



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Políticas de capacitación y satisfacción laboral en
trabajadores de la Municipalidad de Huamanga.
Ayacucho, 2016.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ayala Ledesma, Jacqueline

ASESOR:

Mg. Farfán Bellido, René

SECCIÓN:

Gestión Estratégica del Talento Humano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

**AYACUCHO- PERÚ
2017**

Dr. Obregón Villantoy, Oseas Arístides
Presidente

Mg. Rodríguez Lázaro, Maritza
Secretaria

Mg. René Farfán Bellido
Vocal

Este trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación.

A mis padres Amanda y Máximo, por ser importantes y demostrarme su cariño y apoyo incondicional en mi formación personal y profesional.

A mi hija Camila por ser el motor y motivo de todas las cosas que hago y por estar siempre con esa sonrisa que es mi alegría.

Jacqueline.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme llegar hasta donde he llegado, además por seguir bendiciendo mi camino.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de seguir escalando en mi carrera profesional.

A los docentes de la Maestría en Gestión Pública y en especial al Mg. René Farfán Bellido, quien con sus conocimientos ha aportado mucho para las correcciones correspondientes a la presente investigación.

A la Municipalidad Provincial de Huamanga, Institución que me permitió el desarrollo del trabajo de investigación.

Al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huamanga y personal administrativo por haberme dado la oportunidad y facilidades de poder realizar la presente investigación.

Además agradecer a mis amigos/as por que formaron parte de mi vida y me incentivaron a seguir adelante mediante sus consejos, ánimos, compañía en los momentos difíciles.

Muchas gracias y que Dios los bendiga.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Jacqueline Ayala Ledesma**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 43523690, con la tesis titulada "Políticas de Capacitación y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseadas, ni publicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se construirán en aportes a la realidad investigativa.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, enero del 2017


.....
JACQUELINE AYALA LEDESMA
DNI: 43523690

v

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Políticas de Capacitación y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016”. Con la finalidad de determinar el grado de relación entre las políticas de capacitación y la satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación. Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quien desea continuar un estudio de esta naturaleza.

La autora

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA.....	iv
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	22
I. INTRODUCCIÓN.....	24
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del problema	28
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos	31
II. METODO	
2.1 Diseño de investigación	32
2.2 Variables, Operacionalización.....	32
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	
3.1. Prueba Inferencial	41
3.2. Tablas Cruzadas y Pruebas de la Hipótesis General	42

3.2.1. Tabla Cruzada y Prueba de Hipótesis General	42
3.2.2. Tabla Cruzada y Prueba de Hipótesis Específica 1	45
3.2.3. Tabla Cruzada y Prueba de Hipótesis Específica 2	47
3.2.4. Tabla Cruzada y Prueba de Hipótesis Específica 3	51
3.2.5. Tabla Cruzada y Prueba de Hipótesis Específica 4	53
IV.DISCUSION.....	56
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
VIII. ANEXOS.....	70
Anexo N° 01: Acta de originalidad de la UCV	
Anexo N° 02: Declaración jurada de originalidad	
Anexo N° 03: Matriz de consistencia	
Anexo N° 04: Instrumentos	
Anexo N° 05: Validez de los instrumentos	
Anexo N° 06: Constancia que acredite la realización del estudio	
Anexo N° 07: Galería fotográfica	

RESUMEN

La investigación denominada *Políticas de Capacitación y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016*. Tiene como objetivo principal conocer la relación que existe entre ambas variables. Es una investigación correlacional, con un enfoque cuantitativo, no experimental. La muestra ha estado constituida por 123 trabajadores entre varones y mujeres cuya condición laboral se encuentre en el Decreto Legislativo N° 276. Los encuestados han sido seleccionados al azar, a quienes se les aplicó, previo consentimiento informado, dos cuestionarios individuales y de forma anónima con las variables: Políticas de Capacitación y Satisfacción Laboral. Los instrumentos han sido validados por validez estadística de Pearson que arrojan un resultado mayor a 0,21. La prueba de fiabilidad se realizó por Alpha de Crombach en el Software SPSS 22 cuyos resultados son mayores a 0,851 y 0,850 respectivamente, por el que presentan, una “fuerte confiabilidad”. Los resultados de la aplicación de los instrumentos son presentados en tablas de contingencia. Asimismo, el análisis descriptivo de los datos considera la tabulación cruzada, mientras que para el caso del análisis inferencial se ha requerido la aplicación del estadígrafo Rho Spearman en datos ordinales. Los resultados obtenidos a partir de la prueba de hipótesis demuestran que existe una relación moderada entre las políticas de capacitación y la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016, pues el coeficiente de correlación es 0,413 y la significancia bilateral es de 0,00.

Palabras clave:

Políticas de capacitación / satisfacción laboral.

ABSTRACT

The investigation called the *Policy of training and job satisfaction among workers of the municipality of Huamanga. Ayacucho, 2016*. Aims at knowing the relationship between both variables. It is a correlational research with a non-experimental quantitative approach. It shows has State constituted by 123 workers among men and women whose condition labor is find in the Decree legislative No. 276. Respondents were selected at random, to people who applied, prior informed consent, two individual questionnaires and anonymously with the variables: policy training and job satisfaction. The instruments have been validated by validity statistics of Pearson that shed a result higher to 0.21. The test of reliability is carried out by Alpha of Cronbach in the Software SPSS 22 whose results are higher to 0,851 and 0,850 respectively, by which present, a "strong reliability". The results of the application of those instruments are presented in tables of contingency. Also the descriptive analysis of the data considered cross tabulation, as in the case of the inferential analysis is has required the application of the Rho Spearman statistician in ordinal data. The results obtained from the hypothesis testing demonstrate a relationship moderate between policies of training and job satisfaction among workers of the municipality of Huamanga. Ayacucho 2016, as the correlation coefficient is 0,413 and the bilateral significance is 0.00.

Key words:

Training policies / job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El Acuerdo Nacional (2002) en su cuarta política, propone que el Estado sea eficiente, transparente y descentralizado, en los servicios que brinda a la ciudadanía y en la promoción del desarrollo integral, razón por la cual; durante los últimos años, el crecimiento de la economía peruana ha sido significativa, sin embargo, la capacidad del Estado para prestar bienes y servicios de calidad a través de sus instituciones, presenta altos índices de insatisfacción en la ciudadanía, pues; según Ipsos apoyo (2016) “*sólo 1 de cada 10 peruanos considera que los funcionarios públicos son eficientes*”.(p.4).

Existen escritores que intentan describir esta realidad, es el caso de (Levitsky, 2011) quien señala que nuestro país es uno de los:

“(...) Estados más disfuncionales de América Latina. Donde muchas instituciones estatales no funcionan, y en algunas zonas, ni siquiera existen. En muchas partes del interior, los servicios públicos no llegan, y si llegan, son plagados por la corrupción y la ineficiencia. Los gobiernos locales y regionales carecen de un mínimo de capacidad administrativa. Y la seguridad y la justicia —funciones básicas del Estado— no son ni mínimamente garantizadas”.(p.1)

Según el diario Gestión (2014), que publica una encuesta de Satisfacción Laboral realizada por SUPERA el 45% de trabajadores del sector privado no es feliz en su centro de labores, además; un 52% considera que sus ideas y opiniones son “poco valoradas”.

Situación parecida sucede en sector público donde el “24% del personal que labora para el estado se encuentra insatisfecho o muy insatisfecho con su trabajo” Ipsos Apoyo (2016) sobre las barreras que enfrenta un funcionario público en su labor se encuentra el de contar con Personal ineficiente o Personal poco capacitado con 29%, en esta misma línea la PCM (2013) asume que una de las causas de esta realidad nacional tiene que ver con la “*Inadecuada política y gestión de recursos*

humanos y esto se debe a la coexistencia de distintos regímenes laborales y la falta de un marco legal e institucional”.

Según SERVIR (2012) en nuestro país *“existen más de 500 normas sobre el servicio civil, más de 102 escalas remunerativas en 82 entidades del Poder Ejecutivo, más de 400 reglas diferentes que regulan el pago a los servidores públicos y más de 198 conceptos de pago, entre remunerativos y no remunerativos”.* (p.90)

A todo esto se suma la nula o precaria presencia de políticas de capacitación en las instituciones públicas a consecuencia de la poca valoración que las autoridades tienen por la gestión del personal o la ausencia recursos para el desarrollo de capacidades.

Un adecuada política de capacitación mejora la productividad a consecuencia de una satisfacción laboral de personal, si por el contrario no se busca satisfacer al personal los resultados puede afectar su responsabilidad frente a las funciones delegadas.

Según SERVIR (2012), es importante reconocer que *“las personas constituyen el elemento más valioso en cualquier organización y en la administración pública ello no debe ser la excepción”* Sin embargo, a pesar de la importancia reconocida del rol que deben desempeñar los servidores públicos, aun no se cuenta con un servicio civil eficaz con una clara orientación hacia el ciudadano. La capacitación o políticas de capacitación por tanto; son un proceso educacional de carácter estratégico, orientado a aumentar los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas, para el logro de los fines y objetivos de una determinada institución.

El presupuesto por resultados exige a que las instituciones públicas como la Municipalidad Provincial de Huamanga cuenten con personal capacitado, motivo por el cual; la necesidad de contar y evaluar las políticas de capacitación orientadas a satisfacer conocimientos, capacidades y habilidades de funcionarios y personal administrativo debe ser una prioridad, de acuerdo a datos obtenidos de un estudio realizado el año

2015 por la misma institución, se desprende que *“el 90% del personal que labora refiere que existen bajos niveles de capacitación al personal”*, con el marco normativo y temas inherentes al cargo en el que desempeñaban.

Como se puede deducir existen políticas de capacitación, sin embargo; estos procesos parecen no estar vinculados con las necesidades de conocimiento y donde probablemente no existe una evaluación del impacto de las capacitaciones en la mejora organizacional, es en este sentido, que la presente investigación busca determinar la correlación entre Políticas de capacitación con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

1.2 Trabajos previos

Dentro de los trabajos previos a nivel internacional se encontró: Ríos, en el año (2002), en el artículo que lleva por título “La capacitación de los recursos humanos en los municipios de la Región Metropolitana de Buenos Aires: ¿Modernización o moda? de la ciudad de Buenos Aires – Argentina. De tipo descriptivo cualitativo, tiene como muestra 04 municipios de Buenos Aires, con el objetivo de analizar la gestión de la capacitación de los recursos humanos en algunos municipios del cono urbano de Buenos Aires – Argentina. En la cual la investigadora formula las siguientes conclusiones: en la actualidad, los municipios del cono urbano de Buenos Aires, han iniciado el proceso de optimización de sus gestiones incorporando instrumentos y herramientas de gestión separados por áreas, como: actividades de capacitación, programas de planificación estratégicas y proyectos de participación ciudadana.

Años más tarde se tiene que Ramirez y Tang, en el año (2012) en la tesis que lleva por título “Diseñar estrategias que permitan maximizar la capacitación y adiestramiento profesional del personal del Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo en el Departamento de detección de necesidades y adiestramiento, a fin de obtener un mejor rendimiento en el desempeño de sus labores”, la mencionada investigación se realizó con una muestra de los directivos y trabajadores de dicho ministerio en la

ciudad de Caracas -Venezuela. Con la finalidad de establecer la efectividad de las acciones de capacitación que se han implementado, después de la aplicación de las entrevistas estructuradas, juntamente con una observación directa, los investigadores concluyen: se ha venido implementando incorrectamente el manual de adiestramiento dentro de la organización, debido a una mala administración y escaso presupuesto asignado, asimismo manifiestan que la capacitación y el adiestramiento son fundamentales para el crecimiento y desarrollo de las empresas a nivel de recursos humanos, ya que sin estos dos factores las empresas o instituciones comienzan a tener efectos perjudiciales tanto en el ámbito empresarial como en el ámbito profesional de cada uno de los individuos que la integren.

Asimismo, Alonso Campos (2011) en su trabajo de grado “Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical ciat-año 2010” se plantean determinar la relación de la capacitación con los niveles de la satisfacción laboral, el aprendizaje, el desempeño y el desarrollo de carrera individual. La investigación es de tipo transeccional correlacional, con hipótesis correlacionales, utiliza el cuestionario como instrumento de recolección de datos, y toma una muestra de 56 sujetos. Los resultados de las correlaciones indican que existe correlación directa y se aprueban las hipótesis de la investigación entre la capacitación y las variables satisfacción laboral, aprendizaje y desarrollo de carrera; mientras que para la variable desempeño los resultados obtenidos establecieron una No Correlación y se acepta la hipótesis nula.

Martell y Sánchez, (2013) en la tesis: “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo”, de tipo comparativa con una muestra de 80 clientes del gimnasio, utilizando el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo. En la cual los investigadores formulan las siguientes conclusiones: mediante el análisis comparativo de los resultados del

diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio sport club, se ha demostrado que la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores del gimnasio; al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación se tiene que no solo impactan en el ámbito económico al mejorar la satisfacción de los clientes con el desempeño de los trabajadores, sino también en el desarrollo personal de cada trabajador.

Burgos (2014), en su investigación “La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador – Lima Metropolitana”, de tipo descriptiva correlacional se centra en las MYPES formales del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador y que se encuentran debidamente registradas en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, se realizó con una muestra de 179 establecimientos en actividad maderera, utilizando el método de la entrevista directa. En la cual la investigadora formula las siguientes conclusiones: Existe diversas líneas en la capacitación (que no son la principal herramienta de los servicios de desarrollo empresarial) y que no es suficiente una sola para mejorar la competitividad de las empresas, ya que una política de capacitación debe ir acompañada de otros servicios que los complementen, los que pueden ser: acceso a financiamiento, mejoramiento de la calidad de los productos y articulación al mercado; otro aspecto importante es que aunque los trabajadores no perciban la capacitación como importante para el incremento de la competitividad, está demostrado que las empresas que contaban con trabajadores capacitados obtuvieron los mayores niveles de ventas que aquellas que no contaban con trabajadores capacitados, se afirma que la capacitación está asociada con mayores niveles de venta y mayor competitividad.

1.3 Teorías relacionadas al tema

El ser humano es por naturaleza un ser social, razón por la cual se integra en grupos sociales u organizaciones, en estos espacios busca ser reconocido es decir; que se le preste importancia a sus necesidades, demandas, emociones y deseos personales y no sólo ser tomado en cuenta por sus aptitudes.

Esta situación hace que las organizaciones y/o instituciones pongan mayor interés en la satisfacción laboral y la capacitación que debe tener el empleado

Para fines y objetivos de la presente investigación “políticas de capacitación y satisfacción Laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga” tendremos muy en cuenta dos teorías que son: Teoría de las Relaciones Humanas y la Teoría de la Personalidad.

Teoría de las Relaciones Humanas

Conocida también como la Escuela Humanística de la administración cuyo máximo exponente es Elton Mayo; esta corriente busca corregir a la Administración clásica que presentaba *“una fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, surgida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente”*. Por el contrario la teoría de las relaciones humanas señala que *“la eficiencia industrial, es decir, el rendimiento en el trabajo, no es solamente materia de organización y racionalización, sino también un problema de motivación del trabajador y de satisfacción de sus necesidades humanas”*. Por tanto *“la teoría de las Relaciones Humanas, se origina por las motivaciones, necesidades y el estudio del hombre y su entorno social dentro de la empresa. Esta teoría postula que el elemento humano es lo más importante en la empresa”*.

Elton Mayo y sus seguidores brindan aportes de la Teoría Humanista, luego de diversos estudios:

- *“productividad de una persona no está determinada únicamente por sus capacidades físicas o mentales sino también por las normas sociales y las expectativas sociales que ella tiene”*
- *“los trabajadores no reaccionan ante la administración como individuos aislados, si no como miembros de grupos”*
- *“La teoría de las relaciones humanas contraponen el hombre económico u hombre maquina al hombre social”*
- *“El comportamiento obedece a causas que el mismo hombre puede ignorar; generalmente se origina en las necesidades enmarcadas en esta tipología”.*

Teoría de la Personalidad

Conocida también como la teoría de las necesidades, su máximo representante llega a ser Abraham Maslow. Según este autor “existe una jerarquía de las necesidades humanas, y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados. A partir de esta jerarquización se establece lo que se conoce como la Pirámide de Maslow.

Esta pirámide de necesidades presenta un orden de forma jerárquica, *“desde las necesidades más básicas hasta las necesidades más complejas, esta jerarquía está compuesta por cinco niveles. Las necesidades básicas se ubican en la base de la pirámide, mientras que las necesidades más complejas se encuentran en la parte alta. Las cinco categorías de necesidades de la Pirámide de Maslow son: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel, y subiendo niveles en el orden indicado. Para Maslow “las primeras se tienen que satisfacer antes que las restantes”.*

Políticas de Capacitación

Sobre la variable políticas de capacitación no existe un consenso sobre definición, sin embargo; se presenta a continuación aproximaciones al tema:

Para Martha Alles (2004), la capacitación “(..), *es la transmisión de conocimientos y habilidades; es un proceso que debe ser organizado, planificado, y evaluable*”. Además señala que “*Un factor primordial que debe ser considerado, es el grado de compromiso del empleado con la institución, el resultado de éste aspecto es el inicio para propiciar cambios comportamentales y organizacionales, evidentes en cada trabajador*”.

Según Aguinis y Kraiger (2009), “*la capacitación en las organizaciones (..), no solo produce grandes beneficios para los colaboradores en la organización y en la productividad de los mismos, sino también en las áreas y departamentos de las organizaciones, los equipos de trabajo y la sociedad*”.

Por otro lado Villatoro (2004), señala que “*la capacitación forma parte de la educación y formación integral de las personas, resaltando también que la capacitación involucra un aprendizaje, y que el resultado del aprendizaje es un cambio de conducta*”;

Lo anterior significa que los planes y políticas de capacitación deben partir del conocimiento de demandas y necesidades identificadas en un diagnóstico, procesadas y consolidadas por la organización.

Tipos de Capacitación

El sistema nacional de la Gestión de recursos humanos a través de SERVIR plantea los siguientes tipos de capacitación:

Según su naturaleza

Capacitación Inductiva: En este tipo de capacitación se busca facilitar la integración del nuevo personal, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Capacitación Preventiva: Este tipo de capacitaciones están orientadas a pronosticar y superar con éxito *“los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos”*.

Capacitación Correctiva: este tipo de capacitaciones están orientadas a *“solucionar problemas de desempeño. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación”*.

Capacitación para el Desarrollo de Carrera: *“Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades”*.

Según su formalidad.

Capacitación Informal.- se refiere al conjunto de orientaciones que se pueden dar en el quehacer diario de determinada institución, por ejemplo cuando el Gerente indica a la secretaria en la organización de los documentos, que el dueño de una tienda pueda hacer indicaciones en torno a la adecuada ubicación de la mercadería y el trato a los clientes, estas consideraciones se toman como una capacitación informal.

Capacitación Formal.- son aquellas que se programan anticipadamente y responden a las necesidades de los trabajadores, este tipo de capacitación se ofrece en centros de formación específicas y es dado

por especialistas, está planificada y tiene un proceso de duración definido dependiendo del tipo de capacitación. Este tipo de capacitación puede ser general (que se puede aplicar a toda la institución); o específica (donde el contenido debe estar enfocado a tareas concretas que generalmente están vinculadas al área donde el individuo se desempeña).

Según su carácter de participación.

Obligatorio.- en el que la asistencia es obligatoria, por mandato de la unidad jerárquica, y en el que tienen que participar todos los trabajadores.

No Obligatoria.- donde se realiza una invitación y son participantes los interesados en el tema a tratar en la capacitación

Según quien la ejecuta.

Capacitación Interna.- es el que está organizado por la misma institución, el cual es dirigido por los algunos trabajadores que son expertos en el tema de capacitación.

Capacitación Externa.- es aquel que se da fuera de la institución, ya sea convocado por otras instituciones o entidades superiores; también se considera externa cuando el que dirige la capacitación no pertenece a la institución.

Modalidades de Capacitación

SERVIR (2011) plantea los siguientes:

Formación: *Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.*

Actualización: *Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.*

Especialización: *Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.*

Perfeccionamiento: *Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.*

Complementación: *Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.*

Niveles de Capacitación

Tanto los tipos como las modalidades de la capacitación se pueden dar de la siguiente manera:

Nivel Básico: Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

Nivel Intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

Nivel Avanzado: Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

Ventajas de la capacitación

Teniendo en cuenta que el factor humano, es el principal factor para el funcionamiento de una determinada institución ya sea pública o privada, al contar con políticas de capacitación y su adecuada aplicación se consigue un mejor rendimiento en los trabajadores.

Es a través de la capacitación que una determinada institución puede potenciar el nivel de sus trabajadores, asimismo los trabajadores reciben la motivación para lograr un mejor desempeño de sus funciones, la

importancia de la capacitación radica en mejorar los niveles de sus trabajadores y con esto contribuir a un mejor desempeño de sus funciones, siempre en relación a los objetivos de la institución.

Ya que el objetivo de la capacitación está vinculada a las necesidades de una determinada institución y las funciones que desempeñan los trabajadores, con la finalidad de mejorar su desempeño lo que conlleva a un impacto positivo en el desarrollo de las tareas asignadas. Algunos de los beneficios de la capacitación son:

- Ayuda a solucionar problemas que surgen durante una determinada tarea, lo que ocurre cuando personal no es capacitado o actualizado en cuanto a las nuevas normativas que van cambiando con el paso de los años.
- Mejora el conocimiento de los trabajadores y con esto la imagen de la institución.
- Aumenta la confianza de los trabajadores, pues consiguen una posición asertiva en sus puestos de trabajo.
- Permite el logro de metas individuales.

Elimina los temores a la inserción de nuevas tecnologías y nuevos conocimientos.

En la presente investigación para la variable Políticas de Capacitación se tiene presente definición realizada por Martha Alles (2004), la capacitación “(...), es la transmisión de conocimientos y habilidades; es un proceso que debe ser organizado, planificado, y evaluable”.

Satisfacción Laboral

En la variable satisfacción laboral al igual que la variable de Políticas de Capacitación, no existe con consenso sobre su definición, esto responde a que cada autor y/o autora procesa una nueva definición para el desarrollo de su investigación. Veamos sin embargo algunos conceptos sobre la referida variable.

Según Robbins *“la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente”*

Para Chiang, M., Salazar, M. & Huerta, P. *“La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad”*.

Por su parte Arias Gallegos, W. L., & Justo Velarde, O. Definen la satisfacción laboral como *“un estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Al componente cognitivo de la satisfacción le denominan bienestar y es el resultado de la integración cognitiva que hacen las personas de cómo les ha ido en determinadas situaciones y contextos. Una persona tiene alto bienestar si experimenta satisfacción con su vida y, por el contrario, una persona con bajo bienestar se siente insatisfecha”*.

Locke en el año 1976, ya lo definía como *“...un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”*. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados Atalaya

Según Schneider, entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.

Bobbio, L., y Ramos, W., *“señala que la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. La satisfacción laboral es modificada de manera importante por factores como la productividad, la motivación, el clima organizacional, la actitud positiva del trabajador con el trabajo, etc”*.

Para la presente investigación tomaremos en cuenta lo manifestado por Palma (46) quien considera que la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional

Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg citado por Atalaya

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Estos dos factores son 1) Intrínsecos y 2) Extrínsecos

Factores Intrínsecos o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores; la primera por Factores Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Factores Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque

pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» Atalaya.

Teoría de las necesidades de McClelland citado por Atalaya

Según David McClelland y el equipo de sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades.

- 1. La necesidad de Logro refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien.*
- 2. La necesidad de afiliación describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad.*
- 3. La necesidad de poder refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros. Los monarcas, gobernantes, líderes políticos y algunos ejecutivos de grandes empresas seguramente tienen elevada necesidad de poder.*

McClelland descubrió que *“todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una gran necesidad de logro, pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación, pero poca necesidad de poder. Dessler”*.

Con base en las numerosas investigaciones realizadas, se ha comprobado *“que las personas con necesidad de logro sobresalen en las actividades empresariales como dirigir su propio negocio o una unidad independiente dentro de una corporación. Aunque son excelentes en su*

rendimiento personal, generalmente no influyen en otros para que sean eficientes". Atalaya

Dimensiones de la Satisfacción Laboral Palma

- 1. Significación de la tarea:** Se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material)
- 2. Condiciones de trabajo:** Se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- 3. Reconocimiento Personal y/o Social:** Se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.
- 4. Beneficios Económicos:** Se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

De acuerdo a bibliografía consulta el Ministerio de Salud para la evaluación de la Satisfacción Laboral tiene presente las siguientes dimensiones y que son compartidas por la autora:

- 1. Trabajo Actual:** *lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.*
- 2. Trabajo en General:** *labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.*
- 3. Interacción con el Jefe Inmediato:** *Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.*

4. **Oportunidades de progreso:** situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo
5. **Remuneraciones e incentivos:** pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
6. **Interrelación con sus compañeros de trabajo:** personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.
7. **Ambiente de Trabajo:** Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal

Modelo dinámico de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Existen seis formas de satisfacción laboral.

1. **La satisfacción laboral progresiva.** El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
2. **La satisfacción laboral estabilizada.** El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
3. **La satisfacción laboral resignada.** El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
4. **La insatisfacción laboral constructiva.** El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas

de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.

5. **La insatisfacción laboral fija.** *El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.*
6. **La pseudo-satisfacción laboral.** *El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.*

Para efectos de la presente investigación se toma en consideración la siguiente definición Robbins, Stephen (1998)

“La satisfacción laboral es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas. Los empleados tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales”

1.4 Formulación del problema

Pregunta General

¿Cuál es la relación entre las políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016?

Preguntas Específicas

1. ¿Cuál es la relación entre las políticas de capacitación con el trabajo actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016?

2. ¿Cuál es la relación entre las políticas de capacitación y la interacción con el jefe inmediato en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016?
3. ¿Cuál es la relación entre las políticas capacitación con las oportunidades de trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016?
4. ¿Cuál es la relación entre las políticas de capacitación con el ambiente de trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016?

1.5 Justificación del estudio

Por conveniencia

La presente investigación es conveniente porque se proyecta descubrir la relación de variables entre las políticas de capacitación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Por su relevancia social

Considerando que los resultados y conclusiones de la investigación permitirán a las autoridades de la Municipalidad Provincial por medio de sus respectivas áreas de trabajo a realizar adecuadas y mejores políticas de capacitación que respondan a un diagnóstico de necesidades de capacitación y busquen mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadores y por consecuencia mejorar los niveles de productividad institucional, traducidos en un adecuado servicio a la ciudadanía y la sociedad en su conjunto.

Por sus Implicancias prácticas

Como ya se ha manifestado la investigación nos permitirá conocer la relación entre las variables, políticas de capacitación y satisfacción laboral

insumo que servirá para desarrollar alternativas de solución, las mismas que pueden ser plasmados en investigaciones experimentales.

Por su Valor teórico

Los resultados de la investigación favorecen el aumento del conocimiento y al ser un trabajo sistematizado podrá ser incluido en el campo de la disciplina científica y favorecer posteriores investigaciones.

Por su Utilidad metodológica

Puesto que nos permitirá conocer desde una investigación científica la relación que existe entre las políticas de capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Huamanga, Ayacucho - 2016. A través de los instrumentos aplicados para el recojo de información

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Hipótesis Específicas

1. Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con el trabajo actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.
2. Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la interacción con el jefe inmediato en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.
3. Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la oportunidad de progreso en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

4. Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con el ambiente de trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Conocer la relación entre las Políticas de capacitación con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Objetivos específicos

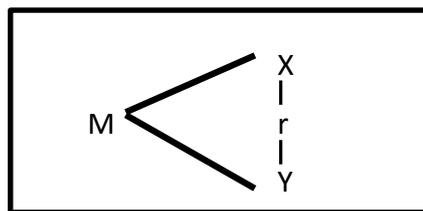
1. Conocer la relación entre las políticas de capacitación y el trabajo actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.
2. Conocer la relación entre las políticas de capacitación y la interacción con el jefe inmediato en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.
3. Conocer la relación entre las políticas de capacitación y las oportunidades de trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.
4. Conocer la relación entre las políticas de capacitación y el ambiente de trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

II. MÉTODO

La investigación presenta un enfoque cuantitativo y es transversal. El método a utilizar es el inductivo deductivo y el tipo de estudio es el no experimental conocida también como ex post facto.

2.1 Diseño de investigación

En cuanto al diseño es el correlacional, puesto que el objetivo es determinar el grado de relación que existe entre las variables políticas de capacitación y satisfacción laboral.



Donde:

M : Muestra de Trabajadores de la Municipalidad

X : Variable 1

Y : Variable 2

r : Relación de Variables

2.2 Variables, Operacionalización

Variable 1

Políticas de Capacitación

Variable 2

Satisfacción Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN	Martha Alles (2004), la capacitación "(...), es la transmisión de conocimientos y habilidades; es un proceso que debe ser organizado, planificado, y evaluable".	Para efectos de la presente investigación, el instrumento seleccionado para validación es el Cuestionario Políticas de Capacitación que valúa las siguientes dimensiones: a) Diagnóstico, b) Programación, c) Planificación Estratégica y d) evaluación y Desempeño.	Diagnóstico	Identificación de dificultades y necesidades de capacitación del personal	ORDINAL
			Programación	Medios y temas de capacitación	
			Planeación Estratégica	Metodología y calidad de capacitadores/as	
			Evaluación Y Desempeño	Capacidad para medir los conocimientos adquiridos	
Cambios de comportamiento producidos como resultado de las capacitaciones.					
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas. Los empleados tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales Robbins, Stephen (1998)	Para efectos de la presente investigación, el instrumento seleccionado para validación es el Cuestionario Satisfacción Laboral que valúa las siguientes dimensiones: a) Trabajo Actual, b) Interacción con el jefe inmediato, c) Oportunidades de Trabajo y d) Ambiente de Trabajo	Trabajo Actual	Satisfacción con el lugar o área donde se le designa para cumplir funciones.	ORDINAL
			Interacción Con El Jefe Inmediato	Interacción del equipo de trabajo en el área en términos de líder-colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.	
			Oportunidades De Progreso	Las condiciones del área de trabajo y las políticas de capacitación pueden servirle para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.	
			Ambiente De Trabajo	Identidad y/o sensación de pertenencia del personal hacia la institución	

2.3 Población y Muestra

2.1.1. Población

La población llega a ser el conjunto de elementos que presentan características comunes. (Levin, 2012, p. 157).

La presente investigación considera como población objeto de estudio a 181 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho 2016, entre varones y mujeres, cuya condición laboral se encuentra en el Decreto Legislativo N° 276.

Tabla 1

Categoría y condición laboral de trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huamanga según Decreto Legislativo N° 276

Categoría de Ocupación	Total	M	H	Condición laboral					
				Decreto Legislativo N° 276					
				Nombrado			Contratado		
Total	M	H	Total	M	H	Total	M	H	
Funcionarios y/o Directivos	47	14	33	47	14	33	0	0	0
Empleados: Profesionales	18	5	13	18	5	13	0	0	0
Empleados: Técnicos	56	14	42	56	14	42	0	0	0
Empleados: Auxiliares	35	5	30	15	1	14	20	4	16
Obreros: De Limpieza	24	0	24	24	0	24	0	0	0
Obreros: Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal de Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Personal	181	38	143	159	34	125	22	4	18

Fuente: Elaboración propia

2.1.1. Muestra

Para efectos de la presente investigación la muestra para la estimación de la proporción poblacional está compuesto por 123 personas entre varones y mujeres que laboran en las diferentes oficinas y/o unidades de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Ayacucho, 2016 cuya condición laboral se encuentre en el Decreto Legislativo N° 276.

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

Donde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

e = Margen de error

N = Tamaño Población (universo)

Teniendo en cuenta a Morales (2012), en la presente investigación: el nivel de confianza es de 95%, con un margen de error de 0,5% y una población de 181, del cual 123 sujetos llegan a ser la muestra total.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.1.1. Técnicas

Para efectos de la presente investigación y en cumplimiento de los objetivos se hace uso de encuestas para ambas variables. La encuesta, es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como la relación de variable, tras la recogida sistemática de información, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida. (Tamayo 2008).

2.1.1. Instrumentos

Para la presente investigación, el instrumento a utilizar en cada una de las variables, será; el cuestionario de encuesta.

El cuestionario, es un recurso del cual se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer la información más objetiva posible de ellos. (Peña, 2016, p. 156).

2.1.2. Validez

Según Hernández, et al., 2006, p. 310 “todo instrumento de recolección de datos debe reunir requisitos esenciales como la fiabilidad y confiabilidad”; en ese sentido, la validación de los instrumentos de

recolección de datos de la presente investigación, se realizó a través de la valoración de juicio de expertos y validez estadística de Pearson, que a continuación se presenta.

En la presente tabla mostramos la Validez de la instrumentación en datos ordinales.

Tabla 2:

Validez estadística del Instrumento de la variable Políticas de Capacitación

VALIDEZ ESTADÍSTICA DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN "POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN"												
SUJETO	P1	P2	P3	P4	P5	Ítems P6	P7	P8	P9	P10	P11	TOTAL
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	22
2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	30
3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	4	25
4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13
5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22
6	2	1	2	2	1	2	3	2	2	4	4	25
7	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	24
8	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	14
9	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	21
10	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	21
Prueba De Validez	0,84	0,68	0,44	0,44	0,58	0,85	0,37	0,74	0,78	0,80	0,78	

Tabla 3

Validez estadística del Instrumento variables satisfacción Laboral

VALIDEZ ESTADÍSTICA DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN "SATISFACCIÓN LABORAL"														
SUJETO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Items P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	TOTAL
1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	31
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	3	31
4	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	22
5	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	32
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
7	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	34
8	1	2	3	1	1	2	2	1	3	3	3	2	1	25
9	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	25
10	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	30
Prueba Validez	0,51	0,59	0,47	0,31	0,81	0,90	0,78	0,83	0,61	0,50	0,57	0,40	0,55	

Interpretación

Como se puede apreciar, la validez estadística de los instrumentos de recojo de información de las variables Políticas de Capacitación (11 Ítems) y Satisfacción Laboral (13 ítems) son favorables de acuerdo al Estadístico de Pearson que señala, que los ítems de cada variable son mayores a 0,21. Estos resultados nos permiten concluir que los instrumentos estadísticamente son válidos.

2.1.3. Confiabilidad

Para evitar el sesgo y otros inconvenientes, los instrumentos fueron sometidos a una prueba de fiabilidad. Vara (2008) define la fiabilidad por consistencia “Se refiere al nivel en que los diferentes ítems o preguntas de un escala están relacionados entre sí”.

Tabla 4:

Valores de confiabilidad estadística de las Variables Políticas de Capacitación y satisfacción laboral

No es confiable	-1 a 0
Confiabilidad baja	0.01 a 0.49
Confiabilidad moderada	0.50 a 0.75
Confiabilidad fuerte	0.76 a 0.89
Confiabilidad alta	0.90 a 1

De acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach la escala de valores del instrumento es lo siguiente:

Tabla 5:

Estadística de fiabilidad de las Variables Políticas de Capacitación y satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad del instrumento Políticas de				Estadísticas de	
Resumen de procesamiento de casos				fiabilidad	
		N	%	Alfa de	N de
Casos	Válido	10	100	0,851	11
	Excluido	0	0		
	Total	10	100		

Estadísticas de fiabilidad del instrumento Satisfacción				Estadísticas de	
Resumen de procesamiento de casos				fiabilidad	
		N	%	Alfa de	N de
Casos	Válido	10	100	0,85	13
	Excluido	0	0		
	Total	10	100		

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente de índice de Alfa de Cronbach obtenido para las variables Políticas de Capacitación (11 ítems) y Satisfacción Laboral (13 ítems) es de 0.852 y 0.850, respectivamente y de acuerdo a la tabla de valores de confiabilidad estadística presentada en la tabla N° 4 estos resultados nos permiten concluir que los instrumentos, presentan una “Fuerte confiabilidad” y que pueden ser utilizados en posteriores investigaciones.

2.5 Métodos de análisis de datos

En la presente investigación el procesamiento de los datos obtenidos se realiza mediante el Software Estadístico SPSS versión 22.0. Los resultados se presentan en cuadros, tablas de contingencia. La discusión de los resultados se hará mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las Tesis citadas en los “antecedentes” y con los planteamientos del “marco teórico”.

2.6 Aspectos éticos

El presente estudio de investigación, se ejecuta con autorización de la Municipalidad Provincial de Huamanga, por tanto; considera los principios de confiabilidad y consentimiento informado por su estructuración y análisis. Por otro lado, asegura la reserva de la información recabada. Los textos utilizados en esta investigación son citados según las normas APA sexta versión y la plataforma virtual TURNITIN

III. RESULTADOS

3.1. Prueba Inferencial

Tabla 6:

Distribución de datos según resultados de la prueba de normalidad

PRUEBAS DE NORMALIDAD			
Kolmogorov - Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de Capacitación	,379	123	,000
Satisfacción Laboral	,363	123	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Descripción:

Según la tabla N° 6 para determinar la prueba de normalidad se ha utilizado el Test de Kolmogorov – Smirnov con una muestra total de 123, el análisis estadístico corresponde a la aplicación de pruebas no paramétricas, considerando que de los datos obtenidos se puede observar que la significancia bilateral de las variables Políticas de Capacitación (11 ítems) y satisfacción laboral (13 ítems) son menores a 0,05; por lo tanto podemos afirmar que los datos no configuran distribución normal. Lo anterior nos permite hacer uso del estadígrafo Rho de Spearman.

Decisión:

Considerando que la significancia bilateral de las variables políticas de capacitación y satisfacción laboral son menores 0,05, esto determina la utilización de una prueba no paramétrica en la investigación correlacional teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación es medir la relación entre ambas variables descritas.

3.2. Tablas Cruzadas y Pruebas de la Hipótesis General

3.2.1. Tabla Cruzada y Prueba de Hipótesis General

Tabla 7:

Políticas de Capacitación y la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016

			Satisfacción Laboral		Total
			Indiferente	De Acuerdo	
Políticas de Capacitación	Nunca	Nº	6	2	8
		%	4,9%	1,6%	6,5%
	Pocas Veces	Nº	46	36	82
		%	37,4%	29,3%	66,7%
	Muchas Veces	Nº	4	27	31
		%	3,3%	22,0%	25,2%
	Siempre	Nº	0	2	2
		%	0,0%	1,6%	1,6%
	Total	Nº	56	67	123
		%	45,5%	54,5%	100,0%

R = 0,413 P < 0.05

Fuente: Elaboración propia

Descripción:

De acuerdo a la tabla N° 7, de una muestra total de 123 sujetos encuestados, que determina la relación entre las políticas de capacitación y la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga -Ayacucho, 2016. Se observa que el 66,7% de los trabajadores reciben políticas de capacitación "Pocas veces", de los cuales el 37,4% presenta satisfacción laboral "Indiferente" y el 29,3 % está "De acuerdo". Por otro lado se puede apreciar que el 25,2 % de los trabajadores considera recibir políticas de capacitación "Muchas veces", de este total, el 22,0 % de los trabajadores presenta satisfacción laboral en "De acuerdo", mientras que el 3,3 % se encuentra "Indiferente". Finalmente en relación a la variable satisfacción laboral cuantitativamente podemos observar que el 54,5% de encuestados manifestó estar "De Acuerdo".

Por lo tanto, si el 66,7 % de los trabajadores afirman que reciben políticas de capacitación "Pocas Veces", entonces se puede colegir una satisfacción laboral en "de acuerdo".

Prueba de hipótesis general

Hipótesis Nula (H_0)

Las Políticas de capacitación NO se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Hipótesis alterna (H_a)

Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016

Tabla 8:

Tabla de valores Rho de Spearman

Tabla de valores Rho de Spearman	
Correlación negativa baja	-0,2 a -0,39
Correlación negativa muy baja	-0,01 a -0,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0,01 a 0,19
Correlación positiva baja	0,2 a 0,39
Correlación positiva moderada	0,4 a 0,69
Correlación positiva alta	0,7 a 0,89
Correlación positiva muy alta	0,9 a 0,99

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9:

Correlación entre las Políticas de Capacitación y la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016

Correlaciones			
Rho de Spearman	Políticas de Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,413**
		N	123
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,413**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	123

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

Fuente: Elaboración propia

Decisión:

De acuerdo a la tabla N° 9 el estadígrafo Rho de Spearman, se demuestra que el coeficiente de relación es de 0,413. Por tanto, existe una “Correlación positiva moderada”, por otro lado siendo el grado significancia bilateral igual a $0,000 < 0,05$ aceptamos la hipótesis alterna que dice: Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Conclusión:

Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

3.2.2. Tabla Cruzada y Prueba de Hipótesis Específica 1

Tabla 10:

Políticas de Capacitación y el Trabajo Actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016

			Trabajo Actual			Total
			En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	
Políticas de Capacitación	Nunca	Nº	0	8	0	8
		%	0,0%	6,5%	0,0%	6,5%
	Pocas	Nº	1	54	27	82
	Veces	%	,8%	43,9%	22,0%	66,7%
	Muchas	Nº	0	8	23	31
	Veces	%	0,0%	6,5%	18,7%	25,2%
	Siempre	Nº	0	0	2	2
		%	0,0%	0,0%	1,6%	1,6%
Total		Nº	1	70	52	123
		%	,8%	56,9%	42,3%	100,0%

R = 0,443 P < 0.05

Fuente: Elaboración propia

Descripción:

De acuerdo a la tabla N° 10, de una muestra total de 123 sujetos encuestados, que determina la relación entre las políticas de capacitación y trabajo actual en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga -Ayacucho, 2016. Se observa que 66,7% de los trabajadores reciben políticas de capacitación “Pocas veces”, de los cuales el 43,9% presenta trabajo actual “Indiferente”, el 22,0 % está “De acuerdo” y el 8% está “En Desacuerdo”. Por otro lado se puede apreciar que el 25,2 % de los trabajadores considera recibir políticas de capacitación “Muchas veces”, de este total, el 18,7 % de los trabajadores presenta trabajo actual en “De acuerdo”, mientras que el 6,5 % se encuentra “Indiferente”, mientras el 6.5% de los trabajadores recibe políticas de capacitación “Nunca” y es indiferente. Finalmente en relación a la variable trabajo actual cuantitativamente podemos observar que el 56,9% de encuestados manifestó estar “Indiferente”.

Por lo tanto, si el 66,7 % de los trabajadores afirman que reciben políticas de capacitación “Pocas Veces”, entonces se puede colegir un trabajo actual en “indiferente”.

Prueba de la hipótesis específica 01

Hipótesis Nula (H_0)

Las políticas de capacitación NO se relacionan significativamente con el trabajo actual en los trabajadores de la Municipalidad de Huamanga - Ayacucho 2016.

Hipótesis alterna (H_a)

Las políticas de capacitación se relacionan significativamente con el trabajo actual en los trabajadores de la Municipalidad de Huamanga - Ayacucho 2016.

Tabla 11:

Correlación entre las Políticas de Capacitación y el trabajo Actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016

Correlaciones				
			Políticas de Capacitación	Trabajo Actual
Rho de Spearman	Políticas de Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Trabajo Actual	Coeficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

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

Fuente: Elaboración propia

Decisión:

En la Tabla 11 el estadígrafo Rho de Spearman, demuestra que el coeficiente de relación es de 0,443. Por tanto, existe una "Correlación positiva moderada", por otro lado siendo el grado significancia bilateral igual a $0,000 < 0,05$ aceptamos la hipótesis alterna que dice: Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con el Trabajo Actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Conclusión: Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con el Trabajo Actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

3.2.3. Tabla Cruzada y Prueba de Hipótesis Específica 2

Tabla 12:

Correlación entre las Políticas de Capacitación y la Interacción con Jefe en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016

		Interacción con Jefe			Total	
		En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo		
Políticas de Capacitación	Nunca	Nº	2	4	2	8
		%	1,6%	3,3%	1,6%	6,5%
	Pocas	Nº	9	32	41	82
	Veces	%	7,3%	26,0%	33,3%	66,7%
	Muchas	Nº	0	7	24	31
	Veces	%	0,0%	5,7%	19,5%	25,2%
	Siempre	Nº	0	0	2	2
		%	0,0%	0,0%	1,6%	1,6%
	Total	Nº	11	43	69	123
		%	8,9%	35,0%	56,1%	100,0%

R = 0,325 P < 0.05

Fuente: Elaboración propia

Descripción:

De acuerdo a la tabla 12, de una muestra total de 123 sujetos encuestados, que determina la relación entre las políticas de capacitación e interacción con el jefe en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga - Ayacucho, 2016. Se observa que 66,7% de los trabajadores reciben políticas de capacitación "Pocas veces", de los cuales el 33,3% presenta una interacción con el jefe "De acuerdo", el 26,0% manifiesta que es "Indiferente" y el 7,3% esta "En Descuerdo". Por otro lado se puede apreciar que el 25,2 % de los trabajadores considera recibir políticas de capacitación "Muchas veces", de este total, el 19,5 % de los trabajadores presenta interacción con el jefe en "De Acuerdo", mientras que el 5,7 % se encuentra "Indiferente" en cambio el 6,5% de los trabajadores reciben políticas de capacitación en "Nunca", teniendo que el 3,3% se encuentra en interacción con el jefe en "Indiferente" y un 1,6% "En desacuerdo" y "De Acuerdo". Finalmente en relación a la variable satisfacción laboral cuantitativamente podemos observar que el 56,1% de encuestados manifestó estar "De Acuerdo".

Por lo tanto, si el 66,7% de los trabajadores afirman que reciben políticas de capacitación “Pocas Veces”, entonces se puede colegir una interacción con el jefe en “De Acuerdo”.

Prueba de la Hipótesis Específica 02

Hipótesis Nula (H_0)

Las Políticas de capacitación NO se relacionan significativamente con la interacción con el jefe inmediato en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Hipótesis alterna (H_a)

Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la interacción con el jefe inmediato en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Tabla 13:

Correlación entre las Políticas de Capacitación y la Interacción con el Jefe en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016

Correlaciones				
			Políticas de Capacitación	Interacción con Jefe
Rho de Spearman	Políticas de Capacitación	Coeficiente de Sig. (bilateral)	1,000	,325**
		N	123	123
Rho de Spearman	Interacción con Jefe	Coeficiente de Sig. (bilateral)	,325**	1,000
		N	123	123

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

Fuente: Elaboración propia

Decisión:

De acuerdo a la tabla 13 el estadígrafo Rho de Spearman, se demuestra que el coeficiente de relación es de 0,325. Por tanto, existe una “Correlación positiva baja”, por otro lado siendo el grado significancia bilateral igual a 0,000 < 0,05 aceptamos la hipótesis alterna que dice: Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la interacción con el jefe inmediato en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Conclusión: Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la interacción con el jefe inmediato en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

3.2.4. Tabla Cruzada y Prueba de Hipótesis Específica 3

Tabla 14:

Políticas de Capacitación y la Oportunidad de Progreso en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016

		Oportunidad de Progreso			Total	
		En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo		
Políticas de Capacitación	Nunca	Nº	0	4	4	8
		%	0,0%	3,3%	3,3%	6,5%
	Pocas Veces	Nº	24	36	22	82
		%	19,5%	29,3%	17,9%	66,7%
	Muchas Veces	Nº	1	18	12	31
		%	,8%	14,6%	9,8%	25,2%
	Siempre	Nº	0	0	2	2
		%	0,0%	0,0%	1,6%	1,6%
	Total	Nº	25	58	40	123
		%	20,3%	47,2%	32,5%	100,0%

R = 0, 149 P> 0.05

Fuente: Elaboración propia

Descripción:

De acuerdo a la tabla 14, de una muestra total de 123 sujetos encuestados, que determina la relación entre las políticas de capacitación y la oportunidad de progreso en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga - Ayacucho, 2016. Se observa que 66,7% de los trabajadores reciben políticas de capacitación “Pocas veces”, de los cuales el 29,3% presenta oportunidad de trabajo “Indiferente”, el 19,5 % está “En Desacuerdo” y el 17,9% se ubica en “De Acuerdo”. Por otro lado se puede apreciar que el 25,2 % de los trabajadores considera recibir políticas de capacitación “Muchas veces”, de este total, el 14,6 % de los trabajadores presenta oportunidad de progreso en “Indiferente”, mientras que el 9,8 % se encuentra en “De Acuerdo”, en cuanto al 6,5% de las políticas de capacitación se encuentra en “Nunca”, de los cuales el 3,3% en oportunidad de progreso se ubica en “Indiferente” y “De Acuerdo”. Finalmente en relación a la variable oportunidad de progreso cuantitativamente podemos observar que el 47,2% de encuestados manifestó estar “Indiferente”.

Por lo tanto, si el 66,7 % de los trabajadores afirman que reciben políticas de capacitación “Pocas Veces”, entonces se puede colegir una oportunidad de progreso en “Indiferente”.

Prueba de hipótesis específica 03

Hipótesis Nula (H_0)

Las Políticas de capacitación NO se relacionan significativamente con la Oportunidad de Progreso en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Hipótesis alterna (H_a)

Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la Oportunidad de Progreso en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Tabla 15:

Correlación entre las Políticas de Capacitación y la Oportunidad de Progreso en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016

Correlaciones				
			Políticas de Capacitación	Oportunidad de Progreso
Rho de	Políticas de Capacitación	Coeficiente de Sig. (bilateral)	1,000	,149
		N	.	,100
Spearman	Oportunidad de Progreso	Coeficiente de Sig. (bilateral)	,149	1,000
		N	,100	.
		N	123	123

Fuente: Elaboración propia

Decisión:

De acuerdo a la tabla N° 15 el estadígrafo Rho de Spearman, se demuestra que coeficiente de relación es de 0,149. Por tanto, existe una “Correlación positiva muy baja”, por otro lado siendo el grado significancia bilateral igual a $0,100 < 0,05$ rechazamos la hipótesis alterna que dice: Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la Oportunidad de Progreso en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Conclusión: Las Políticas de capacitación no se relacionan significativamente con la Oportunidad de Progreso en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

3.2.5. Tabla Cruzada y Prueba de Hipótesis Específica 4

Tabla 16

Correlación entre las Políticas de Capacitación y el Ambiente de Trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016

		Ambiente de Trabajo			Total	
		En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo		
Políticas de Capacitación	Nunca	Nº	0	6	2	8
		%	0,0%	4,9%	1,6%	6,5%
	Pocas	Nº	4	28	50	82
	Veces	%	3,3%	22,8%	40,7%	66,7%
	Muchas	Nº	0	4	27	31
	Veces	%	0,0%	3,3%	22,0%	25,2%
	Siempre	Nº	0	0	2	2
		%	0,0%	0,0%	1,6%	1,6%
Total		Nº	4	38	81	123
		%	3,3%	30,9%	65,9%	100,0%

R = 0,328 P < 0.05

Fuente: Elaboración propia

Descripción:

De acuerdo a la tabla N° 16, de una muestra total de 123 sujetos encuestados, que determina la relación entre las políticas de capacitación y el ambiente de trabajo en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga - Ayacucho, 2016. Se observa que 66,7% de los trabajadores reciben políticas de capacitación “Pocas veces”, de los cuales el 40,7% percibe el ambiente de trabajo en “De Acuerdo”, el 22,8 % es “Indiferente” y el 3,3% se encuentra “En Desacuerdo”. Por otro lado se puede apreciar que el 25,2 % de los trabajadores considera recibir políticas de capacitación “Muchas veces”, de este total, el 22,0 % de los trabajadores percibe un ambiente de trabajo en “De acuerdo”, mientras que el 3,3 % se encuentra “Indiferente”. Finalmente en relación a la variable satisfacción laboral cuantitativamente podemos observar que el 65,9% de encuestados manifestó estar “De Acuerdo”.

Por lo tanto, si el 66,7 % de los trabajadores afirman que reciben políticas de capacitación “Pocas Veces”, entonces se puede colegir un ambiente de trabajo en “de acuerdo”.

Prueba de hipótesis específica 04

Hipótesis Nula (H_0)

Las Políticas de capacitación NO se relacionan significativamente con el Ambiente de Trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Hipótesis alterna (H_a)

Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con el Ambiente de Trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Tabla 17:

Correlación entre las Políticas de Capacitación y el trabajo Actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho 2016

Correlaciones				
			Políticas de	Ambiente de
	Políticas de	Coeficiente de	1.000	.328**
	Capacitación	Sig. (bilateral)	.	.000
Rho de		N	123	123
Spearman	Ambiente de	Coeficiente de	.328**	1.000
	Trabajo	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	123	123

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Decisión:

De acuerdo a la tabla 17, el estadígrafo Rho de Spearman, se demuestra que coeficiente de relación es de 0,328. Por tanto, existe una “Correlación positiva baja”, por otro lado siendo el grado significancia bilateral igual a 0,000 < 0,05 aceptamos la hipótesis alterna que dice: Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con el Ambiente de Trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

Conclusión: Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con el Ambiente de Trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación “Políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016” Para la variable Políticas de Capacitación se ha tenido presente la definición realizada por Martha Alles (2004), quién por política capacitación señala que *“(…), es la transmisión de conocimientos y habilidades; es un proceso que debe ser organizado, planificado, y evaluable”*.

Por otro lado, para la variable satisfacción laboral se ha tomado en consideración la definición realizada por Robbins, (1998) quien señala que *“es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas. Los empleados tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales”*

Según Aguinis y Kraiger (2009), *“la capacitación en las organizaciones (..), no solo produce grandes beneficios para los colaboradores en la organización y en la productividad de los mismos, sino también en las áreas y departamentos de las organizaciones, los equipos de trabajo y la sociedad”*.

Bobbio, L., y Ramos, W., *“señala que la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. La satisfacción laboral es modificada de manera importante por factores como la productividad, la motivación, el clima organizacional, la actitud positiva del trabajador con el trabajo, etc”*.

Son estas circunstancias que conllevan a realizar la presente investigación y cuyo propósito ha sido, conocer la relación que existe entre

las variables políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad de huamanga, a continuación se analizan los resultados obtenidos.

Con relación a la hipótesis general, de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman la relación es de 0,413, por tanto; existe una “Correlación positiva moderada”. Además el grado significancia bilateral es igual a 0,000, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que indica: las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016. Este resultado coincide con la investigación de Alonso Campos (2011) quien en su trabajo de grado “Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical ciat- año 2010” concluye que los resultados de las correlaciones indican que existe correlación directa y se aprueban las hipótesis de la investigación entre la capacitación y las variables satisfacción laboral, aprendizaje y desarrollo de carrera; mientras que para la variable desempeño los resultados obtenidos establecieron una No Correlación y se acepta la hipótesis nula.

Al realizar la discusión sobre la hipótesis general, de acuerdo a los resultados obtenidos por el coeficiente de Rho de Spearman la relación es de 0,413, por tanto existe una “Correlación Positiva moderada”. Además el grado de significancia bilateral es igual a 0,000; lo que nos permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que nos indica: Las políticas de Capacitación se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016. Este resultado coincide con la investigación de Burgos (2014) en la tesis que lleva por título “La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador – Lima Metropolitana”, en el que se llega a las siguientes

conclusiones: Existe diversas líneas en la capacitación (que no son la principal herramienta de los servicios de desarrollo empresarial) y que no es suficiente una sola para mejorar la competitividad de las empresas, ya que una política de capacitación debe ir acompañada de otros servicios que los complementen, los que pueden ser: acceso a financiamiento, mejoramiento de la calidad de los productos y articulación al mercado.

Por otro lado, con referencia a las hipótesis específicas, el resultado de la hipótesis uno, según el estadígrafo Rho de Spearman, existe una correlación “positiva moderada” este resultado nos permite ver el nivel de relación entre las políticas de capacitación y el trabajo actual en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016; asimismo en cuanto a la hipótesis específica dos, según el estadígrafo arriba en mención el resultado señala que existe un correlación “positiva muy baja”, que nos permite evaluar la relación entre las políticas de capacitación y la interacción con el jefe inmediato entre los trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

En la hipótesis específica tres, de acuerdo al Rho de Spearman el resultado obtenido es una “Correlación positiva muy baja”, que nos permite evaluar la relación entre en las políticas de capacitación no se relacionan significativamente con la oportunidad de progreso en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016. Este resultado coincide con la investigación de Burgos (2014) en la tesis que lleva por título “La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador – Lima Metropolitana”, en el que menciona otro aspecto importante es que aunque los trabajadores no perciban la capacitación como importante para el incremento de la competitividad, está demostrado que las empresas que contaban con trabajadores capacitados obtuvieron los mayores niveles de ventas que aquellas que no contaban con trabajadores capacitados.. Asimismo en la presente investigación observamos que las políticas de

capacitación no se relacionan significativamente con la oportunidad de progresos en los trabajadores de la municipalidad de Huamanga.

Finalmente la última hipótesis específica arroja como resultado una “Correlación positiva baja”, que nos permite evaluar que la relación entre las políticas de capacitación se relacionan significativamente con el ambiente de trabajo en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.

En conclusión, en el presente trabajo de investigación ayuda al conocimiento real de una problemática que está presente en los/as trabajadores de la Municipalidad de Huamanga, por ello servirá como antecedente para futuras investigaciones que permitan resolver los problemas que se dan en una Institución.

V. CONCLUSIONES

1. Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016. De acuerdo al estadígrafo de Rho de Spearman, se demuestra que el coeficiente de relación es de 0,413. Por tanto, existe una “Correlación positiva moderada”, considerando además que el grado significancia bilateral es igual a 0,000. (Ver Tabla 9)
2. Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con el trabajo actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016. De acuerdo al estadígrafo de Rho de Spearman, se demuestra que el coeficiente de relación es de 0,443. Por tanto, existe una “Correlación positiva moderada”. Considerando además que el grado de significancia bilateral es igual a 0,000. (Ver Tabla 11)
3. Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la interacción con el jefe inmediato en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016. De acuerdo al estadígrafo de Rho de Spearman, se demuestra que el coeficiente de relación es de 0,325. Por tanto, existe una “Correlación positiva baja” Se considerada además que el grado significancia bilateral es igual a 0,000. (Ver Tabla 13)
4. Las Políticas de capacitación no se relacionan significativamente con la oportunidad de progreso en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016. De acuerdo al estadígrafo de Rho de Spearman, se demuestra que coeficiente de relación es de 0,149. Por tanto, existe una “Correlación positiva muy baja”. Además se considera que el grado significancia bilateral igual a 0,100. (Ver Tabla 15)
5. Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con el ambiente de trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016. De acuerdo al estadígrafo de Rho de Spearman, se demuestra que coeficiente de relación es de 0,328. Por tanto, existe una “Correlación positiva baja”, se considera además que el grado significancia bilateral es igual a 0,000. (Ver Tabla 17)

VI. RECOMENDACIONES

1. A la Alta Dirección de la Municipalidad Provincial de Huamanga, desarrollar un plan quinquenal de Desarrollo del Personal, a través de un trabajo coordinado con la unidad orgánica de Recursos Humanos y acciones participativas y concertadas con el personal que labora en la referida institución.
2. A las y los responsables de los Órganos de Segunda Línea, promover y desarrollar acciones concretas en el conocimiento de funciones generales, específicas y técnicas operativas para personal a cargo, teniendo en cuenta las normas y los instrumentos de gestión interna.
3. Al Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga (SITRAMUN), buscar mayores oportunidades de capacitación para el personal nombrado y contratado en diálogo con la Alta Dirección de la Municipalidad.
4. A las y los estudiantes de la Escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo a desarrollar investigaciones con muestras representativas que permitan obtener resultados completos en relación a las variables Políticas de Capacitación y Satisfacción Laboral.
5. Al personal que labora en la Municipalidad Provincial de Huamanga buscar la mejora continua de sus funciones para una mejor atención a la ciudadanía.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFIAS

Acuerdo Nacional (2002). *Acuerdo Nacional 22 de julio del 2002*. Recuperado de:

http://www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files/acuerdo_nacional.pdf

Alles, M. (2002) *Desempeño por competencias*. Evaluación de 360°. Editorial Granica S.A. Argentina, 2002. ISBN 950-641-378-9. 350 páginas.

Amaya, G. (2003). *Plan de Capacitación*. (1ra Ed.) México D.F: Patria Cultural.

Atalaya, M. (1999) *Satisfacción Laboral y Productividad*. Lima: UMNSM Revista de Psicología UNMSM. Facultad de Psicología. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm acceso.

Burgos, M. (2014). *La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad. Análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador – Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado de Magíster. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Campos, Alonso (2011). *Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical CIAT – año 2010*. Trabajo de Grado. Universidad del Oriente.

Chiang, M, Salazar, M. & Huerta, P. (2008) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal (Instituciones Públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Revista Universum N.º 23 Vol. 2: 66-85. Chile. 2008.

Chiang, M, Salazar, M. y Nuñez, P. (2016) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Instituciones Públicas. Adaptación y ampliación de un instrumento*. Ayala Calvo J.C y Grupo de Investigación FEDRA.

Chiavenato I. (2009) *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill. 2009.

Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo*. 11va Edición. México: McGraw- Hill.

Drucker, P. (2004) *The Practice of Management*. Harvard Business Review.

Farfán, R (2016). *Diseño del Proyecto de Investigación*.

Hernández Sampieri, R. (2010) *Metodología de la Investigación*. 2010 Ed. Mac Graw Hill. Quinta Edición. México D.F.

Ipsos Apoyo (2016). *Opinión data*. Recuperado de:

http://www.ipsos.pe/opinion_publica

Maslow H, Abraham. (1991) *Motivación y personalidad*. Editorial McGraw Hill. 10 a Edición. México, 1991. ISBN 84-87189-84-9.436 páginas.

Martell. B & Sanchez, A. (2013) *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio "Sport Club de la ciudad de Trujillo- 2013"*. Tesis de licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo.

Municipalidad Provincial de Huamanga Plan de Desarrollo Institucional. 2012 enero 2012 Citado el 01 de junio de 2016. Disponible desde: <http://www.munihuamanga.gob.pe/downloads/Documentos%20de%20Gestion/pdi-2011-2014.pdf>

Levitsky, S. (2011) *Populismo y autoritarismo competitivo*. Editado por Cambridge University Press (2010). Recuperado de:

<http://larepublica.pe/columnistas/punto-de-vista-steven-levitsky/populismo-y-autoritarismo-competitivo-26-09-2011>

- Palma Carrillo, S. (2004) *Escala Clima Laboral*. Lima Perú 2004. Disponible en: https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_S_PC_Manual_1o_Edici%C3%B3n. acceso: 01 jun. 2016.
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las consecuencias de la satisfacción Laboral*. Manual de Psicología Industrial y Organizacional, pp. 1.297-1.349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Palma, S. (2005) *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. 2005 Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Presidencia del Consejo de Ministros del Gobierno del Perú – Secretaría de Gestión Pública. Memoria del Seminario Internacional MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL PERÚ Hacia un Estado al servicio del ciudadano. 2012 Disponible en http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/198749029_055-Memoria%20Seminario%20Modernizacion.pdf.
- Ramirez y Tang (2012). *Diseñar Estrategias que permitan maximizar la capacitación y Adiestramiento Profesional del Personal del Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo en el Departamento de Detección de Necesidades y Adiestramiento, a fin de obtener un mejor rendimiento en el Desempeño de sus Labores*.
- Rios, (2012). *“La capacitación de los recursos humanos en los municipios de la Región Metropolitana de Buenos Aires: ¿Modernización o moda?”*
Buenos Aires Argentina
- Robbins, Stephen. (1998) *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice Hall 5a. Edición. México, 1998. ISBN 970-17-0181-X. 314 páginas.
- Rodríguez, V. Joaquín. (2005) *Administración moderna de personal*. Editorial CENGAGE Learning. 7 a Edición. . México, 2005. ISBN-13-978-970-686-476-5. 704 páginas.

Sampieri Hernández, R. Fernández-Collado, C. Baptista Lucio, P. (2006) *Metodología de la Investigación*. Editorial McGrawHill. 4a. Edición. México, 2006. ISBN 970-10-5753-8. 850 Páginas.

SERVIR (2012) *El servicio civil peruano, antecedentes, marco normativo actual y desafíos para la reforma*. 143 p. Recuperado de:
<http://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR%20%20El%20servicio%20civil%20peruano.PDF>

Silva, M. (1996) *El Clima en las Organizaciones*. Editorial EUB. Barcelona.

Velásquez, R. (2009). *Hacia una Nueva Definición del Concepto Política Pública*. Artículo para la revista Desafíos.

Pedro Morales Vallejo (2012), *Estadística aplicada a las Ciencias Sociales - Tamaño necesario de la muestra*. Recuperado de:
[Www.up".es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pfd](http://www.up.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pfd)

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

Yo, **Mg. Farfán Bellido, René** revisor del trabajo académico titulado: **“Políticas de Capacitación y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.”**

De la estudiante, **Lic. Ayala Ledesma, Jacqueline**, he constatado por medio del uso de la herramienta **TURNITIN** lo siguiente:

Que, el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **27%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Ayacucho, 24 enero del 2017



[Handwritten signature]
Prof. René Farfán Bellido
Email: rfb2104@uvc.edu
Celular: 988204070 - 966881400

Mg. Farfán Bellido, René

DNI 41702029

ANEXO 2

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Ayala Ledesma, Jacqueline**, estudiante del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado **“Políticas de Capacitación y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016”**.

Presentada en 89 folios para la obtención de grado académico de magíster en Gestión Pública.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, Enero del 2017



Lic. Ayala Ledesma, Jacqueline

DNI: 43523690

**ANEXO N° 03
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MÉTODOLOGÍA
<p align="center">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre las políticas de capacitación y la satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016?</p>	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Conocer la relación entre las Políticas de capacitación con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.</p>	<p align="center">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Variable 1 POLÍTICAS DECAPACITACIÓN</p> <p>Indicadores:</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: No Experimental Nivel: Básico Diseño: Correlacional Población: 181 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, departamento de Ayacucho. Muestra: Está formada por 132 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Ayacucho. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnica: Se utilizará la técnica de la Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre políticas de Capacitación. Cuestionario sobre satisfacción laboral.</p>
<p align="center">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre las políticas de capacitación con el Trabajo Actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las políticas de capacitación y la Interacción con el Jefe Inmediato en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las</p>	<p align="center">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Conocer la relación entre las políticas de capacitación y el trabajo actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.</p> <p>Conocer la relación entre las políticas de capacitación y la interacción con el jefe inmediato en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.</p> <p>Conocer la relación entre las</p>	<p align="center">HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con el Trabajo Actual en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.</p> <p>Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la interacción con el jefe</p>	<p>- Diagnóstico - Programación - Planeación Estratégica - Evaluación y Desempeño</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Variable 2 SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Indicadores:</p>	

<p>políticas capacitación con las Oportunidades de Trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las políticas de capacitación con el Ambiente de Trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016?</p>	<p>políticas de capacitación y las Oportunidades de Trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.</p> <p>Conocer la relación entre las políticas de capacitación y el ambiente de trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.</p>	<p>inmediato en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.</p> <p>Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con la Oportunidad de Progreso en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.</p> <p>Las Políticas de capacitación se relacionan significativamente con el Ambiente de Trabajo en trabajadores de la municipalidad de Huamanga. Ayacucho, 2016.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo actual - Interacción con jefe inmediato - Oportunidades de Trabajo - Ambiente de Trabajo 	
---	---	--	---	--

ANEXO N° 04

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LAS VARIABLES 1 Y 2

CUESTIONARIO

POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

A través de los siguientes cuestionarios se busca recoger la opinión del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huamanga sobre las Políticas de Capacitación y Satisfacción Laboral, con la finalidad de procesar dicha información que permita realizar recomendaciones para promover iniciativas que busquen mejorar la aplicación de las políticas de capacitación, favorecer la satisfacción laboral y mejorar la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía, así como facilitar los medios y condiciones de trabajo idóneos en los respectivos puestos de trabajo.

Este cuestionario es completamente confidencial; es nuestro deseo el que puedas responder con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible a las diferentes preguntas que se le hace, los resultados de la información se utilizarán únicamente con fines estadísticos y en apego a la legislación vigente de protección de datos personales (Ley N° 29733).

Para fines de esta investigación, se entiende por:

PERSONAL ADMINISTRATIVO.- Todo ciudadano/a que presta servicios en la Municipalidad Provincial de Huamanga con nombramiento o contrato de trabajo, con las formalidades de la ley, en jornada legal y sujeto a retribución en periodos regulares.

POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN.- Son aquellos procesos y actos que buscan el desarrollo profesional y técnico de las personas al servicio del Estado, cuyo fin es contribuir a la mejora de la calidad de los servicios y actividades del Estado.

SATISFACCIÓN LABORAL.- Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual las personas consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por: su trabajo actual, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso y el ambiente de trabajo

Agradezco sinceramente tu apoyo en el éxito de la encuesta y de la investigación.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

DATOS GENERALES					
DATOS GENERALES			SITUACIÓN LABORAL		
ESTADO CIVIL		GRADO DE INSTRUCCIÓN	CONDICIÓN LABORAL		CATEGORÍA DE OCUPACIÓN
soltera/o		Primaria	Decreto Legislativo N° 276 Nombrado		Funcionarios y/o Directivos
Casada/o		Secundaria	Decreto Legislativo N° 276 Contratado		Empleados: Profesionales
Separado		Superior no universitario incompleto	Decreto Legislativo N° 728		Empleados: Técnicos
Conviviente		Superior no universitario completo	Contrato Administrativo de Servicios - CAS		Empleados: Auxiliares
Divorciada/o		Superior universitario incompleto	Locación de servicios		Obreros: De Limpieza
Viudo/a		Superior universitario completo	Otros		Otros

CUESTIONARIO

POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN

INSTRUCCIONES

La encuesta se desarrolla en dos cuestionarios, la primera responde a la variable Políticas de Capacitación y la segunda a la Satisfacción Laboral. Le pido que pueda rellenar cada cuadro (con un X) en función de la respuesta que crea conveniente.

Dónde: Nunca = 1 Pocas Veces =2 Muchas veces =3 y Siempre =4

POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN					
Nº	ÍTEM	ESCALA			
		NUNCA	POCAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
DIAGNÓSTICO.- Busca conocer si la identificación de dificultades y necesidades de capacitación del personal en relación a los planes de capacitación son participativos.					
1	La Municipalidad a través de la unidad orgánica de RR.HH propicia la participación del trabajadores/as en el diseño, ejecución y evaluación de un plan de capacitación del personal administrativo.	1	2	3	4
2	La Municipalidad a través de la unidad orgánica de RR.HH toma en consideración los aportes y/o sugerencias del personal para el desarrollo de capacitaciones.	1	2	3	4
PROGRAMACIÓN.- Determina los medios y temas de capacitación responden solucionar las necesidades de capacitación encontradas en el diagnóstico					
3	La Municipalidad Propicia capacitaciones en conocimientos y habilidades generales (Gestión Municipal, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo	1	2	3	4
4	La Municipalidad Propicia capacitaciones en conocimientos y habilidades específicas (Sobre el órgano y/o unidad orgánica a la que pertenece en el ROF)	1	2	3	4
5	La Municipalidad Propicia capacitaciones en conocimientos y habilidades técnico – operativas propias a mis funciones específicas y/o al cargo que desempeño en la institución (proceso de inducción).	1	2	3	4
6	La Municipalidad Propicia capacitaciones en conocimientos y habilidades actitudinales del personal (Trabajo en equipo, relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo, etc)	1	2	3	4
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.- Hace referencia a la metodología de capacitaciones y la calidad de capacitadores/as.					
7	En general la modalidad, tiempo, lugar y temas de capacitación favorecen el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes del personal.	1	2	3	4
8	Las capacitaciones que realiza la municipalidad orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades, están cargo de personal especializado externo	1	2	3	4
9	Las capacitaciones que realiza la municipalidad orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades, están cargo de personal especializado interno	1	2	3	4
EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO.- Alude no sólo a medir los conocimientos adquiridos, sino; verificar si existen cambios de comportamiento producidos y si los resultados obtenidos son los esperados por la consecuencia de las capacitaciones.					
10	En general el personal de la Municipalidad aprende los conocimientos impartidos en las capacitaciones	1	2	3	4
11	En general el personal de la municipalidad aplica en la práctica los conocimientos adquiridos en las capacitaciones	1	2	3	4

FICHA TÉCNICA 1

INSTRUMENTO	Cuestionario para medir Políticas de capacitación
AUTORES	Ayala Ledesma, Jacqueline
AÑO	2016
PAÍS	Perú
LUGAR DE APLICACIÓN	Municipalidad Provincial de Huamanga
OBJETIVO	Valorar las Políticas de Capacitación
DIMENSIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico • Programación • Planeamiento • Evaluación y Desempeño
ADAPTADO	-
VALIDEZ ESTADÍSTICA	Para la validez del instrumento se consideró el cálculo de Pearson, bajo el modelo estadístico de ítem total. Los resultados de cada ítem arrojan un valor mayor a 0.21.
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD	La confiabilidad del instrumento ha sido calculada por Alpha de Cronbach en el software SPSS 20 y registra un valor de 0,856.
ASPECTOS A EVALUAR	<p>El instrumento se estructura de la siguiente manera:</p> <p>Variable Políticas de capacitación (11 ítems)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión I: Diagnóstico (2 ítems) • Dimensión II: Programación (4 ítems) • Dimensión III: Planeación (3 ítems) • Dimensión IV: Evaluación y Desempeño (2 ítems)
CALIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca 1 • Pocas Veces 2 • Muchas Veces 3 • Siempre 4

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES

Esta encuesta responde a la variable Satisfacción Laboral. Le pido que pueda rellenar cada cuadro (con un X) en función de la respuesta que crea conveniente. **Donde: En desacuerdo = 1, Indiferente = 2, De acuerdo = 3.**

SATISFACCIÓN LABORAL				
Nº	ÍTEM	ESCALA		
		EN DESACUE RDO	INDIFEREN TE	DE ACUERDO
TRABAJO ACTUAL: Satisfacción con el lugar o área donde se le ha designado para cumplir ciertas funciones.				
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	1	2	3
2	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.			
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	1	2	3
4	Las funciones que realizo en mi puesto de trabajo responden a mi especialidad profesional	1	2	3
5	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen	1	2	3
INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO: Hace referencia a la interacción del equipos de trabajo en el área en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.				
6	El Directivo y/o Jefe de mi área soluciona los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y la	1	2	3
7	El Directivo y/o Jefe de mi área permite que exprese opiniones para una mejor toma de decisiones.	1	2	3
8	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	1	2	3
OPORTUNIDADES DE PROGRESO: Las condiciones del área de trabajo y las políticas de capacitación pueden servirle para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de				
9	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y actitudes para el logro de las metas y objetivos.	1	2	3
10	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	1	2	3
AMBIENTE DE TRABAJO: Busca conocer la identidad y/o sensación de pertenencia del personal hacia la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.				
11	En general, el personal está dispuesto a ayudarse mutuamente para el logro de metas y objetivos institucionales, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	1	2	3
12	El nombre y prestigio de la Institución es gratificante para mí.	1	2	3
13	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	1	2	3

FICHA TÉCNICA 2

INSTRUMENTO	Cuestionario para medir Satisfacción Laboral
AUTORES	Dirección General de Salud de las Personas
AÑO	2002
PAÍS	Perú
LUGAR DE APLICACIÓN	Municipalidad Provincial de Huamanga
OBJETIVO	Valorar la Satisfacción Laboral
DIMENSIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo Actual • Interacción con el Jefe • Oportunidad de Progreso • Ambiente de Trabajo
ADAPTADO	Jacqueline Ayala Ledesma
VALIDEZ ESTADÍSTICA	Para la validez del instrumento se consideró el cálculo de Pearson, bajo el modelo estadístico de ítem total. Los resultados de cada ítem arrojan un valor mayor a 0.21.
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD	La confiabilidad del instrumento ha sido calculada por Alpha de Cronbach en el software SPSS 20 y registra un valor de 0,850
ASPECTOS A EVALUAR	<p>El instrumento se estructura de la siguiente manera:</p> <p>Variable Políticas de capacitación (13 ítems)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión I: Trabajo Actual (5 ítems) • Dimensión II: Interacción con el Jefe (3 ítems) • Dimensión III: Oportunidad de Progreso (2 ítems) • Dimensión IV: Ambiente de Trabajo (3 ítems)
CALIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo 1 • Indiferente 2 • De Acuerdo 3

ANEXO 05

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

PROCESAMIENTO DE DATOS OBTENIDOS EN ENCUESTAS PARA LA VARIABLE 1 Y 2											
SUJETO	Condición Laboral	Dimensión Diagnóstico	Dimensión Programación	Dimensión Planeación	Dimensión Evaluación y Desempeño	VARIABLE POLÍTICAS DE CAPACITACIÓN	Dimensión Trabajo Actual	Dimensión Interacción con el Jefe	Dimensión Oportunidad de Progreso	Dimensión Ambiente de Trabajo	VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2
3	1	2	1	2	2	2	2	3	1	3	2
4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
5	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
6	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2
7	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
8	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2
9	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3
10	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
11	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
13	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
14	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2
15	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2
16	1	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3
17	1	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2
18	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
19	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2
20	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
21	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
22	1	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2
23	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2
24	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3
25	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3
26	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
27	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2
29	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
30	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3
31	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3
32	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
33	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
34	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
35	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
36	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2
37	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
38	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
39	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2
40	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
41	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
42	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
43	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3
44	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
45	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
46	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
47	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2
48	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3
49	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2
50	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
51	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
52	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2
53	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
54	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3
55	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
56	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
57	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
58	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2
59	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
60	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2



ESCUELA DE POSGRADO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
61	1	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	
62	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
63	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
64	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
65	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	
66	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
67	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
68	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	
69	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	
70	1	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	
71	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	
72	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
73	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	
74	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	
75	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	
76	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	
77	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	
78	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	
79	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	
80	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
81	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	
82	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	
83	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
84	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
85	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
86	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
87	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	
88	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
89	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
90	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	
91	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
92	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	
93	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
94	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
95	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	
96	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
97	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
98	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	
99	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
100	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
101	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	
102	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
103	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	
104	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	
105	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	
106	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
107	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
108	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	
109	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
110	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
111	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	
112	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
113	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	
114	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
115	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
116	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	
117	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
118	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
119	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
120	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	1	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	
122	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	
123	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	

ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD PARA LA VARIABLE 1 Y 2

Para evitar el sesgo y otros inconvenientes, los instrumentos fueron sometidos a una prueba de fiabilidad. Vara (2008) define la fiabilidad por consistencia “Se refiere al nivel en que los diferentes ítems o preguntas de un escala están relacionados entre sí”.

Valores de confiabilidad estadística de las Variables Políticas de Capacitación y satisfacción laboral

No es confiable	-1 a 0
Confiabilidad baja	0.01 a 0.49
Confiabilidad	0.50 a 0.75
Confiabilidad	0.76 a 0.89
Confiabilidad alta	0.90 a 1

Estadística de fiabilidad de las Variables Políticas de Capacitación y satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad del instrumento Políticas de				Estadísticas de fiabilidad	
Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de	N de
Casos	Válido	10	100	0,851	11
	Exclui	0	0		
	Total	10	100		
Estadísticas de fiabilidad del instrumento Satisfacción				Estadísticas de fiabilidad	
Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de	N de
Casos	Válido	10	100	0,85	13
	Exclui	0	0		
	Total	10	100		

El coeficiente de índice de Alfa de Cronbach obtenido para las variables Políticas de Capacitación (11 ítems) y Satisfacción Laboral (13 ítems) es de 0.852 y 0.850, respectivamente lo que nos permite concluir que los instrumentos, presentan una “Fuerte confiabilidad”

ESTADÍSTICOS DE PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE 1 Y 2

	PRUEBAS DE NORMALIDAD					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico			Estadístico		
	co	gl	Sig.	co	gl	Sig.
Políticas de Capacitación	,379	123	,000	,741	123	,000
Satisfacción Laboral	,363	123	,000	,633	123	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

DESCRIPCIÓN:

Según la tabla para determinar la prueba de normalidad se ha utilizado el Test de Kolmogorov – Smirnov con una muestra total de 123, el análisis estadístico corresponde a la aplicación de pruebas no paramétricas, considerando que de los datos obtenidos se puede observar que la significancia bilateral de las variables Políticas de Capacitación (11 ítems) y satisfacción laboral (13 ítems) son menores a 0,05; por lo tanto podemos afirmar que los datos no configuran distribución normal. Lo anterior nos permite hacer uso del estadígrafo Rho de Spearman. La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk no aplica en la presente investigación considerando que la muestra es mayor a 50 sujetos.

CONSTANCIA QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
AYACUCHO "CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA"
Creada por ley N° 24682

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Más humana

Ayacucho, 17 de enero de 2017.

CARTA N° 05 - 2016-MPH/A.

SEÑORA:
JACQUELINE AYALA LEDESMA
Ciudad:

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EN TESIS MAGISTRAL.

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente en mi condición de Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huamanga que me honro en representar.

Por intermedio del presente, en respuesta a su solicitud presentada con fecha 12 de enero del año en curso, por la oficina de Centro de Atención al Vecino, este Despacho Autoriza a la señora JACQUELINE AYALA LEDESMA, utilizara el nombre de esta institución y por ende desarrollar el trabajo de tesis titulado "Políticas de Capacitación y Satisfacción Laboral en los Trabajos de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho 2016". Sirva la presente como documento de presentación, a fin de que se le brinden las facilidades correspondientes para la realización del trabajo de investigación planteado por interesado. Anexo solicitud para su conocimiento y fines.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente;



Med. S. Hugo Aledo Mendoza
ALCALDE

Portal Municipal N° 44 - Plaza de Armas - Ayacucho
www.munihuamanga.gob.pe
Teléfono: (066) 312587 / Fax: (066) 315872

ANEXO N° 07

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

