

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Desarrollo de capacidades y motivación laboral en las Unidades Operativas La Merced y San Ramón, EPS Selva Central S.A., 2022**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. ROMERO CHANG NORA MIRTHA  
Bach. MATOS FELIX GHIRO LUIS

Asesor : Mg. REYES ALFARO LISBETH ZINTHIA

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 21.02.2023 – 20.02.2024

Huancayo – Perú  
2024

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**DESARROLLO DE CAPACIDADES Y MOTIVACIÓN  
LABORAL EN LAS UNIDADES OPERATIVAS LA MERCED Y  
SAN RAMÓN, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Romero Chang Nora Mirtha  
Bach. Matos Felix Ghiro Luis

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciado(a) en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : \_\_\_\_\_

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

Huancayo, ..... de ..... del 2024

**DESARROLLO DE CAPACIDADES Y MOTIVACIÓN  
LABORAL EN LAS UNIDADES OPERATIVAS LA MERCED Y  
SAN RAMÓN, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022**

**ASESORA**  
**MG. REYES ALFARO LISBETH ZINTHIA**

### **Dedicatoria**

A mi familia por quienes me han apoyado para poder llegar a estas instancias de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente.

### **El autor**

### **Dedicatoria**

A mi recordado padre que se encuentra al lado del creador.

A mi amado hijo, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día;

A mi conviviente por su sacrificio, esfuerzo y por estar siempre brindándome su comprensión y cariño.

A mi estimada madre, hermana y hermanos, por sus consejos y recomendaciones. Ellos constituyen la fuerza y razón que me impulsa a seguir adelante para lograr todos mis proyectos.

### **La autora**

### **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios, por su infinita bendición; hacemos extensivo a nuestros padres, por su apoyo incondicional.

A nuestra prestigiosa Universidad Peruana Los Andes por su formación profesional y a cada catedrático por brindarnos los conocimientos y el aprendizaje en las diversas materias.

A nuestra Asesora la Mg. Lisbeth Zinthia Reyes Alfaro por brindarnos la orientación y adiestramiento en la presente tesis,

Y también a la EPSSC S.A., por permitirnos desarrollar el trabajo de investigación.

**Nora Romero Chang y Ghira Matos Felix**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0110 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

### DESARROLLO DE CAPACIDADES Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS UNIDADES OPERATIVAS LA MERCED Y SAN RAMÓN, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. MATOS FELIX GHIRO LUIS**  
**BACH. ROMERO CHANG NORA MIRTHA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MG. REYES ALFARO LISBETH ZINTHIA**

Fue analizado con fecha **26/02/2024**; con **94 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 26 de febrero de 2024.



**DR. HILARIO ROMERO GIRON**  
 JEFE (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Contenido

Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Contenido.....	viii
Contenido de tablas, figuras, gráficos, cuadros .....	xi
<b>Resumen</b> .....	xiii
<b>Abstract</b> .....	xv
Introducción.....	xvii
<b>CAPÍTULO I</b> .....	19
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	19
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> .....	19
<b>1.2. Delimitación del problema</b> .....	25
<b>1.2.1. Delimitación espacial</b> .....	25
<b>1.2.2. Delimitación temporal</b> .....	25
<b>1.2.3. Delimitación conceptual o temática</b> .....	25
<b>1.3. Formulación del problema</b> .....	25
<b>1.3.1. Problema General</b> .....	25
<b>1.3.2. Problemas Específicos</b> .....	25
<b>1.4. Justificación</b> .....	26
<b>1.4.1. Social</b> .....	26
<b>1.4.2. Teórica</b> .....	26
<b>1.4.3. Metodológica</b> .....	27
<b>1.5. Objetivos</b> .....	27
<b>1.5.1. Objetivo General</b> .....	27
<b>1.5.2. Objetivos Específicos</b> .....	27
<b>CAPÍTULO II</b> .....	28
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	28
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	28
<b>2.1.1. Antecedentes Nacionales</b> .....	28
<b>2.1.2. Antecedentes Internacionales</b> .....	30
<b>2.2. Bases Teóricas o Científicas</b> .....	32

2.2.1.	<b>Desarrollo de capacidades (Variable 1)</b> .....	32
2.2.1.1.	<b>Dimensiones</b> .....	36
2.2.2.	<b>Motivación laboral (Variable 2)</b> .....	38
2.2.2.1.	<b>Dimensiones</b> .....	41
2.3.	<b>Marco Conceptual</b> .....	44
CAPÍTULO III	.....	47
HIPÓTESIS	.....	47
3.1.	<b>Hipótesis General</b> .....	47
3.2.	<b>Hipótesis Específicas</b> .....	47
3.3.	<b>Variables (definición conceptual y operacionalización)</b> .....	47
CAPÍTULO IV	.....	50
METODOLOGÍA	.....	50
4.1.	<b>Método de Investigación</b> .....	50
4.2.	<b>Tipo de Investigación</b> .....	50
4.3.	<b>Nivel de Investigación</b> .....	50
4.4.	<b>Diseño de Investigación</b> .....	51
4.5.	<b>Población y Muestra</b> .....	52
4.6.	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	54
4.6.1.	<b>Técnicas de recolección de datos</b> .....	54
4.6.2.	<b>Instrumentos de recolección de datos</b> .....	54
4.7.	<b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b> .....	54
4.8.	<b>Aspectos éticos de la investigación</b> .....	55
CAPÍTULO V	.....	56
RESULTADOS	.....	56
5.1.	<b>Descripción de los resultados</b> .....	56
5.1.1.	<b>Variable N° 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES</b> .....	56
5.1.2.	<b>Variable 2: MOTIVACIÓN LABORAL</b> .....	60
5.2.	<b>Contraste de hipótesis</b> .....	63
5.2.1.	<b>Hipótesis General</b> .....	65
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	.....	70
CONCLUSIONES	.....	72
RECOMENDACIONES	.....	73

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	74
<b>ANEXOS</b> .....	76
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	77
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	78
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento .....	80
Anexo 4: instrumento de investigación.....	82
<b>Confiability y validez del instrumento</b> .....	84
<b>La data de procesamiento de datos</b> .....	89
Consentimiento Informado .....	90
Fotos de la aplicación del instrumento.....	92

## Contenido de tablas, figuras, gráficos, cuadros

<b>Tabla 1</b> <i>Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES</i> .....	56
<b>Tabla 2</b> <i>Dimensión 1: El entorno favorable</i> .....	57
<b>Tabla 3</b> <i>Dimensión 2: Las organizaciones</i> .....	58
<b>Tabla 4</b> <i>Dimensión 3: Las personas</i> .....	59
<b>Tabla 5</b> <i>Variable 2: MOTIVACIÓN LABORAL</i> .....	60
<b>Tabla 6</b> <i>Dimensión 1: Trabajo en equipo</i> .....	61
<b>Tabla 7</b> <i>Dimensión 2: Ambiente agradable</i> .....	62
<b>Tabla 8</b> <i>Dimensión 3: Liderazgo competente</i> .....	63
<b>Tabla 9</b> <i>“Tabla de Interpretación para la Confiabilidad “</i> .....	84
<b>Tabla 10</b> <i>“Resumen de Procesamiento para Casos realizados”</i> .....	84
<b>Tabla 11</b> <i>Estadísticas par fiabilidad de: “Desarrollo de Capacidades y Motivación Laboral en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022”</i> .....	84
<b>Tabla 12</b> <i>Evaluación por parte de los expertos del Instrumento “Desarrollo de Capacidades”</i>	85
<b>Tabla 13</b> <i>Evaluación por parte de los expertos del Instrumento “Motivación Laboral”</i> .....	85

<b>Figura 1</b> Percepción de empleadores por dificultad de contrataciones.....	20
<b>Figura 2</b> Tendencias en la demanda de habilidades blandas en Latinoamérica.....	21
<b>Figura 3</b> Aviso para el registro de reclamos .....	23
<b>Figura 4</b> Reglamento Interno de Trabajo.....	24
<b>Figura 5</b> Enfoque Sistémico de Desarrollo de Capacidades .....	33
<b>Figura 6</b> Mapa de Desarrollo de Capacidades .....	38
<b>Figura 7</b> <i>Gráfico de la Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES</i> .....	56
<b>Figura 8</b> <i>Gráfico de la dimensión El entorno favorable</i> .....	57
<b>Figura 9</b> <i>Gráfico de la dimensión Las organizaciones</i> .....	58
<b>Figura 10</b> <i>Gráfico de la dimensión Las personas</i> .....	59
<b>Figura 11</b> <i>Gráfico de la Variable 2: MOTIVACIÓN LABORAL</i> .....	60
<b>Figura 12</b> <i>Gráfico de la Dimensión 1: Trabajo en equipo</i> .....	61
<b>Figura 13</b> <i>Gráfico de la Dimensión 2: Ambiente agradable</i> .....	62
<b>Figura 14</b> <i>Gráfico de la Dimensión 3: Liderazgo competente</i> .....	63
<b>Figura 15</b> <i>“Tabla de interpretación:Rho de Spearman”</i> .....	64

## Resumen

En las primeras indagaciones se ha podido identificar el **problema** que se presenta en entidades públicas que prestan diversos servicios, tales como el suministro del agua potable; ya que el entorno laboral que se aprecia al interior de estas organizaciones hacen esfuerzos para lograr la mejora de la calidad de sus actividades inherentes a través del desempeño de sus colaboradores; en sin embargo, todavía no se percibe niveles aceptables para demostrar la competitividad y tener la conformidad de los usuarios en forma sostenible. De tal manera que, a pesar de realizar evaluaciones en forma constante al personal para conocer el nivel de capacitación que tienen éstos orientados a la mejora del desempeño laboral, falta mayor esfuerzo por parte de la entidad a fin de alcanzar una adecuada motivación laboral de acuerdo a objetivos establecidos. En tal sentido, como **objetivo** a sido: la determinación de relación entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022; cuya **metodología** se toma en primer lugar como general el científico y específico el hipotético deductivo; elegido tipo la aplicada, con el nivel el correlacional, siendo el diseño el no experimental-transversal; utilizando como técnica la encuesta y elaborado el cuestionario como instrumento con 18 ítems en total para ambas variables, con opción de respuesta planteado con la escala de Likert; presentado con una muestra de 37 trabajadores de la misma entidad. La **conclusión** general como resultado es: existe relación positiva moderada entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022; siendo la correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.447$ , significativa en el nivel 0,01 (bilateral), de tal manera que, a mayor desarrollo de capacidades habrá mayor motivación laboral. Las **recomendaciones** son principalmente referidas a la publicación de los resultados hallados y que los funcionarios de las Unidades Operativas de la Merced y San Ramón

adopten a fin de poner en ejecución actividades para la mejora de las capacidades de sus colaboradores.

**Palabras clave utilizados en la investigación**

Desarrollo de capacidades, motivación laboral, trabajo en equipo, ambiente agradable, liderazgo competente.

## Abstract

In the first enquiries it has been possible to identify the problem that occurs in public entities that provide various services, such as the supply of drinking water; since the working environment that is seen within these organisations makes efforts to achieve the improvement of the quality of their inherent activities through the performance of their collaborators; however, acceptable levels are still not perceived to demonstrate competitiveness and have the conformity of the users in a sustainable way. In such a way that, in spite of carrying out constant evaluations to the personnel to know the level of training that they have oriented to the improvement of the labour performance, a greater effort is lacking on the part of the entity in order to reach an adequate labour motivation according to established objectives. In this sense, the objective was: To determine the relationship between capacity building and work motivation in the La Merced and San Ramón Operational Units of EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022; whose methodology is taken in the first place to the general scientific method and the specific by means of the hypothetical-deductive; chosen the applied type, with the correlational level, being the non-experimental design - transversal; using the technique of the survey and elaborated the questionnaire as an instrument with 18 items in total for both variables, with option of answer raised with the Likert scale; presented with a sample of 37 workers of the same entity. The general conclusion is that there is a moderate positive relationship between skills development and work motivation in the La Merced and San Ramón Operational Units, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022; the Spearman's Rho correlation  $r_s = 0.447$ , significant at the 0.01 level (bilateral), so that the greater the skills development, the greater the work motivation. The recommendations are mainly referred to the publication of the results found and that the officials

of the Operational Units of La Merced and San Ramón adopt in order to implement activities for the improvement of the capacities of their collaborators.

Keywords used in the research

Skills development, work motivation, teamwork, pleasant environment, competent leadership.

## **Introducción**

El presente trabajo versa sobre la problemática que se percibe sobre el desempeño de trabajadores en la EPS Selva Central, Unidad Operativa San Ramón, relacionado a las capacidades adquiridas y la falta de motivación para el logro de metas propuestas de acuerdo a los programas y actividades establecidos.

Por tanto, como objetivo general estuvo planteado la determinación de la relación entre desarrollo de capacidades y motivación laboral, con información referida al período 2022.

Para cuyo efecto, el desarrollo integral se ha considerado de acuerdo a la estructura aprobada por el Reglamento de Grados y Títulos:

Capítulo I, describe la situación problemática, sus delimitaciones, formulación problemática, justificaciones abordadas, así como la especificación del objetivo general y los específicos.

Capítulo II, refiere al desarrollo del marco teórico, considera también antecedentes de trabajos nacionales y también internacionales, descripción de bases teóricas y su correspondiente marco conceptual.

Capítulo III, plantea a manera de anticipo las hipótesis, general y específicas.

Capítulo IV, considera como metodología seleccionada, complementando su método, el tipo, también nivel y diseño; señalando su población y determinando la muestra; utilizando, además, la técnica e instrumento; presentando aspectos concernientes a la ética de investigación.

Capítulo V; presenta el resultado de la investigación, tanto la descripción como el contraste de las hipótesis.

Asimismo, describe el análisis y discusión de resultados, las conclusiones arribadas, sus recomendaciones.

Termina con las referencias bibliográficas citadas en su desarrollo y Anexos con las matrices realizadas.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Hemos podido percibir el comportamiento laboral especialmente en entidades públicas, cuando los usuarios presentan constantes quejas, reclamos por los pésimos servicios; esto desde luego trae consigo desprestigio a la gestión, por cuanto se pierde credibilidad a las autoridades, funcionarios y servidores.

Servicios que deben prestarse las 24 horas con la cantidad y calidad que el usuario requiere para satisfacer sus necesidades fundamentales, en muchas ocasiones no se realiza; permaneciendo y constituyéndose como una normal costumbre o criterio de administración; lo cual, debe cambiar profunda y prontamente a fin de otorgar un buen servicio que el usuario dé su apreciación de conformidad y satisfacción, y principalmente le sirva para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en general.

Seguramente existirá diversos aspectos, factores, de la problemática que todavía se mantiene; sería muy ambicioso referirnos a todos ellos; sin embargo, consideramos algo muy importante y coyuntural el tema del desempeño laboral basado en el desarrollo de capacidades adquirido por cada elemento o colaborador relacionado a su actuación debido a la implementación o mejora en forma significativa a fin de brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios, tomando en cuenta los cambios en que vivimos: nuevas tecnologías, el trabajo remoto, nuevos perfiles laborales, desempleo juvenil, entre otros.

Asimismo, se complementa con el tema de la motivación laboral; el cual también demuestra niveles bajos de participación en forma conjunta en el desarrollo de las actividades y labores habituales, seguramente porque existen factores que no han sido aplicados a fin de obtener mejores resultados en el cumplimiento de metas de corto y

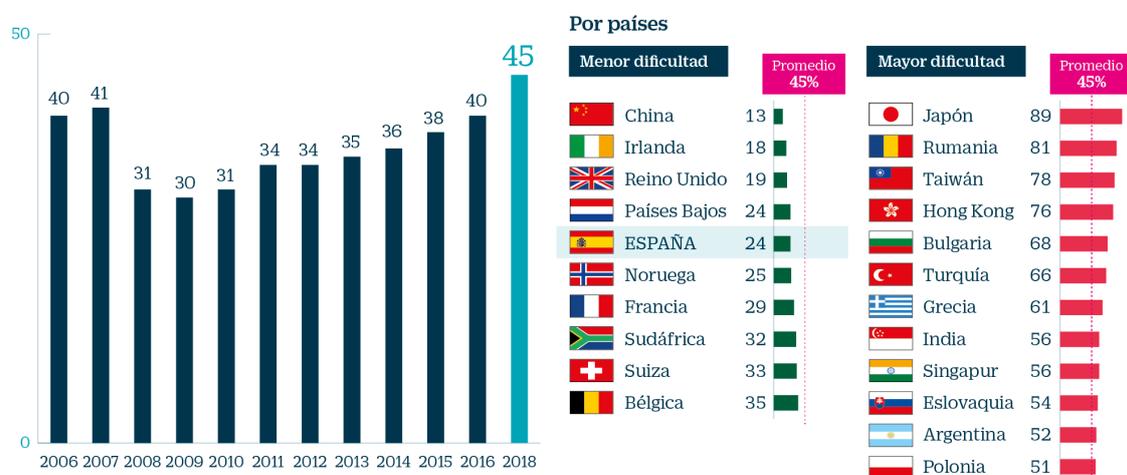
mediano plazo.

El problema mundial en que vivimos actualmente, luego de la pandemia por el COVID-19 ha dado como resultado una crisis generalizada, ya sea en lo económico y por ende en lo personal; por tanto las organizaciones y los mismos Estados como responsables de las políticas conjuntamente con los líderes y profesionales en todo ámbito, ya no se sabe cómo crear nuevos puestos de trabajo con las características de que deben ser buenos empleos permanentes y bien motivados laboralmente.

Estos problemas a nivel internacional se puede apreciar; en cuanto a dificultades para contar con el personal adecuado.

**Figura 1**

*Percepción de empleadores por dificultad de contrataciones*



*Nota.* Adaptado de

[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/01/04/fortunas/1546624234\\_953459.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/01/04/fortunas/1546624234_953459.html).

Cómo perciben los empleadores la dificultad en la contratación. Entrevista a 39,195 empleadores en 43 países. En % de entrevistados sobre el total.

“Talento, dice la RAE, se refiere a la aptitud, o lo que es lo mismo, la capacidad para el desempeño de algo, pero también se refiere a la persona inteligente o apta para determinada ocupación.” (párrafo 1)

Por tanto, según lo señalado, existe escasez del talento humano en el mundo, arrojando altos porcentajes en estos 12 años último, como se aprecia en la figura.

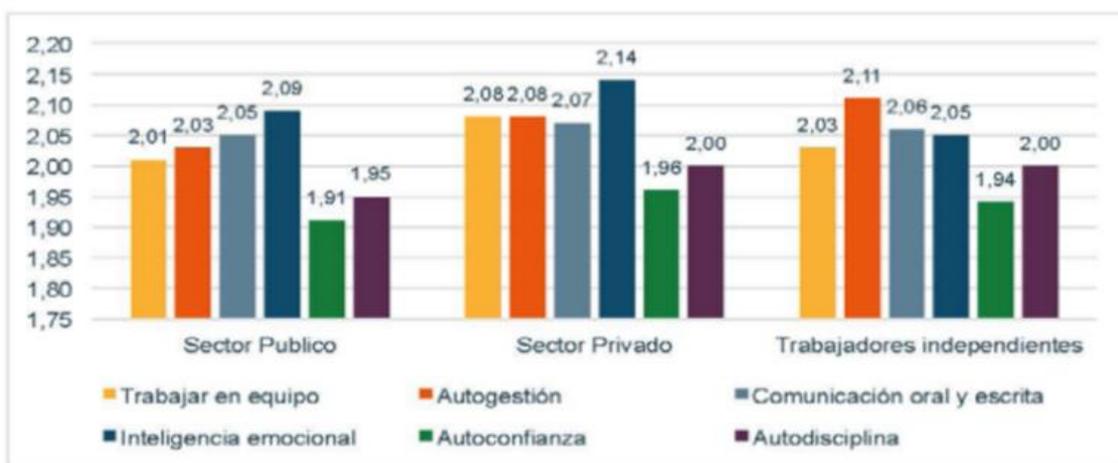
Entre las principales causas se encuentra el constante fortalecimiento de la economía en este último decenio, significando que las empresas demuestran mayor optimismo al momento de contratar profesionales calificados, los mismos que permitirán atender a los usuarios de acuerdo a nuevas necesidades que se presentan.

Esto, obliga a las empresas a poner mayor atención en el desarrollo de capacidades de sus trabajadores, a través de capacitaciones y actualizaciones; y los efectos que se notará más adelante tendrán que ser óptimos en cuanto al crecimiento empresarial conjuntamente con colaboradores debidamente motivados y bien reconocidos tanto interna como externamente ante la sociedad.

Algunos autores denominan competencias blandas a algunas habilidades desarrolladas dentro de la organización, así tenemos las preferencias:

## Figura 2

*Tendencias en la demanda de habilidades blandas en Latinoamérica.*



Nota. Adaptado de <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/demanda-de-competencias-en-lac/>

Se aprecia el trabajo en equipo luego de inteligencia emocional como las tendencias superiores en el sector privado, mientras que en el sector público está bastante alejado.

Aquí es donde se ha tenido una preocupación o motivo de realizar este estudio, porque a nivel de nuestro país también se aprecia con menos interés o preponderancia esta tendencia, es decir, el trabajo en equipo.

En cuanto a la variable motivación laboral; con mucha probabilidad, entre los principales retos que tienen los responsables del área de recursos humanos son, propiciar y conservar excelentes niveles sobre motivación laboral en el personal a cargo.

Dentro de algunos errores más usuales es pensar que el sueldo o jornal es suficiente para mantener a los servidores bien concentrados e inspirados para que ejecuten sus labores habituales. Pero, no hemos considerado presentarle o poner a disposición de un ambiente de trabajo agradable y saludable, así como experiencias laborales eficientes y eficaces y, lo más importante, brindar oportunidades de crecimiento personal y profesional.

De estos factores, surgen consecuencias tales como (GDM, 2020) señala: Que, los altos niveles sobre absentismo. Considerando que el estrés se presenta al momento en que los servidores tienen recarga de su labor habitual o existe una deficiente relación entre el grupo, las mismas que afectan a la salud. (párrafo 11)

Poca productividad. Es en el momento donde no existe correspondencia entre objetivos establecidos y una adecuada distribución de labores, por consiguiente también son cargas adicionales de labor y como horas extraordinarias. Con ello, se evidenciará que los trabajadores se encuentran agotados y tengan resultados negativos. (párrafo 12)

“Rotación no controlada: ... reconocimiento mínimo en cuanto al crecimiento profesional permitirá que permanentemente estén averiguando un mejor empleo. (párrafo 13)

Disminución de reputación empresarial ...trabajadores o ex trabajadores si aprecian negativamente a la empresa, seguramente no van a poder recomendar; este panorama de pésima imagen se transformará en un impedimento para atraer nuevos talentos. (párrafo 14)

En cuanto a la entidad de estudio, la EPS Selva Central, Unidad Operativa San Ramón, presentan problemas relacionadas al servicio que prestan a la colectividad, es decir la distribución del agua potable y para cuyo efecto se tiene un plan de contingencia para la atención, tal como se puede apreciar:

### Figura 3

*Aviso para el registro de reclamos*



**E.P.S. SELVA CENTRAL S.A.** CERRA

**OFICINA VIRTUAL**

**REGISTRE SU RECLAMO**

<b>LA MERCED:</b>	<b>Calle los Naranjos N°229</b>	<b>064-532363</b>
<b>SAN RAMÓN:</b>	<b>Jr. Ucayali N°291</b>	<b>064-318143</b>
<b>SANGANI:</b>	<b>Av. III Milenio Mz. B Lote N°11</b>	<b>947 179 237</b>
<b>PICHANAKI:</b>	<b>Av. San Martín N°595</b>	<b>064-347315</b>
<b>SATIPO:</b>	<b>Jr. 28 de julio N°336</b>	<b>064-407629</b>
<b>VILLA RICA:</b>	<b>Jr. Antonio Richle Cdra N°04</b>	<b>063-281838</b>
<b>OXAPAMPA:</b>	<b>Psj. Los Claveles Cdra N°02</b>	<b>063-462681</b>

**HORARIO DE ATENCION**

PRESENCIAL : DE LUNES A VIERNES 8:00 A.M. A 1.00 P.M. Y DE 2:30 P.M. A 5:30 P.M

WEB: 24 HORAS DEL DIA

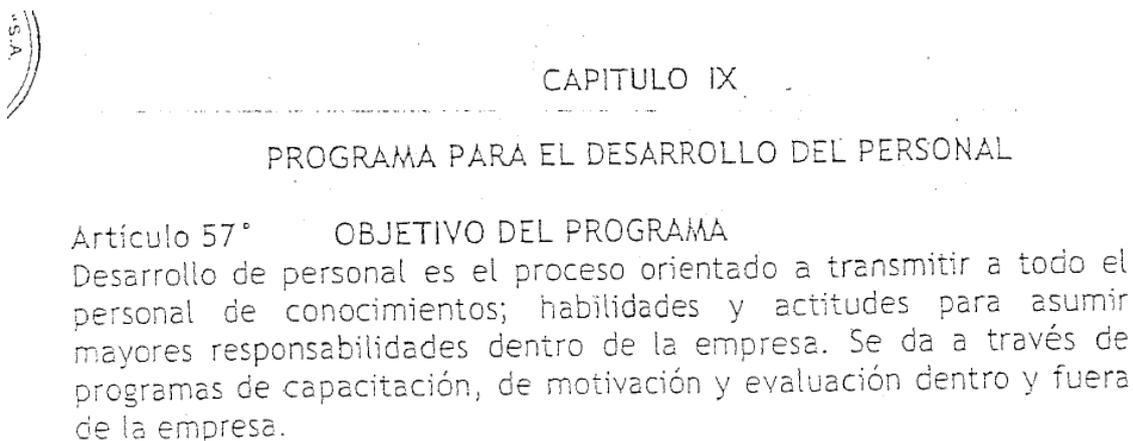
CORREO: [atencioncliente@epsselvacentral.com.pe](mailto:atencioncliente@epsselvacentral.com.pe)

Nota. Adaptado y tomado de <http://www.epsselvacentral.com.pe/portal/>

Asimismo, dentro de los instrumentos de gestión, en este caso el Reglamento Interno de Trabajo, publicado en el portal institucional, que data del año 2007, contempla lo siguiente:

#### **Figura 4**

##### *Reglamento Interno de Trabajo*



Nota. RIT vigente publicado el año 2007.

Tomando en consideración todo lo manifestado y sustentado líneas y párrafos anteriores, tomamos la decisión de elaborar el proyecto de investigación, con objetivos claros de aportar con alternativas que permitan la mejora en cuanto se refiere al valioso recurso humano como fuente fundamental en toda organización para el desarrollo sostenible.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

Como delimitación espacial del presente estudio, está considerado el Distrito de San Ramón, perteneciente a la provincia de Chanchamayo, Región Junín.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

La información a ser analizada corresponde al período fiscal de 2022.

### **1.2.3. Delimitación conceptual o temática**

Se encuentra incluido aspectos y conceptos directamente relacionados a las variables del desarrollo de capacidades y motivación laboral, ampliando a las dimensiones y los indicadores correspondientes.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación existente entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

1. ¿Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el trabajo en equipo, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022?
2. ¿Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el ambiente

agradable, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022?

3. ¿Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el liderazgo competente, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

El buen desempeño de los trabajadores repercute enormemente en los servicios que se presta a la colectividad. Para tal propósito es fundamental estrategias dirigidas para el desarrollo de las habilidades, conocimientos y planes de capacitación y motivación laboral. Al tener estos aspectos debidamente organizados y administrados continuamente, los resultados servirán para cumplir los objetivos institucionales y la percepción de los usuarios será positiva y favorable, quedando satisfechos e identificados con la entidad, siendo beneficiados con promociones, tarifas sociales, servicios diversos oportunos, para mejorar la calidad de vida de la población. Razones suficientes para desarrollar el presente trabajo de investigación; donde, tanto la entidad EPS Selva Central, Unidad Operativa San Ramón y su población serán beneficiadas notoriamente.

### **1.4.2. Teórica**

Existen diversas publicaciones referentes a los temas a desarrollar, sin embargo, es importante en esta oportunidad tener la posibilidad de

adicionar conceptos y definiciones para enriquecer el bagaje de la amplia teoría en el campo de la administración, permitiendo ser tomado como referencia para otras investigaciones.

### **1.4.3. Metodológica**

Un nuevo instrumento que permite la recolección de datos a ser elaborado y aplicado en el presente trabajo, de acuerdo a las variables identificadas y según a la problemática planteada, servirá como referencia para replicar en otras investigaciones y en escenarios distintos.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación existente entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación entre el desarrollo de capacidades y el trabajo en equipo, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022
2. Determinar la relación entre el desarrollo de capacidades y el ambiente agradable, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.
3. Determinar la relación entre el desarrollo de capacidades y el liderazgo competente, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Según, (Ramos, 2021) en su tesis; por la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el grado de Magíster en Gerencia Social; ha tenido como objetivo general: el análisis del desarrollo de capacidades, en el Proyecto de mejoramiento del agua y saneamiento integral, implementado por el SER, en la localidad de Unión La Victoria - Huancavelica, en el periodo señalado. Como metodología asumida fue con el enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo; tipo explicativa, diseño no experimental estudio de caso; la muestra fue probabilística, aleatorio simple, a 36 familias, aplicado un cuestionario de 34 preguntas; como conclusión general que arribó fue que la participación social de SER ubicado en Unión La Victoria-Huancavelica, ha sido importante a partir de la gerencia social, debido a que brindaron propuestas a fin de mejorar tanto en forma eficiente como la eficacia del plan de desarrollo orientado al agua y saneamiento.

De igual manera, (Chiroque, 2020) en la tesis “*La motivación laboral y la rotación de personal nombrado en la municipalidad provincial de Chiclayo*”; por la Universidad Señor de Sipán, para optar el Título de Licenciado en Administración; tuvo como objetivo general

“determinar la relación entre motivación laboral y la rotación del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.” Optó por la metodología del tipo de investigación básica, con diseño no experimental transversal. La población estuvo constituida por 371 colaboradores, cuya muestra fue determinada no probabilística por conveniencia a 40 trabajadores, cuyo instrumento fue el cuestionario virtual. Como conclusión general fue que, la relación fue positiva con 0.528 a través del coeficiente de Pearson, p-valor de 0.00 menor a 0.05.

Finalmente, (Ramirez, 2017) en la tesis sustentada “*Compromiso organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, región Callao*”; por la Universidad Ricardo Palma, para optar el grado de Maestro en Administración de Negocios; tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la motivación laboral, en empleados y obreros de la Empresa de Servicios de Agua Potable, en la Región Callao. La metodología utilizada fue a través del tipo de investigación correlacional, con diseño no experimental; con el muestro no probabilístico a través del muestreo censal de 134 participantes de la misma empresa, aplicado con el instrumento del cuestionario, cuya conclusión fue que “existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la motivación laboral de los empleados y obreros de una Empresa de Servicios de Agua Potable, Región Callao.” Asimismo, el resultado que ha obtenido con el uso del coeficiente Rho de Spearman fue de 0,188 con p-valor de  $0.030 < 0.05$ .

### 2.1.2. Antecedentes Internacionales

(Álvarez, 2020) en la tesis sobre “*Relación entre motivación laboral y actitud hacia la capacitación laboral*”; por la Universidad Don Vasco, A.C., Michoacan, México; para optar el título de Licenciada en Pedagogía; tuvo como objetivo general “Examinar la relación entre la motivación hacia el trabajo y la actitud hacia la capacitación laboral en la empresa Starbucks de Uruapan, Michoacán.” La metodología utilizada fue con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, de alcance correlacional; con muestro no probabilístico y de característica censal pequeña de 10 participantes, con el uso del cuestionario, habiendo llegado a una conclusión general que, existe de correlación positiva pero débil entre sus variables de estudio, con “r” de Pearson de 0.302.

Se suma también (Catalán & Ramírez, 2017) en la tesis referido a *Las relaciones interpersonales y su influencia en la motivación laboral*; Universidad de San Carlos de Guatemala; para obtener el título: Licenciada en Psicología; tuvo como objetivo principal “establecer la importancia de las relaciones interpersonales y su influencia en la motivación laboral.” La metodología que usó fue con enfoque cuantitativo, descriptivo, con una muestra intencional por 12 trabajadores, cuya conclusión principal fue que, ha permitido llevar a cabo un diagnóstico situacional, lo cual permitió determinar la gran importancia de existir relaciones interpersonales, especialmente la motivación y el logro de satisfacción que ofrece el trabajo en los colaboradores de la institución.

Complementa los antecedentes internacionales, con el trabajo de (Padovan, 2020) en su tesis *Teorías de la motivación. aplicación práctica.*; Universidad Nacional Cuyo, Mendoza, Argentina, para obtener el Título de Licenciado en Administración; ha sido su objetivo principal “Analizar los efectos de las distintas Teorías de la Motivación sobre el sector sanitario del Gran Mendoza.” La metodología utilizada fue a través de la aplicación de cuestionarios con diseños transversales; con el muestro no probabilístico a 34 participantes por conveniencia, aplicado con el instrumento del cuestionario *on line*, cuya conclusión fue que “las teorías son válidas y están vigentes después de muchos años de ser establecidas. Además, se determinaron tres objetivos específicos: (1) Explicar el concepto de motivación, (2) Describir y clasificar las distintas Teorías de la motivación, y (3) Aplicar las distintas Teorías de motivación a la muestra.”

## 2.2. Bases Teóricas o Científicas

### 2.2.1. Desarrollo de capacidades (Variable 1)

#### a) Definición

A fin de establecer una definición sobre el desarrollo de capacidades, iniciamos por lo más elemental, definir qué es capacidad.

Según (Müller et al., 2019) en su libro *Desarrollo de capacidades*; nos ofrece señalando que, “La capacidad también tiene que ver con la motivación y el liderazgo de los individuos en línea con la organización y los actores de la sociedad.” (p. 266)

Como se puede entender, la capacidad se desarrolla conjuntamente con otros elementos dentro de una organización, tales como el liderazgo, las motivaciones, entre otros.

De tal manera, la capacidad de los miembros integrantes de una determinada organización tendrá escaso valor en una entidad sin estructura adecuada, tampoco aislado a las comunidades o usuarios.

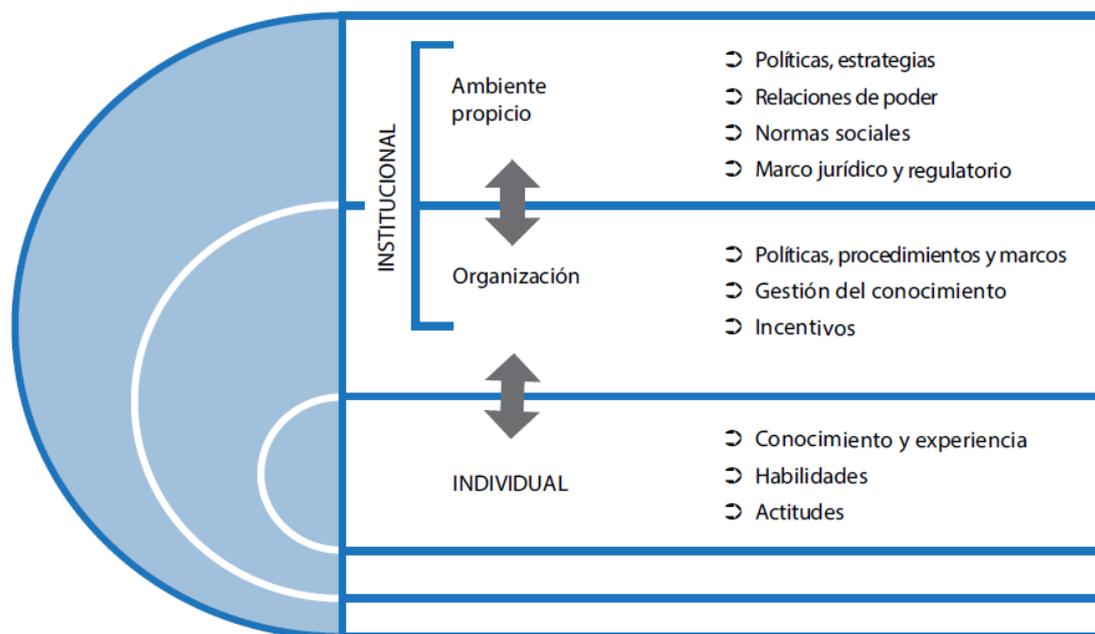
Se adhiere Ubels et al. (2010) enfatizando el término de capacidad como “la habilidad de un sistema humano para desempeñarse, sostenerse y renovarse”. (p. 4)

Ahora bien, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2006) define el ‘desarrollo de capacidades’ “como el proceso mediante el cual las personas, las organizaciones y la sociedad desatan, fortalecen, crean, adaptan y mantienen las capacidades en el tiempo” (p. 12).

## b) Enfoque Sistémico de Desarrollo de Capacidades

**Figura 5**

*Enfoque Sistémico de Desarrollo de Capacidades*



Nota. Adaptado de (Müller et al., 2019)

Al empezar el siglo XXI las organizaciones ya vienen estableciendo esfuerzos por poner en tapete el desarrollo de capacidades; es decir, profundizar las habilidades y el conocimiento de los individuos a fin de mejorar la calidad de las entidades donde laboran; esto determinará a corto período demostrar eficacia en sus actividades. Y para lograr ello, debe considerarse los tres niveles o dimensiones: organización, individuos y ambiente adecuado, tal como presenta la figura 6 (Müller et al., 2019, p. 274)

### c) Elementos

Iniciamos en esta parte al considerar que, la calidad de vida de las personas se puede definir por la capacidad que posee.

Así nos comenta (ALBOAN, 2015) en “*El desarrollo de capacidades como estrategia de cambio*”; haciendo mención a Nussbaum (2012: 38-45,55), quienes remarcan a algunos de los principales:

- **“Expansión de las capacidades”**; sostiene que las capacidades significan espacios decisivos para determinar la calidad de vida como base del desarrollo porque son las que garantizan la libertad de elección de las personas; esto en el ámbito político social.
- **“Concibe cada persona como un fin en sí mismo”**; este elemento permite generar capacidades de desarrollo de todos y en forma individual de cada persona; esto, evitando sostenerse de otras personas como puente para suyo y de todos.
- **“Es decididamente pluralista en cuanto a valores”**; entendiendo que, el desarrollo de capacidades se combina como relevante y presente los aspectos cualitativa y cuantitativamente.
- **“Se ocupa de la injusticia y las desigualdades sociales arraigadas”**; procurando evitar el aislamiento o discriminación en el proceso de desarrollo de capacidades de las personas.

### d) Proceso para el desarrollo de capacidades

El desarrollo orientado a las capacidades se encuentra establecido a procesos de cambio, para cuyo efecto entre algunas propuestas de

autores reconocidos, (Rueda, 2014) en “*El desarrollo de capacidades Un enfoque central de la cooperación al desarrollo*”; nos alcanza las siguientes etapas: planificación, implementación y evaluación.

#### **A) Planificación.**

Como primera etapa, consiste en determinar en forma integral y completa la visión a seleccionar las áreas a diagnosticar y según la disponibilidad de recursos y estrategias más adecuadas; es decir, abarca incluir actividades complejas y excluir a las que no requieren intervenir, a fin de promover el desarrollo de capacidades. (Rueda, 2014, p. 17).

#### **B) Implementación**

Esta etapa se concretiza lo establecido en la anterior etapa y desarrollar su ejecución; o sea, el diagnóstico, los planes, análisis realizados y diseños aprobados; y aplicados a programas, actividades y sistemas que se encuentran operativos.

#### **C) Evaluación**

Esta etapa fundamental, consiste en una permanente observación en forma programada y sistémica, de las actividades ejecutadas en la etapa anterior, o sea, el desarrollo e implementación, a fin de determinar los resultados; esto puede hacerse en tres momentos; a saber, en primer momento, se comprueba si las actividades ejecutadas están cumpliendo de acuerdo a lo previsto; el segundo momento, evaluar el uso de los recursos; y en tercer momento, distinguir las posibles desviaciones de objetivos previstos en

comparación con los esperados de acuerdo a los resultados obtenidos en campo.

**e) Recursos**

Toda actividad, proyecto, debe contar con recursos tales como humanos, financieros, económicos, materiales, entre otros. De tal manera los objetivos trazados se concreten a corto, mediano y largo plazo.

**2.2.1.1. Dimensiones**

En cuanto se refiere a los componentes del desarrollo de capacidades, nos trae (PNUD, 2019) en “*Desarrollo de capacidades: Texto básico del PNUD*”; enmarcados en:

**a) El Entorno**

Como entorno favorable, es considerado como un amplio sistema social, en el cual se desarrolla tanto las organizaciones como las personas en forma individual. Para cuyo efecto, debe estar presente las normas legales, como leyes, reglamentos, políticas declaradas, que, permiten regular las relaciones y normas sociales de convivencia orientado al desarrollo de capacidades. (p. 8)

**b) Las Organizaciones**

Se encarga de establecer una adecuada estructura organizacional, definir políticas institucionales y determinar procedimientos en el interior de la entidad, los cuales

establecen un efectivo nivel organizacional; a fin de tener claro los beneficios de un entorno favorable relacionado al conjunto de personas integrantes. Es decir, a un alineamiento entre estos dos componentes y adecuados recursos, tendremos un mayor potencial de desarrollo y capacidad de crecimiento. (p. 8)

**c) Las Personas**

Están constituidos por las aptitudes, así como las experiencias y conocimiento de cada una de las personas que demuestran su desempeño. Estas aptitudes son asimiladas en un espacio formal; es decir, mediante la educación y capacitaciones; en otros casos son propios de sus conocimientos naturales o informales. Este proceso de adquirir conocimientos y experiencias para el desarrollo de la capacidad individual es en gran parte formado por factores de las mismas organizaciones, los cuales acumulan y son determinantes en el desarrollo influenciado de sus capacidades individuales. (p.8)

**Figura 6**

*Mapa de Desarrollo de Capacidades*



Nota. Adaptado de (ALBOAN, 2015) referido a la comunidad COMPARTE.

## 2.2.2. Motivación laboral (Variable 2)

### A) Definición

(La Cotera, 2021) en su libro “*Cultura organizacional y motivación laboral en el personal de una institución pública de Lima*”; nos alcanza la siguiente definición, haciendo referencia a (Ray, 2012, pág. 305) en su libro “*Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ámbito laboral*”; “la motivación laboral es un tema de amplio alcance y de gran

importancia práctica y teórica. Se refiere a la dirección, intensidad y persistencia del comportamiento laboral.” (p. 40)

Asimismo, considera el autor, como el nivel de realización de las personas al ejecutar actividades voluntarias de libre elección. Esta definición asume la existencia de tres necesidades innatas al establecerse como satisfechas, motivados, productivos y con muestras de felicidad que son: “a) Competencia: buscamos controlar lo que hacemos, experimentar el dominio de nuestras habilidades. b) Autonomía: buscamos ser los directores de nuestra propia vida, y c) Relaciones: buscamos interactuar, estar conectados y preocuparnos por los demás.” (p. 41)

## **B) Factores de la motivación laboral**

Respecto a los factores, (Laura, 2015) en su artículo sobre “*Motivación laboral y Engagement*”; señala entre los factores que favorecen la motivación laboral, son las siguientes:

- ✓ “El dinero: aunque en ocasiones a medida que mejora su status económico disminuye la importancia que le da al dinero.” (p. 19)

Sin embargo, hay que tener claro que, el dinero no motiva de la misma forma a una persona que tiene necesidades un tanto satisfechas, a otra que requiere para su sobrevivencia.

- ✓ “El reconocimiento dentro de la empresa.” (p. 19)

Es importante reconocer el esfuerzo y el desempeño del trabajador en la empresa, de preferencia en forma pública, ya que al mismo tiempo

servirá como ejemplo o modelo a seguir de acuerdo a su participación efectiva hacia sus compañeros.

- ✓ La responsabilidad sobre el trabajo: debe corresponder con la formación y la capacidad de cada uno.” (p. 19)

De igual manera, toda función asignada al trabajador corresponde una responsabilidad, y ésta debe tener coherencia de acuerdo a su perfil y el grado de esfuerzo realizado e individualizado.

- ✓ “El reconocimiento social: un trabajo valorado y reconocido por la sociedad es una fuente de motivación por sí mismo.” (p. 19)

Asimismo, un reconocimiento por la labor eficiente realizado por una persona debe ser reconocido por el grupo social, tomando en cuenta el aporte por el desarrollo de la misma comunidad donde vive.

Seguramente existirá otros factores que contribuyen a la motivación laboral, los cuales permiten el desarrollo de capacidades de la misma persona y al mismo tiempo el crecimiento de la entidad.

### **C) Importancia de la motivación con el clima labora**

Continuando sus excelentes apreciaciones de Laura (2015), citando a (Chiavenato, 2001), considera cuando la motivación de los integrantes de una entidad se encuentra elevada, también el clima laboral será elevado, evidenciando aspectos como excelentes relaciones, satisfacción alcanzada, buenos ánimos de superación, colaboración mutua entre ellos. Lo contrario en ambos aspectos serán similares; es decir, motivación baja, clima laboral baja. (p. 24)

### 2.2.2.1. Dimensiones

#### a) Trabajo en Equipo

De acuerdo a (Zelaya, 2010) en su libro “*Trabajo en equipo*”; hace alusión sobre el tema cuando señala que, cuando se reúne en forma organizada un grupo de personas con el objetivo de lograr metas u objetivos comunes, se denomina equipo, y obviamente para realizar alguna tarea o trabajo, se asume que es un equipo de trabajo. Ahora bien, los objetivos trazados sin la contribución de todos los integrantes no será posible cumplir las metas con éxito. (p. 6)

Asimismo, (Ander, 2005) en su obra “*El trabajo en equipo*”; nos regala una definición siguiente: “Se trata de un pequeño número de personas que con conocimiento y habilidades complementarias, unen sus capacidades de cara al logro de determinados objetivos y a la realización de actividades orientadas hacia la consecución de los mismos.” (p. 19)

#### b) Ambiente laboral agradable

(Miranda, 2018) considera que, un ambiente laboral es donde los sujetos intercambian actividades a través de la muestra de empatía mutua; asimismo, es el lugar donde permite realizar un adecuado control de componentes personales, donde se pone de manifiesto principalmente el carácter individual, que sumados es factible de lograr excelentes resultados.

“Las personas involucradas generan relaciones con compañeros y jefes, las cuales mientras estén mejor desarrolladas, creará un mejor ambiente, ya que crearán vínculos de confianza y será comodidad, donde se podrá compartir pensamientos, buscar soluciones a problemas” (p. 4)

Asimismo, (Arias et al., 2019) en “*Estrategia de intervención para un ambiente laboral saludable*”; asevera que una entidad laboral se percibe como un ambiente pequeño o micro-ambiente, subconjunto abierto constituido por personas, puestos y secciones definidas de trabajo, donde están debidamente establecidas las actividades con sus respectivos elementos, definidas en espacio físico complementadas con aspectos culturales.

Por tanto, señala que el ambiente laboral está conformado por tres determinantes como estrategias, haciendo referencia al estudio realizado por Estrada, J., Pupo, I., Rodríguez, Y & Cañedo, R. (2009):

“1. El general: Compuesto por los aspectos económicos, sociales, legales y tecnológicos, que influyen a largo plazo en el quehacer de los directivos, la organización y sus estrategias.”

“2. El operativo: Que comprende el cliente, el trabajo y los proveedores que ejercen su influencia más o menos concreta e inmediata en la dirección.”

“3. El interno: Que abarca el total de las fuerzas que actúan dentro de la organización y que posee implicaciones específicas para su dirección y desempeño.” (p. 12)

**c) Liderazgo o líder competente**

Según (Maxwell, 2000) en su libro todavía vigente “*Las 21 Cualidades Indispensable de un Líder*”; señala entre otros aspectos importantes sobre el liderazgo, “Los líderes altamente competentes hacen más que actuar al más alto nivel. Inspiran y relacionales para sobrevivir, los líderes efectivos combinan esas habilidades con una elevada capacidad para llevar sus organizaciones a nuevos niveles de excelencia e influencia.” (pp. 20-21)

De igual manera, corrobora (N.d., 2015) en una publicación anónima sobre “*Competencias Personales Liderazgo*”; un líder competente es el que demuestra la capacidad de coordinación y organización en forma eficaz los equipos de trabajo, creando un adecuado ambiente laboral, con una orientación hacia sus integrantes motivándoles y conduciéndolos a llegar con éxito a las metas y objetivos establecidos. Para tal propósito irradia con el ejemplo demostrando puntualidad, responsabilidad, cumplimiento, compromiso y ética en todo momento. (p. 1)

## **2.3. Marco Conceptual**

### **APTITUDES**

Capacidad que corresponde a una persona para ejecutar en forma adecuada alguna actividad, función o determinado servicio.

### **AUTONOMÍA**

Facultad que tiene una persona o institución para actuar con criterio y decisión independiente.

### **CALIDAD DE VIDA**

Resultado individual o social en relación con los factores económicos y sociales, sobre las necesidades del individuo, con libertad emocional, entornos naturales y aspectos de salud favorables.

### **CAPACITACION**

Etapas que permite a las personas la adquisición de nuevos conocimientos, permitiendo mejorar su comportamiento y desempeño dentro de una institución que mantiene relación laboral.

### **COMPETENCIAS**

Capacidad de las personas para el desarrollo en una determinada actividad o función.

### **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Forma de apreciación sobre el comportamiento de las personas en las instituciones, en cuanto a las interacciones laborales según la estructura organizacional de ejecución de su función.

**CORTO PLAZO**

Considera a una medición cercana o más baja, referido a un espacio de tiempo generalmente como límite un año.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Es un sistema jerárquico optado para organizar a los colaboradores a través de un organigrama elaborado en una determinada institución.

**EXPERIENCIAS**

Acumulación de conocimientos que las personas tienen durante su vida a través de un determinado tiempo.

**HABILIDAD**

Capacidad que posee una persona para realizar una tarea en forma correcta y con cierta facilidad.

**LARGO PLAZO**

Como periodo o factor de tiempo está vinculada al criterio relativamente amplio, generalmente más de 5 años.

**LIDERAZGO**

Es una disciplina cuya facultad de ejercitar genera influencia en un determinado grupo de trabajo, a fin de lograr metas en forma conjunta.

**MEDIANO PLAZO**

Se puede considerar como un periodo intermedio entre el corto plazo y largo plazo, generalmente de 2 a 5 años.

## **POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

Decisiones declaradas en forma escrita que define el camino o guía de una organización.

## **RECURSOS ECONOMICOS**

Conforman los elementos de índole económico, para el uso de una organización en el logro de sus objetivos y cumplir con la demanda insatisfecha de los clientes o usuarios.

## **RECURSOS FINANCIEROS**

Son los activos que tiene una organización empresarial constituido en términos de liquidez para el uso y logro de sus objetivos.

## **RECURSOS HUMANOS**

Elementos humanos de una institución o empresa debidamente gestionado para el funcionamiento en determinadas tareas, desde el reclutamiento, selección, contratación, capacitación y culminación de relación laboral.

## **SISTEMA SOCIAL**

Definición que permite explicar la forma cómo se encuentra instituida una sociedad, a través de una estructura de interrelación constante.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

Existe relación entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022

#### 3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el trabajo en equipo, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022
2. Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el ambiente agradable, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.
3. Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el liderazgo competente, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022

#### 3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

##### a) (Variable N° 1) Desarrollo de Capacidades

(PNUD, 2019) Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo publica en *Desarrollo de capacidades: Texto básico del PNUD*; señalando: “El desarrollo de capacidades se refiere a las transformaciones que empoderan a las personas, los líderes, las organizaciones y las sociedades.” (p. 3).

Asimismo, (ALBOAN, 2015) en *El desarrollo de capacidades como estrategia de cambio*; menciona sobre las dimensiones en los que se sostienen

y se desarrollan las capacidades; es decir el entorno, las organizaciones y las personas, tomando en cuenta a (PNUD, 2009). (p. 41)

**b) (Variable 2) Motivación Laboral**

Según (Espada, 2015) en su libro *La Motivación*, nos alcanza la siguiente definición: "... inducen al hombre y a la mujer a hacer algo, algo que ilusiona y que estimula; ..., podemos encontrar motivación dentro fuera del trabajo: dentro, el trabajo en equipo, un ambiente agradable, un grupo de personas cohesionadas, un liderazgo competente" (p. 16)

### 2.3.1. Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable N°. 1	(PNUD, 2019) Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo publica en Desarrollo de capacidades: Texto básico del PNUD; señalando: "El desarrollo de capacidades se refiere a las transformaciones que empoderan a las personas, los líderes, las organizaciones y las sociedades." (p. 3). Asimismo, (ALBOAN, 2015) en El desarrollo de capacidades como estrategia de cambio; menciona sobre las dimensiones en las que se sostienen y se desarrollan las capacidades; es decir el entorno, las organizaciones y las personas, tomando en cuenta a (PNUD, 2009). (p. 41)	Para medir la variable "DESARROLLO DE CAPACIDADES" la misma tiene 9 ítems, a través de la escala Likert, de naturaleza ordinal. (Valderrama y Jaimes, 2019, p. 239)	El entorno favorable	Reglas	CUESTIONARIO	1. Totalmente en desacuerdo 2. Indiferente 3. Totalmente de acuerdo
Leyes						
Políticas						
Las organizaciones			Estructura			
			Procedimientos internos			
			Capacidad de crecimiento			
Las personas			Aptitudes			
			Experiencias			
			Grado de desarrollo			

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable Nro. 2	Según (Espada, 2015) en su libro La Motivación, nos alcanza la siguiente definición: "... inducen al hombre y a la mujer a hacer algo, algo que ilusona y que estimula; ..., podemos encontrar motivación dentro fuera del trabajo: dentro, el trabajo en equipo, un ambiente agradable, un grupo de personas cohesionadas, un liderazgo competente" (p. 16)	Para la operacionalización de las variables se encuentra considerado la elaboración de un cuestionario para la variable "MOTIVACIÓN LABORAL" la misma que tiene 9 ítems, a través de la escala de tipo Likert, de naturaleza ordinal. (Valderrama y Jaimes, 2019, p. 239)	Trabajo en equipo	Nivel de comunicación	CUESTIONARIO	1. Totalmente en desacuerdo 2. Indiferente 3. Totalmente de acuerdo
MOTIVACIÓN LABORAL				Nivel de cooperación		
				Nivel de innovación		
			Ambiente agradable	Remuneración		
Seguridad social						
Ambiente físico						
Liderazgo competente			Coordinación			
			Cumplimiento			
			Ética			

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. Método de Investigación

Tal como afirman (Fuentes et al., 2020) en su libro “*Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*”; considera que “El desarrollo de un proyecto de investigación corresponde al acercamiento científico de una problemática vivida en el entorno social; para ello, se usa el método científico y se desarrolla cada fase de manera detallada.” (p. 31)

Por tanto, el **método general** que se utilizará será el científico.

Asimismo, como **método específico**, será el hipotético-deductivo y según (Arispe et al., 2020) en su obra; nos da la siguiente definición, señalando que es el método que se base de una hipótesis planteada, permitiendo según los resultados confirmar o rechazar, generando alcanzar a conclusiones a ser corroboradas con los hechos empíricos. (p. 56)

#### 4.2. Tipo de Investigación

En cuanto al tipo, es una investigación **aplicada**.

Así nos refiere (Arroyo, 2020) cuando describe que “la investigación aplicada tiene una base teórica y busca la aplicabilidad de esta en una realidad concreta” (p. 100)

#### 4.3. Nivel de Investigación

Se ha seleccionado el **Correlacional**, ya que según (Ñaupas et al., 2018) afirma que se utiliza al intentar determinar el grado de correlación entre las variables de estudio definidas. (p. 368)

#### 4.4. Diseño de Investigación

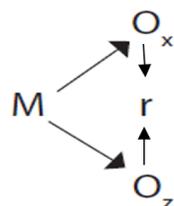
El diseño acorde con la investigación es **no experimental, transversal**. Ya que se presenta cuando corresponde a analizar métodos particulares de mayor aplicación en ciencias sociales empresariales, en este caso en Contabilidad.

(Arroyo, 2020, p. 240)

Esquema:

##### **Figura 1**

*Diseño del proyecto de investigación*



**Donde la Variable N° 1 es:** Desarrollo de capacidades

**Variable N° 2 es:** Motivación laboral

#### 4.5. Población y Muestra

Consideramos para el análisis estadístico una población finita y los colaboradores pertenecen a la misma entidad en estudio conformado por 37 trabajadores.

NRO.	PERSONAL DE EPS SELVA CENTRAL S.A. 2022		
	COD	CARGOS	FECHA DE INGRESO
<b>UNIDAD OPERATIVA LA MERCED</b>			
1	M040	Jefe de la Unidad Operativa La Merced	22.08.2007
2	B020	Responsable de Recaudacion	01.02.2013
3	M004	Atención alcliente	02.01.1997
<b>OBREROS ESTABLES</b>			
4	C003	Personal Operativo	18.01.2018
5	H009	Personal Operativo	23.08.2006
6	M002	Personal Operativo	02.01.1997
7	M018	Personal Operativo	02.11.2020
8	P013	Personal Operativo	01.10.2000
9	S007	Operador R1-R3	01.09.1998
10	V005	Personal Operativo	02.01.1997
11	O015	Personal Operativo	18.01.2018
12	A058	Resp. De mantenimiento de operación de redes	02.05.2014
13	C052	Mantenimiento en Linea Captacion Toro, Torino y Tamagno	03.09.2013
14	M051	Personal Operativo	01.05.2013
15	S030	Operador Planta Tratamiento	01.05.2013
16	S032	Operador Planta Tratamiento	03.09.2013
<b>OBREROS CONTRATADOS</b>			
17	A070	Personal Operativo	01.09.2020
18	L032	Personal Operativo	01.09.2020
19	T028	Personal Operativo	01.09.2020
20	P050	Personal Operativo	01.09.2020
21	C088	Personal Operativo	16.01.2020
22	G040	Personal Operativo	16.01.2020
23	T025	Personal Operativo	10.09.2020
24	O018	Personal Operativo	14.09.2021

NRO.	PERSONAL DE EPS SELVA CENTRAL S.A. 2022		
	COD	CARGOS	FECHA DE INGRESO
<b>UNIDAD OPERATIVA SAN RAMON</b>			
1	R031	Jefe Unidad Operativo	15.05.2013
2	P018	Asistente Comercial	16.01.2002
3	C097	Responsable de Recaudacion	
4	C079	Atencion al Cliente	04.12.2018
<b>OBREROS ESTABLES</b>			
5	P035	Jefe Unidad Operativo	03.02.2014
6	P015	Personal Operativo	06.08.2001
7	P011	Personal Operativo	
8	D017	Personal Operativo	02.01.2012
9	Q018	Personal Operativo	25.10.2021
10	L027	Personal Operativo	03.02.2016
<b>OBREROS CONTRATADOS</b>			
11	A064	Personal Operativo	06.12.2018
12	C087	Personal Operativo	01.11.2019
13	N011	Personal Operativo	12.10.2021

Por consiguiente, siendo pequeña la muestra, será censal considerando los criterios siguientes:

- Criterio de Inclusión: 37 trabajadores, muestra no probabilística, censal.
- Criterio de Exclusión: no considera

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

### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos**

#### **Técnica: La encuesta**

De acuerdo a lo que expresa (Arias, 2020) en su libro; una encuesta es la herramienta como técnica dirigido a personas que se utiliza para aplicar el denominado cuestionario. (p. 18)

### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

#### **Instrumento: Cuestionario**

El mismo (Arias, 2020) refiere sobre el cuestionario, que es el instrumento más adecuado para el recojo de datos en el presente trabajo; la misma que consiste en la elaboración de preguntas o afirmaciones debidamente enumeradas en un formato especial, donde se incluye las opciones de respuesta, sean cerradas o abiertas. (p. 21)

## **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

(Martínez, 2019) en su libro sobre “*Estadística y muestreo*”; manifiesta al respecto cuando señala que, una vez obtenido la base de datos a través del instrumento, son verificados para determinar la consistencia y procesar a través de programas apropiados. (p. 69)

Este proceso es posible gracias a softwares como el Excel, SPSS, PSPP, STATA, entre otros, los cuales nos ofrecen para la interpretación a través de cuadros, tablas, gráficos.

Al haber obtenido los resultados, continúa el análisis, ya sea el descriptivo y la inferencial con la contrastación de las hipótesis.

Para el análisis descriptivo, tenemos como base las tablas de frecuencia y los gráficos del programa estadístico SPSS en la versión 27.

En cuanto al análisis inferencial, corresponde la contrastación de hipótesis, tanto general como los específicos, utilizando el coeficiente Tau b de Kendall; que facilitará establecer las conclusiones y recomendaciones.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Nos corresponde dar un cumplimiento formal y estricto a reglamentos vigentes sobre el comportamiento ético, como: Reglamento de ética, el Reglamento General de Investigación, el reglamento de grados y títulos de la Facultad; y, principalmente presentar el trabajo de investigación con datos reales y fidedignos comprobables.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de los resultados

##### 5.1.1. Variable N° 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES

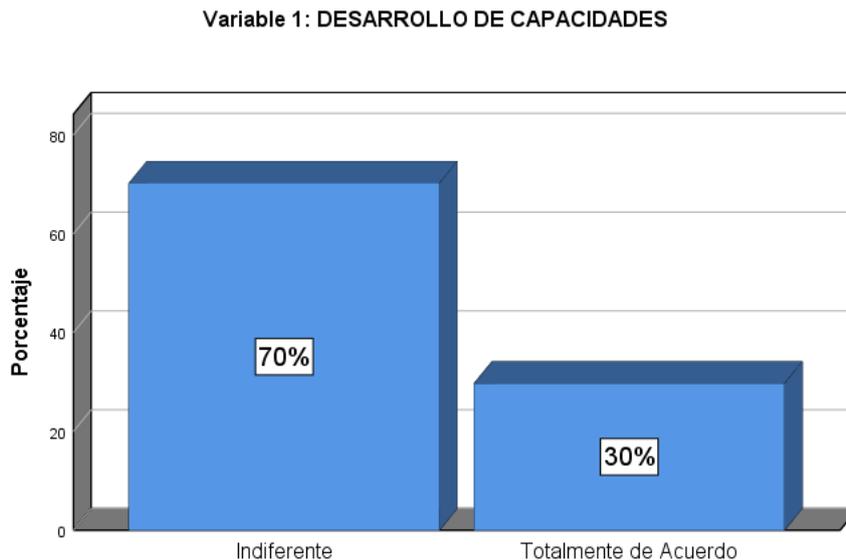
**Tabla 1**

*Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	26	70,3	70,3	70,3
	Totalmente de Acuerdo	11	29,7	29,7	100,0
Total		37	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Gráfico de la Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES*



*Nota.* Datos de acuerdo a la Tabla 1

#### Interpretación

Ante la consulta a los colaboradores sobre la variable Desarrollo de Capacidades, el 70% se mostraron indiferentes, mientras el 30% estuvieron totalmente de Acuerdo en tomar en cuenta esta importante decisión como política institucional.

#### a) Dimensión 1: El entorno favorable

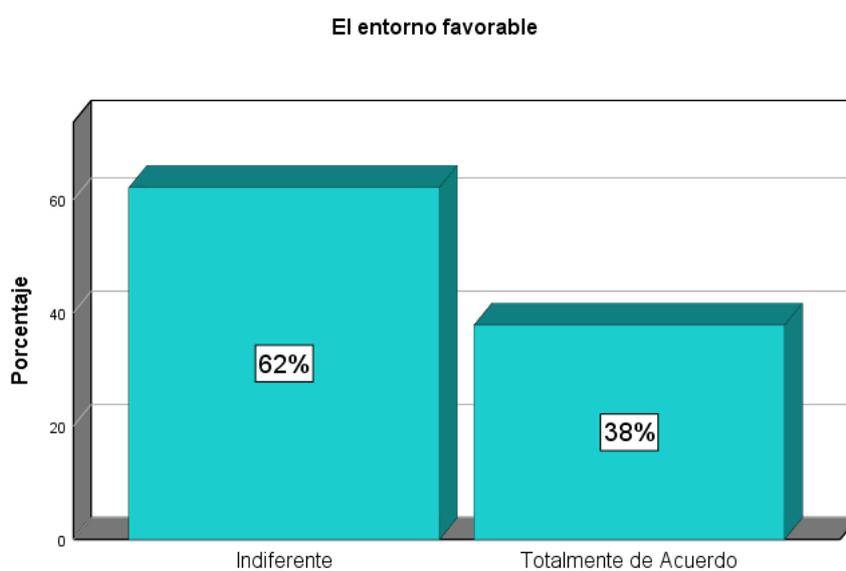
**Tabla 2**

*Dimensión 1: El entorno favorable*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	23	62,2	62,2	62,2
Válido Totalmente de Acuerdo	14	37,8	37,8	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Gráfico de la dimensión El entorno favorable*



*Nota.* Datos de acuerdo a la Tabla 2

#### **Interpretación**

Consideraron los entrevistados en el 38% estar Totalmente de acuerdo con la implementación de un entorno favorable para los colaboradores de la institución, mientras que el 62% no opinaron al estar indiferentes.

## b) Dimensión 2: Las organizaciones

**Tabla 3**

*Dimensión 2: Las organizaciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	14	37,8	37,8	37,8
Válido Totalmente de Acuerdo	23	62,2	62,2	100,0
Total	37	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Gráfico de la dimensión Las organizaciones*



*Nota.* Datos de acuerdo a la Tabla 3

## Interpretación

Respecto a la dimensión de las organizaciones, el 62% estuvieron totalmente de Acuerdo con la estructura organizacional de la entidad en estudio, en tanto, el 38% se mantuvieron indiferentes.

### c) Dimensión 3: Las personas

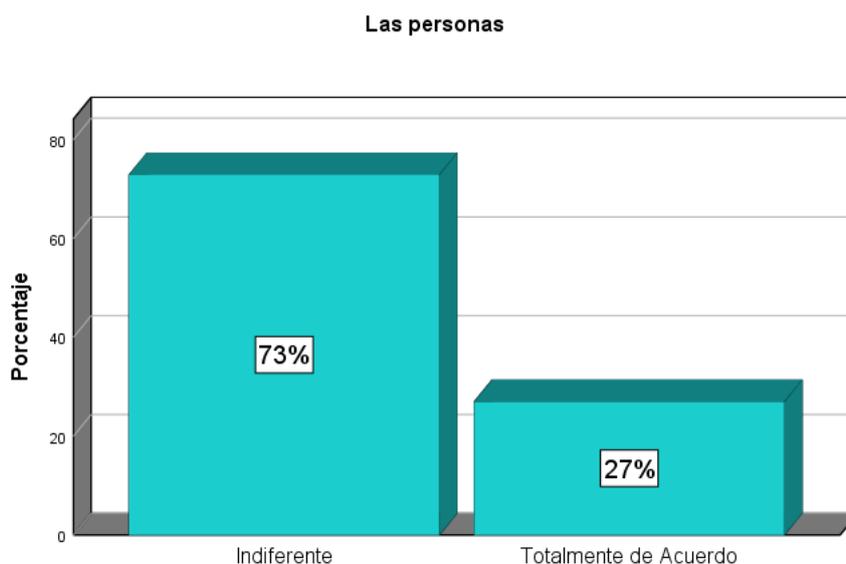
**Tabla 4**

*Dimensión 3: Las personas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	27	73,0	73,0	73,0
	Totalmente de Acuerdo	10	27,0	27,0	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Gráfico de la dimensión Las personas*



*Nota.* Datos de acuerdo a la Tabla 4

### **Interpretación**

En cuanto a la dimensión de las Personas, el 73% se mostraron indiferentes sobre aspectos de aptitud, experiencias y grados de desarrollo en la entidad de referencia del

presente trabajo de investigación; si embargo, el 27% estuvieron totalmente de acuerdo en considerar lo señalado.

### 5.1.2. Variable 2: MOTIVACIÓN LABORAL

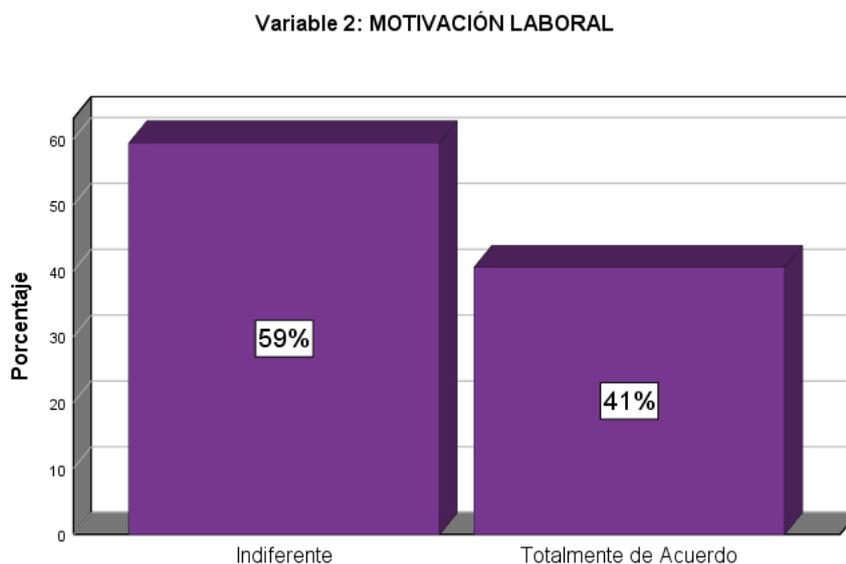
**Tabla 5**

*Variable 2: MOTIVACIÓN LABORAL*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	22	59,5	59,5	59,5
	Totalmente de Acuerdo	15	40,5	40,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Gráfico de la Variable 2: MOTIVACIÓN LABORAL*



*Nota.* Datos de acuerdo a la Tabla 5

### Interpretación

De la consulta sobre la variable Motivación Laboral, el 59% estuvieron indiferentes, mientras que el 41% Totalmente de Acuerdo.

#### d) Dimensión 1: Trabajo en equipo

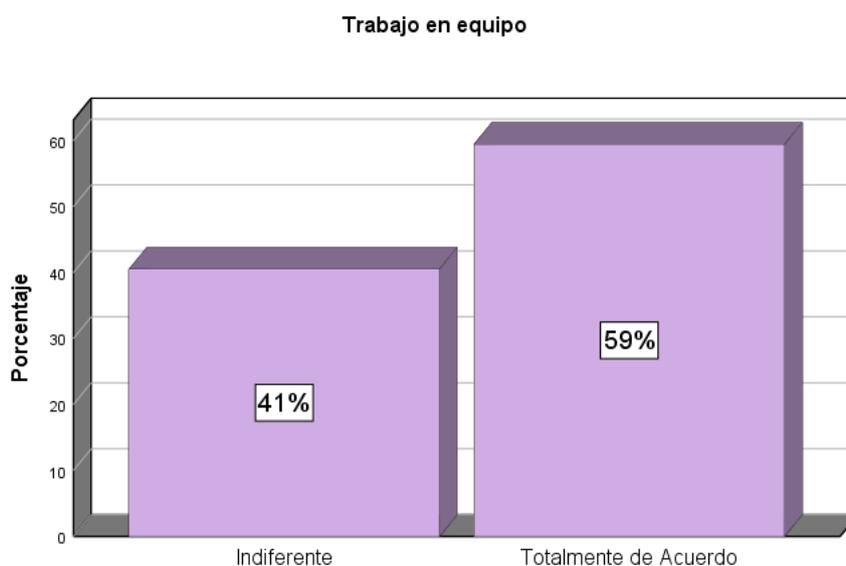
**Tabla 6**

*Dimensión 1: Trabajo en equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	15	40,5	40,5	40,5
	Totalmente de Acuerdo	22	59,5	59,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Gráfico de la Dimensión 1: Trabajo en equipo*



*Nota.* Datos de acuerdo a la Tabla 6

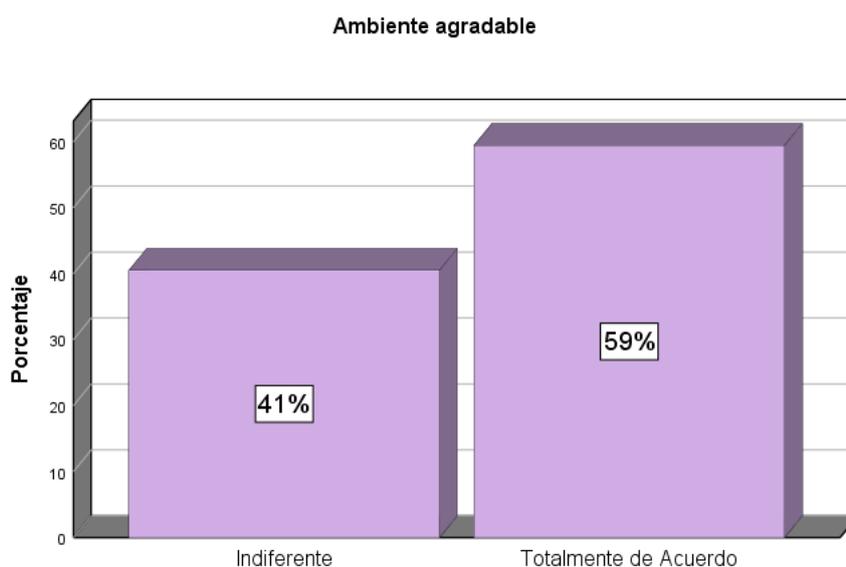
#### **Interpretación**

Se aprecia en cuanto a la dimensión Trabajo en Equipo, el 59% estuvieron Totalmente de Acuerdo con su realización, mientras que el 41% mostraron indiferencia.

#### e) Dimensión 2: Ambiente agradable

**Tabla 7***Dimensión 2: Ambiente agradable*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	15	40,5	40,5	40,5
Válido Totalmente de Acuerdo	22	59,5	59,5	100,0
Total	37	100,0	100,0	

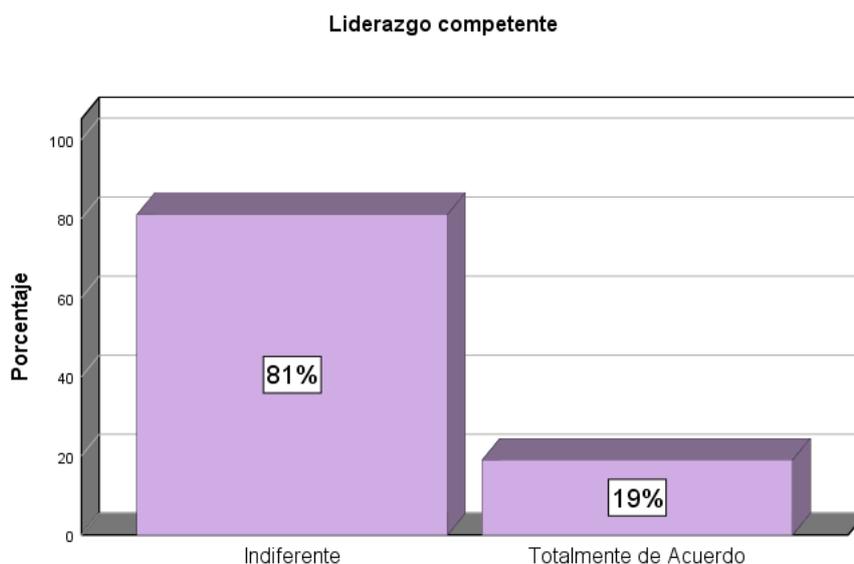
**Figura 13***Gráfico de la Dimensión 2: Ambiente agradable**Nota. Datos de acuerdo a la Tabla 7***Interpretación**

Respecto a la dimensión Ambiente Agradable, los encuestados manifestaron estar Totalmente de Acuerdo con la presencia en las labores, mientras que el 41% consideraron su indiferencia.

**f) Dimensión 3: Liderazgo competente**

**Tabla 8***Dimensión 3: Liderazgo competente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	30	81,1	81,1
	Totalmente de Acuerdo	7	18,9	100,0
Total		37	100,0	100,0

**Figura 14***Gráfico de la Dimensión 3: Liderazgo competente**Nota.* Datos de acuerdo a la Tabla 8**Interpretación**

Finalmente, al consultar sobre el Liderazgo competente, los colaboradores manifestaron con el 81% no estar presente, solamente el 19% señalaron estar totalmente de acuerdo con la realización.

**5.2. Contraste de hipótesis**

Para contrastación de hipótesis es usado en la investigación a fin de determinar si la afirmación planteada es falsa o verdadera, así como para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Previamente, el instrumento ha sido sometido a una validación prueba piloto, a fin de evidenciar su aplicación.

Luego de emigrar los datos debidamente ordenados y calificados, se procede a la prueba de hipótesis a través del coeficiente Rho de Spearman; siendo la siguiente tabla de interpretación.

**Figura 15**

*“Tabla de interpretación: Rho de Spearman”*

**Tabla 2.** Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota:* Tabla adaptada y usada según (Martínez & Campos, 2015)

### 5.2.1. Hipótesis General

#### 1. Planteamiento estadístico de la Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** No relación entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.

#### 2. Nivel de significancia o riesgo

$$\alpha = 0,05$$

#### 3. Utilización del estadístico de prueba

Programa IBM SPSS Versión 26.

			Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES	Variable 2: MOTIVACIÓN LABORAL
Rho de Spearman	Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES	Coefficiente de correlación	1,000	,447**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	37	37
	Variable 2: MOTIVACIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	37	37

#### 4. Lectura del P. valor

El p-valor determinado es  $0.006 < 0.05$

#### 5. Decisión estadística

Rechazamos la hipótesis nula.

#### 6. Conclusiones estadísticas

Se concluye que, existe relación positiva moderada entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022; siendo la correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.447$ , significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### a) Hipótesis Específica 1

##### 1. Planteamiento estadístico de la Hipótesis Específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el desarrollo de capacidades y el trabajo en equipo, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el trabajo en equipo, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.

##### 2. Nivel de significancia o riesgo

$$\alpha = 0,05$$

##### 3. Utilización del estadístico de prueba

Programa IBM SPSS Versión 26.

		Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES		Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES	Coefficiente de correlación	1,000	,342*
		Sig. (bilateral)	.	,038
	Trabajo en equipo	N	37	37
		Coefficiente de correlación	,342*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	37	37

##### 4. Lectura del P. valor

El p-valor determinado es  $0.038 < 0.05$

##### 5. Decisión estadística

Rechazamos la hipótesis nula.

## 6. Conclusiones estadísticas

Se concluye que, existe relación positiva baja entre el desarrollo de capacidades y el trabajo en equipo, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022; siendo la correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.342$ , significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### b) Hipótesis Específica 2

#### 1. Planteamiento estadístico de la Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el desarrollo de capacidades y el ambiente agradable, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.

**H<sub>a</sub>**: Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el ambiente agradable, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.

#### 2. Nivel de significancia o riesgo

$$\alpha = 0,05$$

#### 3. Utilización del estadístico de prueba

Programa IBM SPSS Versión 26.

		Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES		Ambiente agradable
Rho de Spearman	Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES	Coefficiente de correlación	1,000	,321*
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	37	37
	Ambiente agradable	Coefficiente de correlación	,321*	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	37	37

#### 4. Lectura del P. valor

El p-valor determinado es  $0.043 < 0.05$

### 5. Decisión estadística

Rechazamos la hipótesis nula.

### 6. Conclusiones estadísticas

Se concluye que, existe relación positiva baja entre el desarrollo de capacidades y el ambiente agradable, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022., 2022; siendo la correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.321$ ; significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### c) Hipótesis Específica 3

#### 1. Planteamiento estadístico de la Hipótesis Específica 3

**H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el desarrollo de capacidades y el liderazgo competente, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.

**H<sub>a</sub>**: Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el liderazgo competente, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.

#### 2. Nivel de significancia o riesgo

$$\alpha = 0,05$$

#### 3. Utilización del estadístico de prueba

Programa IBM SPSS Versión 26.

		Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES		Liderazgo competente
Rho de Spearman	Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,448** ,005

	N	37	37
Liderazgo competente	Coefficiente de correlación	,448**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	37	37

#### 4. Lectura del P. valor

El p-valor determinado es  $0.005 < 0.05$

#### 5. Decisión estadística

Rechazamos la hipótesis nula.

#### 6. Conclusiones estadísticas

Se concluye que, existe relación positiva moderada entre el desarrollo de capacidades y el liderazgo competente, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022; siendo la correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.448$ , significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Del objetivo presentado como general, está determinado que, existe una relación positiva moderada entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022; siendo la correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.447$ , significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Y, según los antecedentes citados, nos permite las discusiones, comparaciones o diferencias de resultados:

(Chiroque, 2020) en la tesis La motivación laboral y la rotación de personal nombrado en la municipalidad provincial de Chiclayo; concluye que existe la relación positiva con 0.528 a través del coeficiente de Pearson, p-valor de 0.00 menor a 0.05; en comparación a nuestro resultado obtiene mayor fuerza de asociación y similar en el p-valor; sin embargo, utiliza un estadígrafo no apropiado, ya que se trata de variables cualitativas y no cuantitativas, al utilizar Pearson.

Asimismo, (Ramirez, 2017) en la tesis “Compromiso organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, región Callao”; concluye que, existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la motivación laboral de los empleados y obreros de una Empresa de Servicios de Agua Potable, Región Callao, con el coeficiente Rho de Spearman de 0,188 y p-valor de  $0.030 < 0.05$ ; utiliza correctamente el coeficiente, pero el grado de relación es muy bajo.

Referente a los estudios internacionales, (Álvarez, 2020) en “Relación entre motivación laboral y actitud hacia la capacitación laboral”; llega a la conclusión de que, la existe de una correlación positiva débil entre las variables de estudio, con “r” de

Pearson de 0.302. También utiliza otro estadístico no apropiado, pero se acerca al resultado de la correlación hallado por nuestro estudio.

Existe limitaciones en los otros estudios para hacer el análisis y discusión correspondiente, debido a que solamente incluyen en sus conclusiones análisis descriptivo.

Quedando como motivación las brechas existentes de los análisis de los objetivos específicos, por cuanto carece de antecedentes tanto nacionales e internacionales, dejando a futuros investigadores determinar de acuerdo a nuestros resultados alcanzados.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, está determinado que, existe relación positiva moderada entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022; siendo la correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.447$ , significativa en el nivel 0,01 (bilateral), de tal manera que, a mayor desarrollo de capacidades habrá mayor motivación laboral.
2. Para el objetivo específico 1, se ha determinado que, existe una relación positiva baja entre el desarrollo de capacidades y el trabajo en equipo, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022; siendo la correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.342$ , significativa en el nivel 0,01 (bilateral), asimismo, a mayor desarrollo de capacidades será fructífero el trabajo en equipo.
3. Conforme al objetivo específico 2, se ha determinado que, existe relación positiva baja entre el desarrollo de capacidades y el ambiente agradable, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022., 2022; siendo la correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.321$ ; significativa en el nivel 0,05 (bilateral), ya que a mejor desarrollo de capacidades existirá un mejor ambiente agradable.
4. En cuanto al objetivo específico 3, está determinado que, existe relación positiva moderada entre el desarrollo de capacidades y el liderazgo competente, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022; siendo la correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.448$ , significativa en el nivel 0,01 (bilateral); teniendo las mejores actividades de desarrollo de capacidades el resultado será óptimo el liderazgo institucional.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere la publicación de los resultados hallados a fin de que, los funcionarios de las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A, tomen en cuenta sobre la ejecución de actividades relacionadas a la mejora de las capacidades en los colaboradores y tenga efecto en la motivación laboral para el logro de objetivos institucionales
2. Asimismo, a los mis funcionarios de la indicada entidad, se sugiere el adiestramiento de los usuarios a través de actividades especialmente poniendo énfasis al trabajo en equipo. También se sugiere tener cuidado con las consecuencias de no aplicar los resultados en forma correcta, según los indicadores hallados.
3. A los futuros investigadores, se sugiere mejorar los métodos de investigación descritos en el presente trabajo; asimismo, llevar adelante los resultados en futuras investigaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBOAN. (2015). *El desarrollo de capacidades como estrategia de cambio*.  
www.alboan.org
- Álvarez, E. (2020). *RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y ACTITUD HACIA LA CAPACITACIÓN LABORAL* (Issue 8727).
- Ander, E. (2005). *El trabajo en equipo*. [https://cloudflare-ipfs.com/ipfs/bafykbzaceddp2mkbj6t4d5nqsybhlfkv24aqte6awlj2xffsja4omjb5pj276?filename=Ezequiel Ander-Egg - El trabajo en equipo-Editorial Espartaco Córdoba %282005%29.pdf](https://cloudflare-ipfs.com/ipfs/bafykbzaceddp2mkbj6t4d5nqsybhlfkv24aqte6awlj2xffsja4omjb5pj276?filename=Ezequiel%20Ander-Egg%20-%20El%20trabajo%20en%20equipo-Editorial%20Espartaco%20C%C3%B3rdoba%20-%202005%20-%2029.pdf)
- Arias, Jose. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*.
- Arias, José, Montiel, Y., & Osorio, A. (2019). *ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN PARA UN AMBIENTE LABORAL SALUDABLE*.  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10338/3/2019\\_estrategia\\_ambiente\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10338/3/2019_estrategia_ambiente_laboral.pdf)
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.pdf?fbclid=IwAR1oR2FuNWvZE4PUTAfHrptoUg5Np3EzDM2D Ha3NGhFI5VzdUd-XvaKyc\\_c](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf?fbclid=IwAR1oR2FuNWvZE4PUTAfHrptoUg5Np3EzDM2DHa3NGhFI5VzdUd-XvaKyc_c)
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*.
- Catalán, M., & Ramírez, E. (2017). *Las relaciones interpersonales y su influencia en la motivación laboral*.
- Chiroque, A. M. (2020). *LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL NOMBRADO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO*. <https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>
- Espada, M. (2015). La Motivación. In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1).  
[https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil wars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil%20wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*.
- GDM. (2020). *5 Problemas comunes de motivación y satisfacción laboral*.  
<https://blog.gdm.com.mx/blog/problemas-comunes-de-motivacion-y-satisfaccion-laboral>
- La Cotera, J. (2021). *Cultura organizacional y motivacion laboral en el personal de una institución pública de Lima*.  
[http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/612/1/La Cotera.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/612/1/La%20Cotera.pdf)

- Laura, A. (2015). *Motivación laboral y Engagement*.  
[http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/507/1/2015\\_CP\\_006.pdf](http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/507/1/2015_CP_006.pdf)
- Martínez, C. (2019). *Estadística y muestreo*.
- Maxwell, J. (2000). *Las 21 Cualidades Indispensable de un Líder*.  
<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/Cualidades.de.un.lider.pdf>
- Miranda, M. (2018). *AMBIENTE LABORAL Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN EMPRESAS ASEGURADORAS DE LIMA METROPOLITANA*.  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3610/TSP\\_AE-L\\_013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3610/TSP_AE-L_013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Müller, E., Appleton, M. R., & Ricci, G. (2019). Desarrollo de capacidades. *Gobernanza y Gestión de Áreas Protegidas*. <https://doi.org/10.22459/ggap.2019.09>
- N.d. (2015). *Competencias Personales Liderazgo*. (Vol. 7, Issue 1, pp. 37–72).  
[https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Ediciones de la U*.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación. aplicación práctica*.
- PNUD. (2019). *Desarrollo de capacidades: Texto básico del PNUD* (p. 64).  
[www.undp.org/capacity](http://www.undp.org/capacity)
- Ramirez, M. (2017). Compromiso organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, región Callao. In *Universidad Ricardo Palma*.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1478/MRAMIREZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, S. (2021). *Desarrollo de capacidades para la gestión comunitaria de los servicios de agua potable y saneamiento, implementado por la “Asociación Servicios Educativos Rurales” en la localidad Unión la Victoria, distrito de Anco, Churcampa – Huancavelica, 2015 - 2017*.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19265/RAMOS\\_HUAYNATE\\_SHIRLEY\\_MIRIAM%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19265/RAMOS_HUAYNATE_SHIRLEY_MIRIAM%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rueda, J. (2014). *El desarrollo de capacidades Un enfoque central de la cooperación al desarrollo* (p. 28).  
[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/66912/1/Memoria\\_Julian\\_Rueda\\_Bouillon.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/66912/1/Memoria_Julian_Rueda_Bouillon.pdf)
- Salas, A. (2018). *Métodos estadísticos para la Investigación Científica*.
- Zelaya, J. (2010). Trabajo en equipo. In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1).  
[https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE N° 1</b>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿Cuál es la relación existente entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022?	Determinar la relación existente entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022	Existe relación entre el desarrollo de capacidades y motivación laboral, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022	<b>DESARROLLO DE CAPACIDADES</b>	<b>General: Científica</b> <b>Específica: Hipotético-Deductivo</b>
			<b>DIMENSIONES:</b> * El entorno * Las organizaciones * Las personas	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> <b>Aplicada</b>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>VARIABLE N° 2</b>	<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b>
1. ¿Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el trabajo en equipo, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022?	1. Determinar la relación entre el desarrollo de capacidades y el trabajo en equipo, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022	1. Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el trabajo en equipo, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	<b>Correlacional</b>
			<b>DIMENSIONES:</b> * Trabajo en equipo * Ambiente agradable * Liderazgo competente	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental, transversal</b>
2. ¿Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el ambiente agradable, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022?	2. Determinar la relación entre el desarrollo de capacidades y el ambiente agradable, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.	2. Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el ambiente agradable, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.	<b>POBLACIÓN: Finita de 37 trabajadores de la EPS Selva Central, Unidad Operativa La Merced y San Ramón</b>	
3. ¿Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el liderazgo competente, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022?	3. Determinar la relación entre el desarrollo de capacidades y el liderazgo competente, en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022.	3. Existe relación entre el desarrollo de capacidades y el liderazgo competente, En las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022	<b>MUESTRA: No probabilística, censal de 37 trabajadores.</b>	<b>TÉCNICA:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario

**Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable Nro. 1	(PNUD, 2019) Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo publica en Desarrollo de capacidades: Texto básico del PNUD; señalando: “El desarrollo de capacidades se refiere a las transformaciones que empoderan a las personas, los líderes, las organizaciones y las sociedades.” (p. 3). Asimismo, (ALBOAN, 2015) en El desarrollo de capacidades como estrategia de cambio; menciona sobre las dimensiones en los que se sostienen y se desarrollan las capacidades; es decir <b>el entorno, las organizaciones y las personas</b> , tomando en cuenta a (PNUD, 2009). (p. 41)	En "El desarrollo de la tesis" para la operacionalización de las variables se encuentra considerado la elaboración de un cuestionario para la variable "DESARROLLO DE CAPACIDADES" la misma que tiene 9 ítems, a través de la escala de tipo Likert, de naturaleza ordinal. (Valderrama y Jaimes, 2019, p. 239)	El entorno favorable	Reglas	CUESTIONARIO	1. Totalmente en desacuerdo 2. Indiferente 3. Totalmente de acuerdo
Leyes						
Políticas						
Las organizaciones			Estructura			
			Procedimientos internos			
			Capacidad de crecimiento			
Las personas			Aptitudes			
			Experiencias			
			Grado de desarrollo			

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable Nro. 2	Según (Espada, 2015) en su libro La Motivación, nos alcanza la siguiente definición: "... inducen al hombre y a la mujer a hacer algo, algo que ilusiona y que estimula; ..., podemos encontrar motivación dentro fuera del trabajo: dentro, el <b>trabajo en equipo</b> , un <b>ambiente agradable</b> , un grupo de personas cohesionadas, un <b>liderazgo competente</b> " (p. 16)	En "El desarrollo de la tesis" para la operacionalización de las variables se encuentra considerado la elaboración de un cuestionario para la variable "MOTIVACIÓN LABORAL" la misma que tiene 9 items, a través de la escala de tipo Likert, de naturaleza ordinal. (Valderrama y Jaimes, 2019, p. 239)	Trabajo en equipo	Nivel de comunicación	CUESTIONARIO	1. Totalmente en desacuerdo 2. Indiferente 3. Totalmente de acuerdo
MOTIVACIÓN LABORAL				Nivel de cooperación		
				Nivel de innovación		
			Ambiente agradable	Remuneración		
				Seguridad social		
				Ambiente físico		
			Liderazgo competente	Coordinación		
Cumplimiento						
Ética						

**Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Items	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICE
Variable Nro. 1	El entorno favorable	Reglas	Un entorno favorable debe contemplar el cumplimiento de Reglas establecidas para el desarrollo de capacidades.	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. Indiferente 3. Totalmente de acuerdo
DESARROLLO DE CAPACIDADES		Leyes	Las Leyes debe estar presente y su aplicación corresponde para establecer un entorno favorable.		
		Políticas	Las políticas declaradas por la entidad son fundamentales en un entorno favorable.		
	Las organizaciones	Estructura	Las organizaciones deberían desarrollar sus actividades tomando en cuenta la estructura aprobada.		
		Procedimientos internos	Para el desarrollo de capacidades, las organizaciones deberían tener aprobados procedimientos internos.		
		Capacidad de crecimiento	La capacidad de crecimiento de una organización está en función al desarrollo de capacidades de los colaboradores.		
	Las personas	Aptitudes	El desarrollo de capacidades se mide por las aptitudes de las personas.		
		Experiencias	Las experiencias adquiridas en forma permanente, son preponderantes para el desarrollo de capacidades		
		Grado de desarrollo	El grado de desarrollo de las personas deberían ser evaluadas constantemente.		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Items	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICE
Variable Nro. 2	Trabajo en equipo	Nivel de comunicación	El nivel de comunicación del trabajo en equipo debe ser permanente como motivación.	Ordinal	1. Totalmente en desacuerdo 2. Indiferente 3. Totalmente de acuerdo
MOTIVACIÓN LABORAL		Nivel de cooperación	El trabajo en equipo debe requerir un alto nivel de cooperación para el cumplimiento de metas.		
		Nivel de innovación	El nivel de innovación es fundamental como motivación laboral.		
	Ambiente agradable	Remuneración	Un ambiente agradable permanece cuando las remuneraciones son altas.		
		Seguridad social	El personal debería ser atendido con aspectos de seguridad social como ambiente agradable.		
		Ambiente físico	El ambiente físico ayuda considerablemente para que el personal esté debidamente motivado.		
	Liderazgo competente	Coordinación	Un verdadero líder competente debe coordinar permanentemente como motivación laboral.		
		Cumplimiento	El líder competente demuestra el cumplimiento de sus obligaciones como motivación laboral del personal a su cargo.		
		Ética	Demostrar ética debería ser prioridad del líder competente ante los subordinados.		

#### Anexo 4: instrumento de investigación

### CUESTIONARIO

Estimado(a):

Con el presente instrumento de investigación, será posible terminar el proyecto “*Desarrollo de capacidades y motivación laboral en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022*”. Mucho agradeceré su colaboración marcando con un aspa (X) alguna de las 3 alternativas propuestas. Muchas gracias.

<b>1. Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>2. Indiferente</b>	<b>3. Totalmente de Acuerdo</b>
--	-----------------------	-------------------------------------

ITEMS		RESPUESTA			
Variable 1: DESARROLLO DE CAPACIDADES					
<b>DIMENSIONES</b>		<b>El entorno favorable</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	1	Un entorno favorable debe contemplar el cumplimiento de Reglas establecidas para el desarrollo de capacidades.			
	2	Las Leyes debe estar presente y su aplicación corresponde para establecer un entorno favorable.			
	3	Las políticas declaradas por la entidad son fundamentales en un entorno favorable.			
		<b>Las organizaciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	4	Para el desarrollo de capacidades, las organizaciones deberían tener aprobados procedimientos internos.			
	5	La capacidad de crecimiento de una organización está en función al desarrollo de capacidades de los colaboradores.			
	6	El desarrollo de capacidades se mide por las aptitudes de las personas.			
		<b>Las personas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	7	El desarrollo de capacidades se mide por las aptitudes de las personas.			
	8	Las experiencias adquiridas en forma permanente, son preponderantes para el desarrollo de capacidades			
	9	El grado de desarrollo de las personas deberían ser evaluadas constantemente.			

## CUESTIONARIO

Estimado(a):

Con el instrumento de investigación, será posible culminar el proyecto “*Desarrollo de capacidades y motivación laboral en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022*”. Mucho agradeceré su colaboración marcando con un aspa (X) alguna de las 3 alternativas propuestas. Muchas gracias.

<b>1. Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>2. Indiferente</b>	<b>3. Totalmente de Acuerdo</b>
------------------------------------	-----------------------	---------------------------------

<b>Variable 2: MOTIVACIÓN LABORAL</b>							
<b>DIMENSIONES</b>	<b>Trabajo en equipo</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
	1	El nivel de comunicación del trabajo en equipo debe ser permanente como motivación.					
	2	El trabajo en equipo debe requerir un alto nivel de cooperación para el cumplimiento de metas.					
	3	El nivel de innovación es fundamental como motivación laboral.					
	<b>Ambiente agradable</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
	4	Un ambiente agradable permanece cuando las remuneraciones son altas.					
	5	El personal debería ser atendido con aspectos de seguridad social como ambiente agradable.					
	6	El ambiente físico ayuda considerablemente para que el personal esté debidamente motivado.					
	<b>Liderazgo competente</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
	7	Un verdadero líder competente debe coordinar permanentemente como motivación laboral.					
	8	El líder competente demuestra el cumplimiento de sus obligaciones como motivación laboral del personal a su cargo.					
	9	Demostrar ética debería ser prioridad del líder competente ante los subordinados.					

## Confiabilidad y validez del instrumento

### A. Confiabilidad

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se procedió a aplicar la prueba conocida como piloto a 20 voluntarios, mediante el SPSS v.26, con la opción del coeficiente de alfa de Cronbach, el resultado es el siguiente:

**Tabla 9**

*“Tabla de Interpretación para la Confiabilidad “*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

*Nota.* Adaptación de Ruiz (2002) y Pallella y Martins (2003)

**Tabla 10**

*“Resumen de Procesamiento para Casos realizados”*

	N	%
Válido	20	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

**Tabla 11**

*Estadísticas par fiabilidad de: “Desarrollo de Capacidades y Motivación Laboral en las Unidades Operativas la Merced y San Ramón, EPS SELVA CENTRAL S.A., 2022”*

*Nota:* Procesados por SPSS 26

Alfa de Cronbach	N de elementos
,572	18

*Nota:* Procesados por SPSS 26

### Interpretación

Del resultado hallado  $\alpha=0.572$ ; y de acuerdo a la tabla de evaluación se encuentra como moderada, por consiguiente, recomiendan su aplicación a la muestra total.

#### - Validez del instrumento

**Tabla 12**

*Evaluación por parte de los expertos del Instrumento “Desarrollo de Capacidades”*

<b>EXPERTOS</b>	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	<b>OPINIÓN</b>
TANIA A. DAVILA LLIMPE	Lic. Administración	Aplicable
VICTOR E. URQUIZO CARHUAS	Lic. Administración	Aplicable
OMAR A. VIVANCO NÚÑEZ	Maestro	Aplicable

*Nota.* Según: Ficha de Expertos

**Tabla 13**

*Evaluación por parte de los expertos del Instrumento “Motivación Laboral”*

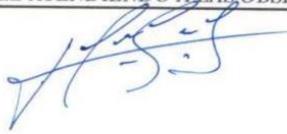
<b>EXPERTOS</b>	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	<b>OPINIÓN</b>
TANIA A. DAVILA LLIMPE	Lic. Administración	Aplicable
VICTOR E. URQUIZO CARHUAS	Lic. Administración	Aplicable
OMAR A. VIVANCO NÚÑEZ	Maestro	Aplicable

*Nota.* Datos de la Ficha de Expertos

## Desarrollo de capacidades y motivación laboral, EPS Selva Central, Unidad Operativa San Ramón, 2022

ITEM	CRITERIO										OBSERVACIONES INDICAR, si debe eliminarse o modificarse algún ítem
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X			X	
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X			X	
8		X	X		X		X		X		
9		X	X		X		X		X		
10		X	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X			X	X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X			X	
15	X		X		X		X		X		
16	X			X	X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X	
Los ítems permiten el logro de las dimensiones										X	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores										X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										X	
<b>VALIDEZ DEL EXPERTO</b>											
APLICABLE			X	NO APLICABLE			VALIDADO POR: LIC. TANIA ALEJANDRINA DAVILA LLIMPE				
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES							GRADO ACADÉMICO: LICENCIADA EN ADMINISTRACION				
FIRMA: 							FECHA: 15.03.2023			CELULAR: 913456940	
							E-mail TANIA_DAVILA20@GMAIL.COM				

## Desarrollo de capacidades y motivación laboral, EPS Selva Central, Unidad Operativa San Ramón, 2022

ITEM	CRITERIO										OBSERVACIONES INDICAR, si debe eliminarse o modificarse algún ítem
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X			X	
3	X		X		X		X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11		X	X		X		X		X		
12	X		X		X		X			X	
13	X		X		X		X		X		
14	X		X			X	X			X	
15	X		X			X	X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X	
Los ítems permiten el logro de las dimensiones										X	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores											X
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir											X
<b>VALIDEZ DEL EXPERTO</b>											
APLICABLE			X NO APLICABLE			VALIDADO POR: LIC. VICTOR EDUARDO URQUIZO CARHUAS					
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES						GRADO ACADÉMICO: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN					
FIRMA: 						FECHA: 16-03-2023			CELULAR: 989540698		
						E-mail return taurus 1995@gmail.com					

**Desarrollo de capacidades y motivación laboral, EPS Selva Central, Unidad Operativa San Ramón, 2022**

ITEM	CRITERIO										OBSERVACIONES INDICAR, si debe eliminarse o modificarse algún ítem
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4		X	X		X		X		X		
5		X	X		X		X		X		
6		X	X		X		X		X		
7		X	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X			X	
15	X		X		X		X			X	
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X	
Los ítems permiten el logro de las dimensiones										X	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores										X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										X	
<b>VALIDEZ DEL EXPERTO</b>											
APLICABLE			X		NO APLICABLE			VALIDADO POR: <b>Mg. OMAR ARTURO VIVANCO NUÑEZ</b>			
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES							GRADO ACADÉMICO: <b>MAESTRO EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS</b>				
FIRMA:							FECHA: <b>13.03.2023</b>			CELULAR: <b>938790175</b>	
 Mg. OMAR ARTURO VIVANCO NUÑEZ DOCENTE							E-mail <b>d.ovivanco@upla.edu.pe</b>				

## La data de procesamiento de datos

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Variables	Variable N°1: DESARROLLO DE CAPACIDADES									Variable N°2: MOTIVACIÓN LABORAL								
Dimen.	<i>El entorno favorable</i>			<i>Las organizaciones</i>			<i>Las personas</i>			<i>Trabajo en equipo</i>			<i>Ambiente agradable</i>			<i>Liderazgo competente</i>		
1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
5	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1
6	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1
7	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
8	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
9	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
10	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1
11	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1
12	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
13	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
14	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1
15	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1
16	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
17	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
18	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1
19	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1
20	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
21	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
22	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
23	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
24	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1
25	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3
26	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
27	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
28	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
29	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
30	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
31	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1
32	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
33	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
34	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1
35	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1
36	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
37	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2

**Consentimiento Informado**

del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS, DESARROLLO DE CAPACIDADES Y MOTIVACIÓN LABORAL, EPS SELVA CENTRAL S.A, UNIDAD OPERATIVA LA MERCED Y SAN RAMÓN, 2022.**

**SEÑOR GERENTE GENERAL DE LA EPS SELVA CENTRAL S.A.  
CHANCHAMAYO.**

Por el presente los solicitantes **ROMERO CHANG, NORA MIRTHA** con DNI N° 20579309, y **MATOS FELIX GHIRO LUIS** con DNI N° 70776868; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, **especialidad de Administración y Sistemas** de la Universidad Peruana los Andes, ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar su autorización para **EL CONSENTIMIENTO INFORMADO** para el desarrollo de la investigación titulada **DESARROLLO DE CAPACIDADES Y MOTIVACIÓN LABORAL, EPS SELVA CENTRAL S.A, UNIDAD OPERATIVA LA MERCED Y SAN RAMÓN, 2022**, para realizar una entrevista a profundidad a su persona, obtener evidencias, fotos y las evidencias que sean pertinentes.

Huancayo, 27 de setiembre del 2022.

Atentamente;

**ROMERO CHANG NORA MIRTHA**  
DNI. N° 20579309  
CM. N° E06080D

**MATOS FELIX GHIRO LUIS**  
DNI. N° 70776868  
CM. N° E08174J

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

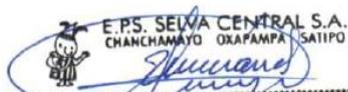
**INGENIERO REMIGIO DAVID FERNANDEZ ARELLANO.**  
**GERENTE GENERAL DE LA EPS SELVA CENTRAL S.A.**  
**CHANCHAMAYO.**

**AUTORIZA:**

A las personas **ROMERO CHANG NORA MIRTHA** con DNI N° 20579309, y **MATOS FELIX GHIRO LUIS** con DNI N° 70776868; Bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, **especialidad de Administración y Sistemas** de la Universidad Peruana los Andes, quienes están desarrollando la investigación titulada **EL CONSENTIMIENTO INFORMADO** para el desarrollo de la investigación titulada **DESARROLLO DE CAPACIDADES Y MOTIVACIÓN LABORAL, EPS SELVA CENTRAL S.A, UNIDAD OPERATIVA LA MERCED Y SAN RAMÓN, 2022**, para que realicen la entrevista al área correspondiente, se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso.

Huancayo, 27 de setiembre del 2022.

Atentamente;

  
Ing. **REMIGIO DAVID FERNANDEZ ARELLANO**  
GERENTE GENERAL

Fotos de la aplicación del instrumento





