismos cambios. Este resultado es muy confiable en su precisión, ya que la correlación es muy significativa en un nivel de confianza del 99%. En los estudios de Luque (2015) también se obtuvieron unas conclusiones similares al estudio realizado. Es por ello necesario mencionar que cuando se realiza una capacitación para el personal de una institución hacemos que cada persona desarrolle su habilidad para que de esa manera puedan trabajar con eficacia y así se pueda incrementar la productividad.

El cuarto objetivo específico, se obtuvo como resultado con un coeficiente de correlación de  $r = 0,650^{**}$ , existe una correlación positiva moderada es decir que a medida que se incrementa la segunda dimensión de la primera variable también se incrementa también la segunda dimensión de la segunda variable. lo cual indica entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia sufren los mismos cambios.

De la misma forma ambas dimensiones sufren los mismos cambios. Para Chiavenato (2009) el desarrollo de habilidades son las destrezas y los conocimientos que están de modo directo relacionados con el desempeño del puesto presente del trabajador o de sus posibles funciones futuras. De igual modo esto es similar en la investigación realizado por Luque (2015) quien concluye en su trabajo.

## CONCLUSIONES

1. La conclusión general en base a los resultados, podemos determinar que existe relación directa, alta (0.719\*\*) al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ). Por tanto, podemos afirmar que: A una mayor capacitación, mayor es la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital José María Arguedas de la provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2018.
2. La conclusión específica 1, en base a los resultados, podemos determinar que existe relación directa, alta (0.733\*\*) al nivel esperado de ( $P < 0.05$ ). Por tanto, podemos afirmar que: A una mayor transmisión de la información, mayor es la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.
3. La conclusión específica 2, en base los resultados podemos determinar que existe relación directa, moderada (0.550\*\*) al nivel esperado de, ( $P < 0.05$ ). por lo tanto, podemos afirmar que: A una mayor transmisión de la información, mayor es la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.
4. La conclusión específica 3, en base los resultados podemos determinar que existe relación directa, alta (0.841\*\*) al nivel esperado de, ( $P < 0.05$ ). por lo tanto, podemos afirmar que: A un mayor desarrollo de habilidades, mayor es la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.
5. La conclusión específica 4, en base los resultados podemos determinar que existe relación directa, moderada (0.650\*\*) al nivel esperado de, ( $P < 0.05$ ). por lo tanto, podemos afirmar que: A un mayor desarrollo de habilidades, mayor es la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones expresadas a continuación, es el producto de un análisis que se realizó a los resultados obtenidos en el presente trabajo, también se ha tomado en cuenta las opiniones y sugerencias almacenadas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas. Las recomendaciones son las siguientes.

1. Fomentar más la capacitación por medio de un plan de capacitación para el personal de la institución, el mismo que va repercutir de manera positiva para su desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, en beneficio de la comunidad.
2. Concientizar en el personal la importancia de la transmisión de información de los planes, objetivos, visión misión, reglamentos, políticas, valores y demás documentos que coadyuvan en lograr la eficacia y por ende la productividad de la Municipalidad.
3. La capacitación favorece en el incremento de la productividad, para eso se tiene que involucrar a las partes interesadas para las estrategias futuras, desde la apreciación de la alta dirección, así como también de los recursos humanos en su totalidad, con el fin de encontrar concebir alternativas estratégicas que deberán determinarse para poder seleccionarse entre ellas y que también puedan estar actualizados según los avances tecnológicos y así poder trabajar eficientemente.
4. Generar talleres de desarrollo de habilidades para todos los trabajadores a fin de ampliar una adecuada comunicación asertiva, ya que de esta manera se mejora las relaciones entre compañeros de trabajo.
5. Elaborar planes de supervisión periódicas y ejecutar programas de evaluación de desempeño, para lograr detectar errores y proponer alternativas de mejora y de esa forma ayudar al personal a ser más eficiente obteniendo así beneficios para la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, H. E. (2012). *Plan de capacitación para los funcionarios y empleados del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Mejía provincia de Pichincha*. (tesis de pregrado) Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1297/1/T-UCE-0003-64.pdf>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación* (sexta ed.). Caracas: Episteme.
- Barrón, J. V. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006*. (Tesis Doctoral) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2615/Mayuri\\_bj.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2615/Mayuri_bj.pdf?sequence=1)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (tercera ed.). Colombia: Pearson.
- Carrasco, & Sergio. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). Mexico.
- Domínguez, F. V. (Abril de 2008). *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos*. Obtenido de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cpi-ch/manual\\_de\\_capacitacion.\\_\\_tomo\\_ii.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cpi-ch/manual_de_capacitacion.__tomo_ii.pdf)
- Entonado, F. B. (2001). *Sociedad de la información y educación*. Obtenido de <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/blanquez.pdf>
- Galindo, Mariana y Viridiana Ríos. (2015). *Productividad*. México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Ikeda, J. S. (2017). *Relación entre Capacitación y Motivación Intrínseca de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en Chimbote – 2016*. (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10200/barranzuela\\_ij.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10200/barranzuela_ij.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, J. M. (2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- Luque, M. N. (2015). *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público "José María Arguedas" Andahuaylas, 2015*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly\\_Luque\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly_Luque_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mejias, A. (13 de Junio de 2018). *Los efectos de falta de capacitacion de los empleados* . Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13108461/los-efectos-de-la-falta-de-capacitacion-de-los-empleados>
- Mertens, L. (1999). *La medicion de la productividad como referente de la formacion -capacitacion articulada con el aprendizaje organizacional* . Mexico.
- Navarro, S. M. (2012). *Satisfaccion laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegacion de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (tesis pre grado).Universidad Rafael Landívar , Quetzaltenango, Guatemala . Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Ortiz Uribe, F. G., & Garcia Nieto, M. d. (2008). *Metodologia de Investigacion*. México: LIMUSA.
- Pinto, V., & Roberto. (2000). *Planeación estratégica de capacitación empresarial* (primera Edicion ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Vásquez, A. (1 de Marzo de 2009). *Gestión de Talento Humano*. Obtenido de <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>
- Velázquez, M. (15 de Agosto de 2016). *Factores que afectan la productividad* . Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/280867>

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

TITULO: Relación entre la Capacitación y la Productividad de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas Andahuaylas, Apurímac - 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera la transmisión de información se relaciona con la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018?</li> <li>• ¿De qué manera la transmisión de información se relaciona con la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018?</li> <li>• ¿De qué manera el desarrollo de habilidades se relaciona con la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Identificar la relación entre la capacitación y la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la transmisión de información y la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la transmisión de información y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el desarrollo de habilidades y eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La capacitación se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La transmisión de información se relaciona directamente con la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.</li> <li>• La transmisión de información se relaciona directamente con la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.</li> <li>• El desarrollo de habilidades se relaciona directamente con la eficacia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.</li> </ul>	<p><b>V1: Capacitación</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transmisión de información</li> <li>2. Desarrollo de habilidades</li> </ol> <p><b>V2: Productividad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eficacia</li> <li>2. Eficiencia</li> </ol>

<ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera el desarrollo de habilidades se relaciona con la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac - 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación que existe entre el desarrollo de habilidades y la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El desarrollo de habilidades se relaciona directamente con la eficiencia de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac – 2018.</li> </ul>	
<b>METODO Y DISEÑO</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
<p><b>Método</b> Deductivo - Inductivo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental - transeccional</p> <p><b>Nivel</b> Descriptivo – correlacional</p>	<p><b>Población:</b> Comprende 36 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital José María Arguedas.</p> <p><b>Muestra:</b> Está conformada por el número total de 36 personal administrativo.</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Tratamiento estadístico:</b> SPSS 24, Excel</p>	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Relación entre la Capacitación y la Productividad de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas Andahuaylas, Apurímac - 2018.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable 01: Capacitación</b>	<b>Capacitación:</b> Respecto a la capacitación. Es una actividad metodológica, organizada, incesante y equilibrado incluye el objetivo de proveer el conocimiento optimo y desenvolver las destrezas (talentos y cualidades) que son requeridos e importantes para los trabajadores que desempeñan un puesto en las empresas, logren realizar las funciones que se les ha otorgado con responsabilidades. (López, 2011.p.4)	La capacitación es un conjunto de actividades organizadas y sistematizadas que conllevan al buen perfeccionamiento de las potencialidades de los trabajadores con esto se busca obtener resultados laborales de calidad.	Transmisión de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cursos de capacitación.</li> <li>✓ Formación laboral (Experiencias).</li> <li>✓ Respeto.</li> <li>✓ Logro de metas.</li> </ul>
			Desarrollo de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conceptuales.</li> <li>✓ Desarrollo de tareas.</li> <li>✓ Empatía.</li> </ul>
<b>Variable 02: Productividad</b>	<b>Productividad:</b> Nos referimos a la productividad como una medida de qué tan eficientemente se utilizan el trabajo y el capital para obtener como resultado un precio económico. Una mayor productividad produce a poder lograr producir alto valor económico con reducido trabajo o escaso capital, un incremento en productividad implica también que podría producirse más cantidad con lo mismo siendo así eficientes y eficaces en el trabajo. (Galindo & Ríos, 2015.p.2)	Es una medida que se realiza frente a los resultados obtenidos de los recursos utilizados, en decir es la suma de eficiencia más eficacia se obtiene más efectividad de los recursos ello conlleva a mayor productividad.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento de funciones.</li> <li>✓ Automotivación.</li> <li>✓ Habilidades y virtudes.</li> <li>✓ Logro de objetivos y metas.</li> </ul>
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad de uso de los recursos, herramientas y medios.</li> <li>✓ Priorización de uso de tiempo.</li> <li>✓ Aptitud en el cargo.</li> </ul>

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

TÍTULO: Relación entre la Capacitación y la Productividad de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital José María Arguedas Andahuaylas, Apurímac - 2018.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso %	N° de ítems	Ítems o Preguntas	E.V
<b>VARIABLE 1:</b> Capacitación	<b>DIMENSION 1:</b> Transmisión de información	1.1. Cursos de capacitación. 1.2. Formación Laboral (Experiencias). 1.3. Respeto. 1.4. Logro de metas.	28 %	5	1.- ¿Usted participa en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la institución?	1.Nunca. 2. Muy Pocas Veces. 3.Algunas Veces. 4. Casi Siempre. 5. Siempre.
					2.- ¿Usted tiene formación laboral y posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?	
					3.- ¿Usted viene especializándose para el desarrollo de las actividades encomendadas en la Institución?	
					4.- ¿Considera usted que, en la Municipalidad Distrital José María Arguedas, es tratado con amabilidad y respeto?	
					5.- ¿Considera usted; que con la capacitación de personal se mejorarían el logro de las metas en la institución?	
	<b>DIMENSION 2:</b> Desarrollo de habilidades	2.1 Conceptuales. 2.2 Desarrollo de tareas. 2.3 Empatía.	22%	4	6.- ¿Los conocimientos que usted posee lo desarrolla o pone en práctica en su labor?	
					7.- ¿Usted como personal de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad?	
					8.- ¿El gerente se reúne con los empleados para informar sus funciones, y acepta el punto de vista del personal?	
					9.- ¿Usted comunica las ideas y convicciones a otros y entiende los pensamientos que los demás tratan de transmitir?	
<b>VARIABLE 2:</b> Productividad	<b>DIMENSION 1:</b> Eficacia	1.1 Conocimiento de funciones. 1.2 Automotivación. 1.3 Habilidades y	28 %	5	10.- ¿Cree Usted; que el conocimiento de sus funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona?	1.Nunca. 2. Muy Pocas Veces. 3.Algunas Veces. 4. Casi Siempre.
					11.- ¿Considera usted: que las habilidades y virtudes que posee el personal aporta en la obtención de la productividad en la institución?	

		virtudes. 1.4 Logro de objetivos y metas.			12.- ¿Cree Usted; que su automotivación es buena para la mejora de la productividad de la Institución? 13.- ¿Considera usted; que los objetivos y metas mejorarían con la productividad en la Institución? 14.- ¿Considera usted que el avance de la productividad es acorde a la misión y visión de la institución?	5. Siempre.
<b>DIMENSION 2:</b> Eficiencia	2.1 Capacidad de uso, de los recursos y herramientas. 2.2 Priorización en uso del tiempo. 2.3 Aptitud en el cargo.	22%	4	15.- ¿Usted utiliza las herramientas, recursos y medios necesarios para cumplir sus funciones?		
				16.- ¿Usted prioriza el uso de la administración de tiempo en las actividades que realiza?		
				17.- ¿Considera usted que tiene un enfoque pro activo con la institución?		
				18.- ¿Usted tiene aptitud para el cargo y confianza en sí mismo?		

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Ascue Ruiz

Grado Académico: Magister en Administración de Empresas

Fecha: 07/09/18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Sacar los puntos Considerar derechos los  
dimensiones, justifica tres conceptos.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Proceder  No Proceder  para su aplicación.



Rosa Nelida Ascue Ruiz  
Sello y Firma del Evaluador  
DNI: 44346273

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Henry Wilfredo Agreda Cerna

Grado Académico: MAGISTER

Fecha: 06.09.18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....  
.....  
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....  
.....  
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....  
.....  
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.

.....  
.....

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Mgtr. Henry W. Agreda Cerna  
DOCENTE  
CIAD N° 03541

Sello y Firma del Evaluador  
DNI: 18142062

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Esther Reyna Merino Ascue

Grado Académico: Magister

Fecha: 07/09/18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....  
.....  
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....  
.....  
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....  
.....  
.....

III. VALIDACIÓN:

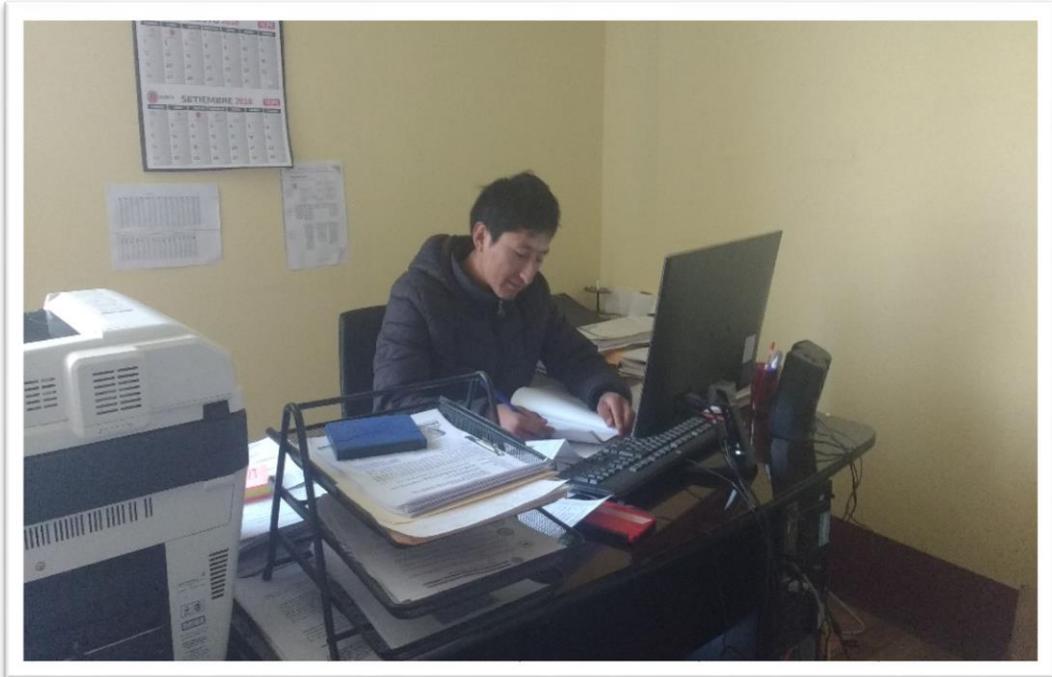
Luego de evaluado el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.

.....  
.....

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
.....  
Mgtr. Esther Reyna Merino Ascue  
DOCENTE  
CIAD: 09015  
Sello y Firma del Evaluador  
DNI... 4.556.555.....

Anexo 5: Fotografías de la investigación





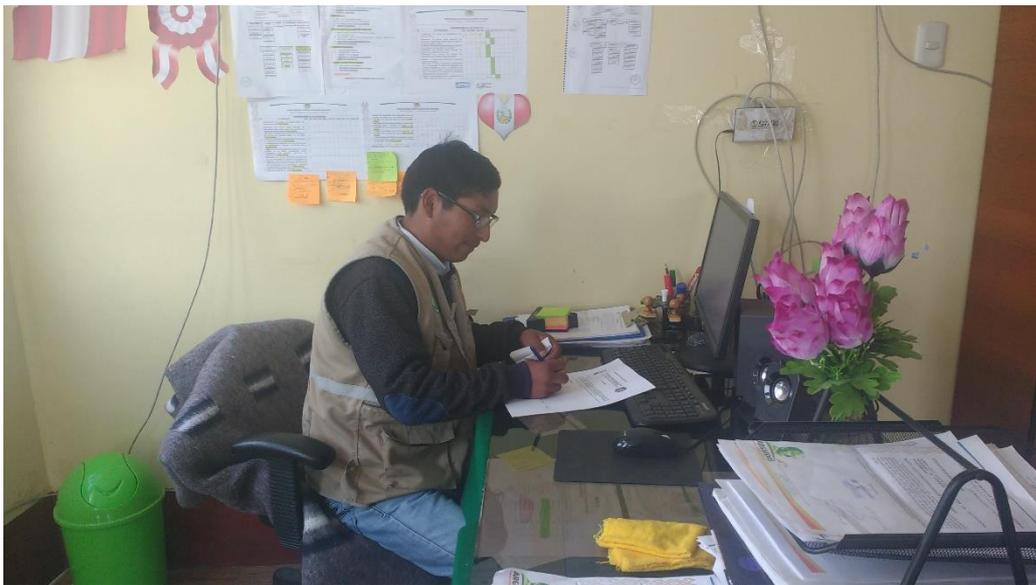
Fotografía del trabajador de la Municipalidad Distrital José María Arguedas. Setiembre 2018. Técnica digital. Archivo de autora.



Fotografía del trabajador de la Municipalidad Distrital José María Arguedas. Setiembre 2018. Técnica digital. Archivo de autora.



Fotografía del trabajador de la Municipalidad Distrital José María Arguedas. Setiembre 2018. Técnica digital. Archivo de autora.



Fotografía del trabajador de la Municipalidad Distrital José María Arguedas. Setiembre 2018. Técnica digital. Archivo de autora.

## INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESAS**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



### CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, en el desarrollo del presente cuestionario del trabajo de investigación titulado: **“RELACIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC-2018”**, (es anónimo y confidencial).

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

#### **DATOS GENERALES:**

##### **1. GENERO**

- a) Femenino ( )
- b) Masculino ( )

##### **2. EDAD**

- a) Menos de 25 años ( )
- b) De 26 a 30 años ( )
- c) De 31 a 40 años ( )
- d) De 41 a más ( )

##### **3. NIVEL DE INSTRUCCION**

- a) Profesional ( )
- b) Técnico ( )
- c) Auxiliar ( )

**Indicaciones:** Marque con un aspa (x) según corresponda.

Utilice la siguiente escala:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ITEM	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>VARIABLE: Capacitación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Transmisión de información</b>					
<b>1</b>	¿Usted ha participado en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la institución?				
<b>2</b>	¿Usted tiene formación laboral para desempeñar actividades técnicas de trabajo en la institución?				
<b>3</b>	¿Usted viene especializándose para el desarrollo de las actividades encomendadas en la Institución?				
<b>4</b>	¿Considera usted que, en la Municipalidad Distrital José María Arguedas, es tratado con amabilidad y respeto?				
<b>5</b>	¿Considera usted; que con la capacitación de personal se mejorarían el logro de las metas en la institución?				
<b>Dimensión: Desarrollo de habilidades</b>					
<b>6</b>	¿Los conocimientos que usted posee lo desarrolla o pone en práctica en su labor?				
<b>7</b>	¿Usted como personal de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad?				
<b>8</b>	¿El gerente se reúne con los empleados para informar sus funciones, y acepta el punto de vista del personal?				
<b>9</b>	¿Usted comunica las ideas y convicciones a otros y entiende los pensamientos que los demás tratan de transmitir?				

ITEM	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>VARIABLE: Productividad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Eficacia</b>					
<b>10</b>	¿Cree Usted; que el conocimiento sus funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona?				
<b>11</b>	¿Considera usted: que las habilidades y virtudes que posee el personal aporta en la obtención de la productividad en la institución?				
<b>12</b>	¿Cree Usted; que su automotivación es buena para la mejora de la productividad de la Institución?				
<b>13</b>	¿Considera usted; que los objetivos y metas mejorarían la productividad en la Institución?				
<b>14</b>	¿Considera usted que el avance de la productividad es acorde a la misión y visión de la institución?				
<b>Dimensión: Eficiencia</b>					
<b>15</b>	¿Usted utiliza las herramientas, recursos y medios necesarios para cumplir sus funciones?				
<b>16</b>	¿Usted prioriza el uso la administración de su tiempo en las actividades que realiza?				
<b>17</b>	¿Considera usted que tiene un enfoque pro activo con la institución?				
<b>18</b>	¿Usted tiene aptitud para el cargo y confianza en sí mismo?				

! Muchísimas Gracias ;

Anexo 7: Copia de cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

**INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE MARIA ARGUEDAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESAS**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**CUESTIONARIO**

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, en el desarrollo del presente cuestionario del trabajo de investigación titulado: **"RELACIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC-2018"**, (es anónimo y confidencial).

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la a alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

**DATOS GENERALES:**

**1. GENERO**

a) Femenino ( )  
b) Masculino (X)

**2. EDAD**

a) Menos de 25 años ( )  
b) De 26 a 30 años (X)  
c) De 31 a 40 años ( )  
d) De 41 a más ( )

**3. NIVEL DE INSTRUCCION**

a) Profesional ( )  
b) Técnico (X)  
c) Auxiliar ( )

**Indicaciones:** Marque con un aspa (x) según corresponda.

Utilice la siguiente escala:

1	2	3	4	5
NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ITEM	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>VARIABLE: Capacitación</b>	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Transmisión de información</b>					
1 ¿Usted ha participado en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la institución?					X
2 ¿Usted tiene formación laboral para desempeñar actividades técnicas de trabajo en la institución?					X
3 ¿Usted viene especializándose para el desarrollo de las actividades encomendadas en la Institución?				X	
4 ¿Considera usted que, en la Municipalidad Distrital José María Arguedas, es tratado con amabilidad y respeto?				X	
5 ¿Considera usted; que con la capacitación de personal se mejorarían el logro de las metas en la institución?					X
<b>Dimensión: Desarrollo de habilidades</b>				X	
6 ¿Los conocimientos que usted posee lo desarrolla o pone en práctica en su labor?					X
7 ¿Usted como personal de la Municipalidad Distrital José María Arguedas, cumple sus tareas y obligaciones con responsabilidad?				X	
8 ¿El gerente se reúne con los empleados para informar sus funciones, y acepta el punto de vista del personal?					X
9 ¿Usted comunica las ideas y convicciones a otros y entiende los pensamientos que los demás tratan de transmitir?					X

ITEM	Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>VARIABLE: Productividad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Eficacia</b>					
10	¿Cree Usted; que el conocimiento sus funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona?				X
11	¿Considera usted; que las habilidades y virtudes que posee el personal aporta en la obtención de la productividad en la institución?				X
12	¿Cree Usted; que su automotivación es buena para la mejora de la productividad de la Institución?				X
13	¿Considera usted; que los objetivos y metas mejorarían la productividad en la Institución?				X
14	¿Considera usted que el avance de la productividad es acorde a la misión y visión de la institución?				X
<b>Dimensión: Eficiencia</b>					
15	¿Usted utiliza las herramientas, recursos y medios necesarios para cumplir sus funciones?				X
16	¿Usted prioriza el uso la administración de su tiempo en las actividades que realiza?				X
17	¿Considera usted que tiene un enfoque pro activo con la institución?				X
18	¿Usted tiene aptitud para el cargo y confianza en sí mismo?				X

! Muchísimas Gracias !

## **UBICACIÓN Y LOCALIZACIÓN**

El distrito José María Arguedas está ubicado al sureste de la Provincia de Andahuaylas, el límite se inicia en la intersección de dos trochas vecinales (Ccacce y Sucaraylla) en un punto de coordenadas UTM 674 428 m E y 8 477 415 m N. Desde allí continúa en dirección general Noreste pasando por la divisoria de aguas de la quebrada Yantaja con una quebrada sin nombre (tributaria del río Ccaccemayoc) hasta alcanzar la confluencia de ambas quebradas. A partir de allí continúa por el thalweg de la quebrada Huancabamba aguas arriba hasta su confluencia con la quebrada Caballo Ojo (coordenadas UTM 675 681 m E y 8 480 413 m N). De este punto el límite continúa en dirección general Norte por la divisoria de aguas del río Huancabamba con la quebrada Ancaraylla, pasando por la cumbre de un cerro sin nombre hasta intersecarse con una carretera vecinal (Andahuaylas) coordenadas UTM 676 035 m E y 8 483 977 m N. A partir de allí el límite continúa en dirección Sureste atravesando el abra Ccallupita del cerro Ñoño Orcco, el cerro Cuncayoc hasta alcanzar la cumbre del cerro Atoghuachanan o Atocchuachana (cota 4194 m.s.n.m.) coordenadas UTM 682 325 m E y 8 480 967 m N.

## **SUPERFICIE**

El Distrito José María Arguedas tiene una superficie de plana, constituyendo el 4.91% aproximadamente del territorio de la Provincia de Andahuaylas. Con su Capital Huancabamba que alcanza un espacio territorialmente la más extensa del distrito señalado.

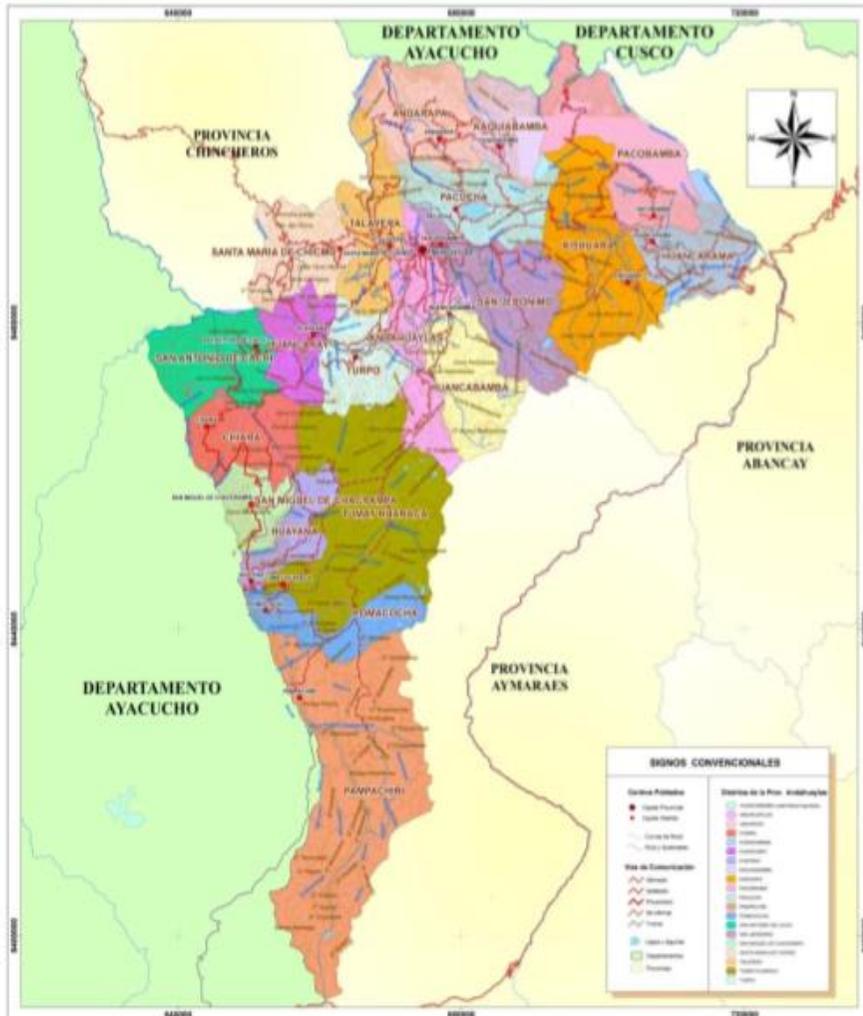
## **ALTITUD**

La altura del territorio del distrito José María Arguedas Varía entre los 3500 y 4200 m.s.n.m., su capital Huancabamba se encuentra a 3641 m.s.n.m. en las cumbres del Apu wamanilla es de 4800 m.s.n.m.

## **POBLACIÓN**

La población actual del distrito de José María Arguedas asciende, según información brindada por el INEI, a 3624 habitantes, siendo considerada como uno de los distritos con mayor población por encima de algunos distritos de la provincia de Andahuayla

**GRAFICO N° 01 MAPA TERRITORIAL DE LA PROVINCIA DE ANDAHUAYLAS Y EL DISTRITO JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**



**GRAFICO N° 01 MAPA TERRITORIAL DEL DISTRITO JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

