

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACION**



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

TEMA:

INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LAS/OS SERVIDORES PÚBLICOS CAPACITADOS EN LAS UNIDADES DE FORMACIÓN EN LAS DIFERENTES SECRETARÍAS DE ESTADO, DEL GOBIERNO DE EL SALVADOR, DURANTE EL AÑO 2019.

SUB-TEMA:

INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LOS/AS SERVIDORES/AS PÚBLICOS CAPACITADOS/AS POR LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE CULTURA EN LOS DEPARTAMENTOS DE SAN SALVADOR, LA LIBERTAD Y SONSONATE, DURANTE EL AÑO 2019.

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

CARLOS MAURICIO LÓPEZ BARRAZA
GERARDO JOSUÉ MELARA HENRÍQUEZ
RAFAEL EDUARDO MELÉNDEZ BELTRÁN

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION**

DOCENTE DIRECTOR
MsD. REINALDO ANTONIO LÓPEZ

COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN
Dr. RENATO ARTURO MENDOZA NOYOLA

**CIUDAD UNIVERSITARIA “Dr. Fabio Castillo Figueroa”,
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA, OCTUBRE DE 2019.**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACION**



SEMINARIO DE GRADUACIÓN

TEMA:

INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LAS/OS SERVIDORES PÚBLICOS CAPACITADOS EN LAS UNIDADES DE FORMACIÓN EN LAS DIFERENTES SECRETARÍAS DE ESTADO, DEL GOBIERNO DE EL SALVADOR, DURANTE EL AÑO 2019.

SUB-TEMA:

INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LOS/AS SERVIDORES/AS PÚBLICOS CAPACITADOS/AS POR LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE CULTURA EN LOS DEPARTAMENTOS DE SAN SALVADOR, LA LIBERTAD Y SONSONATE, DURANTE EL AÑO 2019.

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

CARLOS MAURICIO LÓPEZ BARRAZA
GERARDO JOSUÉ MELARA HENRÍQUEZ
RAFAEL EDUARDO MELÉNDEZ BELTRÁN

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION**

DOCENTE DIRECTOR

MsD. REINALDO ANTONIO LÓPEZ CARRILLO

COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

Dr. RENATO ARTURO MENDOZA NOYOLA

**CIUDAD UNIVERSITARIA “Dr. Fabio Castillo Figueroa”,
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA, OCTUBRE DE 2019.**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR

Maestro Roger Armando Arias Alvarado

VICE-RECTOR ACADÉMICO

Dr. Manuel de Jesús Joya Ábrego

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

Ing. Nelson Bernabé Granados

SECRETARIA GENERAL

Lic. Cristobal Hernán Ríos Benítez

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DECANO

MsD. José Vicente Cuchillas Melara

VICE-DECANO

MsTI. Edgar Nicolás Ayala

SECRETARIO GENERAL

Mtro. Héctor Daniel Carballo Díaz

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MsD. Oscar Wuilman Herrera Ramos

COORDINADOR DE LOS PROCESOS DE GRADUACIÓN

Dr. Renato Arturo Mendoza Noyola

DOCENTE DIRECTOR

MsD. Reinaldo Antonio López

AGRADECIMIENTOS

En estas líneas quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a todos aquellos que intervinieron durante este proceso; primeramente, a Dios por iluminar mi camino día a día y por tantas bendiciones recibidas de él.

Especialmente a mi mamá, Ana Silvia Henríquez por su apoyo incondicional, por ayudarme a terminar mi carrera, por su comprensión, por ser una madre luchadora y por todo su amor.

A mi asesor de tesis el Lic. Reinaldo Antonio López Carrillo quien fue sin duda el mejor asesor que nos pudieron asignar, gracias por su paciencia, ayuda, apoyo y por todos esos conocimientos brindados durante este proceso.

Finalmente, gracias a mis compañeros de tesis por su comprensión y por ser un gran equipo, y a todas aquellas personas que intervinieron de una u otra manera.

Gerardo Melara

AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas que han colaborado a lo largo de todo este proceso y conclusión de este trabajo. Por lo que me permito en primer lugar agradecer a Dios y a la Virgen, por guiar mi camino durante todo este proceso y siempre estar conmigo regalándome salud, fuerzas y sabiduría.

Me agradezco a mí por tener la valentía de seguir hasta el final, pese a los acontecimientos y dificultades que se encontraron a lo largo de este proceso.

Agradezco a mis asesores de seminario de graduación y docentes, por la dedicación y el tiempo que se tomaron para guiarme durante todo este gran trabajo y logro.

Agradezco a mis compañeros de tesis, por permitirme compartir esta experiencia de poner en práctica lo aprendido durante toda la carrera y cumplir una de mis metas académicas.

Agradezco a mis madres, hermanas, cuñados y sobrinos, por su apoyo incondicional en todos los sentidos, por estar siempre en los momentos más duros de mi vida y de este proceso de formación dándome ánimos para continuar hasta alcanzar unas de tantas metas.

Agradezco a todos mis compañeros y a cada persona que en el camino he conocido y que en su momento me brindaron su apoyo en mis lapsos de crisis, por el estrés del trabajo, estudio y por los ánimos que me dieron.

Finalmente quiero dedicar este logro a Dios, a la Virgen María, a mi mamá Mercedes Cubas Navas y a mi sobrina Luz Elena Palacios López.

Carlos Mauricio López Barraza

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al equipo de compañeros con el que he desarrollado este trabajo y con los que he compartido y visto completado los resultados de investigación, gracias al esfuerzo conjunto se ha podido llegar hasta este importante momento y concluir la investigación.

Extiendo mis agradecimientos al docente asesor de tesis, Lic. Reinaldo López Carrillo por ser el orientador del proceso en seminario de grado, que con paciencia dio sus aportaciones y recomendaciones para dar la apropiada forma a este trabajo.

A todos los que contribuyeron a proseguir en el curso de la investigación, ¡gracias!

Rafael Eduardo Meléndez Beltrán

CONTENIDOS

CONTENIDOS	vii
CAPITULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Situación problemática	12
1.2. Enunciado del problema	22
1.3. Justificación	22
1.4. Alcances y Delimitaciones	24
1.4.1. Alcances.....	24
1.4.2. Delimitaciones.....	25
1.5. Objetivos de la investigación.....	26
1.5.1. Objetivo general.....	26
1.5.2. Objetivos específicos.....	27
1.6. Sistema de hipótesis.....	27
1.6.1. Hipótesis general:.....	27
1.6.2. Hipótesis específicas	27
1.6.3. Hipótesis estadísticas	28
1.7. Operacionalización de las hipótesis en variables e indicadores	29
1.7.1. Hipótesis general: Los procesos de capacitación influyen en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos capacitados por la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, durante el año 2019.	29
CAPITULO II	33
MARCO TEÓRICO.....	33
2.1. Antecedentes de la Investigación	33
2.2. Fundamentación teórica	35
2.2.1. Educación no Formal.....	35
2.2.2. Desarrollo del talento humano.	53
2.3. Definición de términos básicos	70
CAPÍTULO III	73
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	73
3.1. Tipo de Investigación.....	73

3.2. Método de muestreo y definición del tamaño de la muestra	73
3.2.1. Población.....	73
3.2.2. Método de muestreo.	74
3.2.3. Definición del tamaño de la muestra	78
3.3. Método, Técnica, Instrumentos, Procedimiento De Investigación Y Estadístico.....	81
3.3.1. Método.....	81
3.3.2. Técnicas.	81
3.3.3. Instrumentos.....	82
3.3.4. Procedimiento de investigación.....	83
3.3.5. Estadístico.	85
CAPÍTULO IV	87
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	87
4.1. Análisis e interpretación de resultados de San Salvador del cuestionario dirigido a Servidores Públicos	90
4.1.1. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 1.....	90
4.1.3. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 2.....	101
4.1.4. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 3.....	112
4.2. Análisis e interpretación de resultados de La Libertad del cuestionario dirigido a Servidores Públicos	123
4.2.1. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 1.....	124
4.2.2. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 2.....	133
4.2.3. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 3.....	141
4.3. Análisis e interpretación de resultados de Sonsonate del cuestionario dirigido a Servidores Públicos	150
4.3.2. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 2.....	159
4.3.3. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 3.....	168
4.4. Resultados generales de la investigación.....	176
CAPÍTULO V	180
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	180
5.1. Conclusiones.....	180
5.2. Recomendaciones	181
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	184

ANEXOS	186
ANEXO D5. Nombres y cargo desempeñados por los jueces.	215
ANEXO D6. Prueba de concordancia - Cuestionario	216
Prueba de concordancia – Guía de entrevista.....	217
Prueba de concordancia – Guía de observación	218

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se ha realizado con la finalidad de investigar cómo la Educación no Formal influye en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos que trabajan en Ministerio de Cultura. La pretensión de este estudio fue develar que la realización de programas educativos no formales en las diferentes carteras de estado genera beneficios reales que, en última instancia, derivan en un mejor servicio para los usuarios, por lo que al momento de abordar dicha temática se explican las raíces de la Educación no Formal, las técnicas de gerencia relacionadas al desarrollo del talento humano y las estrechas interrelaciones que entre ambas variables surgen.

Para la realización de dicho estudio se trabajó con los servidores públicos del Ministerio de Cultura y con los directores de la Unidad de Recursos Humanos de dicha Cartera de Estado, quienes son los que diseñan, promueven y ejecutan las capacitaciones. Debe recalarse que el estudio de este tipo de iniciativas permite no solo conocer el trabajo realizado por la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura, sino que permite también hacer una reflexión que fortalezca los procesos de formación con la finalidad de contribuir aún más al desarrollo de las competencias profesionales requeridas en el cambiante entorno laboral de la actualidad.

La justificación de esta investigación radicó en la importancia de mejorar el servicio que los usuarios reciben en las diferentes Carteras de Estado, siendo el único medio para alcanzar dicho fin la capacitación y concientización constante.

El objetivo general para este trabajo fue Investigar cómo los procesos de capacitación en el área de atención al usuario influyen en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos capacitados por la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, durante el año 2019. De la misma manera, los objetivos específicos fueron definir como los Programas de capacitación influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos, determinar cómo las metodologías de capacitación inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones en sus puestos de trabajo y establecer si la formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales entre los servidores públicos participantes.

La recolección de los datos para esta investigación se realizó principalmente por medio de un cuestionario de 30 preguntas que se aplicó en la mayoría de unidades del Ministerio de Cultura en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate. Luego de recogidos los datos se elaboraron y analizaron tablas de frecuencia que sirvieron como base para realización de la prueba de hipótesis por medio del estadístico “Rho de Spearman”. De dichos datos derivaron las conclusiones y recomendaciones que se detallan al final del informe.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

La Educación no Formal se define como “todas aquellas intervenciones educativas y de aprendizaje que se llevan a cabo en un contexto extraescolar”(Aoyagi, 2004). En otras palabras, la Educación no Formal está constituida por todos aquellos procesos educativos sistemáticos que no pertenecen al sistema educativo nacional, tales como los diplomados, talleres, seminarios y cursos en línea. La Educación no Formal tiene como propósito el fortalecimiento de las competencias de los individuos. De allí que, desarrollar las competencias requeridas por los empleadores y que los trabajadores no fueron capaces de desarrollar en su paso por el sistema educativo.

En este mismo orden de ideas, la Educación no Formal comenzó a ser popular en 1967 con la “Internacional Conference on World Crisis in Education” que se celebró en Virginia, Estados Unidos y “para 1968, Coombs y sus colaboradores propusieron la distinción entre la educación formal, no formal e informal” (Coombs, 1985). Dicha categorización surgió de la necesidad de implementar procesos formativos alternativos, que permitieran a los individuos especializarse en las distintas áreas del conocimiento requeridas por la compulsiva y cambiante demanda de mano de obra capacitada, sin ello interrumpir su formación en contenidos generales. Por consiguiente, ante la necesidad de trabajadores con competencias específicas y la imposibilidad de crear un sistema formal que abarcara todas las áreas del conocimiento, la Educación no Formal se consolidó como la única alternativa viable.

Aunado a lo anterior, en el Foro Mundial de Educación del año 2000 organizado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, de aquí en adelante se abreviará (UNESCO) celebrado en Dakar, República de Senegal, se establecieron seis objetivos educativos a los que los 164 países participantes se comprometieron a cumplir para el año 2015. El tercer y cuarto objetivo, “Desarrollo de competencias de jóvenes y adultos” y “Alfabetización de adultos”, estaban especialmente enfocados en el desarrollo de competencias mediante la implementación de programas educativos complementarios al sistema oficial y en el informe titulado “Educación para todos: Logros y desafíos 2000 – 2015” se evidenció respecto a ellos que los objetivos no se habían alcanzado (UNESCO, 2015).

Asimismo, algunos gobiernos europeos han dado mayor importancia a la Educación no Formal que otros y es que en países como Finlandia, Francia, Luxemburgo y Holanda las competencias adquiridas en cursos, talleres, conferencias o seminarios pueden llegar a ser validadas a través de mecanismos estatales. En Francia, por ejemplo, desde la llamada “Ley del 23 de Julio”, se promueve masivamente las prácticas obligatorias de aprendizajes en empresas para los estudiantes de secundaria superior como complemento a la formación. De lo anterior es evidente que lo que se busca es dotar a los estudiantes de competencias que no pudieron adquirir previamente en el sistema.

En la mayoría de lugares, las capacidades desarrolladas fuera del sistema educativo oficial no suelen ser reconocidas debido a la poca validez de las certificaciones obtenidas a pesar que aquellos países en los que más de uno de cada cinco trabajadores han recibido formación a lo largo del último mes “se sitúen en posiciones destacadas en términos de Producto Interno Bruto (PIB) per cápita dentro de la Unión Europea y se demuestra

que la inquietud por la mejora en el trabajo de empleados y empleadores habitualmente se ve reflejada en incrementos en el bienestar económico de un país”(Sánchez V. M., 2010). Por tanto, no es de sorprender que los países que dedican mejores economías sean aquellos que se preocupan más por la formación continua de su personal.

Por otra parte, en Asia la Educación no Formal ha encontrado su mayor utilidad en la difusión de conocimientos esenciales a la población que no tiene acceso al sistema educativo oficial, de modo que campañas de prevención del VIH, control natal, medidas higiénicas en caso de epidemias y cursos de lecto escritura en poblaciones vulnerables han sido desarrolladas organizaciones no gubernamentales, instituciones de bienestar social o voluntarios religiosos, poniendo en evidencia que la Educación no Formal puede disminuir muchas de las consecuencias de la baja cobertura de los sistemas educativos de países en vías de desarrollo.

También en Estados Unidos, la Educación no Formal tiene un papel protagónico. Una encuesta realizada vía telefónica en 1999 por el U.S. Department of Education encontró que uno de cada tres encuestados había tomado algún curso o diplomado en el último mes en áreas como idiomas, cultura, uso de paquetes informáticos o de conocimiento general (State University, 2011), demostrando así que la Educación no Formal de adultos es también preocupación de los países de primer mundo.

De igual manera, a nivel latinoamericano la Educación no Formal, también ha ganado protagonismo durante los últimos años. La tendencia general del gasto público en educación durante la década pasada fue levemente positiva en la región pasando aproximadamente de un 4,5% a un 5,2% del PIB en promedio (UNESCO, 2013). Este aumento en la inversión en el área educativa ha permitido a las carteras de estado la

ejecución de programas educativos alternativos que permiten continuar con sus estudios a jóvenes y adultos que abandonaron el sistema oficial.

Por ende, no es de extrañar que los países latinoamericanos vean en la Educación no Formal una potente herramienta para capacitar su gente, y es que la Educación no Formal permite lograr “objetivos de formación e instrucción que no están directamente dirigidos a la provisión del sistema educativo reglado, pero forman capacidades laborales en los individuos”(Ludeña, 2000), permitiendo así que la población que no pudo terminar sus estudios en el sistema formal pueda desempeñarse laboralmente con los conocimientos adquiridos en alguna de las modalidades de trabajo propias de la Educación no Formal.

En relación a lo expuesto con anterioridad, en México, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) encontró que para el año 2012, el 46% de las personas entre los 25 y 64 años estaban participando en algún proceso educativo no formal (OCDE, 2017), siendo la mayor parte de las capacitaciones recibidas las relacionadas a las competencias informáticas.

Por el lado del Cono Sur, Sudamérica no se queda atrás. En Argentina, por ejemplo, la ciudad autónoma de Buenos Aires oficializó el 29 de noviembre de 2012 la llamada “Ley de Educación no Formal”. Dicha ley tiene por objetivo establecer el marco normativo para la regulación del funcionamiento de la Educación no Formal como oferta educativa del sistema público de enseñanza y constituye un esfuerzo ejemplar para reconocer el aporte de la Educación no Formal a la sociedad como encargada de fortalecer las competencias de los individuos que por cualquier motivo no pueden afiliarse al sistema oficial.

También en Colombia la Educación no Formal ha tenido grandes avances en los últimos años. Por decreto ejecutivo No.2888 fechado 31 de julio de 2007, se reconoce la Educación no Formal como la “formación permanente, personal, social y cultural que se fundamenta en una concepción integral de la persona que una institución organiza en un proyecto educativo flexible y sin sujeción al sistema de niveles y grados” (Ley No. 2888, 2007) y con dicha ley se tiene por objetivo “Contribuir al proceso de formación integral y permanente de las personas complementando, actualizando y formando en aspectos académicos o laborales, mediante la oferta de programas flexibles y coherentes”. De lo anterior se concluye que, en dicha nación, las actividades educativas no formales han dejado de ser un simple complemento y son consideradas por el gobierno como de vital importancia para el desarrollo de las competencias de la población.

Además en años recientes la Educación no Formal también ha dado mucho de qué hablar en Centroamérica. En el año 2004, Juan B. Arrien concluyó que:

En los seis países del área se han abierto nuevos espacios y alternativas educativas con raíces de pueblo, con iniciativas de la Sociedad Civil, con concepciones y metodologías novedosas, que persiguen creativamente llegar a sectores importantes de población. Estos espacios y alternativas se mueven en el ámbito extraescolar no formal y se ubican en la primera infancia, en educación especial, en procesos de alfabetización y educación básica de adultos, en programas de educación para el trabajo, en educación de jóvenes y adultos, en educación a distancia, etc. (p.7)

En consecuencia, los gobiernos en Centroamérica buscan por medio de la Educación no Formal alcanzar a las poblaciones más desfavorecidas que por cualquier motivo no han podido integrarse exitosamente en el sistema nacional.

De esta forma, el combate al analfabetismo ha sido el principal campo de trabajo de la Educación no Formal en Centroamérica y los resultados han sido sorprendentes. En países como Costa Rica y Panamá, el analfabetismo es ya inferior al 10% (Walter, 2000). Por lo que la Educación no Formal ha mostrado su valía como herramienta capaz de alcanzar incluso a adultos mayores que los sistemas oficiales ya no pueden recibir.

Adicionalmente, En El Salvador, la Educación no Formal constituye un área muy importante dentro de la EDUCACION, que no se valora como vía alternativa al sistema de educación formal, sino que es complementario del sistema. Se puede reconocer un constante desafío metodológico a aplicar en las aulas y centros de especialización con estas características. Así mismo, la Educación no Formal debe atender particularmente las necesidades que el sistema educativo formal es incapaz de satisfacer debido a su estructuración. Las instituciones de Educación no Formal deben contribuir a lograr los objetivos educativos de los grupos de personas que atiende (Trilla, 1993).

Ciertamente, los desafíos metodológicos de la Educación no Formal tienen la cualidad de ser particulares y divergentes al referirse a cuáles son los objetivos que se busca lograr al ofrecer los servicios educativos a un grupo de personas. El país alberga dentro de sí a una gran cantidad de organizaciones y empresas desde la producción agrícola, los servicios profesionales, técnicos, logísticos y las industrias entre muchos otros que requieren constantemente que su personal sea capacitado en áreas relacionadas con los objetivos de cada una de las organizaciones. En este mismo contexto de dialogo entre la

Educación no Formal y la población productiva de El Salvador, también se identifican las necesidades educativas de las secretarías de estado del país.

Es preciso aclarar que, específicamente al sector económico, para el año 2019 el presupuesto asignado para educación en El Salvador fue de \$996.4 millones de dólares, equivalentes al 3.69% del Producto Interno Bruto (PIB) del país(EDDH, 2018). Este monto, aunque levemente mayor que el del año anterior, sigue estando muy por debajo del 5% de Honduras o el 7% de Costa Rica. De esta manera, se evidencia que en El Salvador la educación no parece ser la principal prioridad de las autoridades.

También en lo social, la educación tiene muchos desafíos en El Salvador. Por ejemplo, en la cobertura nacional, aunque la educación básica está disponible para un 79.6% de la población, solo el 36.9% tiene acceso a la educación media, lo que equivaldría a solo 150 mil estudiantes de los 400 mil proyectados (DIGESTYC, 2017). Por ende, es un desafío para las autoridades del país establecer políticas educativas encaminadas a aumentar las posibilidades de la población más desfavorecida de estudiar su bachillerato.

Resulta lamentable que en El Salvador la educación ha sido objeto de manipulación de los políticos. Esto queda en evidencia al destacar que al darse un cambio de gobierno en el año 2009; el recientemente aplicado “Plan Nacional de Educación 2021” fue reemplazado por el “Plan social educativo Vamos a la Escuela” sin retomar la mayor parte de sus iniciativas. Esto demuestra que cada gobierno ha intentado hacer uso del sistema educativo de la forma en que más considere conveniente, sin tomar en cuenta las necesidades reales de la población.

Como respuesta, el órgano ejecutivo de la República de El Salvador, pensando en el desarrollo de competencias de su personal ha tenido grandes avances durante la última década en lo relacionado a la Educación no Formal, siendo la principal evidencia de esto la creación de la “Red de Capacitación Gubernamental” en el año 2009. El Salvador era uno de los pocos países en Iberoamérica que no contaba con un centro de formación pública, debido a que tener formación en el campo de la administración pública no es una exigencia a los funcionarios y funcionarias. A partir del período presidencial 2009-2014 y con el apoyo de instituciones y organismos internacionales de cooperación, se conformó una Red de Capacitación Interinstitucional del Órgano Ejecutivo, para desarrollar acciones formativas que contribuyeran a mejorar las competencias de los servidores públicos.

Del año 2011 al 2014, se implementó el Proyecto de fortalecimiento del sistema de formación en gestión pública, el cual, contó con el apoyo del programa triangular de cooperación sur-sur, entre la República de Colombia y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID – El Salvador) y con la participación de la Escuela Superior de Administración Pública de Colombia (ESAP). En este proyecto se destaca el Diplomado en Gerencia Pública, a través del cual se formaron 240 personas de los niveles de dirección y gerencia(ENAFOP, 2019). Por ende, se concluye que el trabajo de la red de capacitación gubernamental permite a todas las secretarías de estado formar a sus trabajadores en las competencias específicas requeridas en cada unidad con el fin de ofrecer una mejor atención a los usuarios.

A nivel institucional, el Ministerio de Cultura, formado en el año 2018 en sustitución de la Secretaría de Cultura de la Presidencia, también ha puesto énfasis en la formación continua de sus trabajadores, siendo el principal esfuerzo la anexión a la Red de

Capacitación Gubernamental, que sin embargo, Mario Ramírez, coordinador de prestaciones y capacitaciones de dicha cartera de estado, manifiesta que en su mayoría, las capacitaciones recibidas son de carácter general y no atienden a las competencias específicas necesitadas por los empleados, además, lastimosamente el trabajo de la red parece limitarse a una red de mensajería invitando a capacitaciones ofertadas por otros ministerios.

En relación a lo anterior, al analizar el Ministerio de Cultura y su desempeño durante los últimos años, es destacable el hecho que la turbulencia política y administrativa ha entorpecido el accionar del Ministerio, y es que antes de constituirse como Ministerio, en el año 2009 esta cartera de estado paso de llamarse Consejo Nacional para la Cultura y Arte (CONCULTURA) a Secretaría de Cultura de la Presidencia (SECULTURA), teniendo durante el periodo comprendido entre 2009 – 2018 un total de 5 secretarios, ninguno de ellos con un periodo de gestión mayor de 3 años, impidiendo de esa forma la implementación de un plan de trabajo con objetivos definidos para largo plazo. Estas dificultades en el liderazgo han influido directamente en el clima organizacional del Ministerio, teniendo impactos principalmente negativos.

Aunado a lo anterior, la turbulencia de la política nacional ha penetrado las diferentes unidades del Ministerio, motivo por el cual las relaciones interpersonales se han complicado, pues se considera que ciertas personas responden a intereses particulares en nada relacionados a la razón de ser del Ministerio.

Actualmente, el Ministerio de Cultura ofrece a instituciones gubernamentales y privadas apoyo económico, diseño de cursos, diplomados y seminarios, esto a través de una coordinación de capacitaciones que pretende formar al personal en las áreas social,

administrativa, artística y de respeto al espíritu nacional. Todas las capacitaciones corresponden a las áreas de trabajo del ministerio, cumpliendo así con la visión institucional que plantea “ser la institución que garantiza el derecho a la cultura como factor de identidad y cambio social”, a la vez que buscan el cumplimiento de su misión que es “asegurar el derecho a la cultura y al fortalecimiento de las identidades salvadoreñas efectuando la rectoría de la protección, conservación y difusión del patrimonio cultural y las expresiones artísticas”.

También hablando del Ministerio de Cultura, vale la pena destacar que como en toda institución de carácter público, existen diversas carencias que afectan a esta secretaría de Estado en sus operaciones. Uno de sus principales problemas es la falta de presupuesto asignado para capacitar a su personal, el cual es muy limitado, por esta causa los cupos para poder participar son muy limitados, al punto que solo pueden asistir dos o tres personas a una capacitación. Además, muchos empleados no tienen interés en participar de las capacitaciones debido a que se realizan fuera de los horarios de trabajo. La escasez presupuestaria ha obligado a la Unidad de Recursos Humanos a unirse a los programas de capacitación de otras Secretarías de Estado para reducir los costos, sin embargo, el problema con esto es que las capacitaciones que reciben no son especializadas en sus áreas de trabajo. Por ende, las carencias en el Ministerio de Cultura son significativas y están principalmente relacionadas al presupuesto.

De forma similar, las Casas de la Cultura en los departamentos de Sonsonate y La Libertad enfrentan diversos problemas relacionados principalmente a la falta de fondos, la poca colaboración que la Unidad Central del Ministerio les ofrece y la falta de personal, siendo estos las principales limitantes en el trabajo que estas realizan dentro del territorio.

Por lo antes expuesto, el equipo de investigación se formula el siguiente enunciado del problema.

1.2. **Enunciado del problema**

¿Cómo los procesos de capacitación influyen en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos capacitados por la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, durante el año 2019?

1.3. **Justificación**

Esta investigación se respalda en la necesidad existente de identificar las fortalezas y debilidades de los procesos de capacitación realizados por la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura de El Salvador, esta necesidad se atenderá por medio de la encuesta directa con los participantes, tanto servidores públicos capacitados como los facilitadores de los contenidos. Por ende, la información recopilada en la investigación permitirá decisiones encaminadas a la mejora de los futuros procesos.

Además, la relevancia social de esta investigación es que, al hacer uso de las conclusiones del presente estudio se podrá tomar decisiones encaminadas a la mejora de los procesos, los servidores públicos recibirán mejor formación y tendrán un mayor desarrollo de sus competencias. Por lo que, en conclusión, al estar mejor formados brindarán un mejor servicio a la sociedad salvadoreña.

También, la implicación práctica de esta investigación está relacionada a la calidad de la atención dada por los servidores públicos del Ministerio de Cultura a los usuarios por lo que el problema real que se busca atender con esta investigación es el aprovechamiento de los recursos empleados en los procesos formativos. Por consiguiente, al analizar los

resultados del estudio se podrán ofrecer alternativas de solución reales a los problemas que sean detectados.

Aunado a lo anterior, el aporte científico de esta investigación es que permitirá conocer la relación entre las variables “Educación no Formal”, específicamente la relacionada a la capacitación en servicio al usuario y “Desarrollo del talento humano”, dicho conocimiento puede ser útil para apoyar teorías planteadas por futuros investigadores o también podrá como antecedente para futuras investigaciones en las que se exploren variables similares. También como resultado de esta investigación podrán emitirse sugerencias, ideas o recomendaciones para futuros estudios sobre el tema. Por lo cual, el presente estudio tiene un atractivo principalmente a futuros investigadores en cosas relacionadas al tema.

Por último, la utilidad metodológica de esta investigación reside en que en ella se creará un nuevo instrumento para la recolección de datos que estará encaminado a medir la relación entre la “Educación no Formal” y “desarrollo de talento humano”. Dicho instrumento podrá ser retomado y mejorado por futuros investigadores. Además, sobre la base de la experiencia del equipo de trabajo se emitirán sugerencias de cómo estudiar a esta población de forma más adecuada con el fin de que otros interesados en trabajar con esta secretaría de Estado puedan abordar sus estudios de mejor manera. De modo que la utilidad metodológica de esta investigación está relacionada principalmente al antecedente que brinda para los futuros investigadores.

1.4. Alcances y Delimitaciones

1.4.1. Alcances.

En términos de conocimiento, esta investigación tendrá un alcance correlacional y cuyo propósito es evaluar la relación que existe entre la Educación no Formal y como esta influye en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos del Ministerio de Cultura. De esa forma se obtendrá un resultado estadístico que junto con las interpretaciones derivadas generarán un conocimiento fiable sobre la dinámica existente entre ambas variables estudiadas.

Con los resultados obtenidos será posible la realización de propuestas de mejora metodológica y organizacional con el fin de contribuir al aumento de la calidad de los servicios ofrecidos por esta secretaría de estado mediante el desarrollo continuo de procesos andragógicos de alta efectividad

Asimismo, La investigación tendrá cobertura directa en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, sin embargo, dado que se trabajará con muestras significativas de cada uno de los departamentos, se espera que los resultados obtenidos sean generalizables al trabajo realizado en otros departamentos por dicha Secretaría de Estado, de ahí que las conclusiones y recomendaciones derivados de este estudio tendrán un alcance nacional.

Metodológicamente hablando, esta investigación permitirá la aplicación de un instrumento de captura de datos diseñado para medir aspectos relevantes de la formación de servidores públicos. Este puede servir de apoyo a futuras investigaciones de similar área de estudio.

1.4.2. Delimitaciones.

1.4.2.1. *Espacio.*

La investigación se realizará en las instalaciones del Ministerio de Cultura y Casas de la cultura en el departamento de San Salvador.

Figura 1. Mapa de San Salvador Copyright 2013 por www.mapsoftheworld.com



También en las Casas de la Cultura y oficinas del departamento de La Libertad.

Figura 2. Mapa de La Libertad Copyright 2013 por www.mapsoftheworld.com



También en las Casas de la Cultura y oficinas del departamento de Sonsonate.

Figura 3. Mapa de Sonsonate Copyright 2013 por www.mapsoftheworld.com



1.4.2.2. *Sujetos y objetos*

Los sujetos de esta investigación son los jefes administrativos de la Unidad de Recursos Humanos, los empleados del Ministerio de Cultura de los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, así como los usuarios a quienes ellos prestan servicios.

1.4.2.3. *Tiempo*

La duración de esta investigación está comprendida de febrero a octubre de 2019.

1.5. **Objetivos de la investigación**

1.5.1. **Objetivo general**

Analizar cómo los procesos de capacitación en el área de atención al usuario influyen en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos capacitados por la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, durante el año 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Definir como los Programas de capacitación influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos.
- Determinar cómo las metodologías de capacitación inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones en sus puestos de trabajo.
- Establecer si la formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales entre los servidores públicos participantes.

1.6. Sistema de hipótesis

1.6.1. Hipótesis general:

HG: Los procesos de capacitación influyen en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos capacitados por la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, durante el año 2019.

1.6.2. Hipótesis específicas

He1: Los Programas de capacitación influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos.

He2: Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

He3: La formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.

1.6.3. Hipótesis estadísticas

H1: Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos si influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos.

H₁: R X e Y ≠ 0

Ho.1: Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos no influyen en la Empleabilidad de los servidores públicos participantes.

H₀: R X e Y = 0

H2: Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones si inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

H₂: R X e Y ≠ 0

Ho.2: Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones no inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

H₀: R X e Y = 0

H3: La formación en ética profesional si incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.

H₃: R X e Y ≠ 0

Ho.3: La formación en ética profesional no incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.

H₀: R X e Y = 0

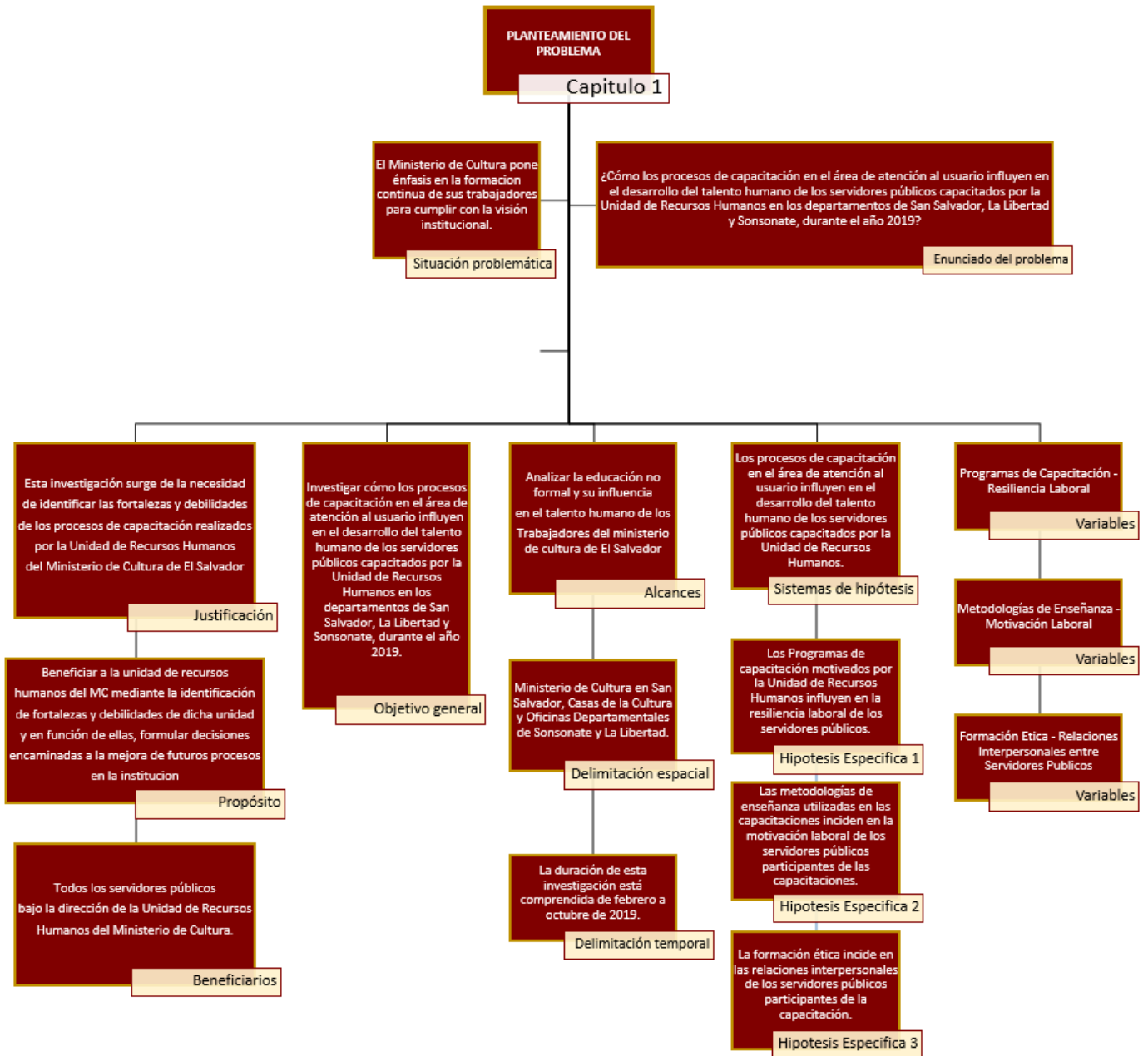
1.7. Operacionalización de las hipótesis en variables e indicadores

<p>Hipótesis general: Los procesos de capacitación influyen en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos capacitados por la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, durante el año 2019.</p>			
Hipótesis específica	Variables	Definición operativa de la variable	Indicadores
Los Programas de capacitación influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos.	<p>Variable independiente</p> <p>Programas de capacitación</p>	Proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Frecuencia de asistencia a capacitaciones 2. Frecuencia de las capacitaciones 3. Promoción de las capacitaciones 4. Relevancia de los contenidos <p>Perfil del facilitador</p>
	<p>Variable dependiente</p> <p>Resiliencia laboral</p>	Capacidad de los individuos para mantener su puesto de trabajo, representándose útil en todo su momento para su empleador y solventado los problemas laborales que se le presenten.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intereses profesionales de los trabajadores 2. Habilidades profesionales de los trabajadores 3. Motivación de los trabajadores para aprender 4. Formación especializada 5. Interés de asistir a capacitaciones

Hipótesis específica	Variables	Definición operativa de las variables	Indicadores
Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.	<p align="center">Variable independiente</p> <p>Metodologías de enseñanza</p>	<p>Procedimientos a través de los cuales se busca las competencias de los participantes de las capacitaciones, haciendo uso de diferentes técnicas y recursos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adaptabilidad de los recursos didácticos 2. Adaptabilidad al grupo por parte de los facilitadores 3. Objetivos de la capacitación 4. Utilización de Técnicas didácticas 5. Realización de actividad productiva conjunta entre facilitador y participantes
	<p align="center">Variable dependiente</p> <p>Motivación laboral</p>	<p>Actitud de los individuos a mantener un estado de ánimo positivo ante el trabajo que debe realizar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creatividad en el trabajo 2. Satisfacción en el trabajo 3. Productividad en el trabajo 4. Sentido de pertenencia a la institución 5. Concentración en el trabajo

Hipótesis específica	Variables	Definición operativa de las variables	Indicadores
La formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.	<p align="center">Variable independiente</p> <p align="center">Formación en ética profesional</p>	<p>Proceso por el cual se incorporan normas éticas en los procesos regulares de aprendizaje.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones recibidas sobre el respeto a los demás 2. Capacitaciones recibidas sobre responsabilidad laboral 3. Capacitaciones recibidas sobre comunicación asertiva 4. Capacitaciones recibidas sobre resolución de conflictos 5. Capacitaciones recibidas sobre la colaboración
	<p align="center">Variable dependiente</p> <p align="center">Relaciones interpersonales entre servidores públicos</p>	<p>Todas aquellas relaciones que se establecen entre los trabajadores del Ministerio de Cultura al momento de desempeñar sus funciones y que pueden llegar a incidir de alguna manera en el desarrollo de su trabajo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respeto entre compañeros 2. Cantidad de casos de ausentismo laboral 3. Existencia de comunicación adecuada con jefes y colegas 4. Cantidad de conflictos entre colegas 5. Frecuencia de trabajo en equipo

MAPA RESUMEN DEL CAPÍTULO I



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

El término “desarrollo del talento humano” tiene un origen relativamente reciente, siendo utilizado por primera vez por David Watkins de Softscape en 1998 para definir “al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente(Guzmán, 2014, pág. 17)”. Esta palabra está estrechamente relacionada a la gestión del personal y tiene su campo de influencia en las unidades de Recursos Humanos. El término ha ganado aceptación a nivel mundial debido a la importancia que las organizaciones han dado al fortalecimiento de su personal. La gestión del talento es un proceso que surgió en los años 90 y se continúa adoptando por empresas que se dan cuenta que lo que impulsa el éxito de su negocio es el talento y las habilidades de sus empleados. Las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la retención de empleado.

Para efectos de realizar esta investigación se llevaron a cabo consultas sobre la existencia de trabajos similares al que se desarrolla en el presente proceso, dicha recopilación de información se llevó a cabo en las bibliotecas de las distintas universidades de renombre del país y de esta manera se pudo constatar que las variables de Educación no Formal y desarrollo del talento humano ya han sido estudiadas en diversas ocasiones, aunque no de la forma en la que se lo plantea este trabajo.

En el repositorio de la **Universidad de El Salvador**, específicamente en la Facultad de Ciencias económicas, una de las tesis encontradas hace mención del tema “PROPUESTA DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA EL NIVEL GERENCIAL, EN LA DIRECCIÓN

GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS DEL MINISTERIO DE HACIENDA”, presentada por Omar Alexander Albáñez, Miguel Josué Rivas Orellana y Benjamín Orlando Velado, para optar al título de Maestros de consultoría empresarial.

Otra estudio es el referido al “PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD METROPOLITANA DEL MINISTERIO DE SALUD QUE CONTRIBUYA A LA EFICIENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS”, esto en consonancia con la variable Educación No Formal, abordada en el presente trabajo.

De igual manera, en la biblioteca de la **Universidad Dr. José Matías Delgado**, se encuentra un trabajo de graduación con el tema “PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC)”, presentada por Evelyn Cecilia Grande Guerra como requisito para optar al grado de Licenciada en Administración de empresas.

Extendiendo el radio de consulta a nivel internacional, en documentos en línea de Colombia fue posible encontrar el estudio publicado por Paola Andrea Rojas para optar al título de Magíster en Desarrollo Rural con el tema “EL PAPEL DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN EL DESARROLLO RURAL: ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA PROGRAMA DE MULTIPLICADORAS DE SALUD Y BIENESTAR RURAL, EN LA COMUNIDAD BENEFICIADA DEL MUNICIPIO DE LÍBANO, TOLIMA”. Este trabajo tiene la peculiaridad que, en similitud con el presente informe, aborda indicadores como cobertura de la Educación No Formal, alcance y planificación didáctica.

También a nivel internacional, específicamente en Venezuela, destaca el trabajo presentado por Norkys Arambullet para optar al título de Magister en Sistemas de la Calidad con el tema “DISEÑO DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA POTENCIAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS DE MANUFACTURA Y SERVICIO”, dicho trabajo puso en realce la importancia de la aplicación de técnicas adecuadas para el máximo aprovechamiento del recurso humano de las organizaciones, la motivación del personal y el valor determinante que la capacitación juega para mantener a los empleados actualizados y capaces de responder ante las demandas laborales de un mundo en constante cambio.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Educación no Formal.

La concepción actual de la Educación no Formal, entendida como un proceso pedagógico complementario al desarrollado dentro del sistema oficial, tiene sus orígenes en el libro “La crisis mundial de la educación”, redactado por Phillip Halls Coombs como resultado de la Conferencia Internacional sobre la Crisis Mundial de la Educación en 1967. Esto solo a nivel teórico, entendiéndose que en la práctica este tipo de procesos han sido desarrollados en prácticamente todas las escuelas y universidades desde hace siglos. A partir del trabajo de Coombs, la Educación no Formal recibió reconocimiento acorde a sus objetivos, prácticas pedagógicas y el espacio físico que emplea.

También para el inicio de los años setenta, la UNESCO reconoció el término “Educación no Formal” y la Oficina Internacional para la Educación, así como otras revistas internacionales, comenzaron con la publicación constante de artículos relacionados, continuando así hasta la fecha.

La Educación no Formal se define como “toda actividad organizada, sistemática, educativa realizada fuera del marco del sistema oficial para facilitar determinadas clases de aprendizajes” (López, 1998, pág. 12). De ahí que se diga que la Educación no Formal abarca todos los diplomados, seminarios, talleres o cursos a los cuales las personas asisten como complemento a la educación que se recibe en escuelas y universidades, estando la mayoría de dichos programas relacionados al desarrollo de competencias complementarias como lo son aprender un segundo idioma, el uso de paquetes informáticos, arte y cultura, entre otras áreas de interior. Por ende, cada vez que una persona inicia un proceso de formación estructurado pero que no se ejecuta dentro del sistema oficial, está siendo educada en el ámbito no formal.

Además, la educación no puede reducirse a los salones de una escuela o instituto técnico, sino que es un proceso continuo que dura toda la vida. Por esto, fue necesario catalogar los procesos educativos de manera diferente, en formal, no formal e informal, atendiendo a la naturaleza del momento y a los recursos con los que las personas contaban al momento de ser instruidos. De manera que el factor que determina si un proceso pertenece o no al sector formal o no formal es la pertenencia o no al sistema educativo oficial.

En ese mismo orden de ideas, una de las características comunes de la educación formal y no formal es la duración del proceso. Aunque la educación informal es continua y nunca se detiene, la educación formal y no formal tienen un tiempo limitado, el cual se establece en la planificación que los gestores realizan antes de ejecutar los programas. De manera que, aunque diferentes la una de la otra, la Educación no Formal y formal si poseen elementos comunes.

También, es destacable mencionar que la educación formal y no formal tienen una relación de complementariedad. Y es que entre ambas se da una “continuidad en lo que sería

arquitectura pedagógica y una complementariedad en cuanto a su desarrollo práctico” (MEFP, 2005, pág. 9), en arquitectura pedagógica, pues al igual que en ambos se realiza una planificación didáctica contemplando los objetivos del curso, temas a desarrollar, técnicas de evaluación y se establecen mecanismos de seguimiento. En su desarrollo práctico debido a que en la mayoría de casos, las mismas instituciones que ofrecen programas de educación formal son las que desarrollan modalidades no formales. De ahí que se diga que la relación entre educación formal y no formal es inseparable.

Aunado a lo anterior, cabe destacar que la Educación no Formal comenzó a ser popular en 1967 con la “Internacional Conference on World Crisis in Education” que se celebró en Virginia, Estados Unidos y “para 1968, Coombs y sus colaboradores propusieron la distinción entre la educación formal, no formal e informal” (Coombs, 1985). Dicha categorización surgió de la necesidad de implementar procesos formativos alternativos que permitieran a los individuos especializarse en las distintas áreas del conocimiento requeridas por la compulsiva y cambiante demanda de mano de obra capacitada sin ello interrumpir su formación en contenidos generales. Por consiguiente, ante la necesidad de trabajadores con competencias específicas y la imposibilidad de crear un sistema formal que abarcara todas las áreas del conocimiento, la Educación no Formal se consolidó como la única alternativa viable.

La Educación no Formal ha demostrado ser una de las principales herramientas para educar adultos. Entre los motivos principales de dicha utilidad, destacan el hecho de que los programas de Educación no Formal tienen por lo general un horario más flexible para los participantes, lo cual permite que las personas que tienen que asistir a su trabajo durante la semana, puedan abocarse en horas no laborales a los centros de formación, además, en los programas no formales, los individuos tienen la libertad de escoger el área en la cual desean

formarse, a diferencia de los programas formales que tienen objetivos y contenidos establecidos, de forma que los participantes pueden enfocarse en las áreas vocacionales que más le apasionan. Por ende, la Educación no Formal posee muchas ventajas al momento de trabajar con adultos, pues les otorga mayor poder de decisión.

La Educación no Formal es también una alternativa de las organizaciones para formar en su personal las competencias necesarias para enfrentar un mundo con desafíos cambiantes. Esto debido a que por medio de programas no formales como lo son capacitaciones, los trabajadores pueden adquirir o reforzar conocimientos que no fueron profundamente retomados en su paso por el sistema oficial por diversas razones, como por ejemplo el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), entre otras. De lo anterior se concluye que la Educación no Formal es una oportunidad valiosa que debe ser aprovechada para preparar a los trabajadores de las organizaciones ante lo que puedan llegar a enfrentarse en sus puestos de trabajo y de esta forma aumentar la productividad y la calidad de los servicios que se ofrecen.

2.2.1.1. Programas de capacitación.

Los programas de capacitación se definen como “un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado” (Guerrero, 2015). En otras palabras, los programas andragógicos no son una serie de talleres y seminarios independientes los unos de los otros, sino que constituyen un esfuerzo integrado dirigido al desarrollo de las competencias que los trabajadores necesitan desarrollar para mantener en el tiempo su capacidad de satisfacer las necesidades laborales de su empleador. Por ende, todos los procesos formativos en que participen los trabajadores deben estar integrados en un programa previamente diseñado por expertos en el tema.

En conexión a lo anterior, la importancia de los programas de capacitación radica en que estos permiten que los trabajadores de las instituciones sean formados en aquellas áreas del conocimiento que no fueron estudiadas a profundidad durante su paso por el sistema educativo oficial. Por esta razón se dice que “la capacitación es concebida como una respuesta a la falta de personal calificado, al creciente y acelerado proceso de los cambios organizacionales y a la necesidad de contar con personal preparado” (Idalberto, 2002, pág. 85). De manera que los programas de capacitación buscan ayudar a los trabajadores a responder a las necesidades específicas que enfrentan en sus puestos de trabajo y que no estudiaron en años anteriores.

En conexión a lo anterior, también pueden desarrollarse en estos programas competencias profesionales que en años atrás no eran requeridas por los empleadores siendo el mayor ejemplo de esto las relacionadas al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) y es que en los programas de capacitación exitosos “las competencias que los alumnos tendrán que cumplir son cuidadosamente identificadas” (Mertens, 2010). Esto significa que las capacitaciones tienen como uno de sus objetivos el actualizar al personal acorde a los nuevos perfiles laborales requeridos por los empleadores, y es que lo que antes ni siquiera se mencionaba es ahora un requisito indispensable en muchos puestos de trabajo. De manera que la correcta selección de las competencias a desarrollar es vital para el éxito de todo programa formativo impulsado por una institución.

Al respecto de esto, también se ha añadido que la importancia de las capacitaciones radica en que son “un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos de la organización y al educarse el individuo, incrementa su capacidad” (Chiavenato, 2004). Por esta razón, desarrollar programas de

capacitación para promover el mejoramiento de sus trabajadores es lo mismo que promover el mejoramiento de la empresa o institución capacitadora.

Los efectos de los programas de capacitación en los trabajadores son diversos. Según Paredes (1994), “La entrega de nuevas habilidades y el perfeccionamiento vía capacitación será el medio más expedito para aumentar la productividad y los salarios”. Por lo que mientras se cuente con mayor cantidad de participantes, el beneficio a la empresa será también mayor.

También en lo relacionado al efecto de las capacitaciones en los trabajadores, se sabe que la capacitación se ve como “un modelo a seguir para ahorrar recursos, tiempo y dinero, y generar valor agregado al trabajador que no tiene conocimientos previos de cómo realizar una labor y que, luego de tener claro o tener una respuesta a las preguntas de qué, para qué y cómo se debe hacer” (Parra-Penagos, 2016). De manera que los trabajadores, por medio de las capacitaciones, no solo obtienen nuevas competencias, sino que también mejoran su perfil laboral, haciéndose de esta forma más atractivos a los potenciales empleadores.

La empresa también es transformada por los procesos de capacitación y es que entre los principales efectos resultantes de los procesos de capacitación, según lo dice Myrtha Obregón (2008) se tiene que:

“El incremento de la productividad, la elevación de la calidad, la disminución de costos, el fortalecimiento de la disciplina tecnológica, la disminución de la accidentalidad, la disminución de los errores de operación, el incremento de los niveles de satisfacción de clientes y las mejoras en la organización de la institución (pág. 101).”

También, uno de los factores más determinantes en el éxito de un programa de capacitación es la frecuencia de las capacitaciones. Respecto a lo cual se dice que “como parte de un mundo cambiante, el desarrollo de programas de capacitación debe realizarse con una estrategia de competencia que no escatime en recursos” (Parra-Penagos, 2016, pág. 133), por ende, las capacitaciones deben realizarse siempre que estime conveniente pues la calidad de los servicios aumenta de forma directamente proporcional con el desarrollo de los trabajadores.

Además, las características que definen un proceso de capacitación exitoso no son fácilmente identificables. Anta Solutions S.A.C., una empresa peruana, luego de trabajar con gerentes de capacitación en diferentes compañías y situaciones encontró y publicó en su sitio web un artículo que describe los nueve elementos que “predican un programa de capacitación exitoso: Gestión eficaz del programa, evaluación de necesidades, alineación, objetivos y metas, buy-in de liderazgo, relevancia, creatividad, marketing y refuerzo posterior al entrenamiento” (Anta Solutions, 2018). De las anteriormente mencionadas, destaca el refuerzo posterior al entrenamiento, puesto que está comprobado que la retroalimentación “refuerza las acciones y prácticas correctas” (Vives-Varela, 2013).

También en lo relacionado a las características de un programa de capacitación exitoso, Myrtha Obregón (2008) afirma que entre las características fundamentales de los procesos de capacitación se tiene que “ser individual o colectiva, en dependencia del carácter particular o general de las necesidades identificadas, ser basada en la pedagogía de la problematización y se desarrolla utilizando métodos andragógicos y estar fundamentada en técnicas participativas orientadas por el instructor”.

Una última característica estrechamente relacionada al desarrollo exitoso de un programa de capacitación es la cobertura. A mayor cobertura, mayor impacto en la empresa. La cobertura “es un indicador para explorar la relación entre la demanda y la oferta de servicios en un sistema educativo” (UNAM, 2012). Tener una cobertura lo suficientemente grande como para alcanzar a todo el personal de la empresa debe ser una de las principales metas de todos los procesos de formación de las instituciones. Por lo general, la cobertura suele estar relacionada al presupuesto del programa, por lo que, en este orden, debe procurarse aprovechar al máximo los recursos con los que se cuentan mediante la aplicación de técnicas responsables de gestión.

En relación a esto, todas las prácticas de gestión de la formación van encaminadas al aumento de la efectividad del proceso y específicamente, a lo relacionado a la efectividad del aprendizaje de los participantes y es que, si solo se analizan las notas finales, es probable que no se observe toda la realidad. Por ejemplo, si todas las personas aprueban con nota diez, se podría pensar que el aprendizaje resultante de la capacitación fue el ideal, sin embargo, si la evaluación diagnóstica fue de nueve, la apreciación cambia.

Siguiendo con lo anterior, los principales beneficiarios de los procesos de capacitación son tanto los trabajadores como las instituciones y es que la “finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa” (Idalberto, Administración de recursos humanos, 2007). Esto quiere decir que cuando las empresas invierten en programas de capacitación para su personal, lo que se busca es un crecimiento mutuo que tiene su origen en el desarrollo personal de los trabajadores, y es que mientras más capaz sea el personal de realizar su trabajo, mayores beneficios recibirán las instituciones. Por ende, todo proceso formativo otorga beneficios evidentes a todas las partes. De esta forma, el futuro de las instituciones al aplicar planes de capacitación a su fuerza laboral se vuelve favorable en la

medida que estas capacitaciones sean debidamente reforzadas o retroalimentadas en el contexto laboral.

Finalmente se puede considerar que una calendarización anual de contenidos de razonable importancia para ser reforzados a nivel institucional es una de las mejores formas de garantizar el compromiso institucional de proveer al miembro de la organización de las herramientas que le permitan realizar con seguridad y confianza personal las funciones que competen a su rol dentro de la estructura operativa institucional.

2.2.1.2. Metodologías de enseñanza.

Al hablar de método, Sánchez, (2009) define método como un camino seguido para hacer algo, así como a la manera de hacerlo o a los procedimientos a través de los cuales se concreta la acción. En ambos casos se ponen especialmente de relieve los aspectos procedimentales de la actuación.

Repka (2005) al realizar una diferenciación entre los conceptos de aproximación y método apunta una serie de características aplicadas al concepto de método como la forma en que se desea lograr algo y que tiene un carácter procedimental.

De esta forma, se identifican dos partes que integran un método: 1) Planificación, de carácter estático que visto desde el quehacer del docente consiste en la especificación de objetivos, syllabus y libros de texto. 2) Tareas, de carácter dinámicos que se traducen en técnicas, procedimientos y actividades que serán realizadas en el desarrollo del proceso de enseñanza.

De esta forma, al considerar la conceptualización de método, se puede entender por método de enseñanza a los principios generales, principios pedagógicos y estrategias de manejo grupal empleadas en el aprendizaje de los estudiantes. Las estrategias utilizadas son establecidas a partir del contenido a estudiar y por la naturaleza del estudiante. Los métodos de enseñanza pueden ser organizados en dos enfoques: un enfoque centrado en el profesor frente a un enfoque centrado en el estudiante y un alto uso de material tecnológico versus un bajo uso de recursos tecnológicos.

Llevado a su más exagerada interpretación, los profesores son la mayor figura de autoridad. Los estudiantes son vistos como receptores pasivos quienes reciben conocimiento de sus profesores a través de lecturas e instrucción directa, con un objetivo final de resultados positivos en exámenes y tareas. En este enfoque el aprendizaje del estudiante es medido a través de pruebas objetivamente calificadas y tareas.

Mientras los profesores siguen siendo autoridad en un modelo centrado en el estudiante, los estudiantes y profesores juegan un balanceado rol activo en el proceso de aprendizaje. El rol primario del profesor es facilitar el aprendizaje del estudiante y la comprensión del material de estudio y medir el aprendizaje del estudiante mediante diversas formas de evaluación, como proyectos grupales, portafolios de estudiantes, y participación en clase. En un entorno de enseñanza centrado en el estudiante, la enseñanza y la evaluación están conectadas porque el aprendizaje de los estudiantes es continuamente medido durante el proceso.

Los avances en la tecnología han impulsado el sector educativo en las últimas décadas. Las metodologías de enseñanza basadas en tecnología apoyan a los estudiantes en su aprendizaje con diferentes tipos de recursos de estas características. Muchos educadores utilizan computadoras, proyectores, tablets en el proceso de enseñanza. Otros docentes utilizan internet

como fuente de consulta, asignación y revisión de tareas. El internet es beneficioso en el salón debido a que provee de recursos innumerables.

Mientras la tecnología indudablemente ha cambiado la educación, muchos educadores optan por aproximar el aprendizaje de forma más tradicional. Algunos ambientes de aprendizaje requieren presencia física e interacción entre el profesor y el estudiante. Adicionalmente se ha comprobado en investigaciones que los entornos de estudio con poca interacción con medios tecnológicos pueden impulsar el aprendizaje. Por ejemplo, estudiantes que toman notas a mano retienen mejor la información que los estudiantes que escriben sus apuntes en computadoras o tablets. (Mueller, 2012)

Algunas razones que justifican una metodología de enseñanza con poca utilización de recursos tecnológicos incluyen: Necesidad del movimiento durante el desarrollo de la enseñanza, como en la enseñanza de lenguaje de señas. Realización de proyectos, expediciones, trabajo de campo y estudios de caso, los cuales precisan que el estudiante aplique el conocimiento aprendido en entornos específicos.

En este sentido, La importancia de la delimitación de los métodos de enseñanza, se relaciona con la consecución de las destrezas de los estudiantes en sus respectivas áreas de estudio. Con el transcurso de los años, el desarrollo de los estudiantes ha mostrado una evolución y esto se comprende a través de la adecuación que ha requerido el establecimiento de los métodos de enseñanza.

Adicionalmente, al considerar las características del grupo de personas que son potenciales participantes dentro de un plan de capacitaciones dentro de una institución, es necesario definir un concepto importante en la dinámica de capacitación: Andragogía. El

concepto de andragogía fue propuesto por la UNESCO para designar la ciencia de educación para los adultos. (CIC, 2000)

Sin embargo, fue el educador alemán Alexander Kapp quién en 1833 concibió por primera vez este término, pero no fue sino hasta finales de la década del 70 que Norteamérica y Europa, fundamentados por las aportaciones de Malcolm S. Knowles, comenzaron a aplicarlo como referencia a aspectos curriculares en la formación de adultos. (IMSS, 2001)

El termino andragogía es equivalente al termino pedagogía. Andragogía en griego significa “liderado por hombre”, en comparación a pedagogía, que significa “liderado por niños”. Pedagogía es un término originado en la Antigua Grecia, mientras que andragogía vio su inicio por medio del trabajo de A. Kapp en 1833. Durante los años 80, Malcolm Knowles propuso cuatro características de los estudiantes adultos (andragogía) que son diferentes de las características de los niños estudiantes (pedagogía).

En relación con las ideas anteriormente expresadas, la metodología de enseñanza aplicada a un proceso de formación tiene un valor de suma importancia al considerar los resultados que han sido producto de tales procesos de capacitación. Precizando sobre metodologías concretas que han resultado eficaces para capacitar a trabajadores, Orti y Clares denominan “Coach-learning” a una metodología formativa que es eficaz para el desarrollo de competencias técnicas. Esta consiste en un sistema de acciones para el desarrollo de competencias esenciales para el aprendizaje que pueden ser aplicadas en la definición de procesos individuales y grupales. (Orti, 2004).

Lo anterior fundamenta que este tipo de concepciones metodológicas busca la realización de un método de enseñanza que garantice que los participantes aprendan mediante la aplicación de estrategias de acción para lograr los objetivos determinados en el plan de capacitación.

Redondo (1997) y Abell (2001) concuerdan en definir los elementos que la componen:

El saber: que es el conocimiento técnico (orientado al desarrollo de la innovación) y de carácter social (orientado a las relaciones interpersonales) que los aprendices han de tener en cada fase del desarrollo de su proceso de aprendizaje.

El saber hacer: que se comprende como el conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos que se poseen o se han logrado asimilar. Aquí se hace mención de las habilidades integradas en la metodología de capacitación, las cuales son: Habilidades técnicas; que son necesarias para el favorable desempeño de tareas, las habilidades de orden social: útiles para el generar comunicación entre los individuos; habilidades cognitivas que son esenciales para la gestión lógica y coherente de las funciones laborales, habilidades directivas y habilidades emocionales para lograr el control en determinadas situaciones de riesgo.

Con todo lo anterior se puede afirmar que existen formuladas concepciones metodológicas que buscan que el proceso de formación y capacitación sea de provecho total para los participantes y que de esta forma se garantice la calidad de la fuerza laboral de una organización, de forma que cada organización puede determinar las metodologías adecuadas para ser aplicadas en sus planes de capacitaciones.

2.2.1.3. Formación en ética profesional.

En la actualidad se habla de los valores como un eje transversal en la educación, por lo que deben incluirse en el planeamiento educativo de todas las instituciones de educación,

tomando en cuenta la pluralidad de agentes que intervienen en este proceso, es decir, no planificar solamente contenidos teóricos en el ámbito escolar, sino también incluir actividades prácticas dentro y fuera de la escuela, con la participación de toda la comunidad, esto es, con todos los agentes con los que se relacionan los estudiantes, de tal forma que ellos sabrán el por qué se les enseña valores morales y estarán más motivados a practicarlos.

Para hablar acerca de la educación en valores morales primeramente hay que conocer qué son los valores morales, cómo se desarrolla la moralidad y cómo se aprenden los mismos, así como la enseñanza de los valores morales en las escuelas y sus implicaciones, por lo que a continuación se tratarán estos puntos. Como se sabe, cuando se habla de valores se tiende, en la mayoría de ocasiones a asociarlos con los valores morales o éticos y en este sentido, se consideran a estos últimos partes del comportamiento del ser humano y guían al desarrollo de la persona dentro del contexto social. Los valores como tal, son estudiados por la rama de la filosofía llamada “axiología”.

La teoría de los valores, desarrollada por Max Scheler, se dice que, “En oposición al formalismo de los valores, la fenomenología de estos considera al valor como una cualidad ideal e irreal, por lo que el valor vale, pero no es”(Rochino, 2009). Sintéticamente, Scheler habla que el valor es una cualidad irreductible y original del mundo de la esencia, por lo cual su axiología se manifiesta con las siguientes características: Afirma el “apriorismo” material de los valores, opuesto totalmente al “apriorismo formal” relacionado directamente con la esfera de lo racional y lógico; Considera la intuición como única vía de acceso a los valores. Se trata de una actividad de la vida emocional constituida en una dimensión lógica del espíritu regida con leyes propias y caracteres originarios. Por consiguiente Max Scheler rechaza cualquier aproximación intelectual, considerado que los valores son ciegos para la inteligencia y solo pueden ser apreciados y

preferidos por la vía emocional, por el amor como ámbito autónomo e independiente de lo intelectual y volitivo.

Ahora bien, según sus planteamientos a lo emocional se puede acceder por diversas vías, siendo éstas:

Por el amor, movimiento que capta directamente a los valores intuitivamente asequibles; por la preferencia, camino de opción hacia determinado valor, reconocido, a la vez, la jerarquía entre ellos o por la percepción afectiva, constituida en modo específico de referirse a la cualidad propia del valor en su totalidad. Sin embargo y algo muy interesante es el hecho de que en su escala jerárquica (Max Scheler), no figura el valor moral pues parte del presupuesto de que lo moral surge de la aceptación o rechazo de un valor inferior, cuando la opción debería ser por uno superior (Rochino, 2009).

Para Scheler, los valores, se presentan objetivamente estructurados según dos rasgos fundamentales y exclusivos: La polaridad, todos los valores se organizan como siendo positivos o negativos. A diferencia de las cosas que sólo son positivas. La jerarquía, cada valor hace presente en su percepción que es igual, inferior o superior a otros valores.

Básicamente lo que Scheler plantea en esta teoría, es que los valores morales no son una categoría de valores porque no poseen portadores, son valores puros. Esto da a entender que los valores morales pueden existir independientemente si existen seres humanos. Es ante esto, donde surge una interrogante seriamente cuestionable, pues si no existen las personas que ponen en práctica los valores, ¿cómo se puede decir que son valores? Su realización es más bien indirecta. Se verifica en la realización de los otros valores según su polaridad y jerarquía objetiva.

Por otra parte el autor, Jorge Castrillo define los valores morales como “aquellos que hacen a un hombre bueno, pura y simplemente como hombre”(Castrillo, 2002). Para él, los valores morales no son objetos externos que, aunque puedan contribuir a hacer que el hombre sea lo que debería ser. A este planteamiento abona que no son cualidades o atributos del individuo mismo, que estén fuera de su control, sino que “los valores morales son personales no sólo porque una persona los tiene, sino porque son la expresión de la personalidad única de cada uno en el centro más íntimo de su ser, como se aprecia en el acto de la elección” (Castrillo, 2002). Por consiguiente, los valores morales residen tanto en los actos que el individuo elige, como en los resultados de dichos actos sobre el carácter del individuo. Hay actos humanos moralmente buenos y malos, y hay individuos buenos y malos moralmente.

Con lo anterior, se puede decir que con el propio juicio intelectual, ha de aprobar a los individuos buenos y desaprobar a los individuos malos, moralmente, debido a los actos o conductas que puedan presentarse en cada uno, pero hay que recordar algo, que también en este sentido puede jugar un papel importante el contexto en el que él individuo se esté desarrollando; porque ciertamente un individuo considerado como malo moralmente puede que en determinada ocasión realice un acto moralmente bueno. No se trata de las consecuencias, ni de condenar la conducta de los individuos, sino de como dice el autor “el centro más íntimo de su ser”.

Ahora bien, los valores morales poseen características propias, al respecto el autor Fogothey establece las características del valor moral como distintos de todo otro valor, las cuales son: El valor moral sólo puede existir en un ser libre y en sus actos voluntarios o humanos. Básicamente lo que se plantea en esta característica es que, “queriendo el bien moral el individuo se hace bueno”(Fogothey, 1973). Es llevado a cabo inteligentemente, en el sentido de que el

agente o individuo sabe lo que se está haciendo y quiere hacerlo, sin que para esto necesite estar dispuesto y ser ejecutado en forma brillante.

También que el valor moral es universal, en el sentido de lo que es válido para uno es válido para otros en las mismas condiciones. Esta característica se refiere a que determinados valores morales que son en una nación son aplicables y válidos para otra, por ejemplo el respeto es válido tanto para Honduras como para El Salvador, el autor plantea lo siguiente “la razón está en que muestra el valor del individuo como ser humano. Inclusive si nadie pudiera reproducir las circunstancias del individuo, todo el mundo aprobaría su acción como la cosa apropiada en aquel caso, tanto si tenía fuerza, como sino de ser ellos mismos”.

Además, se considera que el valor moral se justifica a sí mismo. Con lo anterior se plantea la idea que “así parece, al menos, en la superficie”. Según este autor, se sospecha que toda justificación ulterior del valor moral resultará formar parte del orden moral mismo y no constituir alguna razón extrínseca cualquiera. Inclusive la verdad a de perseguirse moralmente, aunque sea la verdad sobre la moral.

En este mismo orden de ideas, el valor moral tiene una precedencia sobre los demás valores. Se refiere a que el valor sólo puede compararse con otro valor moral. Esto da a entender que si un valor moral está en conflicto con otro tipo de valor, éste otro ha de adoptar un lugar subordinado.

En relación a lo anterior, el valor moral implica obligación. Hace referencia a que el hombre podrá elegir todos los demás valores y se le llamará estúpido, loco, negligente, y una infinidad de nombres más, pero se podrá conservar con todo, por él, un respeto como hombre. Pero no así, en cambio, si pierde su integridad moral.

Por tanto y a partir del análisis de valor moral y ética antes expuesto, se realiza que la naturaleza humana de estudiantes, educadores, o de los trabajadores y de los capacitadores resultará en el intercambio de percepciones de lo que es correcto e incorrecto, de lo que es relevante o irrelevante en relación a las funciones que tanto el estudiante como el trabajador deban ejecutar en su entorno según su rol dentro de la institución.

Así, la formación en ética profesional en el proceso de capacitación entonces busca lograr que el individuo se identifique con la institución a la que se encuentra representando como fuerza trabajo. Dependiendo de los enfoques y políticas que la institución plantee a sus trabajadores así se abordará el concepto ético en el desarrollo de capacitaciones que la institución proponga realizar.

En este sentido, la formación en ética profesional es fundamental para la organización que propone una capacitación en la medida que se plantee la necesidad de que sus elementos tanto a nivel administrativo como técnico, operativo y de servicios se consideren identificados parcialmente o plenamente con la institución, con el área geográfica en el que se desempeñan sus funciones, con el compromiso que tiene ante sus clientes y empresas aliadas, y en general, con la sociedad que espera un limpio y transparente desempeño por parte de la institución.

Es en lo relacionado a la formación ética que las llamadas Casas de la Cultura toman un valor esencial. Estas nacieron con el fin de difundir el conocimiento cultural y moral entre las diferentes localidades del país, siendo el objetivo de estas alcanzar incluso los lugares más remotos de El Salvador. Para esto, se ha desarrollado una red nacional de Casas de la Cultura, todas coordinadas por la Dirección General de Redes Territoriales del Ministerio de Cultura, quienes día a día, se esfuerzan por llevar alegría y paz a los territorios de poco alcance, a la vez

que abren las puertas de sus instalaciones a los usuarios que deseen instruirse en áreas del conocimiento como lo son la música, la danza y las artes plásticas.

2.2.2. Desarrollo del talento humano.

El desarrollo del talento humano está estrechamente relacionado a la gestión del personal. Respecto a eso destaca la teoría de la departamentalización la cual fue planteada por el economista y empresario turco Henry Fayol. Esta teoría establece que los elementos de la administración no son otra cosa que las cinco partes en que es susceptible descomponer cualquier acto administrativo: previsión, organización, mando, coordinación y control (Fayol H. 1961).

En ese mismo orden de ideas, estos cinco elementos se encuentran inmersos en los catorce principios de esta misma teoría, que se mencionarán posteriormente siendo el primero de ellos la previsión. Esta tiene el propósito primordial de explorar lo que pueda acontecer en el destino de la organización. Se prevé a corto y largo plazo, ejecutando planes de operación, en beneficio de la naturaleza administrativa, que sería en este caso, el formar profesionales en el arte y cultura. En efecto se tendría que formar expertos en relación con la realidad social de la nación.

Además, la organización es un elemento clave de la gestión del personal. Este elemento tiene como fin proporcionar todos los instrumentos indispensables para articulación correcta y equilibrada de los recursos que pueden ser de carácter social y carácter material, en lo social se habla de elemento humano calificado, apto y competente en cada área. Por ende, la organización busca generar condiciones idóneas para el ejercicio productivo y eficiente del cuerpo social.

Relacionado a esto, otro elemento de la teoría de la departamentalización es el mando que tiene como misión hacer funcionar el cuerpo social y como tal se reparte entre los distintos jefes

de todas las jerarquías. Las condiciones que debe cumplir un jefe son: tener un conocimiento profundo de su personal, eliminar a los incapaces, conocer perfectamente el estatuto orgánico de la empresa, dar el buen ejemplo, inspeccionar periódicamente el personal, asegurar la unidad de dirección y esfuerzos convocando reuniones periódicas, no dejarse absorber por los detalles, fomentar la actividad, la iniciativa y la abnegación. De lo anterior se concluye que el mando no consiste únicamente en ordenar y espera que la orden se cumpla, consiste en saber hacer lo que se ejecuta, tener el control, sobre todo, saber el porqué de las situaciones, las limitantes que se tienen, como contrarrestar y vencer las problemáticas y sobre todo dar condiciones positivas de trabajo a los colaboradores.

También es un principio de la administración la coordinación. Se entiende como establecer la armonía entre los actos de cada elemento del cuerpo social con el fin de facilitar su funcionamiento en pleno acuerdo con el de los otros. Uno de los mejores medios de lograr eso es la conferencia de jefes de servicio, pues de este modo cada servicio puede sincronizar su tarea especial sin perjudicar el objetivo general. Por ende, el funcionamiento de cada conjunto o parte de un departamento consiste en la unidad que integran como tal, para lograr un fin.

Aunado a lo anterior, el control del personal es otro elemento indispensable en la administración según lo planteado por Fayol. Esto consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios admitidos. Esta operación se efectúa por el jefe en las pequeñas empresas y las grandes empresas son efectuadas por agentes especiales. Por lo que se debe de verificar competentemente e imparcialmente, existiendo entre sí, independencia entre los criterios.

En relación a lo anterior, está claro que una eficiente administración no se logra solamente ordenando que se cumpla un conjunto de reglas y tareas en una determinada área, sino

también proporcionando a los trabajadores de los recursos y las condiciones necesarias para que éstos puedan cumplir con sus labores. “La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía” (Dessler G., 2004). Esto quiere decir que la administración de recursos humanos no es solamente dirigir un conjunto de personas para que hagan determinadas tareas a la propia y exclusiva manera de la jefatura, sino que requiere de saber manejar y aplicar un conjunto de lineamientos y técnicas con eficacia, de acuerdo a la realidad de los trabajadores, que sean alcanzables, de tal forma que éstos cumplan eficientemente las labores que se les asigne. Por consiguiente, el manejo de la unidad de Recursos Humanos no es una tarea que se deja al azar, sino que sigue un orden establecido y requiere de personal competente y comprometido con el trabajo que se realiza.

Sumado a lo anterior, en la actualidad la administración debe preocuparse por las condiciones del trabajador y no solamente por productos la organización pueda tener. Esto debido a que al final, dependiendo de las condiciones en que se encuentre un trabajador, así será su rendimiento, puesto que las condiciones laborales determinan la motivación, la motivación determina el grado de interés con que se realizarán las labores, y así se llegará entonces a un producto, el cual es el rendimiento de cada empleado. Por lo que es obligación de los encargados de la administración del personal el brindar las condiciones necesarias para que los trabajadores puedan sentirse encaminados a un proceso de realización personal.

Además, otro de los aspectos muy importantes para la buena administración de los recursos humanos, según Dessler es el trato justo a los trabajadores. Al respecto de esto escribíó

que “nunca antes la idea de un proceso justo fue tan importante para los administradores como ahora. El proceso justo se muestra como una poderosa herramienta gerencial para las compañías que luchan por realizar una transición” (Dessler, 2011, pág. 327). Por ello, según el autor, tratar con justicia a los trabajadores no es cuestión de altruismo. En vez de ello, por varias razones tiene sentido que las organizaciones sean justas. Es decir, es más fácil un trato justo a los trabajadores que pagar todas las consecuencias legales o de cualquier índole que puedan traer los tratos injustos e inhumanos que a veces reciben los trabajadores. En consecuencia, tratar con justicia a los trabajadores más que un deber moral es una estrategia encaminada al aumento de la productividad y la satisfacción en el trabajo.

Por último, cabe destacar que todas estas acciones de gestión están encaminadas al fortalecimiento de las capacidades del personal. En el mundo cotidiano, el ser humano necesita tiempo y espacio para desarrollarse, el organismo gubernamental no está exento de estas circunstancias, pues el personal se debe adaptar a un área determinada, para el funcionamiento de la organización. Por ende, la persona debe de estar dotada de las aptitudes necesarias para lo cual es necesario brindar un tiempo adecuado al empleado, para rendir apreciablemente y contribuir al desarrollo de su resiliencia laboral y empleabilidad.

2.2.2.1. Resiliencia laboral y empleabilidad.

La resiliencia laboral puede definirse en un sentido amplio como “las calificaciones, conocimientos y competencias que incrementan la capacidad del trabajador para obtener y conservar un empleo, progresar en el trabajo y adaptarse a los cambios”(ILO, 2002). Esto quiere decir que la empleabilidad está relacionada a como los trabajadores se adaptan a los cambios en su entorno social y laboral, manteniendo tanto su puesto de trabajo como su valor laboral para el

empleador. De modo que una “alta empleabilidad” es de interés tanto para el trabajador como para las instituciones en busca de personal calificado.

En relación a esto, los intereses laborales son las principales motivaciones de los empleados para aumentar su empleabilidad. Respecto a esto es destacable el hecho que la “empleabilidad de la fuerza de trabajo solo puede incrementarse en un entorno que promueva el crecimiento del empleo y recompense las inversiones, tanto personales como colectivas” (ILO, 2002). De manera que cuando los trabajadores están interesados en acceder o mantener una determinada posición laboral, se genera en el individuo una motivación profunda por desarrollar nuevas competencias que le permitan responder ante los desafíos que día a día se le presenten en el trabajo.

También, la empleabilidad está estrechamente relacionada a la formación continua de los individuos. Esto significa que el desarrollo profesional “debe desarrollarse para estar en las mejores condiciones de mantener el empleo y gestionar su desarrollo profesional” (Elvira, 1999). Por ende, toda persona que desee aumentar su nivel de empleabilidad debe mostrarse interesado en un programa de capacitación constante en el que se trabajen las competencias específicas requeridas por su puesto de trabajo.

Aunado a esto, el desarrollo de la empleabilidad parece ser un sinónimo con la asistencia a capacitaciones ya que la empleabilidad está sujeta a un proceso de aprendizaje. Este aprendizaje se considera en el sentido amplio como “ligado al propio desarrollo personal y profesional que permite un mejor desenvolvimiento y participación en la sociedad” (Elvira, 1999, pág. 56). Por consiguiente, cuando los trabajadores asisten constantemente a capacitaciones,

tanto de parte del empleador como por motivación personal, están fortaleciendo su perfil profesional a la vez que desarrollan su empleabilidad.

Además, la importancia de la empleabilidad radica en que ayuda al individuo a posicionarse mejor ante el mercado laboral. Esto se debe a que “cuantas más competencias tiene un sujeto, mejor es su probabilidad de acceder un empleo” (Evans, 2010). De modo que cualquier persona que desee acceder a un mejor empleo tiene la obligación de mejorar su perfil laboral por medio de un aprendizaje continuo, lo que constituye el desarrollo de su empleabilidad.

También, la importancia de la empleabilidad es que permite a los individuos mantener su empleo. Cuando las personas son capaces de responder a las necesidades de su puesto de trabajo, satisfacer las necesidades de su empleador y sentirse gratificado a la vez que realiza sus funciones, se dice que el individuo posee un alto desarrollo profesional y una alta empleabilidad. De manera que la cantidad de años que una persona lleva en su puesto de trabajo es una forma de medir la empleabilidad de los individuos.

La empleabilidad es responsabilidad de cada uno e implica esfuerzo, compromiso y disponibilidad para el trabajo. Esto pone en evidencia la necesidad de tomar el desarrollo profesional personal como un asunto de primera necesidad, entre las acciones más comunes encaminadas al aumento de la empleabilidad está la asistencia a capacitaciones y el estudio personal, el cual puede realizarse a través de libros o artículos académicos publicados por instituciones certificadas. Por ende, el aumento de la empleabilidad está directamente relacionado a los esfuerzos del individuo por tecnificarse.

Además, los efectos de una alta empleabilidad en la vida laboral de los individuos son diversos. En primer lugar, la “empleabilidad está relacionada con el ajuste continuo entre el

modelo personal y el de la organización” (FUNDIPE, 2011). Esto significa que los trabajadores necesitan adaptarse de forma continua a los requerimientos dados por los empleadores, pues en caso contrario, dejan de ser útiles para la organización. Por lo cual, las personas que tienen mayor capacidad de adaptarse a los cambios del entorno y a las necesidades cambiantes del mercado laboral tienen un mayor atractivo para las empresas que buscan obra de mano calificada.

También, otro de los efectos de la empleabilidad en la vida laboral es que quien desea aumentar constantemente su empleabilidad para no dejar de ser útil a su empleador “deja de ser un servidor leal para convertirse en un profesional comprometido” (FUNDIPE, 2011). Esto implica que la empresa reconoce la necesidad de motivar y retener su talento humano a la vez que el trabajador asume su responsabilidad respecto a su competitividad y el nivel de desempeño que se espera de él. En consecuencia, cuando la empresa dedica parte de sus recursos al desarrollo de su personal, está garantizándose que sus trabajadores, más adelante, retornen beneficios a la empresa mediante la realización de un trabajo de alta calidad.

En ese mismo orden de ideas es imposible negar la relación entre la empleabilidad y la autoestima de los trabajadores. Esta relación se establece sobre el hecho que uno de los ejes para desarrollar la empleabilidad es tener una buena autoestima, es decir, tener confianza en sí mismo y sus capacidades. De modo que, si los individuos tienen un mal concepto sobre sí mismos, no serán capaces de enfrentar los retos que pueden llegar a enfrentar en su posición laboral.

También la empleabilidad “está relacionada a diversos atributos: Las actitudes de las personas, la seguridad y competencia emocional del empleado, inteligencia práctica o habilidades para la solución de problemas y el conocimiento del entorno” (FUNDIPE, 2011). Al hablar de las actitudes de las personas nos referimos a características como motivación,

responsabilidad y capacidad de adaptarse al cambio. De la misma manera, la competencia emocional se refiere a que es necesario que las actitudes vayan acompañadas de un control emocional que le permita interactuar de manera exitosa con los demás. La habilidad para la solución de problemas hace referencia a habilidades comunicativas y analíticas que le permiten evaluar la situación y brindar soluciones a los problemas inmediatos mediante el uso inteligente de los recursos disponibles. En última instancia, el conocimiento del entorno les permite a los individuos estar al tanto de sus fortalezas y debilidades y postularse ante el mercado laboral como una mejor opción. De modo que la empleabilidad no es solo una parte del individuo, sino que le abarca completamente.

Conectado a esto, está el hecho de que la empleabilidad es “el conjunto de factores que nos permite a las personas estar en sintonía con el mercado laboral”(Fernández, 2006). Esto es así debido a que está relacionada a nuestra capacidad de situarnos favorablemente ante las oportunidades laborales, y por el otro a la capacidad que todos tenemos para adecuarnos a un mercado laboral desafiante y en constante cambio. Por ello, cada vez que se habla de empleabilidad, es necesario relacionarla a los amplios beneficios que ofrece a las personas una vez desarrollada.

Aún con lo anterior, no cabe duda que el deseo de aprender es el principal detonante del desarrollo de la empleabilidad. No se puede obligar a las personas a capacitarse y desarrollar nuevas competencias si en ellas no se encuentra de forma intrínseca la motivación necesaria para participar de un proceso de desarrollo. Por ende, sin deseo de aprender, no hay ningún programa de capacitación que pueda ayudar al desarrollo de los individuos y el aumento de su empleabilidad.

La resiliencia laboral es entonces la característica recíproca con la que la empleabilidad del individuo se vuelve un valor que puede ser estimado para establecer o conocer el interés del trabajador por su asignación laboral. En la medida que el trabajador se capacite, actualice y adapte sus labores dentro de la institución, aumentará el valor ante la institución, su empleabilidad.

La empleabilidad resulta ser un compromiso entre la institución y el trabajador, la institución establece oportunidades de crecimiento personal y profesional al trabajador mediante la formulación de capacitaciones debidamente planificadas y relacionadas con las funciones laborales de sus miembros. El miembro de la organización responde de forma análoga y es aquí donde la institución verá los frutos de la inversión formativa.

2.2.2.2. Motivación laboral.

La motivación es un constructo no observable directamente y cuya importancia reside, entre otros factores, en su capacidad explicativa y predictiva de la conducta humana en diferentes situaciones y contextos (Mannassero y Vásquez, 1998).

Una aproximación a este concepto se extrae de la obra de Bueno, (2004) en el que se entiende por motivación aquella fuerza que mueve al ser humano a realizar algo determinado, implicando de lleno la dimensión volitiva, el querer.

La motivación es importante para todos. Es importante para vivir. No se puede vivir diariamente de forma plena sin motivación. La motivación es la presencia de un propósito y un deseo de lograr la vida, la carrera, y objetivos.

La motivación es importante para administrar el tiempo. La motivación es importante para manejar los desafíos de la vida diaria, las oportunidades y el tiempo para seguir avanzando y lograr los objetivos. La motivación ayuda a administrar el tiempo y a ser productivos y beneficiosos para la organización. Los objetivos y los sueños personales y oficiales motivan a las personas a tomar el camino necesario para lograrlos.

Además, la motivación ayuda a gestionar empleados de manera efectiva. Los empleados de las organizaciones demuestran sentirse satisfechos y confiados con los administradores o líderes efectivos y que inyectan optimismo al quehacer diario. Es por eso que la motivación en el lugar de trabajo es lo más importante para los gerentes y líderes. Es porque los empleados, compañeros de equipo pueden ser negativos, menos emocionados de trabajar en ciertos proyectos. Frente a esos retos, los líderes y gerentes tienen que mostrar entusiasmo, creatividad, energía y valor en los proyectos.

La motivación ayuda a la organización a hacer que los empleados estén seguros y motivados para trabajar duro para lograr los objetivos. Para mejorar el nivel de motivación de los empleados, muchas organizaciones y empresas promueven, aprecian, aumentan el salario, honran públicamente y brindan otras facilidades a los candidatos que se lo merecen.

Eso conecta el sentido de la motivación con el sentido de propósito en la mente de los empleados. Y dedican sus horas para lograr objetivos organizacionales.

También es importante hablar acerca de la motivación intrínseca en el entorno laboral. Root III (2000) afirma que la motivación intrínseca se deriva de factores intangibles: Si una persona escribe música con el objeto de disfrutar su composición está siendo motivado

intrínsecamente. Si una persona escribe música con el propósito de obtener lucro, está siendo motivado extrínsecamente.

Los empleadores pueden usar las diferentes motivaciones intrínsecas de los empleados para conseguir la mayor productividad de ellos y ayudarlos a alcanzar sus objetivos de desarrollo. En este sentido, Root hace una diferenciación de ejemplos que pueden figurar como motivación intrínseca en el ambiente de trabajo. Nombradas según su orden de complejidad están: El conocimiento, responsabilidad, reconocimiento y realización.

La búsqueda del conocimiento funciona como una fuerte motivación intrínseca para los empleados. Un empleado que se convierte en un profesional de asistencia contable debido a que desea aprender temas diversos de la contaduría está siendo motivada de forma intrínseca por la búsqueda del conocimiento. La compañía donde trabaja puede impulsar el deseo de conocimiento del empleado mediante oportunidades de entrenamiento o capacitación, la oportunidad de convertirse en un especialista de altas prestaciones o mediante la oferta de asistencia económica para el empleado con el objeto de obtener mayor educación.

En la dimensión de la responsabilidad, los puestos relacionados con la administración a menudo ofrecen una mejor escala salarial que la de los empleados subordinados, pero algunas personas no son motivadas por el dinero para ser administradores. La responsabilidad agregada de los puestos de líderes de equipo o administradores es la que puede ser una fuente de inspiración para los empleados para fungir como tales.

En el reconocimiento, es justificable reconocer la existencia de los programas de reconocimiento a los empleados que aplican ciertas organizaciones y que incluyen premios en efectivo o vacaciones pagadas adicionales como parte de la recompensa de ser un contribuyente

fiel para la organización. Sin embargo, para algunos empleados, la motivación de ser reconocido como un recurso valioso para la compañía es mayor que la motivación que los premios otorgados pueden ofrecerles. Algunos empleados encuentran motivación y orgullo en ver su nombre reconocido como un colaborador destacado en una compañía y trabajan duro en alcanzar cierto nivel de reconocimiento.

Finalmente, en la realización se entiende que la motivación intrínseca de la superación puede ser alcanzada casi en cualquier posición y por ende servir de inspiración para el trabajador.

La motivación se refiere a un proceso dinámico interno. En cualquier momento, como proceso que es, puede implicar cambio o variabilidad. Dreikurs (2000) se refiere a la Motivación proponiendo que, cuando es descrita como un proceso dinámico momentáneo, nos referimos a un estado motivacional, pero, cuando nos referimos a una predisposición referida a las tendencias de acción, se habla de un rasgo motivacional. Mientras el estudio de las disposiciones motivacionales enfatiza las diferencias ínter individuales, el estudio de los estados motivacionales enfatiza las diferencias en la dinámica momentánea de la acción.

Las características identificadas en la motivación son dos: La activación, que es una de las características que con mayor facilidad puede ser observada cuando un organismo lleva a cabo una conducta. La conducta abierta o manifiesta, es una de las propiedades que mejor define a la activación. Es decir, en la medida en la que un organismo está llevando a cabo una conducta, parece lógico pensar que un cierto nivel de motivación existe en dicho sujeto. Por el contrario, y al menos aparentemente, si no existe conducta observable, se podría pensar que no existe motivación, o que el nivel de motivación existente es insuficiente para provocar la conducta. Sin embargo, éste es un razonamiento equívoco, pues, si bien es cierto que la presencia de una

conducta observable denota la existencia de un adecuado nivel de motivación, la ausencia de una conducta observable no significa la ausencia de motivación.

La otra característica de la motivación es la dirección. Bajo esta característica se observa la direccionalidad de la conducta que constantemente está llevando a cabo cualquier individuo. La direccionalidad de la conducta puede que no sea relevante cuando el sujeto en cuestión sólo tiene una alternativa de respuesta. En estos casos, la respuesta es bastante evidente y clara. Pero, cuando las posibilidades de elección le permiten decidir qué conducta, y hacia dónde orientará dicha conducta, la característica de la dirección adquiere una importante consideración, aunque, por supuesto, la conducta se torna más difícil para el sujeto, dependiendo del valor funcional que cada una de las posibles alternativas tengan para dicho sujeto.

En forma resumida, un trabajador con motivación es una de las escenas que toda institución desea ver a diario, y es algo que el trabajador también desea. La motivación del trabajador expresa de diversas formas que su desempeño y calidad laboral son consecuentes con la atención que recibe de parte de la institución para la que trabaja.

Así, el futuro favorable de la motivación en una institución se logrará por medio de establecer con sus trabajadores un sistema de atención que escuche sus necesidades. Y una de las necesidades fundamentales de los trabajadores es tener un punto de referencia para lograr desempeñar su trabajo correctamente y esto puede ser logrado por medio de la formación en las áreas en las que el trabajador considere que necesita perfeccionamiento.

2.2.2.3. Relaciones interpersonales.

Como seres humanos sociables por naturaleza que cohabitan en un espacio, donde se encuentran personas de diferente raza, color, pensamientos y creencias. Poseen una necesidad de entablar relaciones interpersonales para poder coexistir en los espacios como el trabajo, hogar, iglesias y centros educativos. De esta manera, se puede decir que las relaciones interpersonales son aquellas habilidades que la persona posee para relacionarse con su entorno, es decir que puede coexistir no solo con las personas sino que también con los animales y la naturaleza.

Para poder entender mejor el concepto de relaciones interpersonales leeremos a J.C. Turner (Turner, 1990), que en su libro Redescubrir el Grupo Social nos ayuda a entender cómo surge el significado de relaciones interpersonales en una sociedad.

Para J.C Turner el concepto de relaciones interpersonales nace como el concepto de interdependencia, el cual no surge en un vacío histórico, sino que fue propuesto en su origen como contribución y solución al problema de la realidad del grupo y de la peculiaridad de la psicología de grupos. Tal y como en un principio utilizaron la idea de la interdependencia funcional Sherif, Lewin y Asch, tenían un importante contenido de la Gestalt o de “teoría de campo”, lo que suponía que los miembros constituían un “todo dinámico”, mayor o al menos diferente de la suma de sus partes. Por tanto, el carácter de los miembros individuales se transformaba por su interdependencia. Se daba por tanto una discontinuidad psicológica entre los individuos aislados o agregados y las personas interdependientes. Es por ello que la relación entre los individuos en el grupo estaba mediada por su pertenencia al todo.

A este respecto el concepto sirvió para legitimar el grupo como objeto de investigación científica al conferirle un determinado grado de realidad y para extraer del terreno filosófico la

cuestión de las relaciones entre individuos y grupo. Un resultado de este proceso fue durante los años de 1940 y 1950, los procesos de grupos se convierten en un área fundamental de la investigación en psicología social. En la actualidad se acepta en todas partes la realidad del grupo, al menos en nivel social de análisis. Incluso Allport (1962), en un artículo reflexivo, aunque reticente reconoció la realidad del grupo como estructura colectiva constituida por las relaciones entre segmentos particulares de la conducta individual.

Por lo que se puede concluir que en los grupos sociales se encuentran personas que les es más fácil relacionarse con los demás individuos y que en su mayoría, son ellos los que logran obtener éxito en su vida tanto personal como profesional. De esta manera nos damos cuenta que la persona que no posee la habilidad para interactuar con los demás sujetos de un grupo, donde tiene que desarrollarse, le cuesta iniciar una conversación, de igual manera de poder mantenerla, afectando así su vida personal y profesional. Es decir que en el sistema educativo o de formación hay que implementar más actividades en las que se permita desarrollar la capacidad de desenvolverse con las demás personas y en cualquier escenario posible, construyendo así de manera efectiva relaciones interpersonales dentro de una institución educativa, en el hogar o en el trabajo.

Con lo mencionado en los párrafos anteriores damos paso a dos definiciones que brinda García Labiano, José Miguel (J.M, 2004), en las que menciona la familia y los grupos de iguales. Para García las relaciones interpersonales se definen en los siguientes escenarios:

En ese mismo orden de ideas, las relaciones Interpersonales en la familia también son importantes y es que se menciona que la familia es una estructura social cambiante. Como institución ha ido cambiando a lo largo de la historia en la que se pueden encontrar diferentes modelos, en diferentes épocas y culturas. Se puede definir como un grupo de personas que

conviven juntas y que están unidas por diferentes lazos como parentesco, afectivos, económicos, entre otros. Es decir que la familia es el pilar de la educación sobre las relaciones interpersonales y la que marca la pauta de poder definir qué tipo de relación se establece con los individuos que se relaciona y se relacionara a lo largo de su vida.

También destacan las relaciones interpersonales en el grupo de iguales. La adolescencia es también la etapa de los grandes amigos y de los primeros amores. La amistad es un vínculo afectivo y reciproco. Su función es la de satisfacer las necesidades de afiliación con otras personas que se concretan en el establecimiento de relaciones de pertenencia a un grupo social. Una persona amiga es aquella que te aprecia cómo eres. Todos necesitamos amigos y amigas a quienes explicar nuestros sentimientos y pensamientos, con quienes compartir el día a día. La amistad posibilita el descubrimiento personal, el desarrollo de la propia autoestima.

En definitiva, las relaciones interpersonales parten de la familia en su enseñanza sobre el trato de grupos en algunos casos pequeños, en los que se demuestran afectos, cargos y sentimientos sobre una persona. Luego se tiene la etapa de la adolescencia en la que el sujeto se relaciona con grupos de pares que se asimilan a sus preferencias y gustos para establecer una relación más íntima en la que definen o ponen título a la relación que tiene con una o varias personas y finalmente se encuentra las relaciones en grupos que consiste en trabajar o relacionarse con personas que no son de su agrado, estos casos se dan en las instituciones educativas y en los trabajos.

De esta manera es posible darse cuenta que en la actualidad se carece de tolerancia entre los grupos de trabajo, de estudio y para la atención de los usuarios de algún servicio ya sea público o privado. Por lo que se tendría a bien el trabajar más el área de las relaciones interpersonales por medio de programas en el caso de la educación de instituciones donde se

imparten educación formal el de establecer actividades que ayuden a potenciar el desarrollo de la comunicación, trabajo y tolerancia al trabajar con diferentes personas. Igualmente, en capacitar a las instituciones que ofrecen un servicio a la población para que estas le permitan generar un ambiente laboral de la mejor manera y poder decir casi familia, que a su vez le permita brindar un mejor servicio a los usuarios, desde el saludo hasta el trato que se les puede brindar.

Relacionando las ideas anteriores, el clima de relaciones interpersonales dentro de una institución se manifiesta de diferentes formas. Trabajadores muy dispersos entre sí, con poco interés en aspectos del trabajo en equipo son en general los primeros indicios de relaciones interpersonales pobres dentro de la institución.

Con relación a esta observación, es necesario reconocer que cada persona con sus características individuales muy diferentes a las de otras reacciona y es estimulada de forma particular ante un mismo tipo de conflicto que pueda ocurrir en el entorno de trabajo. Es necesario tomar en cuenta estas realidades en el momento de considerar las relaciones entre compañeros de trabajo en planes de capacitación. Un trabajador que se siente satisfecho a nivel personal manteniendo una relación moderada y breve con sus demás compañeros podría ser erróneamente definido al valorar el apego social de compañeros de trabajo.

Por lo que se ha expuesto en este apartado, este resulta ser un concepto subjetivo que hay que considerar con bastante amplitud de pensamiento y tomar en cuenta las diferencias individuales de cada trabajador. Esto ha sido observado por numerosos profesionales de la psicología, Burgess y McDonald (2005) sostienen que existen dos “mundos”; el primero que responde a mecanismos universales y el segundo que se relaciona con las diferencias de cada persona. Ambos de estos dos mundos son complementarios. En palabras del psicólogo Hans Eysenck: “los individuos realmente difieren entre sí y parece que la psicología nunca será capaz

de avanzar demasiado sin el reconocimiento de las complejidades que implica este hecho de la personalidad” (Eysenk, 1980). Esta resulta ser una opinión de suma importancia para comprender la dinámica de las relaciones entre individuos que conviven en un sitio determinado.

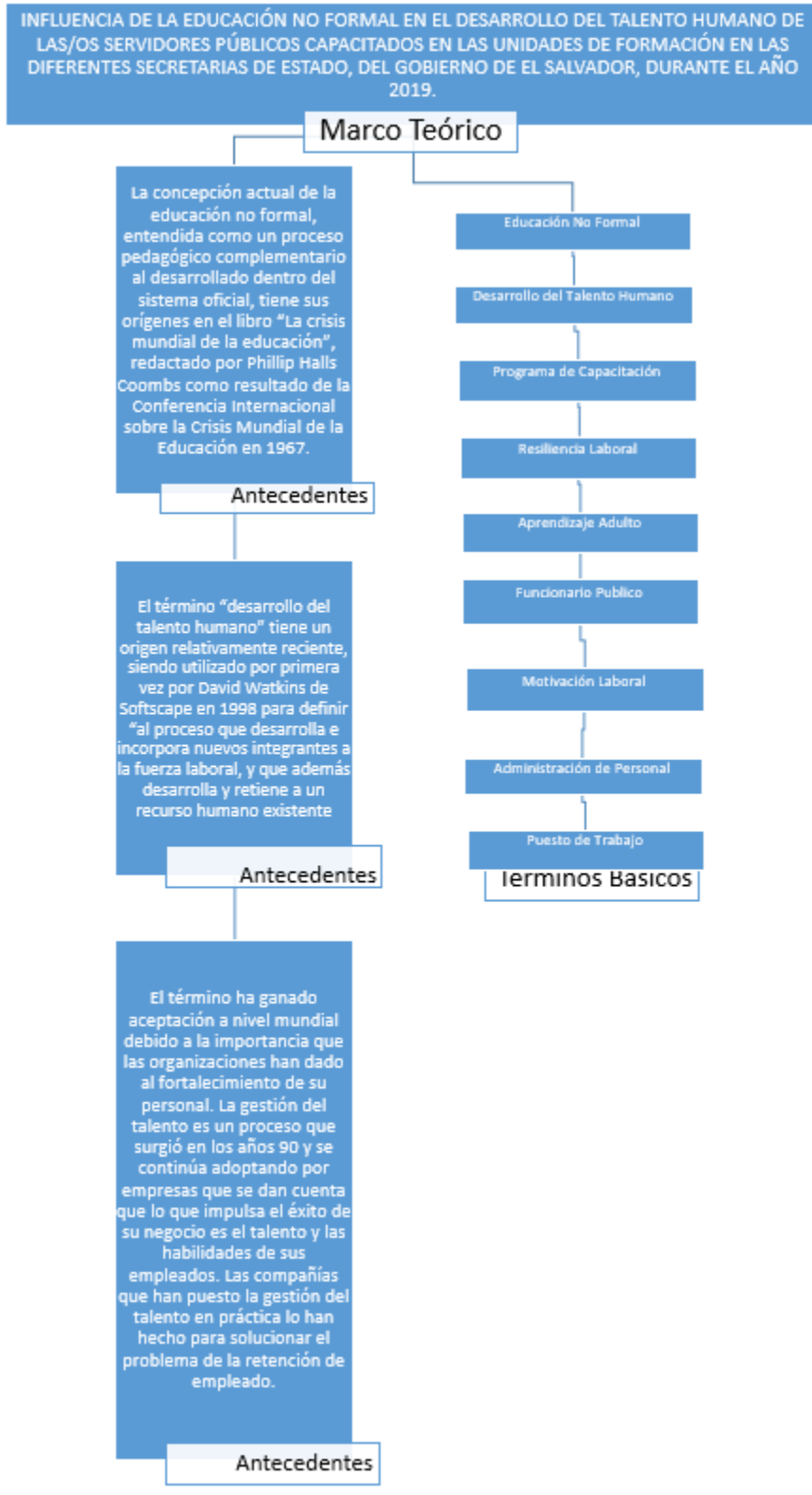
Una alternativa al problema de tolerancia del que la sociedad ha sufrido en los últimos años es la inclusión de temas de reflexión sobre problemas cotidianos que puedan ser integrados de forma sistemática en un plan de capacitaciones y de esta forma hacer valer las opiniones de los participantes, lo que fortalecerá la calidad de comunicación entre los trabajadores.

2.3. Definición de términos básicos

- **Educación no Formal:** Intervenciones educativas y de aprendizaje que se llevan a cabo en un contexto extraescolar.
- **Desarrollo de talento humano:** Fortalecimiento de las competencias del personal que labora en una organización, con el fin de ayudarlo a mejorar en su desempeño laboral.
- **Programa de capacitación:** Proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado
- **Resiliencia laboral:** Calificaciones, conocimientos y competencias que incrementan la capacidad del trabajador para obtener y conservar un empleo, progresar en el trabajo y adaptarse a los cambios.
- **Aprendizaje adulto:** Proceso pedagógico que, tomando en cuenta las necesidades específicas de los individuos, tiene como fin el aprendizaje significativo de adultos.
- **Funcionario público:** Persona que presta sus servicios al estado salvadoreño.

- **Motivación laboral:** Actitud mostrada hacia el trabajo.
- **Administración del personal:** Prácticas relacionadas al máximo aprovechamiento de los recursos humanos con los que cuenta la organización.
- **Puesto de trabajo:** Conjunto de actividades que se requieren sean realizadas por una persona que ocupa un lugar o área dentro de una empresa.

MAPA RESUMEN DEL CAPÍTULO II



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Descriptiva porque busca “describir las características de los grupos investigados” (Soriano, 2007, pág. 91). Por ende, lo que se pretende es identificar las principales características del problema plantado y detallar parte por parte cada una de ellas.

Además, la investigación es correlacional, la cual “se utiliza para investigar la relación entre dos o más variables”(Morris, 2005, pág. 45). De ahí que, por medio de la verificación de los datos empíricos obtenidos, se procederá a establecer relaciones con diferentes grados de asociación entre las variables objeto de estudio de la investigación. De manera que este trabajo pretende describir los efectos de la Educación No Formal en atención al usuario en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos del Ministerio de Cultura, a la vez que se establece el nivel de correlación entre ambas variables mediante el uso de un estadístico aplicado sobre la base de la información empírica que se recolecte.

3.2. Método de muestreo y definición del tamaño de la muestra

3.2.1. Población.

La población objeto de estudio de esta investigación es de carácter finita y está constituida por los servidores públicos que laboran en el Ministerio de Cultura de El Salvador, siendo para el año 2018 un total de 1,126 empleados a nivel nacional, estando 1,091 de estos por Ley de Salarios y 36 por contrato. También son unidades de análisis de esta investigación los capacitadores que trabajan para el Ministerio de Cultura.

3.2.2. Método de muestreo.

El método de muestreo seleccionado para la realización de esta investigación fue el “muestreo aleatorio simple”, el cual consiste en “un procedimiento de selección basado en la libre actuación del azar”(Vivanco, 2005, pág. 69). Para ello, se procedió a seleccionar de forma aleatoria tres departamentos del país en los cuales realizar la investigación. Tras la realización de la rifa resultaron electos los conglomerados de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, estando estos compuestos por un total de 943 los servidores públicos (Ver anexo D7).

Tabla 1 Distribución de la población objeto de estudio

TRABAJADORES POR DEPARTAMENTO	
SAN SALVADOR	887
LA LIBERTAD	40
SONSONATE	16
TOTAL	943

FUENTE: Informe #200619 del Ministerio de Cultura – “Personal laborando en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate”

Luego de eso, se identificaron los municipios en los que se localizan unidades del Ministerio de Cultura. Para el caso de La Libertad y Sonsonate, dado que la población total es demasiado pequeña, no se aplicó ninguna fórmula, sino que se trabajó con la totalidad de los individuos.

La distribución de la población en el departamento de Sonsonate se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2 Población de Sonsonate

DEPARTAMENTO DE SONSONATE			
MUNICIPIO	GÉNERO		TOTAL
	M	F	
Sonzacate	0	1	1
San Antonio del Monte	0	1	1
Caluco	0	1	1
Nahuizalco	0	1	1
Acajutla	1	2	3
Izalco	1	1	2
Santo Domingo de Guzmán	0	1	1
Salcoatitán	0	1	1
Armenia	0	1	1
Sonsonate	2	0	2
Juayúa	1	0	1
Nahuilingo	1	0	1
TOTAL			16

FUENTE: Informe #200619 del Ministerio de Cultura – “Personal laborando en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate”

Sin embargo, luego de realizadas las visitas de campo únicamente se pudo contactar a 11 de los 16 trabajadores debido a que los demás no se encontraban en sus lugares de trabajo al momento de las visitas.

Para La Libertad, la distribución queda de la siguiente forma:

Tabla 3 Población de La Libertad

DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD			
MUNICIPIO	GÉNERO		TOTAL
	M	F	
Antiguo Cuscatlán	1	0	1
Ciudad Arce	10	3	13
Colón	1	1	2
Comasagua	0	1	1
Jayaque	1	0	1
La Libertad	1	0	1
Nueva San Salvador	2	3	5
Nuevo Cuscatlán	1	0	1
Quezaltepeque	1	1	2
San Juan Opico	9	3	12
San Pablo Tacachico	0	1	1
TOTAL			40

FUENTE: Informe #200619 del Ministerio de Cultura – “Personal laborando en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate”

Sin embargo, luego de realizadas las visitas de campo únicamente se pudo contactar a 14 de los 40 trabajadores debido a que estos no se encontraban en sus lugares de trabajo al momento de las visitas o no desearon colaborar con nosotros.

Para San Salvador, la población total es de 887 servidores públicos, cuya distribución por municipio se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 4 Población en San Salvador

DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR			
MUNICIPIO	GÉNERO		TOTAL
	M	F	
Aguilares	4	-	4
Apopa	-	-	0
Ayutuxtepeque	-	-	0
Cuscatancingo	-	-	0
Delgado	-	-	0
El Paísnal	-	-	0
Guazapa	-	-	0
Ilopango	-	-	0
Mejicanos	-	-	0
Nejapa	-	-	0
Panchimalco	-	-	0
Rosario de Mora	-	-	0
San Marcos	-	-	0
San Martín	-	-	0
San Salvador	587	296	883
Santiago Texacuangos	-	-	0
Santo Tomás	-	-	0
Soyapango	-	-	0
Tonacatepeque	-	-	0
TOTAL			887

FUENTE: Informe #200619 del Ministerio de Cultura – “Personal laborando en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate”

3.2.3. Definición del tamaño de la muestra

En el caso de San Salvador, dado que la población total es de 887 personas fue necesario calcular una muestra. Para obtener el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula para el cálculo de la muestra en poblaciones finitas:

$$n = \frac{(Z^2)(P)(Q)(N)}{(N - 1)E^2 + (Z^2)(Q)(P)}$$

En donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Población total
- Z = Nivel de confianza (1.96)
- P = Proporción poblacional (0.50)
- Q = Proporción poblacional de la no ocurrencia del evento (0.50)
- 1 = Valor estándar o desvío
- E = Error muestral (0.05)

El resultado obtenido fue:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.50)(0.50)(887)}{(887 - 1)0.05^2 + (1.96^2)(0.50)(0.50)} = \frac{851.8748}{3.1754} = 268$$

Para la selección de los elementos de la muestra se utilizaron tablas de números aleatorios (ver anexo D8). Para dicho proceso se crearon listas que contuvieran a todos los servidores públicos a quienes se les asignó un número; se elaboró una lista por cada conglomerado. Acto seguido, se procedió a utilizar dichos números aleatorios para identificar los elementos de la lista que se habrán de incluir en la muestra.

Una vez finalizado el proceso, en un primer momento, los elementos de cada conglomerado que resultaron seleccionados para formar parte de la muestra de San Salvador, detallándolo según la unidad en la que se encuentran destacados, fueron:

Tabla 5 Distribución inicial de la muestra en San Salvador

UNIDAD	GÉNERO							
	F	M						
Ballet folklórico nacional	6	9	Dirección de arqueología	1	2	Palacio Nacional	0	6
Biblioteca nacional	5	8	Dirección de formación en artes	1	0	Parque arqueológico “Cihuatán”	0	1
Biblioteca pública “Chapultepec”	0	1	Dirección de patrimonio cultural edificado	2	6	Parque nacional “Saburo Hirao”	1	4
Casa de la Cultura de San Salvador	1	8	Dirección de publicaciones e impresos	1	7	Parque “Zoológico Nacional”	3	6
Ex Casa presidencial	1	0	Dirección de pueblos indígenas	1	1	Sala Nacional de exposiciones “Salarrué”	1	2
Centro Nacional de Artes (CENAR)	5	8	Dirección del archivo general de la nación	1	4	Teatro Nacional de San Salvador	1	5
Compañía Nacional de Danza	4	7	Dirección general de artes	1	2	Teatro Presidente	0	3
Conservación y restauración	0	0	Unidad de genero	0	1	Unidad de adquisiciones y contrataciones	2	1
Coro Nacional de El Salvador	8	7	Dirección general de redes territoriales	5	0	Unidad de auditoría interna	1	1
Departamento de logística	1	9	Dirección nacional de espacio públicos culturales	0	0	Unidad de comunicaciones institucionales	3	2
Departamento de activo fijo	1	1	Dirección nacional de investigación en arte y cultura	3	0	Unidad de gestión documental y archivos	1	0
Departamento de asuntos jurídicos	0	0	Dirección natural de Patrimonio cultural y natural	0	0	Unidad de planificación y desarrollo institucional	2	0
Departamento de cine y audiovisuales	0	1	Escuela Nacional de danza “Morena Celarié”	6	2	Unidad de registro de bienes culturales muebles	3	1
Departamento de informática y sistemas	1	1	Museo de Historia Natural	3	4			
Departamento de recursos humanos	3	2	Museo Nacional Dr. David J. Guzmán	5	6			
Departamento de transferencia de recursos	0	0	Oficina de Información y Respuesta	1	0			
Despacho Ministerial de Cultura	2	0	Orquesta Nacional de El Salvador	6	17			
Dirección administrativa	0	0						

FUENTE: Elaboración del equipo

de trabajo

Sin embargo, debido principalmente a lo engorroso de los trámites administrativos en los cuales se nos autorizara para acceder a las diferentes locaciones a las que se pretendía acceder, fue necesario realizar un reajuste en la muestra para el departamento de San Salvador. Sumado a esto, el cambio de gobierno aumentó las dificultades para acceder a las instituciones por lo que fue necesario realizar nuevas gestiones. Por estos y más motivos, la investigación quedó limitada a solamente aquellas unidades que se mostraron dispuestas e interesadas en participar en el proceso, por lo que, al final, la muestra consultada se redujo considerablemente, pasando de los 268 esperados a 149.

Las unidades que participaron en la aplicación definitiva de los instrumentos de investigación fueron:

Tabla 6 Unidades que participaron en la investigación en San Salvador

NOMBRE DE LA UNIDAD

Dirección general de artes
 Teatro Presidente
 Teatro Nacional de San Salvador
 Dirección de formación en artes
 Centro Nacional de Artes (CENAR)
 Parque Infantil de diversiones
 Parque Saburo Hirao
 Parque Zoológico Nacional
 Dirección de Casas de la Cultura y convivencia
 Dirección general de redes territoriales
 Dirección de Pueblos indígenas
 Dirección de arqueología
 Dirección de patrimonio cultural edificado
 Dirección de patrimonio cultural inmaterial
 Dirección de registro de bienes culturales
 Dirección de conservación de bienes culturales muebles
 Museo Nacional Dr. David J. Guzmán

Museo de Historia Natural de El Salvador

FUENTE: Elaboración del equipo de trabajo

3.3. Método, Técnica, Instrumentos, Procedimiento De Investigación Y Estadístico

3.3.1. Método.

El propósito fundamental del método Hipotético - deductivo es rechazar las hipótesis de investigación. El presente trabajo sigue el orden del método Hipotético-deductivo, este consiste en “emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas”(Sánchez J. C., 2012). Para ello, sobre la base de la información disponible, se formularán hipótesis que establecerán niveles de relación entre las variables objeto de estudio, que luego serán comprobadas haciendo uso de la información que se obtenga por medio de los diferentes instrumentos de investigación.

3.3.2. Técnicas.

3.3.2.1. Encuesta.

Una de las técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación será la encuesta, la cual consiste en “una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados” (Iguzquiza, 2001). De manera que la encuesta permite obtener información empírica de las unidades de análisis que luego puede ser interpretada por los investigadores. Para el caso de este estudio, la encuesta será aplicada con los servidores públicos destacados en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate.

3.3.2.2. Entrevista.

También, se hace uso en esta investigación de la técnica de la entrevista, la cual consiste en “la recopilación de información empírica cara a cara de acuerdo con una guía que se elabora con base en los objetivos del estudio” (Soriano, 2007, pág. 140). Por ende, la información que se obtenga por medio de esta técnica se añadirá a la que se obtenga por medio de la encuesta para

poder interpretar el fenómeno. Para el caso de este estudio, la entrevista será aplicada con los ejecutivos encargados de la planificación de las capacitaciones en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate.

3.3.2.3. Observación.

Además de las anteriores, esta investigación tomó en cuenta la técnica de la Observación participante, que es “la que el investigador realiza al cuando se integra a las diferentes actividades que desarrollan los miembros del grupo observado” (Soriano, 2007, pág. 166). De ahí que, al observar a los servidores públicos en sus lugares de trabajo, será posible valorar el efecto de los procesos de capacitación en su rendimiento laboral. Para el caso de este estudio, la observación se realizará asistiendo a las capacitaciones programadas por el Ministerio de Cultura para los meses de agosto y septiembre del presente año.

3.3.3. Instrumentos.

3.3.3.1. Cuestionario.

En concordancia a las técnicas de investigación utilizadas, se emplea un cuestionario que tiene como fin “obtener, de manera sistemática y ordenada, información de la población investigada”(Pujals, 2001, pág. 21). En este caso el cuestionario tiene una escala de Likert con 5 niveles de respuesta que va desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo, con un total de 30 preguntas.

3.3.3.2. Guía de entrevista.

Se utilizó una guía de entrevista, la cual es un documento que “contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista”(Soriano, 1991, pág. 140). Dicha guía

contuvo 12 preguntas abiertas dirigidas a los ejecutivos de la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura.

3.3.3.3. *Guía de Observación.*

Por último, se usó también una guía de observación, la cual consiste en “un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos”(Soriano, 1991, pág. 166). Esta contuvo 22 indicadores sobre el servicio dado a los usuarios por parte de los servidores públicos del Ministerio de Cultura, sin embargo, a pesar de haber sido válida, no fue utilizada debido a que no se permitió el acceso a ninguna capacitación.

3.3.4. Procedimiento de investigación.

En primer lugar, en conjunto con el docente asesor, se elaboraron los instrumentos de investigación, que en un primer momento consistieron en un cuestionario dicotómico con 30 ítems, siendo cada uno de ellos formulado con base a un indicador. También se elaboró una guía de entrevista con 12 preguntas abiertas dirigida a los ejecutivos de la “Unidad de Recursos Humanos” del Ministerio de Cultura. Por último, se formuló una guía de observación con 22 indicadores sobre el servicio dado a los usuarios por parte de los servidores públicos del Ministerio de Cultura.

Antes de proceder a la aplicación definitiva de los instrumentos, se procedió a aplicarles diversos filtros que permitieran verificar su validez y confiabilidad. El primero de ellos fue la revisión por parte del docente asesor, quién tras revisar la redacción y forma de los mismos les dio su visto bueno. El segundo filtro fue la validación, esto se hizo mediante el método de agregados individuales o juicio de los expertos, el cual consiste en “pedir a los expertos que dé una estimación directa de la probabilidad de éxito o de fracaso en cada una de las tareas descritas” (Escobar-Pérez, 2008). Para la aplicación de dicho método se realizó una consulta a 5 expertos

en la difusión y estudio de temáticas culturales (ver anexo 4), quienes midieron la validez de los instrumentos haciendo uso de una matriz de validación que se les proporcionó y que sirvió como fuente de datos para el cálculo del Índice de Bellack. El porcentaje de validez obtenido para cada uno de los instrumentos luego de terminado el proceso de validación fue de 90% para el Cuestionario dirigido a Servidores públicos, de 77% para la guía de entrevista y 87% para la guía de observación (para mayor información ver anexo 5) por lo que, tras realizar breves correcciones de redacción y forma a los instrumentos, se dieron por validados. El tercer filtro fue la prueba piloto con 30 trabajadores dedicados a la difusión y realización de actividades culturales, 16 de la Fundación para la Educación Experiencial Pablo Tesak y 14 del Instituto Municipal de la Juventud (IMJ) de San Salvador, departamento de San Salvador. Dichos lugares fueron seleccionados debido a que aglomeran a una población similar, pero en nada relacionada al objeto de estudio de esta investigación.

Seguido a esto, el último filtro que se aplicó al cuestionario fue el Coeficiente de Cronbach, el cual se calculó con los datos obtenidos de la prueba piloto con el fin de verificar la confiabilidad y coherencia interna del cuestionario y se obtuvo un resultado final de 0.94, dándose el instrumento por aprobado (Ver anexo 6). Una vez realizada las correcciones al instrumento principal de investigación, se procedió a la aplicación definitiva de los instrumentos. Para esto, se hizo uso de medio virtuales en los lugares en los que la integridad del grupo investigador pueda ponerse en peligro, como las casas de la Cultura de los municipios de Santo Domingo de Guzmán e Izalco. Además de eso, se realizaron visitas de campo a las localidades de las Ruinas de San Andrés, Joyas de Cerén, así como las casas de la cultura repartidas en los tres departamentos objetos de estudio de la investigación como la Casa de la Cultura de Juayúa, de Salcoatitán, de Sonzocate, de Sonsonate, de Armenia, de Zaragoza, de San Salvador, de San

Jacinto, etc. Por último, para la aplicación de los instrumentos en las localidades más céntricas o poco peligrosas como el edificio A5 del Ministerio de Cultura, el teatro presidente, biblioteca nacional, palacio nacional, Ex Capres, Centro Nacional de Artes, Parque Infantil de diversiones, Parque Saburo Hirao, Zoológico Nacional, etc.

Con los resultados obtenidos se elaboraron tablas de frecuencia y gráficas de barras para realizar un análisis descriptivo porcentual, luego de esto, se llevó a cabo la prueba de hipótesis y finalmente, con base a los resultados obtenidos se elaboraron las conclusiones y recomendaciones en concordancia a los objetivos, hipótesis e indicadores planteados.

3.3.5. Estadístico.

El estadístico que se utilizó es el “coeficiente de correlación de Spearman”, el cual es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas) y cuya fórmula es:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

En donde D^2 es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de “x – y” y N es el número de parejas de datos.

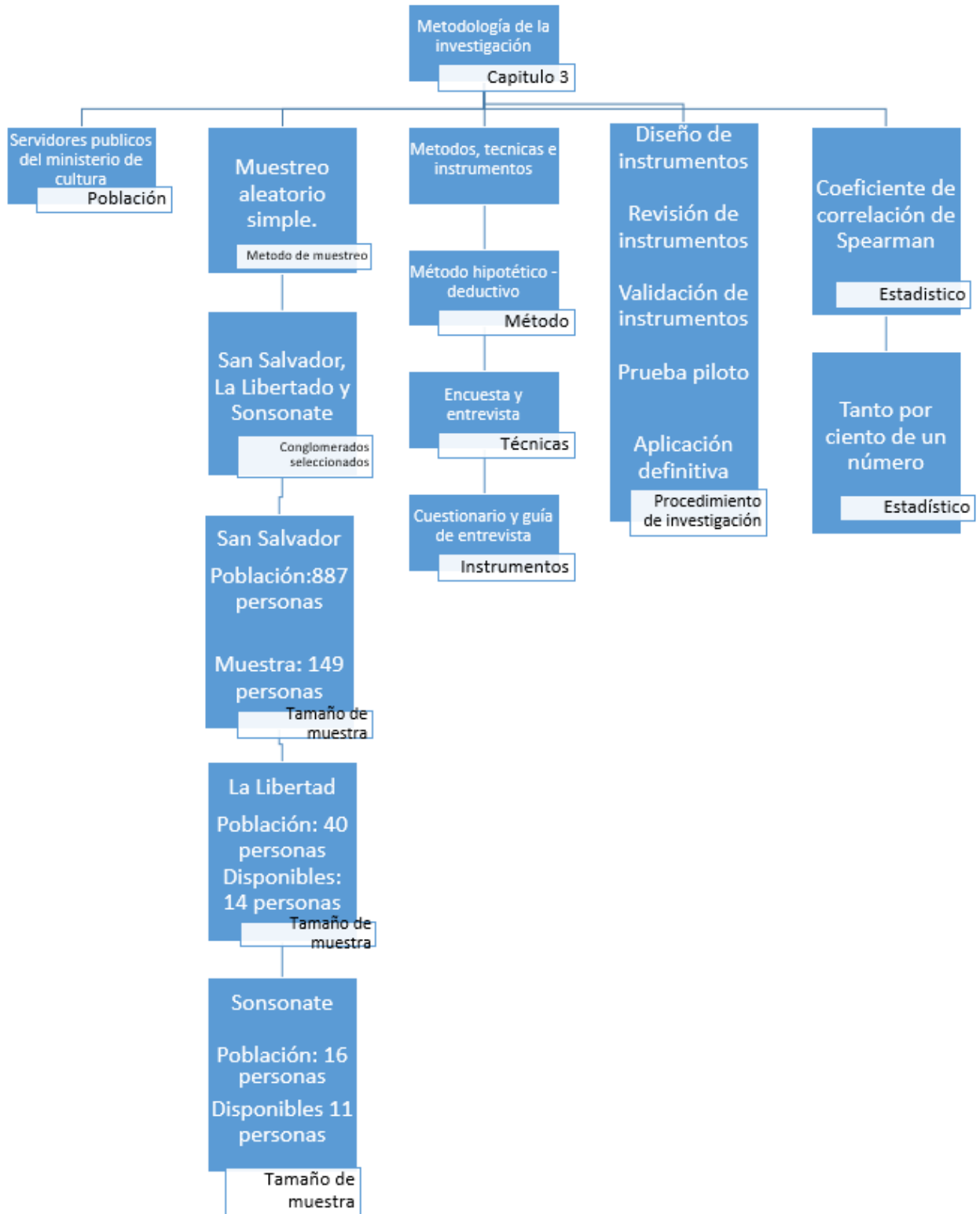
También se utilizó el método del “tanto por cierto de un número”, el cual es “una o varias de las cien partes iguales en que se puede dividir dicho número” (López R. M., 1995, pág. 86).

La fórmula para su aplicación es:

$$P = \frac{b \times t}{100}$$

En donde b es igual a la cantidad base, t es el tanto por ciento a calcular y P es igual al porcentaje calculado.

MAPA RESUMEN DEL CAPÍTULO III



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este apartado se presentan los datos obtenidos a través de los instrumentos para recolección de datos, acto seguido se realiza un análisis de los resultados y se lleva a cabo la prueba de hipótesis para las tres hipótesis específicas a nivel de conglomerado.

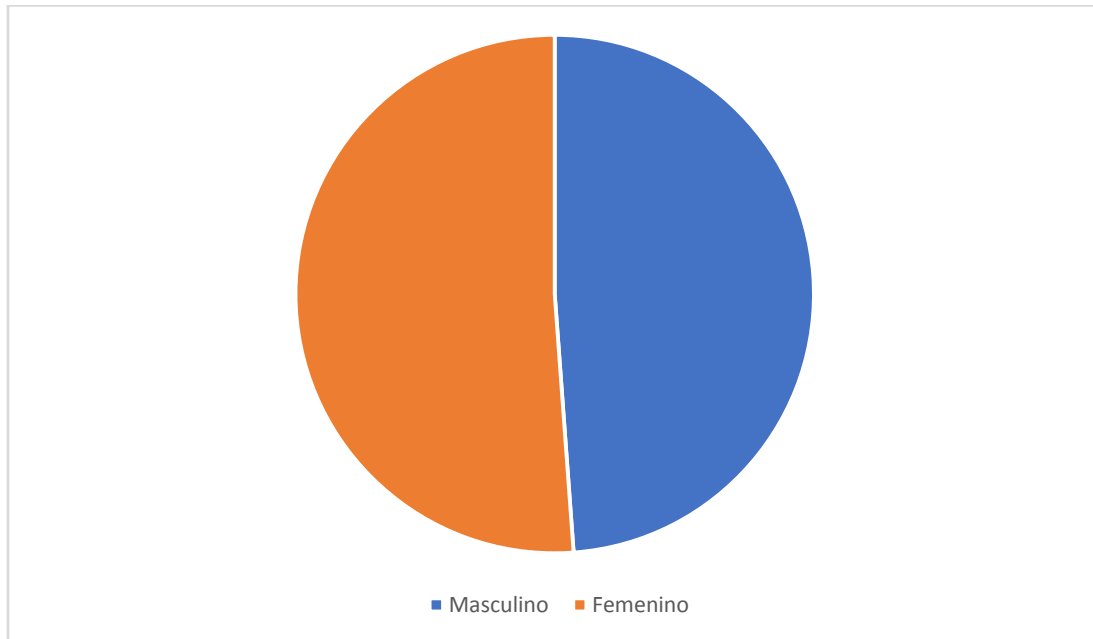
Las variables sociodemográficas utilizadas para describir las características principales de la población objeto de estudio fueron género, edad y cargo.

Variables sociodemográficas que describen las características más esenciales de la población objeto de estudio de los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate.

Cuadro N.º 1 Variable sociodemográfica “Género”

GENERO		FRECUENCIAS
Masculino	84	48.55%
Femenino	88	50.87%
No contesta	1	0.58%
TOTAL	173	100%

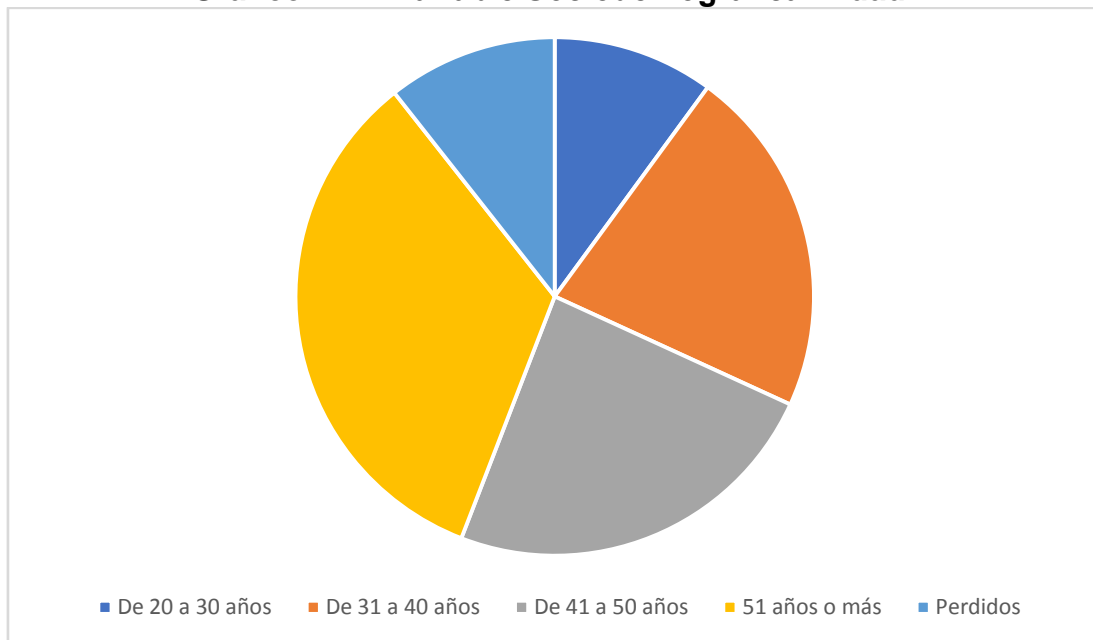
Gráfico N.º 1 Variable Sociodemográfica “Género”



Cuadro N.º 2 Variable sociodemográfica “Edad”

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 20 a 30 años	18	10.06%
	De 31 a 40 años	39	21.79%
	De 41 a 50 años	43	24.02%
	51 años o más	54	33.52%
	Total	160	89.39%
Perdidos	Sistema	19	10.61%
Total		173	100.0

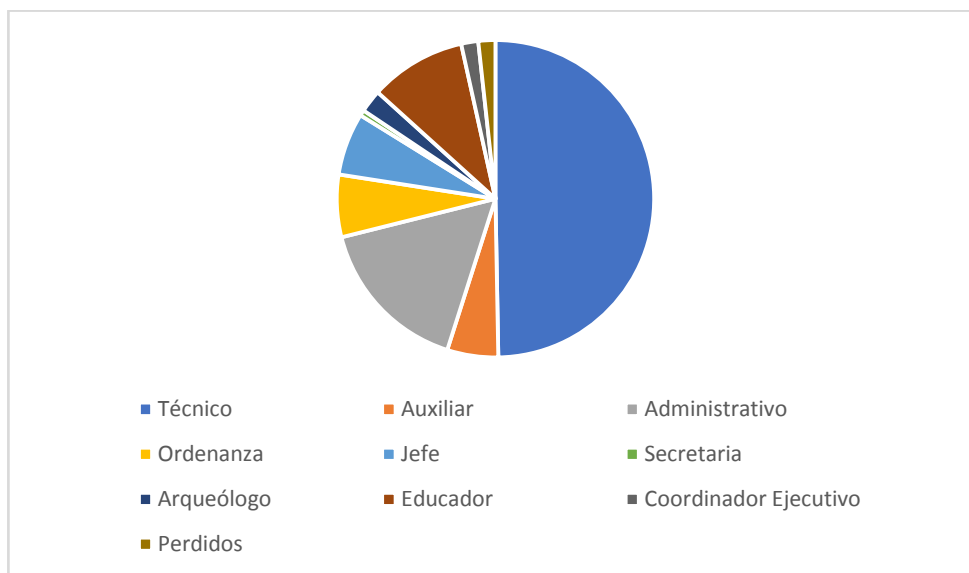
Gráfico N.º 2 Variable Sociodemográfica “Edad”



Cuadro N.º 3 Variable sociodemográfica “Cargo”

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Técnico	86	49.71%
	Auxiliar	9	5.20%
	Administrativo	28	16.18%
	Ordenanza	11	6.36%
	Jefe	11	6.36%
	Secretaria	1	0.58%
	Arqueólogo	4	2.31%
	Educador	17	9.83%
	Coordinador ejecutivo	3	1.73%
	Total	146	98.27%
Perdidos	Sistema	3	1.73%
Total		173	100.0

Gráfico N.º 3 Variable Sociodemográfica “Cargo”



Para el cuestionario utilizado en esta investigación se establecieron cinco niveles de medición para los ítems del cuestionario: el primer nivel “Totalmente en desacuerdo” equivale a “1” y representa la ausencia del atributo; el segundo nivel “En desacuerdo” equivale a “2” y representa la poca presencia del atributo; el tercer nivel “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” equivale a “3” y representa la considerable presencia del atributo a medir; el cuarto nivel “De acuerdo” equivale a “4” y representa una alta presencia del atributo; el quinto nivel “Totalmente de acuerdo” equivale a “5” y representa la completa presencia del atributo.

4.1. Análisis e interpretación de resultados de San Salvador del cuestionario dirigido a Servidores Públicos

4.1.1. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 1.

4.1.2.1. Organización y clasificación de datos de la variable independiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable independiente “Programa de capacitación” de la hipótesis específica número uno, dicha hipótesis plantea que “Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos”.

La variable “Programas de capacitación” se exploró con los indicadores: a) asistencia a capacitaciones, b) frecuencia de las capacitaciones, c) promoción de las capacitaciones, d) relevancia de los contenidos y e) perfil del facilitador.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 1, 2, 3, 4 y 5 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura, así como con los ítems 1,2 y 3 de la guía de entrevista dirigida a ejecutivos de la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio.

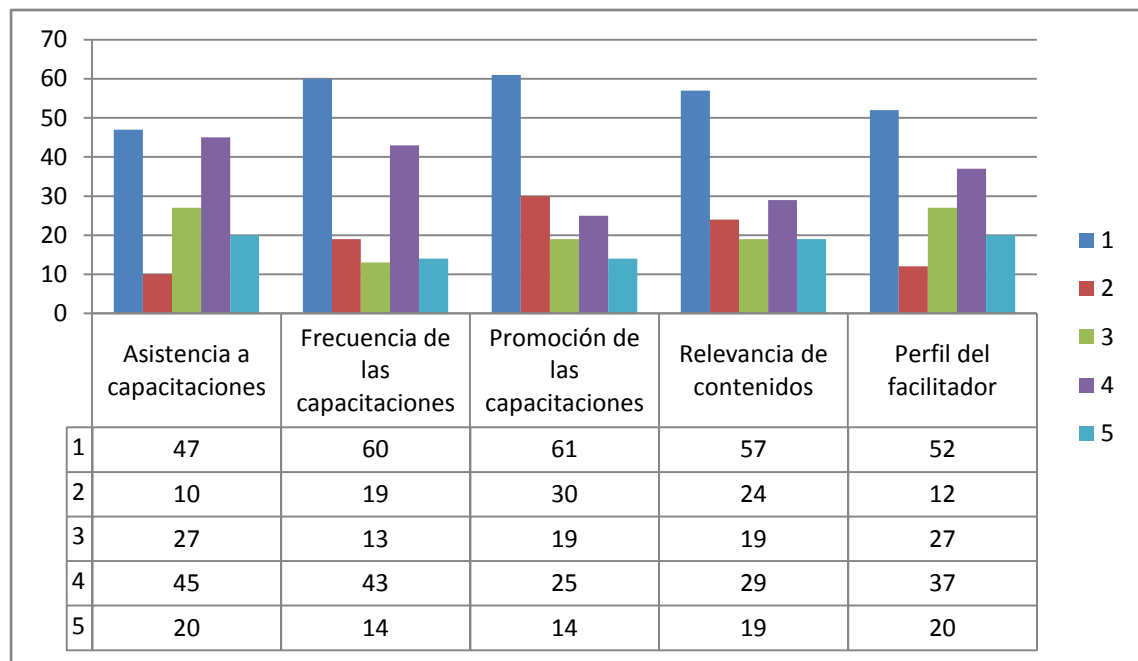
Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N.º 4 Análisis de resultado de la Variable Independiente de la hipótesis específica 1 en San Salvador
“Programas de capacitación”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en San Salvador	Análisis de la entrevista dirigida a personal de Recursos Humanos de San Salvador
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Asisto a todas las capacitaciones programadas por la Unidad de Recursos Humanos.	47	34.5	10	6.7	27	18.1	45	30.2	20	13.4	En este ítem, 34.5% de los encuestados se muestran totalmente en desacuerdo en cuanto a su asistencia a capacitaciones, 6.7% están en desacuerdo, 15.2% no se muestran “ni de acuerdo ni en desacuerdo” el 30.2% está de acuerdo en su asistencia a capacitaciones y finalmente 13.4% se encuentran “totalmente de acuerdo” con su asistencia a capacitaciones.	En lo relacionado a la guía de entrevista, los ítems 1, 2 y 3 correspondía a la variable “Programas de Capacitación” de la Hipótesis específica 1, al respecto, es posible observar que respecto al indicador “promoción de las capacitaciones”, la entrevistada manifestó que el principal medio de difusión es el correo institucional, el cual ha demostrado no ser efectivo hasta la fecha, para el indicador “relevancia de los contenidos”, se manifiesta que el principal criterio para seleccionar un contenido de capacitación son los intereses de los servidores públicos, lo cual contradice la información recopilada a través de las encuestas. Por último, para el indicador perfil del facilitador, destaca el hecho que, tal como se esperaría, el principal requisito es tener algún tipo de especialización en
2	Durante el último año he sido invitado a participar a capacitaciones frecuentemente.	60	40.3	19	12.8	13	8.7	43	28.9	14	9.4	En relación a ser invitados a capacitaciones durante el último año, la mayor parte, el 40% de los encuestados se encuentran “totalmente en desacuerdo”, el 12.8% expresa que está “en desacuerdo”, el 8.7% no está “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que el 28.9% está “de acuerdo” en haber sido convocado a capacitaciones. Finalmente 9.4% expresa estar	

5	El perfil de los facilitadores seleccionados para desarrollar las capacitaciones ha sido coherente con el tema a estudiar.	52	34.9	12	8.1	27	18.1	37	24.8	20	13.4	Sobre si el perfil de los facilitadores de capacitaciones es coherente con el tema, 34.9% asegura estar “totalmente en desacuerdo”, un 8.1% opinó estar en desacuerdo, un 18.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo, luego un 24.8% afirma estar de acuerdo y finalmente 13.4% se encuentra totalmente de acuerdo.
---	--	----	------	----	-----	----	------	----	------	----	------	---

Gráfico N.º 4 Datos obtenidos de resultado de la Variable Independiente de la hipótesis específica 1 en San Salvador “Programas de capacitación”



4.1.2.2. Organización y clasificación de datos de la variable dependiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable dependiente “resiliencia laboral” de la hipótesis específica número uno, dicha hipótesis plantea que “Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos”.

La variable “resiliencia laboral” se exploró con los indicadores a) intereses profesionales, b) habilidades profesionales, c) motivación para aprender, d) formación especializada, e) interés de asistir a capacitaciones.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 6, 7, 8, 9 y 10 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura, así como con los ítems 4, 5 y 6 de la guía de entrevista dirigida a ejecutivos de la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio.

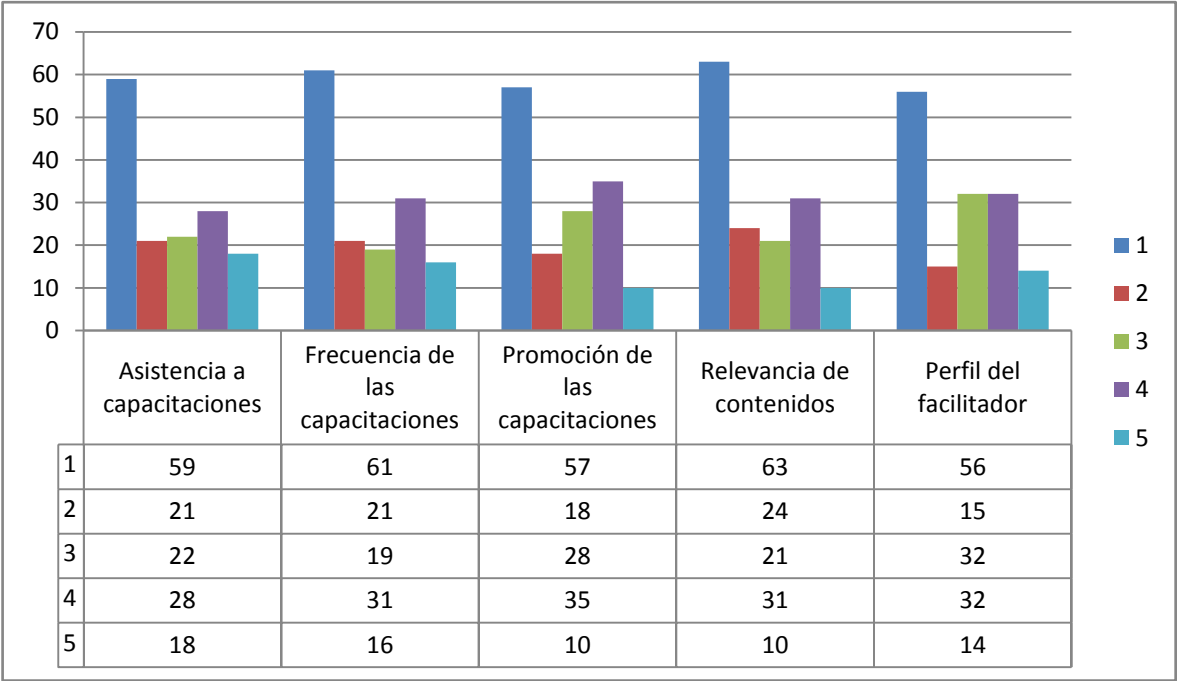
Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N° 5 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 1 en San Salvador
“Resiliencia laboral”**

N°	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en San Salvador	Análisis de la entrevista dirigida a personal de Recursos Humanos de San Salvador
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
6	Las capacitaciones a las que he sido invitado a participar han estado relacionadas a mis intereses profesionales.	59	39.6	21	14.1	22	14.8	28	18.8	18	12.1	Al valorar la relación de las capacitaciones con los intereses profesionales de los trabajadores, el 39.6% responde “totalmente en desacuerdo”, seguido con una valoración similar, 14.1% expresa estar “en desacuerdo”, mientras que un 14.8% no expresa estar de acuerdo ni en desacuerdo, por lo que el 18.8% y el 12.1% afirma de forma respectiva estar “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”	Respecto a los ítems 4,5 y 6, derivados de la variable “resiliencia laboral”, en lo relacionado al indicador “motivación para aprender”, la encuestada manifiesta que los servidores públicos asisten a las capacitaciones por obligación y no por interés, lo cual concuerda con la información recopilada, de la misma manera, para el indicador “formación especializada”, se dice que lo que siempre se busca es formar en áreas relacionadas al trabajo de los servidores públicos.
7	La cantidad de capacitaciones que he recibido durante el último año ha contribuido en mí al desarrollo de nuevas habilidades.	61	40.9	21	14.1	19	12.8	31	20.8	16	10.7	En relación a que la cantidad de capacitaciones que se reciben en el último año han contribuido al desarrollo de nuevas habilidades, un 40.9% expresa estar “totalmente en desacuerdo”, de forma similar, un 14.1% opina “en desacuerdo”, un 12.8% representa opiniones neutrales de “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y un contraste de 20.8% afirma estar “de acuerdo”, finalmente un 10.7% está “totalmente de acuerdo”	
8	La información que recibo de las capacitaciones previo	57	38.3	18	12.1	28	18.8	35	23.5	10	6.7	Aquí, 38.3% respondió estar “totalmente en desacuerdo” sobre	

	al desarrollo de las mismas me motiva a asistir y sacar provecho de ellas.												que la información previa de las capacitaciones le anima a asistir y aprovecharlas, de forma similar un 12.1% selecciona la opción “en desacuerdo”. La opinión neutral corresponde al 18.8% mientras que 23.5% está “de acuerdo”. Un mínimo 6.7% respondió “totalmente de acuerdo”.
9	Las últimas capacitaciones recibidas han estado relacionadas a las actividades propias de mi puesto de trabajo.	63	42.3	24	16.1	21	14.1	31	20.8	10	6.7	Al ser cuestionados sobre relación de las capacitaciones recibidas con las actividades laborales, 42.3% se decanta directamente a responder “totalmente en desacuerdo”, le sigue un 16.1% con “desacuerdo”, un 14.1% opina “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, un 20.8% responde “de acuerdo” y el restante 6.7% con “totalmente de acuerdo”	
10	El perfil de los facilitadores despertó en mí el interés de participar en las capacitaciones.	56	37.6	15	10.1	32	21.5	32	21.5	14	9.4	Sobre si el perfil de los capacitadores es potenciador del interés en los participantes, 37.6% responde “totalmente en desacuerdo” seguido un 10.1% “en desacuerdo”, en la transición de opiniones 21.5% se encuentran en la posición neutral de “ni de acuerdo ni en desacuerdo” otro 21.5% replica por su parte en “de acuerdo” finalmente 9.4% afirma “totalmente de acuerdo”	

Gráfico N° 5 Datos obtenidos de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 2 en San Salvador “Resiliencia laboral”



4.1.2.3. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 1.

En este apartado se describe el procedimiento tomado para la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 1 en el departamento de San Salvador. Las hipótesis a comprobar son:

H1: Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos si influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos.

$$H_1: R X e Y \neq 0$$

Ho.1: Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos no influyen en la Empleabilidad de los servidores públicos participantes.

$$H_0: R X e Y = 0$$

Tabla 7 Calculo de datos para Correlación de Spearman Hipótesis específica 1 – San Salvador

	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	Sx (HIE1)	X		PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	Sy (HIE1)	Y	Dxy (HIE1)	D2 (HIE1)
1	1	1	1	1	1	5	19.5		1	1	1	1	1	5	24	-4.5	20.25
2		1	1	1	1	1	5	19.5	1	1	1	1	1	5	24	-4.5	20.25
3	1	1	1	1	1	1	5	19.5	1	1	1	1	1	5	24	-4.5	20.25
4	1	1	1	1	1	1	5	19.5	1	1	1	1	1	5	24	-4.5	20.25
99	4	4	3	4	4	4	19	120	3	3	4	2	3	15	95	25	625
100	3	4	4	5	4	4	20	128.5	4	4	4	4	4	3	119	9.5	90.25
101	5	1	5	1	5	5	17	102.5	1	5	1	5	1	13	79	23.5	552.25
102	3	4	2	4	5	4	18	110	2	2	4	2	2	12	72.5	37.5	1406.25
103	2	2	2	4	4	4	14	79.5	4	4	3	3	4	18	113	-33.5	1122.25
147	4	5	4	5	5	5	23	145.5	5	5	5	4	5	24	146.5	-1	1
148	4	4	4	4	4	4	20	128.5	3	3	1	2	5	14	85	43.5	1892.25
149	5	5	5	5	4	4	24	147	5	5	5	5	5	25	148.5	-1.5	2.25
																	75814

Fuente: Elaboración propia

Al aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman tenemos que:

$$p = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{6 \sum 75814}{149(22201 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{454884}{149(22200)}$$

Interpretación:

$$p = 1 - \frac{454884}{149(22200)}$$

$$p = 1 - \frac{454884}{3307800}$$

$$p = 1 - 0.137$$

$$p = 0.863$$

Siendo que el nivel de correlación de 0.863 indica una asociación muy fuerte entre las variables “programas de capacitación” y “resiliencia laboral”, se rechaza la hipótesis nula y se comprueba estadísticamente que Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos si influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos.

4.1.2.4. Análisis e interpretación de resultados de la hipótesis específica 1.

En lo relacionado a la variable independiente de la hipótesis específica 1 se observa una elevada tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 “totalmente en desacuerdo” que siempre se observa en valores de 34.5% a 40.9%, la opción “en desacuerdo” se observa en rangos del 6.7% al 20.1%, la opción 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 8.7% a 18.1%, la opción 4 “de acuerdo” es la segunda con más frecuencia, con rangos entre 16.8% a 30.2% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo entre 9.4% y 13.4% volviéndose esencialmente la opción menos seleccionada para esta variable.

La relación entre estos datos sugiere que un determinado grupo de trabajadores, conformados por los que seleccionan la opción 1 “totalmente en desacuerdo” como la opción 2 “en desacuerdo” son desatendidos en procesos de capacitación. Se observa que una cantidad muy importante de trabajadores no asisten a capacitaciones, la cantidad de personas que no son invitadas a capacitaciones se eleva drásticamente, por lo que el resultado en los ítems posteriores se ve influenciado por la situación.

Por otra parte, existe un grupo de encuestados que responde favorablemente “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” que puede considerarse como el grupo de trabajadores que si son atendidos por los programas de capacitación. Esta relación sugiere que los programas de capacitación se realizan con frecuencia en ciertas dependencias del ministerio de cultura, pero se abandona en otras. El acceso y distribución de las capacitaciones muestra una tendencia de resultados favorables en San Salvador, mientras que, en Sonsonate y La Libertad, siempre la tendencia es desfavorable.

De igual forma, en la variable dependiente se observa una elevada tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 “totalmente en desacuerdo”, en este caso observa en valores de 37.6% a 40.9%, la opción “en desacuerdo” se observa en rangos del 10.1% al 16.1%, la opción 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 14.8% a 21.5%, la opción 4 “de acuerdo” nuevamente es la segunda con más frecuencia, con rangos entre 18.8% a 23.5% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo entre 6.7% y 12.1% volviéndose nuevamente la opción menos seleccionada para esta variable.

La relación entre estos datos sugiere que las capacitaciones por lo general no se relacionan con los intereses profesionales de los trabajadores, también se observa que las capacitaciones no han contribuido al desarrollo de nuevas habilidades en la mayor parte de dependencias del ministerio de cultura.

Por el otro lado, también existe una cantidad considerable de trabajadores que expresan que si han recibido capacitaciones de acuerdo a sus intereses profesionales y que han contribuido al desarrollo de habilidades.

Se observa en general, que las capacitaciones carecen de información previa a su realización que esté orientada a motivar a asistir y aprovecharlas. También es notable la cantidad de trabajadores que no observa actividades relacionadas con su puesto de trabajo, así como no se logra motivar a los trabajadores a asistir luego de conocer el perfil del capacitador.

4.1.3. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 2.

4.1.3.1. Organización y clasificación de datos de la variable independiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable independiente “Metodologías de enseñanza” de la hipótesis específica número dos, dicha hipótesis plantea que “Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones”.

La variable “Metodologías de enseñanza” se exploró con los indicadores: a) adaptabilidad de los recursos didácticos, b) adaptabilidad al grupo por parte de los facilitadores, c) objetivos de la capacitación, d) técnicas didácticas y e) actividad productiva conjunta entre facilitador y participantes.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 11, 12, 13, 14 y 15 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura, así como el ítem 7 de la guía de entrevista dirigida a ejecutivos de la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio.

Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

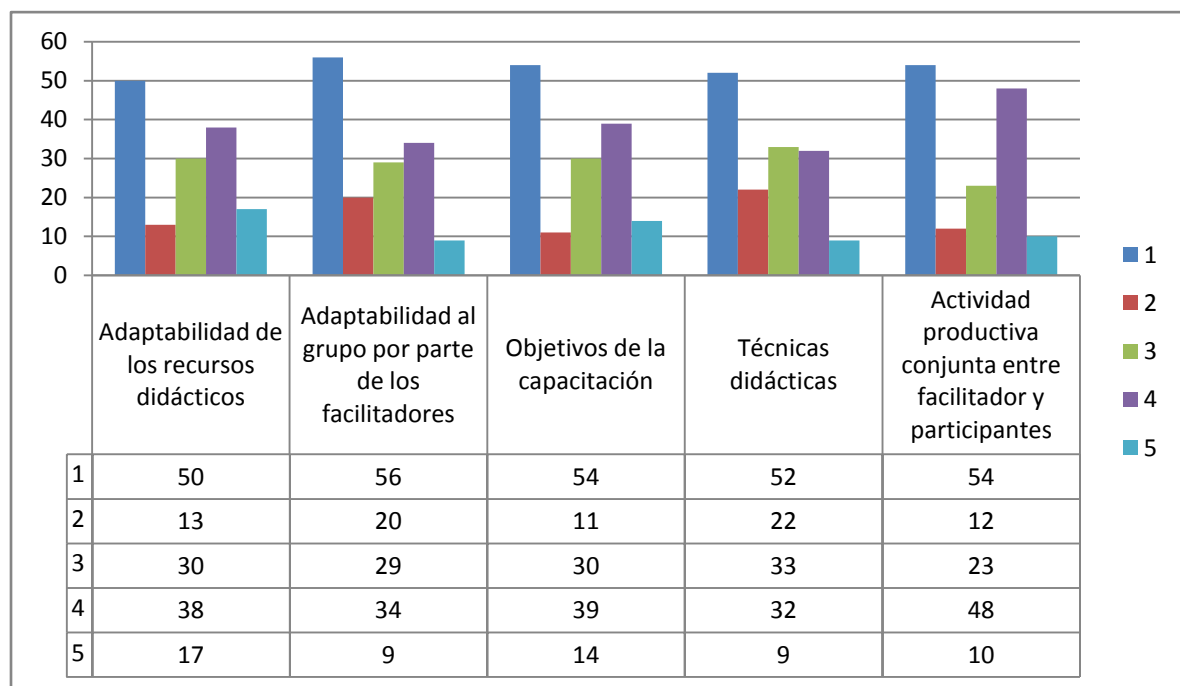
**Cuadro N.º 6 Análisis de resultado de la Variable Independiente de la hipótesis específica 2 en San Salvador
“Metodologías de enseñanza”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en San Salvador	Análisis de la entrevista dirigida a personal de Recursos Humanos de San Salvador
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
11	Los recursos didácticos utilizados para el desarrollo de las capacitaciones han sido adecuados y adaptables a las características de los capacitados.	50	33.6	13	8.7	30	20.1	38	25.5	17	11.4	33.6% de los encuestados afirmaron estar “totalmente en desacuerdo” sobre que los recursos didácticos usados en capacitaciones son adecuados y coherentes con las características del grupo, un 8.7% se pronuncia “en desacuerdo”, 20.1% no se encuentra “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, finalmente 25.5% junto con un 11.4% manifiestan estar “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” respecto a los recursos didácticos.	Para el análisis de los ítems 7 y 8, ambos relacionados al par de indicadores “objetivos de las capacitaciones” y “aumento de la productividad”, es destacable como la información brindada muestra que los objetivos al capacitar están siempre encaminados al aumento de la productividad de los servidores públicos.
12	Los facilitadores de las capacitaciones han sabido adecuar su trabajo a las necesidades específicas de los servidores públicos capacitados.	56	37.6	20	13.4	29	19.5	34	22.8	9	6.0	Sobre la adecuación de las capacitaciones a las necesidades específicas de los trabajadores, 37.6% responde “totalmente en desacuerdo” a la afirmación, un 13.4% responde “en desacuerdo”, luego 19.5% prefiere responder “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 22.8% está “de acuerdo” con la afirmación y finalmente, 6.0% se encuentra “totalmente de	

													acuerdo” con tal afirmación.
13	Los facilitadores han expuesto al inicio de las capacitaciones los objetivos académicos que se pretenden lograr.	54	36.2	11	7.4	30	20.1	39	26.2	14	9.4	Al preguntar sobre si los objetivos de las capacitaciones son expuestos al inicio de las mismas, 36.2% y 7.4% corresponden a “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo” respectivamente. Es interesante esta relación que muestra concordancia con las respuestas anteriores. Esto puede sugerir un sector determinado de personal dentro del ministerio de cultura. De forma neutral, 20.1% no expresa acuerdo ni desacuerdo y 26.2% junto con 9.4% responden “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” respectivamente, mostrando también concordancia con ítems anteriores.	
14	Las técnicas didácticas utilizados por los facilitadores durante las capacitaciones han sido atractivas para mí.	52	34.9	22	14.8	33	22.1	32	21.5	9	6.0	Al considerar si las técnicas didácticas han sido atractivas durante las capacitaciones, 34.9% responde “totalmente en desacuerdo”, un 14.8 con cierta similitud responde “en desacuerdo”, un 22.1% no se muestra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la afirmación, por otra parte, 21.5% expresa estar “de acuerdo”, mientras que 6.0% acepta estar “totalmente de acuerdo” con técnicas didácticas atractivas.	

15	Los facilitadores promueven la realización de actividades de trabajo conjunto durante el desarrollo de las capacitaciones.	54	36.2	12	8.1	23	15.4	48	32.2	10	6.7	Sobre la promoción de trabajo conjunto durante el desarrollo de capacitaciones, 36.2% está “totalmente en desacuerdo”, 8.1% está “de acuerdo”, nuevamente la tendencia a una posición neutral se aumenta con 15.4% que responde “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, un 32.2% responde estar “de acuerdo” y un 6.7% “totalmente de acuerdo” sobre este ítem.
----	--	----	------	----	-----	----	------	----	------	----	-----	---

Gráfico N.º 6 Datos obtenidos de resultado de la Variable independiente de la hipótesis específica 2 en San Salvador “Metodologías de enseñanza”



4.1.3.2. Resultados obtenidos de la variable dependiente de la hipótesis específica 2.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable dependiente “motivación laboral” de la hipótesis específica número dos, dicha hipótesis plantea que “Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones”.

La variable “motivación laboral” se exploró con los indicadores: a) creatividad, b) satisfacción, c) productividad en el trabajo, d) sentido de pertinencia y e) concentración.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 16, 17, 18, 19 y 20 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura, así como el ítem 8 de la guía de entrevista dirigida a ejecutivos de la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio.

Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N.º 7 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 2 en San Salvador
“Motivación laboral”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en San Salvador	Análisis de la entrevista dirigida a personal de Recursos Humanos de San Salvador
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
16	Los recursos didácticos utilizados por los facilitadores en las capacitaciones han fomentado en mí el pensamiento creativo.	57	38.3	16	10.7	28	18.8	32	21.5	14	9.4	Sobre este ítem, 38.3% está “totalmente en desacuerdo” sobre que los recursos didácticos en la capacitación fomentan el pensamiento creativo. 10.7% minimiza tal valoración opinando “en desacuerdo”, 18.8% optar por la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, un 21.5% si está “de acuerdo” con la afirmación del ítem, y 9.4% afirman con “totalmente de acuerdo”	Para el análisis de los ítems 7 y 8, ambos relacionados al par de indicadores “objetivos de las capacitaciones” y “aumento de la productividad”, es destacable como la información brindada muestra que los objetivos al capacitar están siempre encaminados al aumento de la productividad de los servidores públicos.
17	El trabajo realizado por los facilitadores durante las capacitaciones me ha hecho sentir más satisfecho en mi puesto de trabajo.	58	38.9	18	12.1	27	18.1	32	21.5	12	8.1	Los encuestados respondieron con 38.9% a “totalmente en desacuerdo” sobre la satisfacción lograda durante las capacitaciones, 12.1% seleccionó “de acuerdo”, 18.1% opinó “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 21.5% se encuentra “de acuerdo” y 8.1% “totalmente de acuerdo”.	

18	Los objetivos de las capacitaciones han estado encaminados al aumento de mi productividad en el trabajo.	57	38.3	15	10.1	27	18.1	36	24.2	13	8.7	Al analizar si los objetivos de las capacitaciones están encaminados a aumentar la productividad, 38.3% respondió “totalmente en desacuerdo”, 10.1% seleccionó “en desacuerdo”, 18.1% opinó “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 24.2% lo hizo con “de acuerdo” y 8.7% afirmó estar “totalmente de acuerdo”.
19	El trabajo de los facilitadores durante las capacitaciones me ha hecho sentir más identificado con la institución en la que trabajo.	54	36.2	16	10.7	34	22.8	35	23.5	9	6.0	36.2% de los encuestados dijo estar “totalmente en desacuerdo” al valorar si las capacitaciones han ayudado a identificarse con la institución, una opinión similar “en desacuerdo” obtuvo 10.7% de elección, mientras que 22.8% sostiene una opinión neutral de “ni en acuerdo ni en desacuerdo”, por otra parte, 23.5% afirma estar “de acuerdo” y 6.0% lo hace con “totalmente de acuerdo”.
20	El trabajo conjunto realizado con los facilitadores durante las capacitaciones ha estado enfocado a aumentar mi concentración al momento de desempeñar mis labores.	59	39.6	15	10.1	31	20.8	37	24.8	6	4.0	El 39.6% de encuestados asegura estar “totalmente en desacuerdo” ante el planteamiento de que el trabajo conjunto en capacitaciones ha sido enfocado a mejorar la concentración. Un porcentaje de

4.1.3.3. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 2.

En este apartado se describe el procedimiento tomado para la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 2 en el departamento de San Salvador. Las hipótesis a comprobar son:

H2: Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones si inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

H₂: R X e Y ≠ 0

Ho.2: Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones no inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

H₀: R X e Y = 0

Tabla 8 *Calculo de datos para Correlación de Spearman Hipótesis específica 2 – San Salvador*

1	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15	Sx (HIE2)	X (HIE2)	PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	Sy (HIE2)	Y (HIE2)	Dxy (HIE2)	2D (HIE2)
2	1	1	1	1	1	5	23.5	1	1	1	1	1	5	25.5	-2	4
3	1	1	1	1	1	5	23.5	1	1	1	1	1	5	25.5	-2	4
4	1	1	1	1	1	5	23.5	1	1	1	1	1	5	25.5	-2	4
5	1	1	1	1	1	5	23.5	1	1	1	1	1	5	25.5	-2	4
100	4	4	4	4	4	20	128.5	4	4	3	4	3	18	112	16.5	272.25
101	3	4	3	4	4	18	110	1	1	2	3	2	9	55	55	3025
102	5	1	5	1	1	13	68.5	5	1	5	1	5	17	106.5	-38	1444
103	4	3	4	2	4	17	104.5	5	2	2	4	2	15	90.5	14	196
104	2	4	5	2	4	17	104.5	3	2	4	3	1	13	73	31.5	992.25
148	5	4	5	5	5	24	142.5	5	5	5	5	5	25	147.5	-5	25
149	5	5	5	5	5	25	146.5	5	5	5	5	5	25	147.5	-1	1
150	5	5	5	5	5	25	146.5	5	5	5	5	5	25	147.5	-1	1
151																52565
152																

Fuente: Elaboración propia

Al aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman tenemos que:

$$p = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{6 \sum 52565}{149(22201 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{315390}{149(22200)}$$

$$p = 1 - \frac{315390}{149(22200)}$$

Interpretación:

Siendo que el nivel de correlación de 0.905 indica una asociación muy fuerte entre las variables “Metodologías de enseñanza” y “Motivación laboral”, se rechaza la hipótesis nula y se comprueba estadísticamente que Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones si inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

$$p = 1 - \frac{315390}{3307800}$$

$$p = 1 - 0.095$$

$$p = 0.905$$

4.1.3.4. Análisis e interpretación de resultados de la hipótesis específica 2.

Al observar los resultados obtenidos en la variable independiente de la hipótesis específica 2 "Metodologías de enseñanza" se observa nuevamente una tendencia elevada por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 "totalmente en desacuerdo" que en esta ocasión se observa en valores de 33.6% a 37.6%, la opción "en desacuerdo" se observa en rangos del 7.4% al 14.8%, la opción 3 "ni de acuerdo ni en desacuerdo" se mantuvo entre 15.4% a 22.1%, la opción 4 "de acuerdo" nuevamente es la segunda con más frecuencia, con rangos entre 21.5% a 32.2% y finalmente la opción 5 "totalmente de acuerdo" se mantuvo entre 6.0% y 11.4% bajado su porcentaje de selección y volviéndose nuevamente la opción menos seleccionada para esta variable.

La relación entre estos datos sugiere que un determinado grupo de trabajadores, conformados por los que seleccionan la opción 1 "totalmente en desacuerdo" como la opción 2 "en desacuerdo" no perciben un adecuado uso de recursos didácticos para las capacitaciones. Los encuestados logran definir por medio de una tendencia elevada el problema de capacitaciones poco adecuadas a las necesidades de los servidores públicos, la clarificación de objetivos previo a una capacitación, técnicas didácticas atractivas y trabajo conjunto en las capacitaciones han sido catalogados como muy deficientes por parte de los encuestados.

Sin embargo, nuevamente existe un grupo de encuestados que responde favorablemente "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo" que puede considerarse como el grupo de trabajadores que si son atendidos por los programas de capacitación. Esta relación sugiere que los servidores públicos que reciben capacitaciones son también los que perciben un uso adecuado de materiales didácticos y de respuesta a sus necesidades profesionales, así como técnicas atractivas y trabajo conjunto durante los periodos de capacitación.

De igual forma, en la variable dependiente se observa una elevada tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 “totalmente en desacuerdo”, en este caso observa en valores de 36.2% a 39.6%, la opción “en desacuerdo” se observa en rangos del 10.1% al 12.1%, la opción 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 18.1% a 22.8%, la opción 4 “de acuerdo” nuevamente es la segunda con más frecuencia, con rangos entre 21.5% a 24.8% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo entre 4.0% y 9.4% volviéndose nuevamente la opción menos seleccionada para esta variable.

La relación entre estos datos sugiere que las capacitaciones por lo general no responden a las necesidades de motivación laboral de los servidores públicos, también se observa que las capacitaciones no han contribuido al desarrollo del sentido de satisfacción por parte de los trabajadores, no se evidencia aumento de productividad ni sentido de identificación institucional que haya sido favorecido por capacitaciones.

Es válido mencionar que también existe una cantidad considerable, aunque menor de trabajadores que expresan que si han recibido capacitaciones enfocadas a la motivación profesional y que han contribuido al desarrollo productivo de los trabajadores. Se puede establecer en general, que las capacitaciones carecen de sentido motivador debido fuertemente a que se desatiende un grupo muy importante de profesionales, y que no se están gestionando alternativas suficientes para capacitar a los trabajadores, por tal razón, la productividad, el sentido de pertenencia e identificación institucional y la capacidad de mantenerse enfocado en el trabajo son consecuencias de un plan de capacitaciones inexistente o de pobre alcance institucional.

4.1.4. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 3.

4.1.4.1. Organización y clasificación de datos de la variable independiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable independiente “Formación en ética profesional” de la hipótesis específica número tres, dicha hipótesis plantea que “La formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación”.

La variable “Formación en ética profesional” se exploró con los indicadores: a) capacitaciones recibidas sobre el respeto a los demás, b)capacitaciones recibidas sobre responsabilidad laboral, c) capacitaciones recibidas sobre comunicación asertiva, d) capacitaciones recibidas sobre resolución de conflictos y e) capacitaciones recibidas sobre la colaboración.

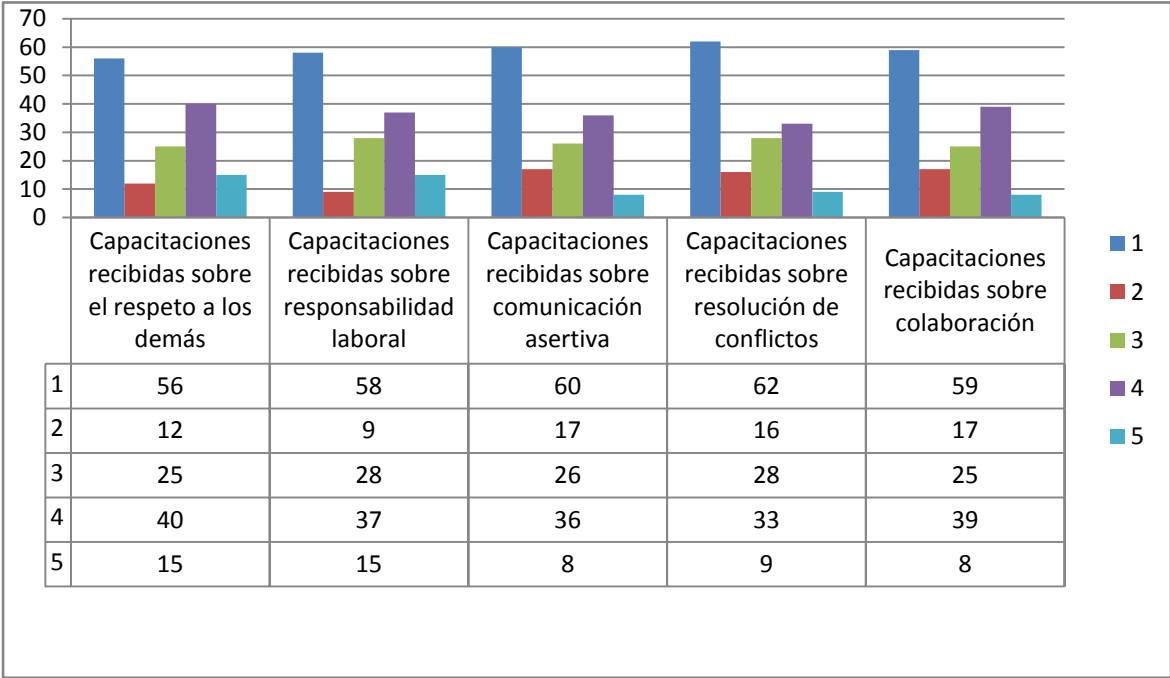
Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 21, 22,23, 24 y 25 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura, así como el ítem 5 de la guía de entrevista dirigida a ejecutivos de la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio.

Cuadro N.º 8 Análisis de resultado de la Variable independiente de la hipótesis específica 3 en San Salvador
“Formación en ética profesional”

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en San Salvador	Análisis de la entrevista dirigida a personal de Recursos Humanos de San Salvador
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
21	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en el respeto entre compañeros de trabajo.	56	37.6	12	8.1	25	16.8	40	26.8	15	10.1	Al responder sobre si las capacitaciones han puesto énfasis en el respeto entre compañeros, 37.6% está “totalmente en desacuerdo”, 8.1% “en desacuerdo”, 16.8% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 26.8% “de acuerdo” y 10.1% “totalmente de acuerdo”.	Además, para los ítems 9 y 10, relacionados a las variables de la tercera hipótesis específica, la información brindada no es coherente con los resultados obtenidos, pues la entrevistada manifiesta que si se pone énfasis a la importancia de la formación ética al momento de planificar las capacitaciones, pero esa realidad es contraria a lo recopilado por medio de los instrumentos de investigación.
22	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en la importancia de ser responsable en el desempeño de mis funciones.	58	38.9	9	6.0	28	18.8	37	24.8	15	10.1	38.9% opina “totalmente en desacuerdo” ante la afirmación de que las capacitaciones han enfatizado en la responsabilidad del desempeño de funciones. 6.0% expresa “en desacuerdo”, 18.8% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 24.8% “de acuerdo” y el 10.1% responde “totalmente de acuerdo”	
23	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en el valor de la comunicación asertiva en el	60	40.3	17	11.4	26	17.4	36	24.2	8	5.4	Al responder sobre si se ha enfatizado en la comunicación	

	trabajo.											asertiva en las capacitaciones, 40.3% responde “totalmente en desacuerdo”, 11.4% “en desacuerdo”, 17.4% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 24.2% “de acuerdo” y 5.4% “totalmente de acuerdo”.
24	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en la resolución de conflictos con compañeros de trabajo y jefes.	62	41.6	16	10.7	28	18.8	33	22.1	9	6.0	En el ítem referido a el énfasis en la resolución de conflictos durante la capacitaciones, 41.6% responde “totalmente en desacuerdo”, 10.7% en desacuerdo, 18.8% indica “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 22.1% está “de acuerdo” con la afirmación y 6.0% está “totalmente de acuerdo”.
25	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en la importancia de colaborar con mis jefes y compañeros de trabajo.	59	39.6	17	11.4	25	16.8	39	26.2	8	5.4	Los encuestados responden en un 39.6% que están “totalmente en desacuerdo” al valorar que las capacitaciones han enfatizado la importancia del trabajo colaborativo, 11.4% responde “en desacuerdo”, 16.8% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 26.2% está “de acuerdo” y 5.4% “totalmente de acuerdo”.

Gráfico N.º 8 Datos obtenidos de resultado de la Variable Independiente de la hipótesis específica 3 en San Salvador “Formación en ética profesional”



4.1.4.2. Organización y clasificación de datos de la variable dependiente

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable dependiente “relaciones interpersonales” de la hipótesis específica número tres, dicha hipótesis plantea que “La formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación”.

La variable “relaciones interpersonales” se exploró con los indicadores: a) respeto entre compañeros, b) ausentismo laboral, c) comunicación adecuada con jefes y colegas, d) conflictos entre colegas y e) trabajo en equipo.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 26, 27, 28, 29 y 30 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura, así como el ítem 6 de la guía de entrevista dirigida a ejecutivos de la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio.

Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N.º 9 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 3 en San Salvador
“Relaciones interpersonales”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en San Salvador	Análisis de la entrevista dirigida a personal de Recursos Humanos de San Salvador
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
26	Las capacitaciones recibidas sobre respeto entre compañeros de trabajo me han ayudado a mejorar mis relaciones con jefes y colegas.	58	38.9	16	10.7	26	17.4	38	25.5	9	6.0	Al afirmar la ayuda de las capacitaciones sobre relaciones con jefes y colegas, 39.9% responde “totalmente en desacuerdo”, 10.7% responde “en desacuerdo”, 17.4% selecciona la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 25.5% está “de acuerdo” y finalmente un 6.0 se encuentra “totalmente de acuerdo”.	Por último, los ítems 11 y 12 representaron un añadido con el que se buscaba perfilar de forma más precisa a los usuarios atendidos en el Ministerio de Cultura, sin embargo, la entrevistada no fue capaz de dar mayor información al respecto.
27	Las capacitaciones recibidas en materia de responsabilidad laboral me han motivado a disminuir mis inasistencias injustificadas al trabajo.	62	41.6	8	5.4	30	20.1	32	21.5	16	10.7	41.6% de los encuestados está “totalmente en desacuerdo” sobre que el tema de responsabilidad laboral en las capacitaciones ha motivado a disminuir inasistencias al trabajo, un 5.4% responde “en desacuerdo”, 20.1% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 21.5% afirma estar “de acuerdo” con la afirmación y 10.7% responde “totalmente de acuerdo”.	
28	Las capacitaciones recibidas en materia de comunicación asertiva me han hecho	59	39.6	16	10.7	30	20.1	32	21.5	11	7.4	Al afirmar que las capacitaciones recibidas sobre comunicación asertiva han	

	reflexionar sobre mi forma de comunicarme con mis jefes y colegas.												hecho reflexionar la forma de comunicación con jefes y colegas, el 39.6% responde “totalmente en desacuerdo”, 10.7% responde “en desacuerdo”, 20.1% selecciona “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 21.5% responde “de acuerdo” y finalmente el 7.4% selecciona la opción “totalmente de acuerdo”
29	Las capacitaciones en resolución de conflictos me han permitido tener menos problemas personales con mis jefes y compañeros de trabajo.	60	40.3	11	7.4	32	21.5	36	24.2	9	6.0	40.3% de los encuestados responden que están “totalmente en desacuerdo” al afirmar que las capacitaciones han contribuido a tener menos problemas personales en el trabajo, 7.4% responde “en desacuerdo”, 21.5% selecciona la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 24.2% está “de acuerdo” y 6.0% está “totalmente de acuerdo” con esta afirmación.	
30	Las capacitaciones recibidas sobre la colaboración me han hecho preocuparme más por la importancia de trabajar en equipo.	59	39.6	10	6.7	31	20.8	35	23.5	12	8.1	En el último ítem que afirma que las capacitaciones han contribuido a valorar la importancia del trabajo, 40.6% de los encuestados seleccionó la opción “totalmente en desacuerdo”, 6.7% “en desacuerdo”, un 20.8% no está	

4.1.4.3. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 3.

En este apartado se describe el procedimiento tomado para la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 3 en el departamento de San Salvador. Las hipótesis a comprobar son:

H3: La formación en ética profesional si incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.

H₃: R X e Y ≠ 0

Ho.3: La formación en ética profesional no incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.

H₀: R X e Y = 0

Tabla 9 *Calculo de datos para Correlación de Spearman Hipótesis específica 3 – San Salvador*

1	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	Sx (HIE3)	X (HIE3)	PREG26	PREG27	PREG28	PREG29	PREG30	Sy (HIE3)	Y (HIE3)	Dxy (HIE3)	D2 (HIE3)	
2	1	1	1	1	1	1	5	27	1	1	1	1	1	5	28.5	-1.5	2.25
3	1	1	1	1	1	1	5	27	1	1	1	1	1	5	28.5	-1.5	2.25
4	1	1	1	1	1	1	5	27	1	1	1	1	1	5	28.5	-1.5	2.25
5	1	1	1	1	1	1	5	27	1	1	1	1	1	5	28.5	-1.5	2.25
100	4	4	4	3	3	3	18	107.5	4	3	3	3	3	16	95	12.5	156.25
101	2	3	3	2	2	2	12	68	4	2	3	3	5	17	103.5	-35.5	1260.25
102	1	5	1	5	1	1	13	71	5	1	5	1	5	17	103.5	-32.5	1056.25
103	2	4	2	4	2	2	14	76	4	5	2	2	4	17	103.5	-27.5	756.25
104	3	5	2	4	2	2	16	97.5	3	4	2	4	4	17	103.5	-6	36
148	5	5	5	5	5	5	25	147.5	5	5	5	5	5	25	147.5	0	0
149	5	5	5	5	5	5	25	147.5	5	5	5	5	5	25	147.5	0	0
150	5	5	5	5	5	5	25	147.5	5	5	5	5	5	25	147.5	0	0
151																	38504.5
152																	

Fuente: Elaboración propia

Al aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman tenemos que:

$$p = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{6 \sum 38504.5}{149(22201 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{231027}{149(22200)}$$

$$p = 1 - \frac{231027}{149(22200)}$$

Interpretación:

Siendo que el nivel de correlación de 0.931 indica una asociación muy fuerte entre las variables “Formación ética” y “Relaciones interpersonales”, se rechaza la hipótesis nula y se comprueba estadísticamente que la formación ética si incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación

$$p = 1 - \frac{231027}{3307800}$$

$$p = 0.931$$

4.1.4.4. Análisis e interpretación de resultados de la hipótesis específica 3.

Al observar los resultados obtenidos en la variable independiente de la hipótesis específica 3 "Formación en ética profesional" se observa nuevamente una tendencia elevada por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 "totalmente en desacuerdo" que en esta ocasión se observa en valores de 37.6% a 41.6%, la opción "en desacuerdo" se observa en rangos del 6.0% al 11.4%, la opción 3 "ni de acuerdo ni en desacuerdo" se mantuvo entre 16.8% a 18.8%, la opción 4 "de acuerdo" nuevamente es la segunda con más frecuencia, con rangos entre 22.1% a 26.2% y finalmente la opción 5 "totalmente de acuerdo" se mantuvo entre 5.4% y 10.1% bajado su porcentaje de selección aún más y volviéndose por tercera vez en la opción menos seleccionada para esta variable.

La relación entre estos datos sugiere que un determinado grupo de trabajadores, conformados por los que seleccionan la opción 1 "totalmente en desacuerdo" como la opción 2 "en desacuerdo" no perciben capacitaciones orientadas al respeto entre compañeros. Los encuestados logran definir por medio de una tendencia elevada el problema de capacitaciones que no enfatizan en la responsabilidad de desempeñar correctamente las funciones dentro de la institución, un muy poco énfasis en comunicación asertiva y resolución de problemas, así como la colaboración entre jefes y compañeros han sido catalogados como puntos muy deficientes por parte de los encuestados.

Sin embargo, nuevamente existe un grupo de encuestados que responde favorablemente "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo" que puede considerarse como el grupo de trabajadores que si son atendidos por los programas de capacitación. Esta relación sugiere que los servidores públicos que reciben capacitaciones son también los que perciben un uso adecuado de materiales didácticos y de respuesta a sus necesidades profesionales, así como técnicas atractivas y trabajo conjunto durante los periodos de capacitación.

De igual forma, en la variable dependiente "Relaciones interpersonales" se observa una elevada tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 "totalmente en desacuerdo", en este caso observa en valores de 38.9% a 41.6%, la opción "en desacuerdo" se observa en rangos del 5.4% al 10.7%, la opción 3 "ni de acuerdo ni en desacuerdo" se mantuvo entre 17.4% a 21.5%, la opción 4 "de acuerdo" nuevamente es la segunda con más frecuencia, con rangos entre 21.5% a 25.5% y finalmente la opción 5 "totalmente de acuerdo" se mantuvo entre 6.0% y 10.7% volviéndose nuevamente la opción menos seleccionada para esta variable.

La relación entre estos datos sugiere que las capacitaciones por lo general no ayudan a los servidores públicos a mejorar las relaciones con jefes y compañeros, también se observa que las capacitaciones no han contribuido a disminuir la ocurrencia de inasistencias sin justificar, no se la reflexión de la comunicación entre los compañeros de trabajo, ni se percibe una reducción de problemas interpersonales en el trabajo ni tampoco se realiza una reflexión sobre la importancia del trabajo en equipo. Nuevamente, como en observaciones anteriores, existe una cantidad de trabajadores que expresan que si han recibido capacitaciones enfocadas a estos puntos anteriormente expuestos como deficientes por muchos trabajadores.

Se puede establecer en general, que las capacitaciones carecen de sentido ético que permita lograr relaciones interpersonales que sean mejores progresivamente producto de experiencias formativas en el ámbito laboral debido a la desatención de sectores específicos de esta secretaría de estado.

4.2. Análisis e interpretación de resultados de La Libertad del cuestionario dirigido a Servidores Públicos

En este apartado se describen los datos obtenidos en el departamento de La Libertad a través de los instrumentos para recolección de datos, acto seguido se realiza un análisis de los resultados y se lleva a cabo la prueba de hipótesis para las tres hipótesis específicas a nivel de conglomerado.

4.2.1. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 1.

4.2.1.1. Organización y clasificación de datos de la variable independiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable independiente “Programa de capacitación” de la hipótesis específica número uno, dicha hipótesis plantea que “Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos”.

La variable “Programas de capacitación” se exploró con los indicadores: a) asistencia a capacitaciones, b) frecuencia de las capacitaciones, c) promoción de las capacitaciones, d) relevancia de los contenidos y e) perfil del facilitador.

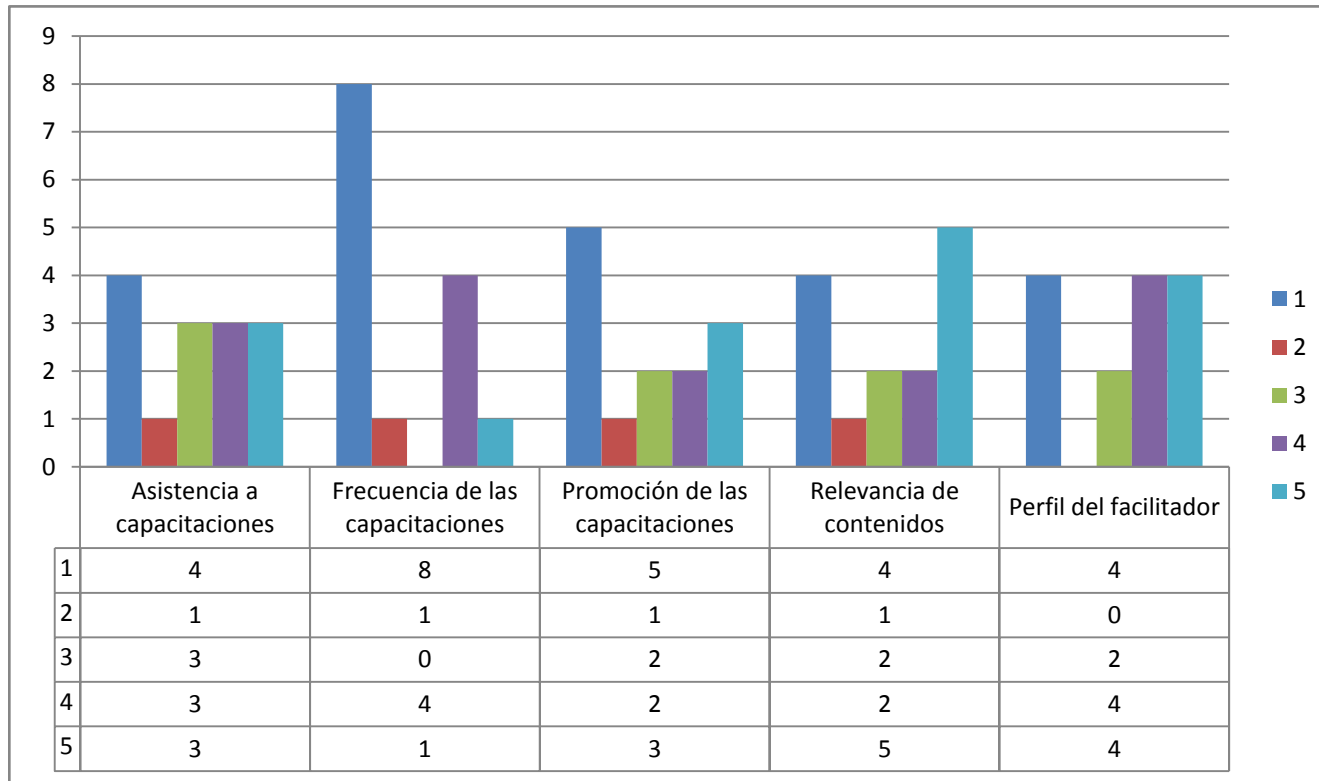
Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 1, 2, 3, 4 y 5 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N.º 13 Análisis de resultado de la Variable independiente de la hipótesis específica 1 en La Libertad
“Programas de capacitación”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en La Libertad
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Asisto a todas las capacitaciones programadas por la Unidad de Recursos Humanos.	4	28.6	1	7.1	3	21.4	3	21.4	3	21.4	Al analizar los resultados obtenidos respecto al indicador 1, es destacable que las respuestas están dispersas en la escala, pero la tendencia más fuerte es que los servidores públicos asisten a la mayoría de las capacitaciones ejecutadas por recursos humanos, siendo los 3 niveles más altos de la escala un 64% de las respuestas.
2	Durante el último año he sido invitado a participar a capacitaciones frecuentemente.	8	57.1	1	7.1	0	00	4	28.6	1	7.1	Respecto a los datos recabados para el indicador 2, resalta el hecho que el 64% de los encuestados manifiestan no haber sido invitado o haber sido invitado muy pocas veces a participar en una capacitación programada por recursos humanos.
3	Las capacitaciones se promocionan en detalle antes de ser implementadas.	5	35.7	1	7.1	2	14.3	2	14.3	3	21.4	En lo relacionado al indicador 3, observando los resultados es posible inferir que en algunos lugares las capacitaciones son promocionadas antes de llevarse a cabo según la opinión del 50.2% de los encuestados, aunque en otros no.
4	Los temas seleccionados por los capacitadores en las últimas capacitaciones han sido relevantes para mí.	4	28.6	1	7.1	2	14.3	2	14.3	5	35.7	Al igual que el caso anterior, los datos del indicador 4 muestran que en ocasiones los temas seleccionados son relevantes para los servidores públicos, mientras que en otros no.
5	El perfil de los facilitadores seleccionados para desarrollar las capacitaciones ha sido coherente con el tema a estudiar.	4	28.6	0	00	2	14.3	4	28.6	4	28.6	Para el indicador 5, el análisis de datos muestra aproximadamente que para el 57% de los encuestados los facilitadores que desarrollaron los procesos formativos poseían un perfil académico acorde al tema a estudiar.

**Gráfico N.º 13 Análisis de resultado de la Variable independiente de la hipótesis específica 1 en La Libertad
“Programas de capacitación”**



4.2.1.2. Organización y clasificación de datos de la variable dependiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable dependiente “resiliencia laboral” de la hipótesis específica número uno, dicha hipótesis plantea que “Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos”.

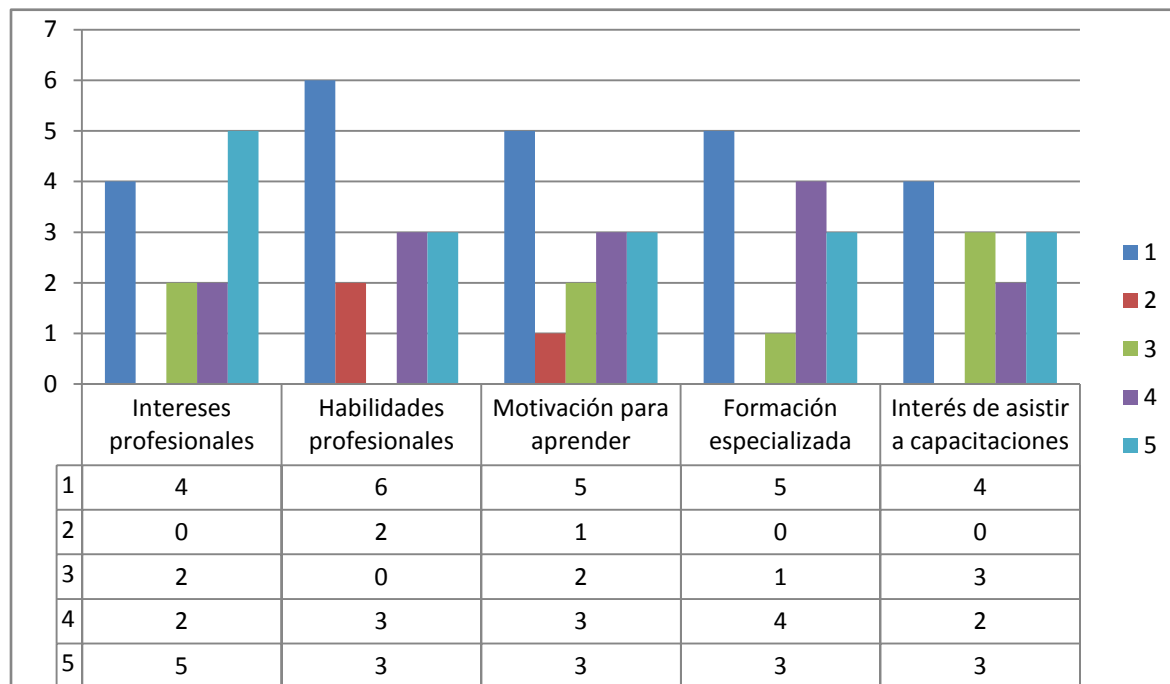
La variable “resiliencia laboral” se exploró con los indicadores: a) intereses profesionales, b) habilidades profesionales, c) motivación para aprender, d) formación especializada y e) interés de asistir a capacitaciones.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 6, 7, 8, 9 y 10 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

**Cuadro N.º 14 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 1 en La Libertad
“Resiliencia laboral”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en La Libertad
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
6	Las capacitaciones a las que he sido invitado a participar han estado relacionadas a mis intereses profesionales.	4	28.6	0	00	2	14.3	2	14.3	5	35.7	En términos generales, la información recopilada para el indicador 6 muestra que para el 65% de los encuestados han encontrado relación entre sus intereses profesionales y las capacitaciones recibidas.
7	La cantidad de capacitaciones que he recibido durante el último año ha contribuido en mí al desarrollo de nuevas habilidades.	6	42.9	2	14.3	0	00	3	21.4	3	21.4	Para el indicador 7, la mayoría de los encuestados opinan que las capacitaciones recibidas no han contribuido en ellos al desarrollo de nuevas habilidades profesionales.
8	La información que recibo de las capacitaciones previo al desarrollo de las mismas me motiva a asistir y sacar provecho de ellas.	5	35.7	1	7.21	2	14.3	3	21.4	3	21.4	En el caso del indicador 8, los datos son dispersos por lo que se infiere que en algunas ocasiones los servidores públicos reciben información sobre la capacitación que recibirán, pero en otras no.
9	Las últimas capacitaciones recibidas han estado relacionadas a las actividades propias de mi puesto de trabajo.	5	35.7	0	00	1	7.1	4	28.6	3	21.4	Sobre el indicador 9, los datos recogidos muestran que, en términos generales, la mayoría de servidores públicos, un 57% aproximadamente, han sido capacitados en actividades propias de su puesto de trabajo.
10	El perfil de los facilitadores despertó en mí el interés de participar en las capacitaciones.	4	28.6	0	00	3	21.4	2	14.3	3	21.4	Para el indicador 10, la información recolectada indica que el perfil del facilitador ha despertado el interés del 50% de los encuestados de asistir a las capacitaciones.

**Gráfico N.º 14 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 1 en La Libertad
“Resiliencia laboral”**



4.2.1.4. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 1.

En este apartado se describe el procedimiento tomado para la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 1 en el departamento de La Libertad. Las hipótesis a comprobar son:

H1: Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos si influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos.

$$H_1: R X e Y \neq 0$$

Ho.1: Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos no influyen en la Empleabilidad de los servidores públicos participantes.

$$H_0: R X e Y = 0$$

Tabla 10 Calculo de datos para Correlación de Spearman Hipótesis específica 1 – La Libertad

1	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	Sx (HIE1)	X	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	Sy (HIE1)	Y	Dxy (HIE1)	D2 (HIE1)	
2	1	1	1	1	1	1	5	1.5	1	1	1	1	1	5	2.5	-1	1
3	1	1	1	1	1	1	5	1.5	1	1	1	1	1	5	2.5	-1	1
4	1	1	2	2	1	7	3.5	1	1	1	1	1	5	2.5	1	1	
5	3	1	3	3	3	13	7	1	1	1	1	1	5	2.5	4.5	20.25	
13	5	5	5	5	5	25	14	5	5	4	4	4	22	11.5	2.5	6.25	
14	4	4	5	5	5	23	13	5	4	5	5	5	24	13	0	0	
15	1	4	4	4	5	18	9	5	5	5	5	5	25	14	-5	25	
16																	77
17																	

Fuente: Elaboración propia

Al aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman tenemos que:

$$p = 1 - \frac{6 \sum 77}{14(14^2 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{6 \sum 77}{14(196 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{462}{14(195)}$$

Interpretación:

Siendo que el nivel de correlación de 0.831 indica una asociación muy fuerte entre las variables “programas de capacitación” y “resiliencia laboral”, se rechaza la hipótesis nula y se comprueba estadísticamente que Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos si influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos del departamento de La Libertad.

$$p = 1 - \frac{462}{14(195)}$$

$$p = 1 - \frac{462}{2730}$$

$$p = 1 - 0.169$$

$$p = 0.831$$

4.2.1.3. Análisis e interpretación de resultados de la hipótesis específica 1.

En lo relacionado a la variable independiente de la hipótesis específica 1 se observa una elevada tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 “totalmente en desacuerdo” que siempre se observa en valores de 28.% a 57.1%, la opción “en desacuerdo” se mantiene fija en 7.1%, siendo esta la opción menos escogida para esta variable, la opción 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 14.3% a 21.4%, la opción 4 “de acuerdo” es la segunda con más frecuencia, con rangos entre 21.4% a 28.3% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo entre 21.4% y 35.7% .

De igual forma, en la variable dependiente se observa una elevada tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 “totalmente en desacuerdo”, en este caso observa en valores de 28.6% a 42.9%, la opción “en desacuerdo” se observa en rangos del 7.21% al 14.3%, la opción 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 7.1% a 14.3%, la opción 4 “de acuerdo” con rangos entre 14.3% a 28.3% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo entre 21.4% y 35.7% .

Para el caso de La Libertad, en cuanto a la relación entre los indicadores asistencia a capacitaciones e intereses profesionales, es destacable que tal como se esperaba, los capacitados asisten a las capacitaciones solo cuando estas están relacionadas a sus intereses profesionales, por lo cual, cuando los temas no son de su interés, deciden abstenerse de participar en ellas.

De la misma manera, entre los indicadores frecuencia de las capacitaciones y desarrollo de habilidades profesionales, la relación parece indicar que tal como lo indica la lógica, al manifestar los encuestados que han sido muy poco invitados a capacitarse recientemente estos

también indican que la capacidad de capacitaciones recibidas no ha contribuido a su desarrollo profesional, por lo que surge la necesidad de programar las capacitaciones con mayor cercanía de fechas para lograr un desarrollo integral de las competencias de los servidores públicos del Ministerio de Cultura.

En cuanto a los indicadores promoción de las capacitaciones y motivación para aprender, se indica que a pesar que los encuestados manifiestan sentirse motivados para asistir cuando se les promociona en detalle la oferta de capacitaciones, las autoridades fallan en dar a conocer los pormenores de los procesos a los invitados, por lo que probablemente la motivación de los servidores públicos podría aumentarse si se promoviera con mayor detalle diferentes aspectos como los temas a tratar, metodologías a utilizar, etc.

En ese mismo orden de ideas, la relación entre los indicadores relevancia de los contenidos y formación especializada muestra que cuando los servidores públicos son capacitados en temas relacionados a sus áreas de trabajo la idea de capacitarse en esos contenidos toma mayor relevancia y es tomada con más seriedad que cuando se abordan temas diversos más alejados de su realidad laboral.

Por último, en cuanto al perfil del facilitador y su relación con el interés de los servidores públicos por asistir a capacitaciones, la relación claramente muestra que cuando el perfil del facilitador es divulgado entre la población objeto de la capacitación, el interés por participar en la misma aumenta considerablemente.

4.2.2. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 2.

4.2.2.1. Organización y clasificación de datos de la variable independiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable independiente “Metodologías de enseñanza” de la hipótesis específica número dos, dicha hipótesis plantea que “Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones”.

La variable “Metodologías de enseñanza” se exploró con los indicadores: a) adaptabilidad de los recursos didácticos, b) adaptabilidad al grupo por parte de los facilitadores, c) objetivos de la capacitación, d) técnicas didácticas y e) actividad productiva conjunta entre facilitador y participantes.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 11, 12, 13, 14 y 15 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

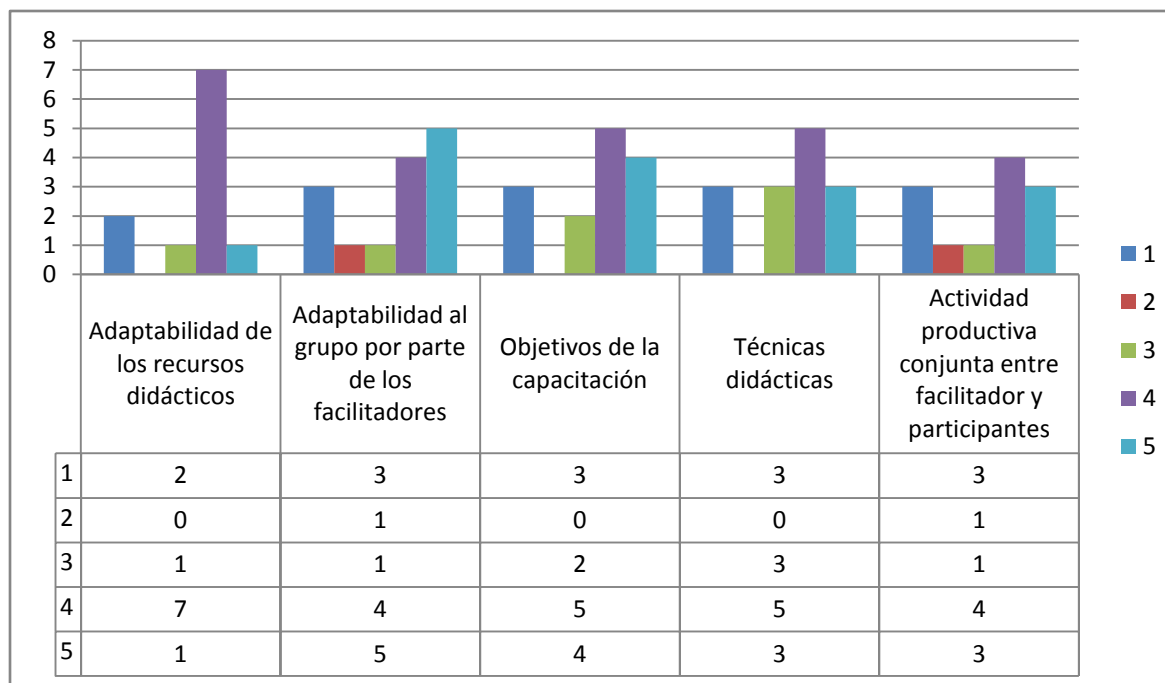
Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N.º 15 Análisis de resultados de la Variable independiente de la hipótesis específica 2 en La Libertad
“Metodología de enseñanza”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en La Libertad
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
11	Los recursos didácticos utilizados para el desarrollo de las capacitaciones han sido adecuados y adaptables a las características de los capacitados.	2	28.6	0	00	1	7.1	7	50.0	1	7.1	En lo relacionado a los recursos didácticos utilizados para el desarrollo de las capacitaciones la mayoría de los encuestados, un 64% considera que han sido adecuados y acorde a sus características.
12	Los facilitadores de las capacitaciones han sabido adecuar su trabajo a las necesidades específicas de los servidores públicos capacitados.	3	21.4	1	7.1	1	7.1	4	28.6	5	35.7	La gran mayoría de los encuestados 70% considera que los facilitadores se han adecuado a las necesidades específicas de los servidores públicos capacitados en cada oportunidad.
13	Los facilitadores han expuesto al inicio de las capacitaciones los objetivos académicos que se pretenden lograr.	3	21.4	0	00	2	14.3	5	35.7	4	28.6	En su mayor parte, aproximadamente un 75% de los participantes de la encuesta manifiestan que los objetivos académicos se han expuesto al inicio de cada sesión de trabajo.
14	Las técnicas didácticas utilizados por los facilitadores durante las capacitaciones han sido atractivas para mí.	3	21.4	0	00	3	21.4	5	35.7	3	21.4	En lo relacionado al indicador 14, el 77% de los encuestados cree que las técnicas didácticas que los facilitadores usaron durante las capacitaciones han sido atractivas para los participantes.

15	Los facilitadores promueven la realización de actividades de trabajo conjunto durante el desarrollo de las capacitaciones.	3	21.4	1	7.1	1	7.1	4	28.6	3	21.4	La mayor parte de los datos, cerca del 58% apunta al hecho de que los facilitadores si promueven el trabajo conjunto con los participantes de las capacitaciones.
----	--	---	------	---	-----	---	-----	---	------	---	------	---

**Gráfico N.º 15 Análisis de resultado de la Variable independiente de la hipótesis específica 2 en La Libertad
“Metodología de enseñanza”**



4.2.2.2. Resultados obtenidos de la variable dependiente de la hipótesis específica 2.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable dependiente “motivación laboral” de la hipótesis específica número dos, dicha hipótesis plantea que “Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones”.

La variable “motivación laboral” se exploró con los indicadores: a) creatividad, b) satisfacción, c) productividad en el trabajo, d) sentido de pertinencia y e) concentración.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 16, 17, 18, 19 y 20 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

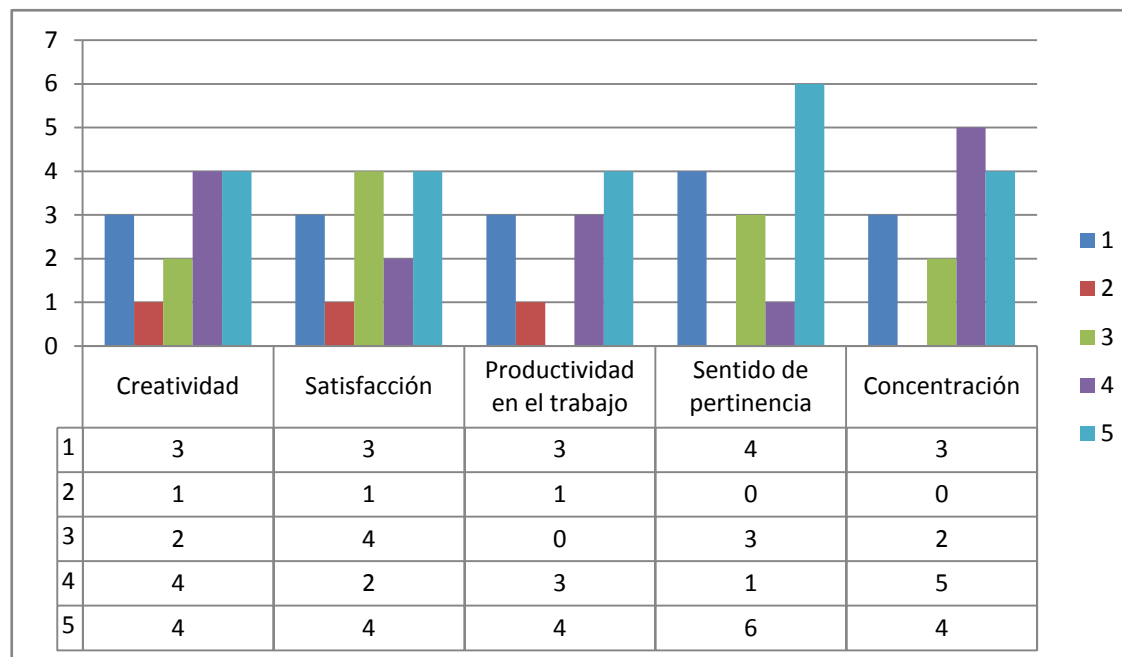
Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N.º 16 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 2 en La Libertad
“Motivación laboral”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en La Libertad
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
16	Los recursos didácticos utilizados por los facilitadores en las capacitaciones han fomentado en mí el pensamiento creativo.	3	21.4	1	7.1	2	14.3	4	28.6	4	28.6	Respecto al indicador 16, cerca de un 70% de los consultados dijeron haber sido estimulada su creatividad por medio del trabajo realizado por los facilitadores durante las capacitaciones.
17	El trabajo realizado por los facilitadores durante las capacitaciones me ha hecho sentir más satisfecho en mi puesto de trabajo.	3	21.4	1	7.1	4	28.6	2	14.3	4	28.6	Al respecto de esto, los encuestados manifestaron que en términos generales, las capacitaciones recibidas les han hecho sentir mejor con su puesto de trabajo, siendo solo una pequeña parte, el 28%, la que se ubica en los niveles inferiores de la escala, indicando el nulo efecto de las capacitaciones en su nivel de satisfacción en el trabajo.
18	Los objetivos de las capacitaciones han estado encaminados al aumento de mi productividad en el trabajo.	3	21.4	1	7.1	0	00	3	21.4	6	42.9	Para el indicador 18, el 63% de los encuestados cree que los objetivos de las capacitaciones se han enfocado a aumentar su productividad al momento de trabajar.
19	El trabajo de los facilitadores durante las capacitaciones me ha hecho sentir más identificado con la institución en la que trabajo.	4	28.6	0	00	3	21.4	1	7.1	6	42.9	En términos generales, los servidores públicos consultados consideran que las capacitaciones recibidas les han ayudado a sentirse más identificados con la institución en un 68% de los casos aproximadamente.

20	El trabajo conjunto realizado con los facilitadores durante las capacitaciones ha estado enfocado a aumentar mi concentración al momento de desempeñar mis labores.	3	21.4	0	00	2	14.3	5	35.7	4	28.6	Los encuestados consideran que, en su mayor parte, casi un 60% el trabajo desarrollado en las capacitaciones ha aportado a su capacidad de concentrarse en el trabajo.
----	---	---	------	---	----	---	------	---	------	---	------	--

Gráfico N.º 16 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 2 en La Libertad
“Motivación laboral”



4.2.2.3. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 2.

En este apartado se describe el procedimiento tomado para la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 2 en el departamento de La Libertad. Las hipótesis a comprobar son:

H2: Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones si inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

H₂: R X e Y ≠ 0

Ho.2: Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones no inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

H₀: R X e Y = 0

Tabla 11 Calculo de datos para Correlación de Spearman Hipótesis específica 2 – La Libertad

1	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15	Sx (HIE2)	X	PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	Sy (HIE2)	Y	Dxy (HIE2)	D2 (HIE2)
2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	5	2	0	0
3	4	2	4	4	1.00	15	4.5	1	1	1	1	1	5	2	2.5	6.25
4	4	3	3	3	2	15	4.5	1	1	1	1	1	5	2	2.5	6.25
5	1	1	1	1	1	5	2	2	2	1.00	1	4	10	4	-2	4
13	3	4	3	3	4	17	7	5	5	5	5	5	25	13	-6	36
14	0.00	5	5	5	5	20	10	5	5	5	5	5	25	13	-3	9
15	4	4	4	4	4	20	10	5	5	5	5	5	25	13	-3	9
16																181.5
17																

Fuente: Elaboración propia

Al aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman tenemos que:

$$p = 1 - \frac{6 \sum 181.5}{14(14^2 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{6 \sum 181.5}{14(196 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{1089}{14(195)}$$

Interpretación:

Siendo que el nivel de correlación de 0.602 indica una asociación moderada entre las variables “Metodologías de capacitación” y “Motivación laboral”, se rechaza la hipótesis nula y se comprueba estadísticamente que las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones si inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

$$p = 1 - \frac{1089}{14(195)}$$

$$p = 1 - \frac{1089}{2730}$$

$$p = 1 - 0.398$$

$$p = 0.602$$

4.2.2.4. Análisis e interpretación de resultados de la hipótesis específica 2.

En lo relacionado a la variable independiente de la hipótesis específica 2 se observa una leve tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 “totalmente en desacuerdo” que siempre se observa en valores del 21.4% al 28.6%, la opción “en desacuerdo” se mantiene fija en 7.1% o en algunos casos no recibe ninguna respuesta, siendo esta la opción menos escogida para esta variable, la opción 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 7.1% a 21.4%, la opción 4 “de acuerdo” con rangos entre 28.5% a 50.0%, siendo la opción de mayor peso para esta variable y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo entre 21.4% y 35.7% .

De igual forma, en la variable dependiente se observa una baja pero fija tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 “totalmente en desacuerdo”, en este caso observa en valores de 21.4% a 28.6%, la opción “en desacuerdo” se observa en rangos del 0% al 7.1%, la opción 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 7.1% a 14.3%, la opción 4 “de acuerdo” con rangos entre 14.3% a 28.3% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo entre 28.6% y 42.9%.

Para el caso de la hipótesis específica 2 en el conglomerado de La Libertad, en cuanto a la relación entre los indicadores “adaptabilidad de los recursos didácticos” y “creatividad”, los datos muestran que en su mayoría los encuestados creen que los recursos didácticos que se usaron en las capacitaciones fueron adecuados y creen haber sido estos encaminados a estimular su creatividad al trabajar con ellos.

De la misma manera, entre los indicadores “adaptabilidad al grupo por parte de los facilitadores” y “satisfacción”, la relación parece indicar que aunque en su mayor parte los servidores públicos consideran que los facilitadores han sabido adecuar su trabajo a las necesidades específicas de cada grupo de capacitados, estos no han sido capaces de influir en su nivel de satisfacción en el trabajo, probablemente debido al poco énfasis puesto por los capacitadores en tan importante aspecto.

En cuanto a los indicadores “técnicas didácticas” y “sentido de pertinencia”, se indica que a pesar que los encuestados manifiestan que las técnicas empleadas para con ellos han sido adecuadas y efectivas, para la mayoría esto no parece tener efecto en su sentido de pertenencia a la institución, debido quizás nuevamente al poco énfasis puesto por los facilitadores en dicha temática.

En ese mismo orden de ideas, la relación entre los “objetivos de las capacitaciones” y la “productividad en el trabajo” muestra casi siempre los capacitadores exponen los objetivos académicos que se pretenden lograr, sin embargo, en su mayor parte estos no parecen estar enfocados al aumento de la productividad, por lo que es necesario reenfocar las capacitaciones que se brindan hasta asegurarse que los procesos formativos den resultados de mejora a la institución.

Por último, en cuanto al desarrollo de “actividad productiva conjunta entre facilitador y participantes” y su relación con la “concentración” de los servidores públicos, los resultados hacen pensar que lo realizado en las capacitaciones ha tenido efectos positivos en su capacidad para concentrarse en el trabajo.

4.2.3. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 3.

4.2.3.1. Organización y clasificación de datos de la variable independiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable independiente “Formación en ética profesional” de la hipótesis específica número tres, dicha hipótesis plantea que “La formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación”.

La variable “Formación en ética profesional” se exploró con los indicadores: a) capacitaciones recibidas sobre el respeto a los demás, b) capacitaciones recibidas sobre responsabilidad laboral, c) capacitaciones recibidas sobre comunicación asertiva, d) capacitaciones recibidas sobre resolución de conflictos y e) capacitaciones recibidas sobre la colaboración.

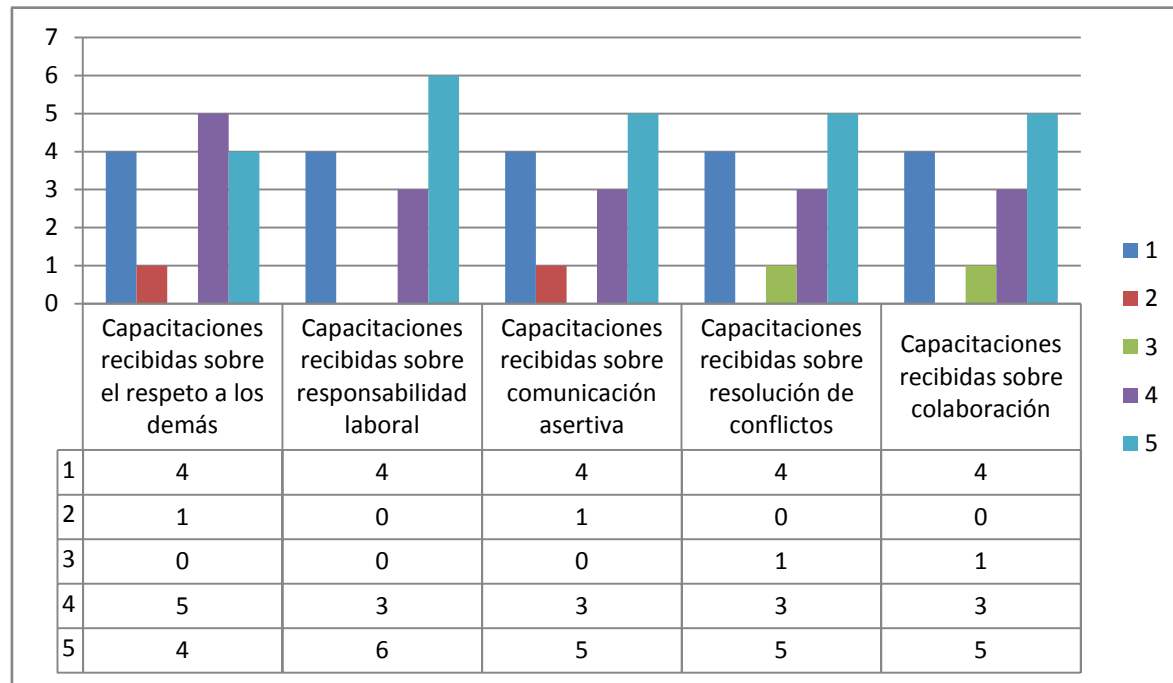
Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 21, 22,23, 24 y 25 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

Cuadro N.º 17 Análisis de resultado de la Variable independiente de la hipótesis específica 3 en La Libertad
“Formación en ética profesional”

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en La Libertad
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
21	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en el respeto entre compañeros de trabajo.	4	28.6	1	7.1	0	00	5	35.7	4	28.6	Al analizar los resultados obtenidos respecto al indicador 21, es destacable que las respuestas parecen indicar que en un 60% de los casos, las capacitaciones han puesto énfasis en la importancia del respeto para con los demás.
22	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en la importancia de ser responsable en el desempeño de mis funciones.	4	28.6	0	00	0	00	3	21.4	6	42.9	Respecto a los datos recabados para el indicador 22, los datos obtenidos muestran que la mayor parte, un 64% de los participantes, reconoce que las capacitaciones han buscado reforzar la responsabilidad en el desempeño de las funciones propias de cada puesto de trabajo.
23	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en el valor de la comunicación asertiva en el trabajo.	4	28.6	1	7.1	0	00	3	21.4	5	35.7	En lo relacionado al indicador 3, observando los resultados es posible inferir que en el 66% de las veces, las capacitaciones recibidas han puesto énfasis en el valor de la comunicación asertiva.
24	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en la resolución de conflictos con compañeros de trabajo y jefes.	4	28.6	0	00	1	7.1	3	21.4	5	35.7	Para el indicador 24, los resultados muestran que en el 63% de los casos las capacitaciones han estado enfocadas a la resolución de conflictos entre compañeros de trabajo.
25	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en la importancia de colaborar con mis jefes y compañeros de trabajo.	4	28.6	0	00	1	7.1	3	21.4	5	35.7	En el caso del indicador 25, los encuestados manifestaron que en su mayor parte las capacitaciones han puesto énfasis en la importancia de colaborar en equipo con jefes y compañeros de trabajo.

**Gráfico N.º 17 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 3 en La Libertad
“Formación en ética profesional”**



4.2.3.2. Organización y clasificación de datos de la variable dependiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable dependiente “relaciones interpersonales” de la hipótesis específica número tres, dicha hipótesis plantea que “La formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación”.

La variable “relaciones interpersonales” se exploró con los indicadores: a) adaptabilidad de los recursos didácticos, b) adaptabilidad al grupo por parte de los facilitadores, c) objetivos de la capacitación, d) técnicas didácticas y e) actividad productiva conjunta entre facilitador y participantes.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 26, 27, 28, 29 y 30 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

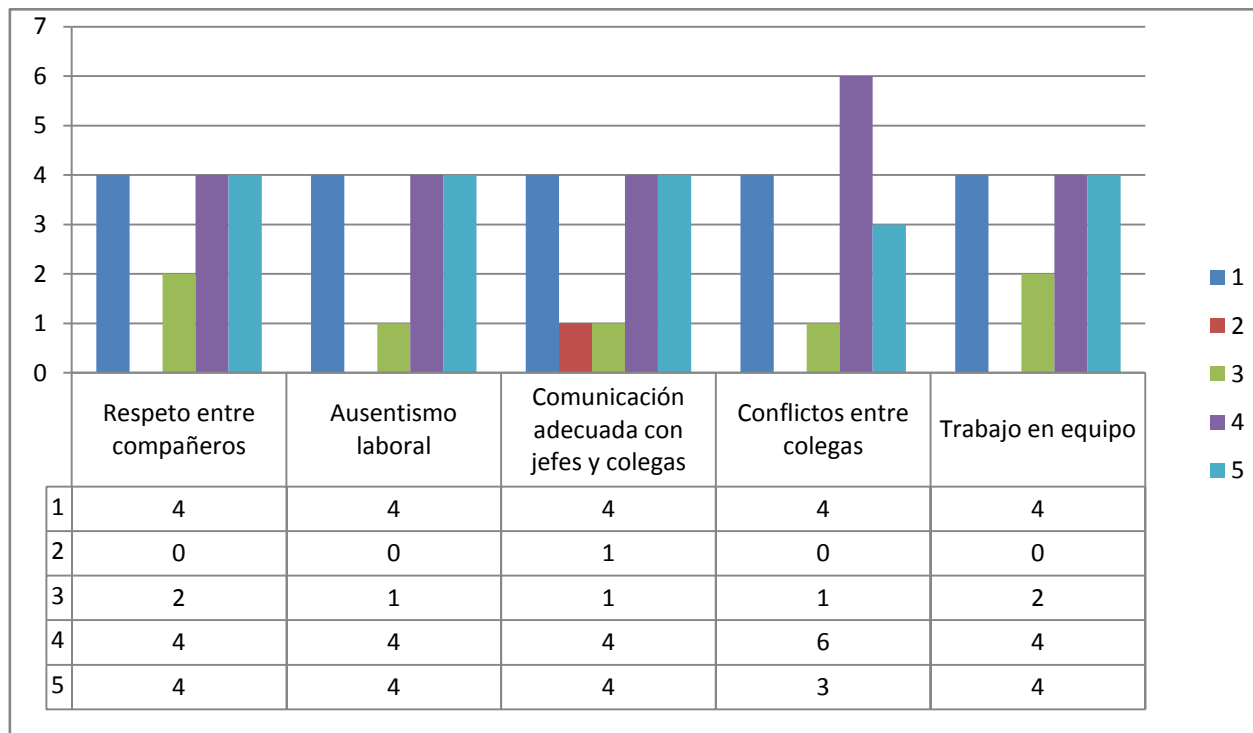
Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N.º 18 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 3 en La Libertad
“Relaciones interpersonales”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en San Salvador
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
26	Las capacitaciones recibidas sobre respeto entre compañeros de trabajo me han ayudado a mejorar mis relaciones con jefes y colegas.	4	28.6	0	00	2	14.3	4	28.6	4	28.6	En términos generales, la información recopilada para el indicador 26 muestra que para el 70% de los encuestados las capacitaciones recibidas les han ayudado a mejorar sus relaciones con jefes y colegas.
27	Las capacitaciones recibidas en materia de responsabilidad laboral me han motivado a disminuir mis inasistencias injustificadas al trabajo.	4	28.6	0	00	1	7.1	4	28.6	4	28.6	Para el indicador 27, la mayoría de los encuestados, un 63% opina que las capacitaciones recibidas en materia de responsabilidad laboral me han motivado a disminuir mis inasistencias injustificadas al trabajo.
28	Las capacitaciones recibidas en materia de comunicación asertiva me han hecho reflexionar sobre mi forma de comunicarme con mis jefes y colegas.	4	28.6	1	7.1	1	7.1	4	28.6	4	28.6	En el caso del indicador 28, se infiere sobre los resultados que las capacitaciones en comunicación asertiva han tenido efectos positivos en la forma en que los servidores públicos se comunican con sus jefes y colegas.
29	Las capacitaciones en resolución de conflictos me han permitido tener menos problemas personales con mis jefes y compañeros de trabajo.	4	28.6	0	00	1	7.1	6	42.9	3	21.4	Sobre el indicador 29, los datos recogidos muestran que, en términos generales para la mayoría de servidores públicos, un 70% aproximadamente, han reducido la cantidad de conflictos personales que enfrentan como resultado de las capacitaciones recibidas.

30	Las capacitaciones recibidas sobre la colaboración me han hecho preocuparme más por la importancia de trabajar en equipo.	4	28.6	0	00	2	14.3	4	28.6	4	28.6	Para el indicador 30, un 70% de los participantes manifiesta que la información recibida en las capacitaciones les ha hecho dar mayor importancia al trabajo en equipo.
----	---	---	------	---	----	---	------	---	------	---	------	---

Gráfico N.º 18 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 3 en La Libertad “Relaciones interpersonales”



4.2.3.3. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 3.

En este apartado se describe el procedimiento tomado para la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 2 en el departamento de La Libertad. Las hipótesis a comprobar son:

H3: La formación en ética profesional si incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.

$$H_3: R X e Y \neq 0$$

Ho.3: La formación en ética profesional no incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.

$$H_0: R X e Y = 0$$

Tabla 12 Calculo de datos para Correlación de Spearman Hipótesis específica 3 – La Libertad

1	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	Sx (HIE3)	X	PREG26	PREG27	PREG28	PREG29	PREG30	Sy (HIE3)	Y	Dxy (HIE3)	D2 (HIE3)
2	1	1	1	1	1	5	2.5	1	1	1	1	1	5	2.5	0	0
3	1	1	1	1	1	5	2.5	1	1	1	1	1	5	2.5	0	0
4	2	1.00	1.00	1.00	1.00	6	5	1	1	1	1	1	5	2.5	2.5	6.25
5	4	4	4	4	4	20	8	1	1	1	1	1	5	2.5	5.5	30.25
13	4	4	4	4	4	20	8	5	5	5	5	5	25	13	-5	25
14	5	5	2	3	5	20	8	5	5	5	5	5	25	13	-5	25
15	4	5	5	5	5	24	11	5	5	5	5	5	25	13	-2	4
16																196

Fuente: Elaboración propia

Al aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman tenemos que:

$$p = 1 - \frac{6 \sum 196}{14(14^2 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{6 \sum 196}{14(196 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{1176}{14(195)}$$

Interpretación:

Siendo que el nivel de correlación de 0.570 indica una asociación moderada entre las variables “Formación ética” y “Relaciones interpersonales”, se rechaza la hipótesis nula y se comprueba estadísticamente que la formación ética no incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.

$$p = 1 - \frac{1176}{14(195)}$$

$$p = 1 - \frac{1176}{2730}$$

$$p = 1 - 0.430$$

$$p = 0.570$$

4.2.3.4. Análisis e interpretación de resultados de la hipótesis específica 3.

En lo relacionado a la variable independiente de la hipótesis específica 1 se observa por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 “totalmente en desacuerdo” una tendencia fija del 28.6%, para la opción “en desacuerdo” el máximo nivel alcanzado es 7.1%, al igual que para la opción 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, siendo estas las opciones menos escogidas para esta variable, la opción 4 “de acuerdo” con rangos entre 21.4% a 35.7% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo entre 28.6% y 42.9% .

De igual forma, en la variable dependiente se observa una fija tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 “totalmente en desacuerdo con un 28.6%, la opción “en desacuerdo” se observa en rangos del 0% al 7.21% la opción 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 7.1% a 14.3%, la opción 4 “de acuerdo” con rangos entre 28.6% a 42.9% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo entre 21.4% y 28.6% .

Para el caso de La Libertad, en cuanto a la relación entre los indicadores “capacitaciones recibidas sobre el respeto hacia los demás” y “respeto entre compañeros de trabajo”, es destacable que de la misma manera en que la mayoría ha recibido capacitaciones sobre el respeto, así ha sido su efecto, pues los encuestados manifiestan que las capacitaciones recibidas les han hecho reflexionar sobre la importancia de respetar a los demás.

De la misma manera, entre los indicadores “capacitaciones recibidas sobre responsabilidad laboral” y “ausentismo laboral”, la relación parece indicar que cuando se ha hablado de responsabilidad en una capacitación, esto ha tenido efectos positivos en la reducción

el ausentismo laboral y desarrollo general de sus funciones, siendo la labor concientizadora especialmente efectiva.

En cuanto a los indicadores “capacitaciones recibidas sobre comunicación asertiva” y “comunicación adecuada entre jefes y colegas”, es evidente que así como no todos los encuestados han sido capacitados en dicha temática, también no todos manifiestan que una capacitación de ese tipo pueda tener efectos reales en su forma de comunicarse hacia las demás personas.

En ese mismo orden de ideas, la relación entre las “capacitaciones recibidas sobre la resolución de conflictos” y “conflictos entre colegas” muestra que, si se ha realizado una labor formativa en esa área, y esta sí ha tenido efectos en el comportamiento de los servidores públicos.

Por último, en cuanto a “capacitaciones recibidas sobre colaboración” y “trabajo en equipo”, la relación claramente muestra que quienes han participado de este tipo de charlas han visto mejorada su capacidad de trabajar en equipo, y siguiendo esa lógica, hay un grupo que manifiesta nunca haber participado de ese tipo de capacitaciones y por ende, no puede opinar al respecto.

4.3. Análisis e interpretación de resultados de Sonsonate del cuestionario dirigido a Servidores Públicos

En este apartado se describen los datos obtenidos en el conglomerado de Sonsonate a través de los instrumentos para recolección de datos, acto seguido se realiza un análisis de los resultados obtenidos y se realiza la prueba de hipótesis para las tres hipótesis específicas.

4.3.1.1. Organización y clasificación de datos de la variable independiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable independiente “Programa de capacitación” de la hipótesis específica número uno, dicha hipótesis plantea que “Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos”.

La variable “Programas de capacitación” se exploró con los indicadores: a) asistencia a capacitaciones, b) frecuencia de las capacitaciones, c) promoción de las capacitaciones, d) relevancia de los contenidos y e) perfil del facilitador.

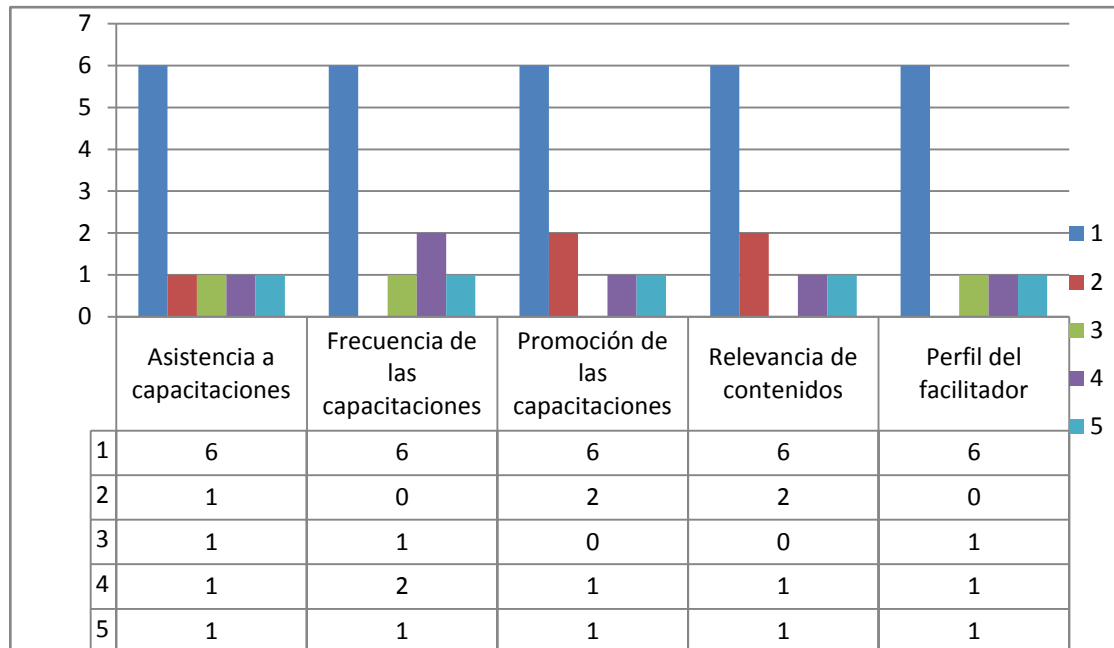
Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 1, 2, 3, 4 y 5 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N.º 22 Análisis de resultados de la Variable independiente de la hipótesis específica 1 en Sonsonate
“Programas de capacitación”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en Sonsonate
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Asisto a todas las capacitaciones programadas por la Unidad de Recursos Humanos.	6	60	1	10	1	10	1	10	1	10	El 60% de los encuestados no participan en las capacitaciones programadas por la Unidad de Recursos Humanos, mientras que el 40% restante asiste de manera regular.
2	Durante el último año he sido invitado a participar a capacitaciones frecuentemente.	6	60	0	00	1	10	2	20	1	10	El 60% de las personas encuestadas afirma que en los últimos años no han sido invitados a capacitarse, mientras que un 10% ha sido invitado de manera regular, un 20% afirma que si ha sido invitado y un 10% afirma que siempre lo invitan a las capacitaciones programadas por la Unidad de Recursos Humanos.
3	Las capacitaciones se promocionan en detalle antes de ser implementadas.	6	60	2	20	0	00	1	10	1	10	El 80% de las personas participantes en esta encuesta afirman que las capacitaciones no se promocionan en detalle antes de ser implementadas, mientras que el 20% asegura que si son promocionados en detalle las capacitaciones antes de ser implementadas.
4	Los temas seleccionados por los capacitadores en las últimas capacitaciones han sido relevantes para mí.	6	60	2	20	0	00	1	10	1	10	El 80% de los encuestados afirman que los temas seleccionados por los capacitadores en las últimas capacitaciones no han sido relevantes para ellos, mientras que el 20% de ellos afirman que si han sido relevantes los temas seleccionados por los capacitadores.
5	El perfil de los facilitadores seleccionados para desarrollar las capacitaciones ha sido coherente con el tema a estudiar.	6	60	0	00	2	20	1	10	1	10	El 60% de los encuestados afirma que el perfil de los facilitadores seleccionados para desarrollar las capacitaciones no ha sido coherente con el tema a estudiar, mientras que el 20% considera que el perfil de los facilitadores para desarrollar las capacitaciones se aproxima a una realidad coherente con el tema a estudiar y un 20% asegura que el perfil de los facilitadores seleccionados para el desarrollo de las capacitaciones es el idóneo.

**Gráfico N.º 22 Análisis de resultado de la Variable independiente de la hipótesis específica 1 en Sonsonate
“Programas de capacitación”**



4.3.1.2. Organización y clasificación de datos de la variable dependiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable dependiente “resiliencia laboral” de la hipótesis específica número uno, dicha hipótesis plantea que “Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos”.

La variable “resiliencia laboral” se exploró con los indicadores: a) intereses profesionales, b) habilidades profesionales, c) motivación para aprender, d) formación especializada y e) interés de asistir a capacitaciones.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 6, 7, 8, 9 y 10 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

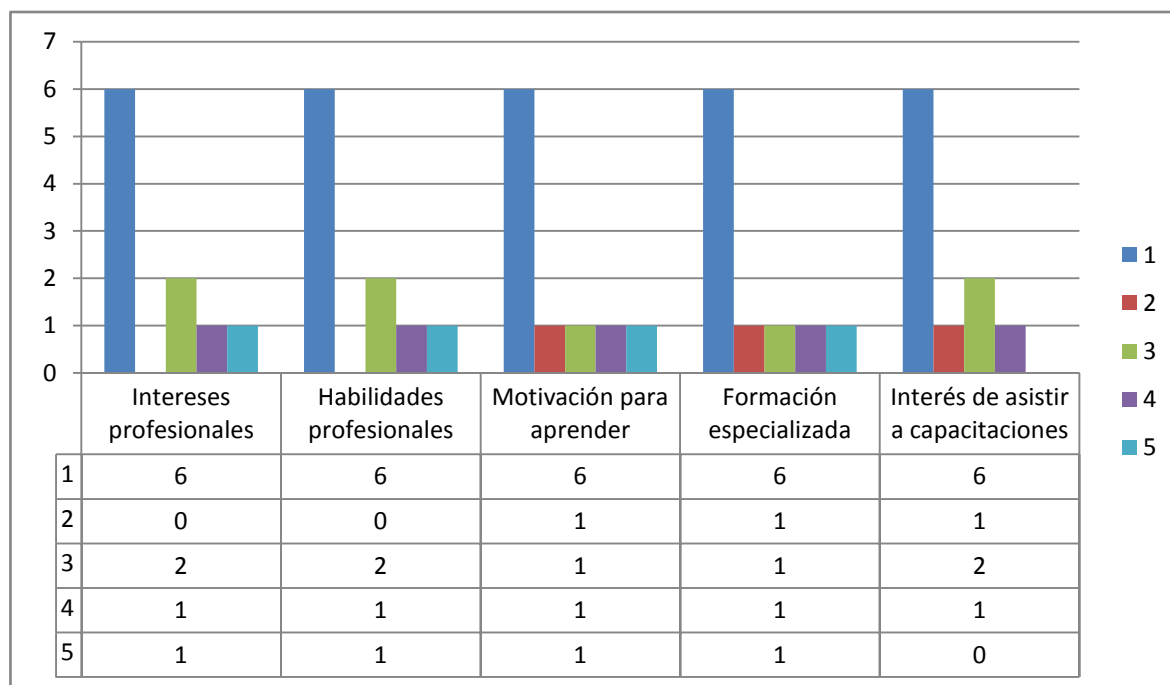
Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N.º 23 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 1 en Sonsonate
“Resiliencia laboral”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en Sonsonate
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
6	Las capacitaciones a las que he sido invitado a participar han estado relacionadas a mis intereses profesionales.	6	60	0	00	2	20	1	10	1	10	El 60% de los encuestados establecen que los recursos didácticos utilizados para el desarrollo de las capacitaciones no han sido adecuados y adaptados a las características de los capacitados, mientras que un 30% de ellos si consideran que de manera muy mínima los recursos didácticos utilizados si son adecuados y adaptables a las características de los capacitados y un 10% afirman que los recursos didácticos utilizados para el desarrollo de las capacitaciones si han sido adecuados y adaptables a las características de los capacitados.
7	La cantidad de capacitaciones que he recibido durante el último año ha contribuido en mí al desarrollo de nuevas habilidades.	6	60	0	00	2	20	1	10	1	10	El 60% de los participantes afirman que los facilitadores de las capacitaciones no han sabido adecuar su trabajo a las necesidades específicas de los servidores públicos capacitados, mientras que un 30% de ellos si consideran que los facilitadores han sabido adecuar su trabajo a las necesidades específicas de los trabajadores y un 10% asegura que los facilitadores si han sabido adecuar su trabajo a las necesidades específicas de ellos.
8	La información que recibo de las capacitaciones previo al desarrollo de las mismas me motiva a asistir y sacar provecho de ellas.	6	60	1	10	1	10	1	10	1	10	El 70% de las personas que participaron en la encuesta aseveran que los facilitadores no han expuesto al inicio de las capacitaciones los objetivos académicos que se pretenden lograr, mientras que un 20% considera que en pocas ocasiones los facilitadores si han planteado los objetivos académicos antes de iniciar y un 10% afirma que los facilitadores si exponen los objetivos académicos que se pretenden lograr antes de iniciar la capacitación.
9	Las últimas capacitaciones recibidas han estado relacionadas a las	6	60	1	10	1	10	1	10	1	10	El 70% de los encuestados aseveran que las técnicas didácticas utilizadas por los facilitadores durante las capacitaciones no han sido atractivas para ellos, por otro lado el 10% considera que en pocas

	actividades propias de mi puesto de trabajo.											ocasiones las técnicas didácticas utilizadas han sido atractivas para ellos y un 20% afirman que las técnicas didácticas empleada por los facilitadores si han sido atractivas para ellos.
10	El perfil de los facilitadores despertó en mí el interés de participar en las capacitaciones.	6	60	1	10	2	20	1	10	0	00	El 70% de los participantes afirman que los facilitadores no promueven la realización de actividades de trabajo conjunto, durante el desarrollo de las capacitaciones, mientras el 20% considera que en pocas ocasiones los facilitadores promueven las actividades de trabajo conjunto y un 10 % afirma que los facilitadores si promueven en su totalidad la realización de actividades de trabajo conjunto durante el desarrollo de las capacitaciones.

**Gráfico N.º 24 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 1 en Sonsonate
“Resiliencia laboral”**



4.3.1.3. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 1.

En este apartado se describe el procedimiento tomado para la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 1 en el departamento de Sonsonate. Las hipótesis a comprobar son:

H1: Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos si influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos.

$$H_1: R X e Y \neq 0$$

Ho.1: Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos no influyen en la Empleabilidad de los servidores públicos participantes.

$$H_0: R X e Y = 0$$

Tabla 13 Calculo de datos para Correlación de Spearman Hipótesis específica 1 – Sonsonate

1	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	Sx (HIE1)	X (HIE1)	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	Sy (HIE1)	Y (HIE1)	Dxy (HIE1)	D2 (HIE1)
2	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
3	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
4	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
5	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
6	5	5	5	5	5	25	10	5	5	5	5	3	23	10	0	0
7	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
8	4	4	2	4	4	18	9	4	4	4	4	4	20	9	0	0
9	3	3	2	2	3	13	7	3	3	3	3	3	15	7	0	0
10	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
11	2	4	4	2	3	15	8	3	3	2	2	2	12	8	0	0
12															0	0

Al aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman tenemos que:

$$p = 1 - \frac{6 \sum 0}{10(10^2 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{6 \sum 0}{10(100 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{0}{10(99)}$$

Interpretación:

Siendo que el nivel de correlación de 1.00 indica una asociación absoluta entre las variables “programas de capacitación” y “resiliencia laboral”, se rechaza la hipótesis nula y se comprueba estadísticamente que Los Programas de capacitación motivados por la Unidad de Recursos Humanos si influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos del departamento de Sonsonate.

$$p = 1 - \frac{0}{10(99)}$$

$$p = 1 - \frac{0}{990}$$

$$p = 1 - 0.00$$

$$p = 1.00$$

4.3.1.4. Análisis e interpretación de resultados de la hipótesis específica 1.

Al observar la variable independiente de la hipótesis específica 1 en Sonsonate, se observa una elevada tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 “totalmente en desacuerdo” que siempre se observa en valores de 60%, la opción “en desacuerdo” se observa en rangos del 0% al 20%, la opción 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 0% a 20%, la opción 4 “de acuerdo” es la segunda con más frecuencia, con rangos entre 10% a 20% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo en 10% volviéndose esencialmente la opción menos seleccionada para esta variable.

La relación entre estos datos sugiere que un determinado grupo de trabajadores, conformados por los que seleccionan la opción 1 “totalmente en desacuerdo” como la opción 2 “en desacuerdo” no reciben ningún tipo de capacitación. Se observa que una cantidad muy importante de trabajadores no asisten a capacitaciones, la cantidad de personas que no son invitadas a capacitaciones es muy elevada en este conglomerado, 6 de cada 10.

Por otra parte, existe un reducido grupo de encuestados que responde favorablemente “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” manteniéndose entre 10 al 20 por ciento y que puede considerarse como el grupo de trabajadores que si son atendidos por los programas de capacitación.

De igual forma, en la variable dependiente se observa una elevada tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 “totalmente en desacuerdo”, en este caso observa en valores de 60%, la opción “en desacuerdo” se observa en rangos del 0% al 10%, la opción 3

“ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 10% a 20%, la opción 4 “de acuerdo”, se mantuvo en 10% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo entre 0% y 10%.

La relación entre estos datos sugiere que las capacitaciones por lo general no se relacionan con los intereses profesionales de los trabajadores, también se observa que las capacitaciones no han contribuido al desarrollo de nuevas habilidades en la mayor parte de dependencias del ministerio de cultura.

Por el otro lado, también existe una muy pequeña cantidad de trabajadores que expresan que sí han recibido capacitaciones de acuerdo a sus intereses profesionales y que han contribuido al desarrollo de habilidades.

Se observa en general, que las capacitaciones carecen de información previa a su realización. También es notable la cantidad de trabajadores que no observa actividades relacionadas con su puesto de trabajo, así como no se logra motivar a los trabajadores a asistir luego de conocer el perfil del capacitador.

4.3.2. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 2.

4.3.2.1. Organización y clasificación de datos de la variable independiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable independiente “Metodologías de enseñanza” de la hipótesis específica número dos, dicha hipótesis plantea que “Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones”.

La variable “Metodologías de enseñanza” se exploró con los indicadores: a) adaptabilidad de los recursos didácticos, b) adaptabilidad al grupo por parte de los facilitadores, c) objetivos de la capacitación, d) técnicas didácticas y e) actividad productiva conjunta entre facilitador y participantes.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 11, 12, 13, 14 y 15 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

De acuerdo” equivale a “5” y representa la completa presencia del atributo.

Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N.º 25 Análisis de resultado de la Variable independiente de la hipótesis específica 2 en Sonsonate
“Metodología de enseñanza”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en Sonsonate
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
11	Los recursos didácticos utilizados para el desarrollo de las capacitaciones han sido adecuados y adaptables a las características de los capacitados.	6	60	0	00	3	30	1	10	0	00	El 70% de los encuestados afirman que los recursos didácticos utilizados por los facilitadores en las capacitaciones no han fomentado en los servidores públicos el pensamiento creativo, mientras que un 10% considera que en algunas capacitaciones los recursos didácticos si han fomentado el pensamiento creativo y un 20% asevera que los recursos didácticos utilizados por los facilitadores si han fomentado el pensamiento creativo.
12	Los facilitadores de las capacitaciones han sabido adecuar su trabajo a las necesidades pacíficas de los servidores públicos capacitados.	6	60	0	00	3	30	1	10	0	00	El 70% de los encuestados afirman que el trabajo realizado por los facilitadores durante las capacitaciones no los ha hecho sentirse satisfechos en su puesto de trabajo, mientras un 10% considera que el trabajo realizado por los facilitadores si los ha hecho sentir en ocasiones más satisfechos en su puesto de trabajo y un 20% asevera que el trabajo realizado por los facilitadores si los han hecho sentir totalmente satisfechos en su puesto de trabajo.
13	Los facilitadores han expuesto al inicio de las capacitaciones los objetivos académicos que se pretenden lograr.	6	60	1	10	2	20	1	10	0	00	El 70% de los participantes aseveran que los objetivos de las capacitaciones no han estado encaminados al aumento de su productividad en el trabajo, mientras que el 10% consideras que en ocasiones los objetivos de las capacitaciones si han estado encaminados al aumento de la productividad en el trabajo y un 20% afirma que los objetivos de las capacitaciones si han estado en su totalidad encaminadas al aumento de productividad en el trabajo.
14	Las técnicas didácticas utilizadas por los facilitadores durante las capacitaciones han sido atractivas para mí.	6	60	1	10	1	10	2	20	0	00	El 70% de los participantes asevera que el trabajo de los facilitadores durante las capacitaciones no los han hecho sentirse más identificados con la institución en la que trabaja, mientras que el 10% considera que en algunas capacitaciones si los han hecho sentir identificados con la institución en la que trabajan y un 20%

4.3.2.2. Resultados obtenidos de la variable dependiente de la hipótesis específica 2.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable dependiente “motivación laboral” de la hipótesis específica número dos, dicha hipótesis plantea que “Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones”.

La variable “motivación laboral” se exploró con los indicadores: a) creatividad, b) satisfacción, c) productividad en el trabajo, d) sentido de pertinencia y e) concentración.

Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 16, 17, 18, 19 y 20 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

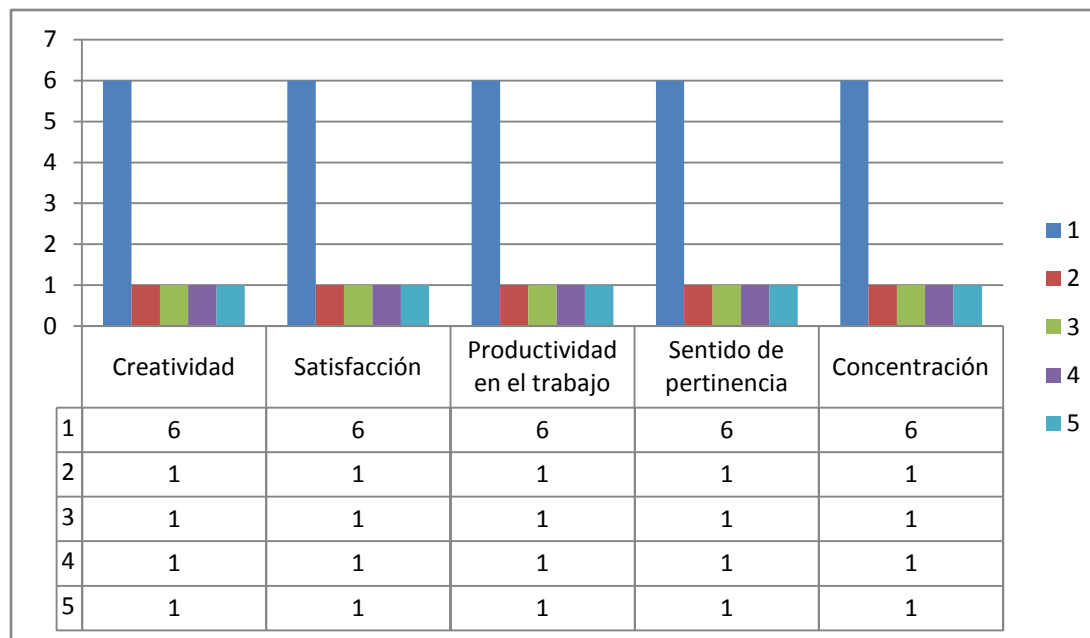
Vale la pena mencionar que además de las preguntas cerradas, los encuestados tuvieron la oportunidad de ampliar sus respuestas escribiendo comentarios u observaciones en el espacio asignado con el fin de recabar mayor información.

**Cuadro N.º 26 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 2 en La Libertad
“Motivación laboral”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en Sonsonate
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
16	Los recursos didácticos utilizados por los facilitadores en las capacitaciones han fomentado en mí el pensamiento creativo.	6	60	1	10	1	10	1	10	1	10	El 70% de los encuestados afirman que los recursos didácticos utilizados por los facilitadores en las capacitaciones no han fomentado en los servidores públicos el pensamiento creativo, mientras que un 10% considera que en algunas capacitaciones los recursos didácticos si han fomentado el pensamiento creativo y un 20% asevera que los recursos didácticos utilizados por los facilitadores si han fomentado el pensamiento creativo.
17	El trabajo realizado por los facilitadores durante las capacitaciones me ha hecho sentir más satisfecho en mi puesto de trabajo.	6	60	1	10	1	10	1	10	1	10	El 70% de los encuestados afirman que el trabajo realizado por los facilitadores durante las capacitaciones no los ha hecho sentirse satisfechos en su puesto de trabajo, mientras un 10% considera que el trabajo realizado por los facilitadores si los ha hecho sentir en ocasiones más satisfechos en su puesto de trabajo y un 20% asevera que el trabajo realizado por los facilitadores si los han hecho sentir totalmente satisfechos en su puesto de trabajo.
18	Los objetivos de las capacitaciones han estado encaminados al aumento de mi productividad en el trabajo.	6	60	1	10	1	10	1	10	1	10	El 70% de los participantes aseveran que los objetivos de las capacitaciones no han estado encaminados al aumento de su productividad en el trabajo, mientras que el 10% consideras que en ocasiones los objetivos de las capacitaciones si han estado encaminados al aumento de la productividad en el trabajo y un 20% afirma que los objetivos de las capacitaciones si han estado en su totalidad encaminadas al aumento de productividad en el trabajo.
19	El trabajo de los facilitadores durante las capacitaciones me ha hecho	6	60	1	10	1	10	1	10	1	10	El 70% de los participantes asevera que el trabajo de los facilitadores durante las capacitaciones no los han hecho sentirse más identificados con la institución en la que trabaja, mientras

	sentir más identificado con la institución en la que trabajo.											que el 10% considera que en algunas capacitaciones si los han hecho sentir identificados con la institución en la que trabajan y un 20% afirma que ellos si se han sentidos en su totalidad identificados con la institución en la que trabajan.
20	El trabajo conjunto realizado con los facilitadores durante las capacitaciones ha estado enfocado a aumentar mi concentración al momento de desempeñar mis labores.	6	60	1	10	1	10	1	10	1	10	El 70% de los participantes indican que el trabajo conjunto realizado con los facilitadores durante las capacitaciones no ha estado enfocados a aumentar su concentración al momento de desempeñar sus labores, mientras un 10% considera que algunas capacitaciones han logrado aumentar la concentración al momento de desempeñar sus labores y un 20% afirma que las capacitaciones recibidas si han aumentado en su totalidad la concentración al momento de desempeñar sus labores.

Gráfico N.º 26 Análisis de resultado de la Variable independiente de la hipótesis específica 2 en La Libertad “Motivación laboral”



4.3.2.3. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 2.

En este apartado se describe el procedimiento tomado para la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 2 en el departamento de Sonsonate. Las hipótesis a comprobar son:

H2: Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones si inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

$$H_2: R X e Y \neq 0$$

Ho.2: Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones no inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

$$H_0: R X e Y = 0$$

Tabla 14 Calculo de datos para Correlación de Spearman Hipótesis específica 2 – Sonsonate

	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15	Sx (HIE2)	X (HIE2)	PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	Sy (HIE2)	Y (HIE2)	Dxy (HIE2)	D2 (HIE2)
1																
2	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
3	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
4	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
5	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
6	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
7	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
8	3	3	3	2	3	14	7.5	3	2	2	2	2	11	7	0.5	0.25
9	3	3	3	3	2	14	7.5	2	3	3	3	3	14	8	-0.5	0.25
10	4	4	4	4	4	20	10	4	4	4	4	4	20	9	1	1
11	3	3	2	4	3	15	9	5	5	5	5	5	25	10	-1	1
12																2.5

Al aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman tenemos que:

$$p = 1 - \frac{6 \sum 2.5}{10(10^2 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{6 \sum 2.5}{10(100 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{15}{10(99)}$$

$$p = 1 - \frac{15}{10(99)}$$

Interpretación:

Siendo que el nivel de correlación de 0.985 indica una asociación extremadamente fuerte entre las variables “Metodología de enseñanza” y “motivación laboral”, se rechaza la hipótesis nula y se comprueba estadísticamente que las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones si inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

$$p = 1 - \frac{15}{990}$$

$$p = 1 - 0.015$$

$$p = 0.985$$

4.3.2.4. Análisis e interpretación de resultados de la hipótesis específica 2.

Al observar los resultados obtenidos en la variable independiente de la hipótesis específica 2 "Metodologías de enseñanza" se observa nuevamente una tendencia elevada por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 "totalmente en desacuerdo" que en esta ocasión se observa en valores de 60%, la opción "en desacuerdo" se observa en rangos del 0% al 10%, la opción 3 "ni de acuerdo ni en desacuerdo" se mantuvo entre 10% a 30%, la opción 4 "de acuerdo" nuevamente es la segunda con más frecuencia, con rangos entre 10% a 20% y finalmente la opción 5 "totalmente de acuerdo" no tuvo ningún tipo de selección.

La relación entre estos datos sugiere que un determinado grupo de trabajadores, conformados por los que seleccionan la opción 1 "totalmente en desacuerdo" como la opción 2 "en desacuerdo" no perciben un adecuado uso de recursos didácticos para las capacitaciones. Los encuestados logran definir por medio de una tendencia elevada el problema de la existencia de capacitaciones para los servidores públicos.

Existe un grupo de encuestados que responde favorablemente "de acuerdo" que puede considerarse como el grupo de trabajadores que si son atendidos por los programas de capacitación. Esta relación sugiere que los servidores públicos que reciben capacitaciones son también los que perciben un uso adecuado de materiales didácticos y de respuesta a sus necesidades profesionales, así como técnicas atractivas y trabajo conjunto durante los periodos de capacitación. Cabe mencionar que no hubo ningún servidor público que seleccionara la opción "totalmente de acuerdo":

De igual forma, en la variable dependiente se observa una tendencia similar por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 "totalmente en desacuerdo", en este caso se observa en valores de 60%, la opción "en desacuerdo" se observa en rangos del 10% , la opción

3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 10%, la opción 4 “de acuerdo” nuevamente es la segunda con más frecuencia, con rangos entre 10% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” se mantuvo entre 10%.

La relación entre estos datos sugiere que las capacitaciones en la mayoría de casos, no responden a las necesidades de motivación laboral de los servidores públicos, también se observa que las capacitaciones no han contribuido al desarrollo del sentido de satisfacción por parte de los trabajadores, no se evidencia aumento de productividad ni sentido de identificación institucional que haya sido favorecido por capacitaciones.

Por otro lado, una cantidad muy mínima de trabajadores expresan que si han recibido capacitaciones enfocadas a la motivación profesional y que han contribuido al desarrollo productivo de los trabajadores.

Se puede establecer en general, que las capacitaciones carecen de sentido motivador debido fuertemente a que se desatiende un grupo muy importante de profesionales y no se realizan capacitaciones además de que no se están gestionando alternativas suficientes para capacitar a los trabajadores.

4.3.3. Organización y clasificación de datos de la hipótesis específica 3.

4.3.3.1. Organización y clasificación de datos de la variable independiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable independiente “Formación en ética profesional” de la hipótesis específica número tres, dicha hipótesis plantea que “La formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación”.

La variable “Formación en ética profesional” se exploró con los indicadores: a) capacitaciones recibidas sobre el respeto a los demás, b) capacitaciones recibidas sobre responsabilidad laboral, c) capacitaciones recibidas sobre comunicación asertiva, d) capacitaciones recibidas sobre resolución de conflictos y e) capacitaciones recibidas sobre la colaboración.

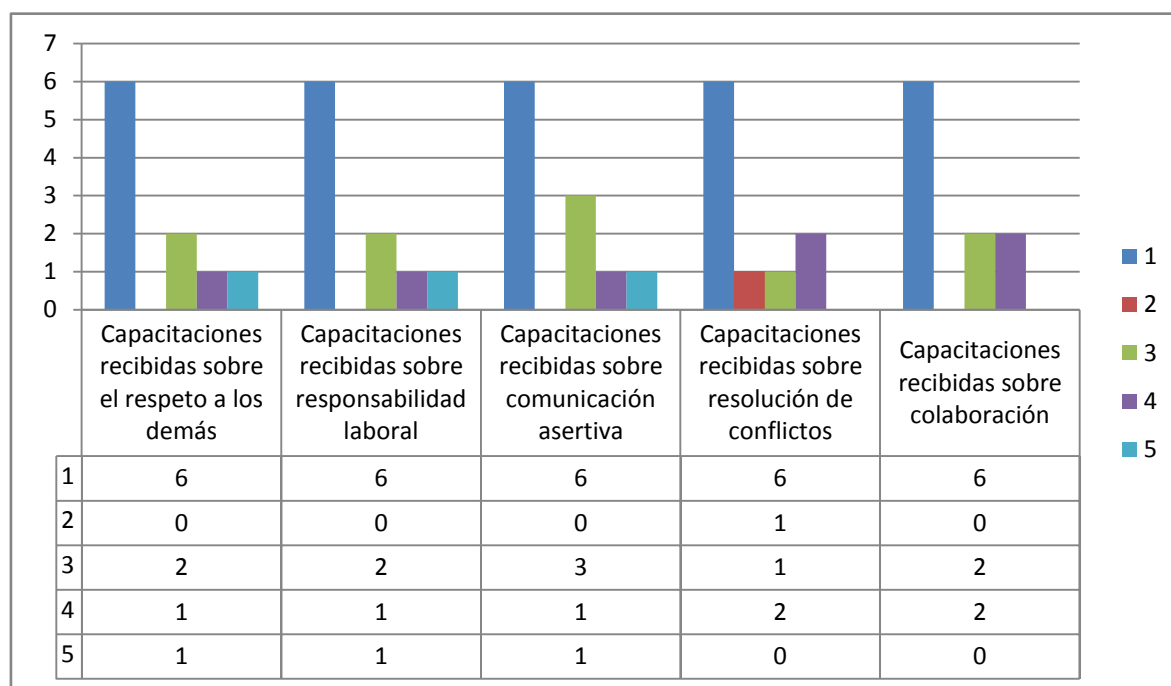
Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 21, 22,23, 24 y 25 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

**Cuadro N.º 27 Análisis de resultado de la Variable independiente de la hipótesis específica 3 en Sonsonate
“Formación en ética profesional”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en Sonsonate
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
21	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en el respeto entre compañeros de trabajo.	6	60	0	00	2	20	1	10	1	10	El 60% de las personas encuestadas indican que las capacitaciones recibidas recientemente no han puesto énfasis en el respeto entre compañeros de trabajo, mientras que un 20% de ellos considera que pocas capacitaciones recibidas han puesto énfasis en el respeto entre compañeros de trabajo y un 20% aseguran con totalidad que las capacitaciones recibidas recientemente si han hecho énfasis en el respeto entre compañeros de trabajo.
22	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en la importancia de ser responsable en el desempeño de mis funciones.	6	60	0	00	2	20	1	10	1	10	El 60% de los participantes aseguran que las capacitaciones recibidas recientemente no han puesto énfasis en la importancia de ser responsable en el desempeño de sus funciones, mientras que un 20% consideran que pocas capacitaciones recibidas han puesto énfasis en la importancia de ser responsable en el desempeño de sus labores y el 20% afirma en su totalidad que las capacitaciones recibidas si le han ayudado hacer énfasis en la importancia de ser responsable en el desempeño de sus funciones.
23	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en el valor de la comunicación asertiva en el trabajo.	6	60	0	00	2	20	1	10	1	10	El 60% de los encuestados afirman que las capacitaciones recibidas recientemente no han puesto énfasis en el valor de la comunicación asertiva en el trabajo, por otro lado un 20% de ellos consideran que algunas capacitaciones recibidas si han hecho énfasis en el valor de la comunicación asertiva en el trabajo y un 20% asegura que estas capacitaciones recibidas recientemente si han puesto en su totalidad énfasis en el valor de la comunicación asertiva en el trabajo.
24	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en la resolución de conflictos con compañeros	6	60	1	10	1	10	2	20	0	00	El 70% de los participantes aseguran que las capacitaciones recibidas recientemente no han puesto énfasis en la resolución de conflictos con compañeros de trabajo y jefes, mientras que un 10% considera que algunas capacitaciones si les ha ayudado a resolver conflictos

	de trabajo y jefes.												con compañeros de trabajo y jefes y un 20% afirman que las capacitaciones si les ha ayudado a resolver todos los conflictos con los compañeros de trabajo y jefes.
25	Las capacitaciones recibidas recientemente han puesto énfasis en la importancia de colaborar con mis jefes y compañeros de trabajo.	6	60	0	00	2	20	2	20	0	00		El 60% de los encuetados afirman que las capacitaciones recibidas recientemente no han puesto énfasis en la importancia de colaborar con los jefes y compañeros de trabajo, mientras un 20% considera que algunas capacitaciones si les ha funcionado para colaborar con los jefes y compañeros de trabajo y un 20% asevera que las capacitaciones recibidas si les han funcionado en su totalidad para colaborar con sus jefes y compañeros de trabajo.

Gráfico N.º 27 Análisis de resultado de la Variable independiente de la hipótesis específica 3 en Sonsonate “Formación en ética profesional”



4.2.3.2. Organización y clasificación de datos de la variable dependiente.

Luego de recopilados y tabulados los datos, se procedió a realizar el análisis de la variable dependiente “relaciones interpersonales” de la hipótesis específica número tres, dicha hipótesis plantea que “La formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación”.

La variable “relaciones interpersonales” se exploró con los indicadores: a) respeto entre compañeros, b) ausentismo laboral, c) comunicación adecuada con jefes y colegas, d) conflictos entre colegas y e) trabajo en equipo.

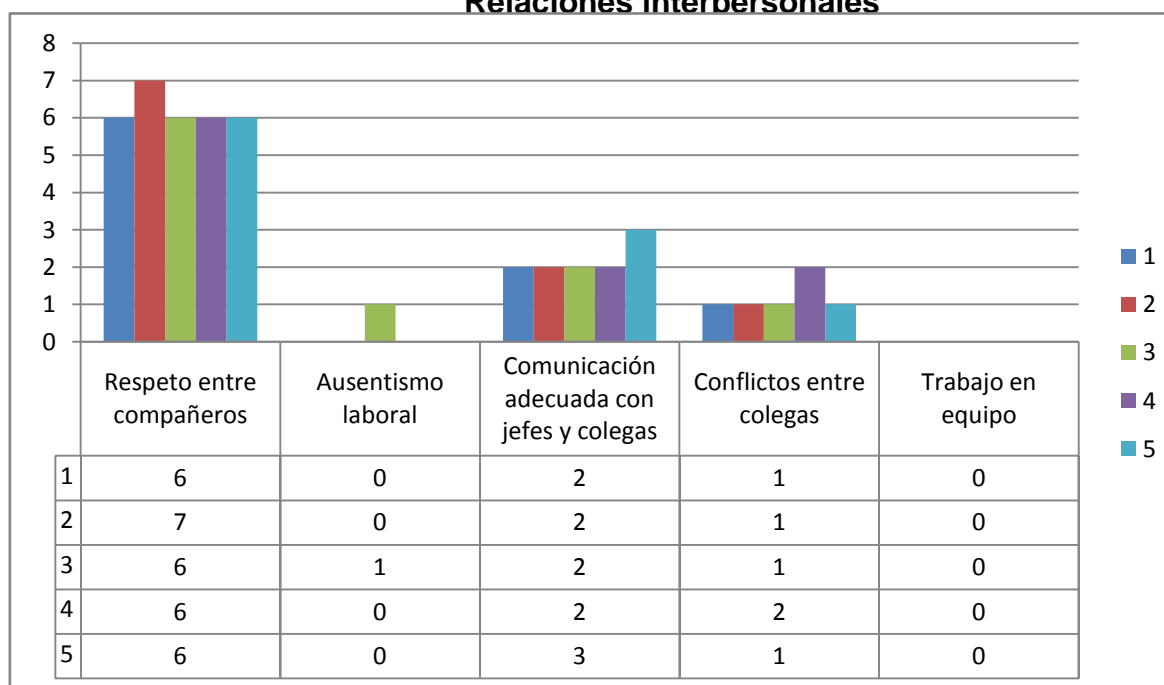
Los ítems con que se midió cada indicador fueron los números 26, 27, 28, 29 y 30 del cuestionario dirigido a servidores públicos del Ministerio de Cultura.

**Cuadro N.º 28 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 3 en Sonsonate
“Relaciones interpersonales”**

Nº	Ítem	Escala de Valoración										Análisis del cuestionario dirigido a servidores públicos en Sonsonate
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
26	Las capacitaciones recibidas sobre respeto entre compañeros de trabajo me han ayudado a mejorar mis relaciones con jefes y colegas.	7	70	0	00	2	20	1	10	0	00	El 70% de los encuestados afirman que las capacitaciones recibidas sobre respeto entre compañeros de trabajo no han ayudado a mejorar las relaciones con jefes y colegas, mientras el 20% consideran que pocas capacitaciones han dado resultado en el respeto entre compañeros de trabajo y mejorado las relaciones con jefes y colegas y un 10% asegura que las capacitaciones si le han ayudado a respetar a sus compañeros y mejorar las relaciones con jefes y colegas.
27	Las capacitaciones recibidas en materia de responsabilidad laboral me han motivado a disminuir mis inasistencias injustificadas al trabajo.	7	70	0	00	2	20	1	10	0	00	El 70% de los participantes afirman que las capacitaciones recibidas en materia de responsabilidad laboral no han motivado a disminuir las inasistencias injustificadas al trabajo, mientras que el 20% considera que pocas capacitaciones han motivado a disminuir las inasistencias injustificadas al trabajo y un 10% asegura que las capacitaciones recibidas sobre la responsabilidad laboral si han motivado a disminuir las inasistencias injustificadas al trabajo.
28	Las capacitaciones recibidas en materia de comunicación asertiva me han hecho reflexionar sobre mi forma de comunicarme con mis jefes y colegas.	6	60	1	10	2	20	1	10	0	00	El 70% de los encuestados afirman que las capacitaciones recibidas en materia de comunicación asertiva no han hecho que reflexionen sobre la forma de comunicarse con los jefes y colegas, mientras que un 20% considera que pocas capacitaciones han ayudado a reflexionar la manera de comunicarse con los jefes y colegas y un 10% asegura que las capacitaciones recibidas en materia de comunicación asertiva a ayudado a reflexionar sobre la manera adecuada de comunicarse con los jefes y colegas.
29	Las capacitaciones en resolución de conflictos me han permitido tener menos problemas personales con	6	60	0	00	2	20	2	20	0	00	El 60% de los encuestados afirma que las capacitaciones en resolución de conflictos no han permitido tener menos problemas personales con jefes y compañeros de trabajo, mientras que un 20% considera que pocas capacitaciones han permitido tener menos

	mis jefes y compañeros de trabajo.												problemas personales con los jefes y colegas de trabajo y un 20% asegura que las capacitaciones en resolución de conflictos si le han permitido tener menores problemas personales con los jefes y compañeros de trabajo.
30	Las capacitaciones recibidas sobre la colaboración me han hecho preocuparme más por la importancia de trabajar en equipo.	6	60	0	00	3	30	1	10	0	00		El 60% de los participantes afirman que las capacitaciones recibidas sobre las colaboración no han hecho que se preocupen mas por la importancia de trabajar en equipo, mientras el 30% considera que pocas capacitaciones han hecho preocuparse más por la importancia de trabajar en equipo y un 10% asegura que las capacitaciones recibidas sobre la colaboración han ayudado a que se preocupen mas por la importancia de trabajar en equipo.

Gráfico N.º 28 Análisis de resultado de la Variable dependiente de la hipótesis específica 3 en Sonsonate “Relaciones interpersonales”



4.3.3.4. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 3.

En este apartado se describe el procedimiento tomado para la prueba de hipótesis de la hipótesis específica 3 en el departamento de Sonsonate. Las hipótesis a comprobar son:

H3: La formación en ética profesional si incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.

$$H_3: R X e Y \neq 0$$

Ho.3: La formación en ética profesional no incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.

$$H_0: R X e Y = 0$$

Tabla 14 Calculo de datos para Correlación de Spearman Hipótesis específica 3 – Sonsonate

1	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	Sx (HIE3)	X (HIE3)	PREG26	PREG27	PREG28	PREG29	PREG30	Sy (HIE 3)	Y (HIE3)	Dxy (HIE3)	D2 (HIE3)
2	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
3	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
4	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
5	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
6	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
7	4	4	4	4	4	20	9	4	4	4	4	4	20	10	-1	1
8	3	3	3	3	3	15	8	3	1	2	3	3	12	7	1	1
9	5	5	5	4	4	23	10	1.00	3	3	4	3	14	8	2	4
10	3	3	3	2	3	14	7	3	3	3	3	3	15	9	-2	4
11	1	1	1	1	1	5	3.5	1	1	1	1	1	5	3.5	0	0
12																10

Fuente: Elaboración propia

Al aplicar la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman tenemos que:

$$p = 1 - \frac{6 \sum 10}{10(10^2 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{6 \sum 10}{10(100 - 1)}$$

$$p = 1 - \frac{60}{10(99)}$$

Interpretación:

Siendo que el nivel de correlación de 0.940 indica una asociación extremadamente fuerte entre las variables “Formación ética” y “Relaciones interpersonales”, se rechaza la hipótesis nula y se comprueba estadísticamente que las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones si inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.

$$p = 1 - \frac{60}{10(99)}$$

$$p = 1 - \frac{60}{990}$$

$$p = 1 - 0.060$$

$$p = 0.940$$

4.3.3.3. Análisis e interpretación de resultados de la investigación.

Al observar los resultados obtenidos en la variable independiente de la hipótesis específica 3 "Formación en ética profesional" se observa nuevamente una tendencia elevada por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 "totalmente en desacuerdo" que en esta ocasión se observa en valores de 60%, la opción "en desacuerdo" se observa en rangos del 0% al 10%, la opción 3 "ni de acuerdo ni en desacuerdo" se mantuvo entre 10% a 20%, la opción 4 "de acuerdo" nuevamente es la segunda con más frecuencia, con rangos entre 10% a 20% y finalmente la opción 5 "totalmente de acuerdo" se mantuvo entre 0% y 10% .

La relación entre estos datos sugiere que una muy importante de trabajadores, conformados por los que seleccionan la opción 1 "totalmente en desacuerdo" como la opción 2 "en desacuerdo" no perciben capacitaciones orientadas al respeto entre compañeros. Los encuestados logran definir por medio de una tendencia elevada el problema de capacitaciones que no enfatizan en la responsabilidad de desempeñar correctamente las funciones dentro de la institución, un muy poco énfasis en comunicación asertiva y resolución de problemas, así como la colaboración entre jefes y compañeros han sido catalogados como puntos muy deficientes e incluso inexistentes por parte de los encuestados.

Un grupo menor, conformado por frecuencias de entre 10% asegura que se ha recibido capacitaciones que son útiles para los participantes.

Finalmente en la variable dependiente "Relaciones interpersonales" se observa una elevada tendencia por parte de las personas encuestadas a seleccionar la opción 1 "totalmente en

desacuerdo”, en este caso observa en valores de 70%, la opción “en desacuerdo” se observa en rangos del 0% al 10%, la opción 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” se mantuvo entre 20% a 30%, la opción 4 “de acuerdo” se visualiza con rangos entre 10% y finalmente la opción 5 “totalmente de acuerdo” que no fue seleccionada por ningún encuestado evidenciando un grave problema en el conglomerado sobre el tema de relaciones interpersonales en el ámbito laboral.

La relación entre estos datos puede llevar a conclusiones sobre el bajo aporte de las capacitaciones hacia los servidores públicos, problemas relacionados con mejorar las relaciones con jefes y compañeros, también se observa que las capacitaciones no han contribuido a disminuir las inasistencias sin justificar, no se realiza la reflexión de la comunicación entre los compañeros de trabajo, ni se percibe una reducción de problemas interpersonales en el trabajo ni tampoco se realiza una reflexión sobre la importancia del trabajo en equipo.

Se puede establecer en general, que hay una carencia de capacitaciones que fomenten el sentido ético que permita lograr relaciones interpersonales que sean mejores progresivamente producto de experiencias formativas en el ámbito laboral debido a la desatención de sectores específicos de esta secretaría de estado.

4.4. Resultados generales de la investigación

Respecto a los resultados generales de la investigación, tomando como base el análisis descriptivo realizado de los datos, la información recopilada por la guía de entrevista y los resultados de las pruebas de hipótesis que se realizaron con los datos obtenidos en cada Departamento, es posible realizar una síntesis de la información recopilada.

En lo relacionado a la hipótesis específica 1, fue posible comprobar que, en los tres conglomerados objetos de estudio, el diseño y aplicación de un programa de capacitación concluye inevitablemente en el desarrollo de las habilidades profesionales de los capacitados, más específicamente en el desarrollo de una mayor resiliencia laboral, sin embargo, es evidente que la cobertura de la Coordinación de prestaciones y capacitaciones debe mejorarse puesto que una buena parte de las unidades consultadas manifestaron haber sido capacitados muy poco durante el último año e incluso algunas expresaron no haber sido capacitadas en más de 5 años. De la misma manera, destaco para esta variable el hecho que las capacitaciones tienden a realizarse casi exclusivamente en el área de salud como la prevención del VIH, el cáncer de

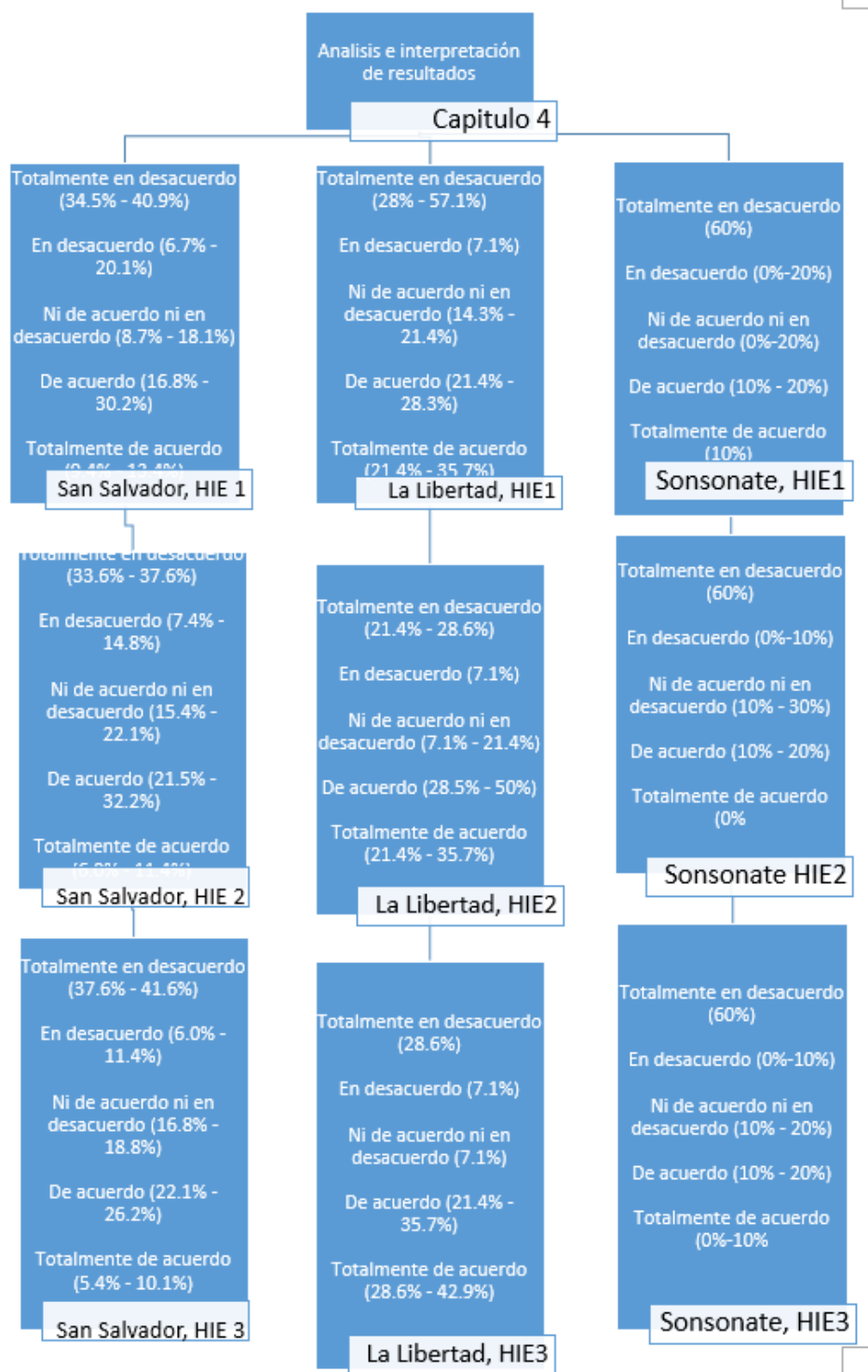
mama, etc.; obviándose otros elementos de mayor relevancia para los servidores públicos como el uso de paquetes informáticos, navegadores web, redes sociales y otro tipo de novedosas herramientas que parecen ser el principal interés formativo de los trabajadores. Por último, en cuanto a los resultados generales más destacables de la hipótesis 1 resalta el poco interés de los servidores públicos de asistir a los procesos de capacitación, esto debido principalmente a que estas se programan en espacios lejanos al lugar en que están destacados o se agenda en horas fuera del compromiso laboral, lo que hace el asistir poco o nada atractivo para los invitados.

Para la hipótesis específica 2, los resultados generales más notables muestran que aunque se comprobó que las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones tiene un moderado nivel de incidencia en la motivación laboral de los servidores públicos, aún no se han alcanzado los niveles que se desearían, y es que aunque los facilitadores utilizan recursos didácticos adecuados para cada situación y son capaces de adaptarse a las características del grupo con el que trabajan, los participantes no consideran haberse sentido estimulados al pensamiento creativo, la satisfacción con su puesto de trabajo o a aumentar su productividad, esto debido quizás al poco enfoque que los facilitadores han puesto en estos temas. El otro gran punto a destacar en cuanto la hipótesis específica 2 es que el sentido de pertenencia a la institución no está siendo cultivado en los procesos de capacitación. A medida que los programas de capacitación pongan mayor énfasis en el empoderamiento empresarial de los trabajadores será evidente el aumento en la calidad de los servicios que ofrecen a la población en general, pero esto de momento, no está siendo logrado.

Por último, en el caso de la hipótesis específica 3, los resultados generales son de lo más desalentadores y es que, aunque se pudo comprobar estadísticamente que la formación en ética profesional tiene un fuerte efecto en las relaciones interpersonales de los servidores públicos, este tipo de capacitaciones rara vez tienen lugar en las diferentes dependencias del Ministerio de Cultura. A causa de esto, para responder la encuesta los participantes debieron remontarse a capacitaciones recibidas 5 o 10 años atrás, dando ellos fe que, en su momento, luego de participar en dichos procesos, ellos fueron capaces de hacer reflexión crítica sobre la importancia de respetar a sus compañeros de trabajo, comunicarse adecuadamente y saber manejar los conflictos laborales que suelen aflorar en este tipo de organismos públicos. Por ende, el poco seguimiento dado por parte de la Coordinación de Prestaciones y Capacitaciones a la formación

en ética profesional debe ser motivo de alarma y se debe procurar incluir el elemento ético en todas las capacitaciones que se realicen, no como el punto principal a tratar, pero sí como un elemento que esté siempre presente.

MAPA RESUMEN DEL CAPÍTULO IV



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En el presente capítulo se formulan las conclusiones a las que el equipo investigador llegó luego de analizar los datos obtenidos por medio de los instrumentos para la recolección de información.

La primera conclusión es que al indagar sobre como los programas de capacitación influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos y teniendo en cuenta tanto las teorías que sostienen que las capacitaciones son “un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos de la organización y al educarse el individuo, incrementa su capacidad” (Chiavenato, 2004), así como los resultados arrojados por los datos obtenidos en esta investigación en los que se recopilieron opiniones mayormente negativas, podemos concluir que el Ministerio de Cultura carece de un plan de capacitación verdaderamente efectivo que sea capaz de alcanzar y motivar a los servidores públicos destacados en los departamentos estudiados, por ende, salvo en los casos en que los trabajadores deciden autocapacitarse, el personal del Ministerio está quedando desfasado de las demandas del mundo laboral cambiante y las autoridades competentes no parecen estar tomando cartas en el asunto.

La segunda conclusión a la que se llega tras conocer cómo las metodologías de capacitación inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones en sus puestos de trabajo, en vista de que “la educación fortalece la motivación” (Turner, 1990), es que la metodología de enseñanza empleada por los facilitadores para el desarrollo de las capacitaciones tiene un considerable efecto en la motivación laboral de los funcionarios públicos participantes de las capacitaciones pero desafortunadamente, durante el desarrollo de las capacitaciones en el Ministerio de Cultura, se está perdiendo de vista aspectos importantes de la motivación laboral como lo son: el sentido de pertenencia a la organización, el pensamiento creativo, la productividad y otros elementos que, en conjunto, guía al individuo a un mayor nivel de realización profesional por lo que es necesario reenfocar las temáticas de las capacitaciones hasta adecuarlas a las características del público objetivo.

La tercera conclusión al investigar si la formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales entre los servidores públicos participantes, teniendo en mente que “la formación en ética profesional en el proceso de capacitación entonces busca lograr que el individuo se identifique con la institución a la que se encuentra representando como fuerza de trabajo” (Evans, 2010) y que a través de los resultados de la investigación fue posible comprobar que la Unidad de Recursos Humanos no está poniendo énfasis en este tipo de contenidos, en las capacitaciones que planifica. Fue que aunque la formación en ética profesional incide profundamente en las relaciones interpersonales de los servidores públicos capacitados, se ha fallado al no incorporar contenidos éticos en la totalidad de las capacitaciones que se brindan, sino que se han limitado a hacerlo solo en algunas y por tanto, los problemas interpersonales que surgen dentro de las unidades de trabajo, son cada vez más difíciles de resolver.

5.2 Recomendaciones

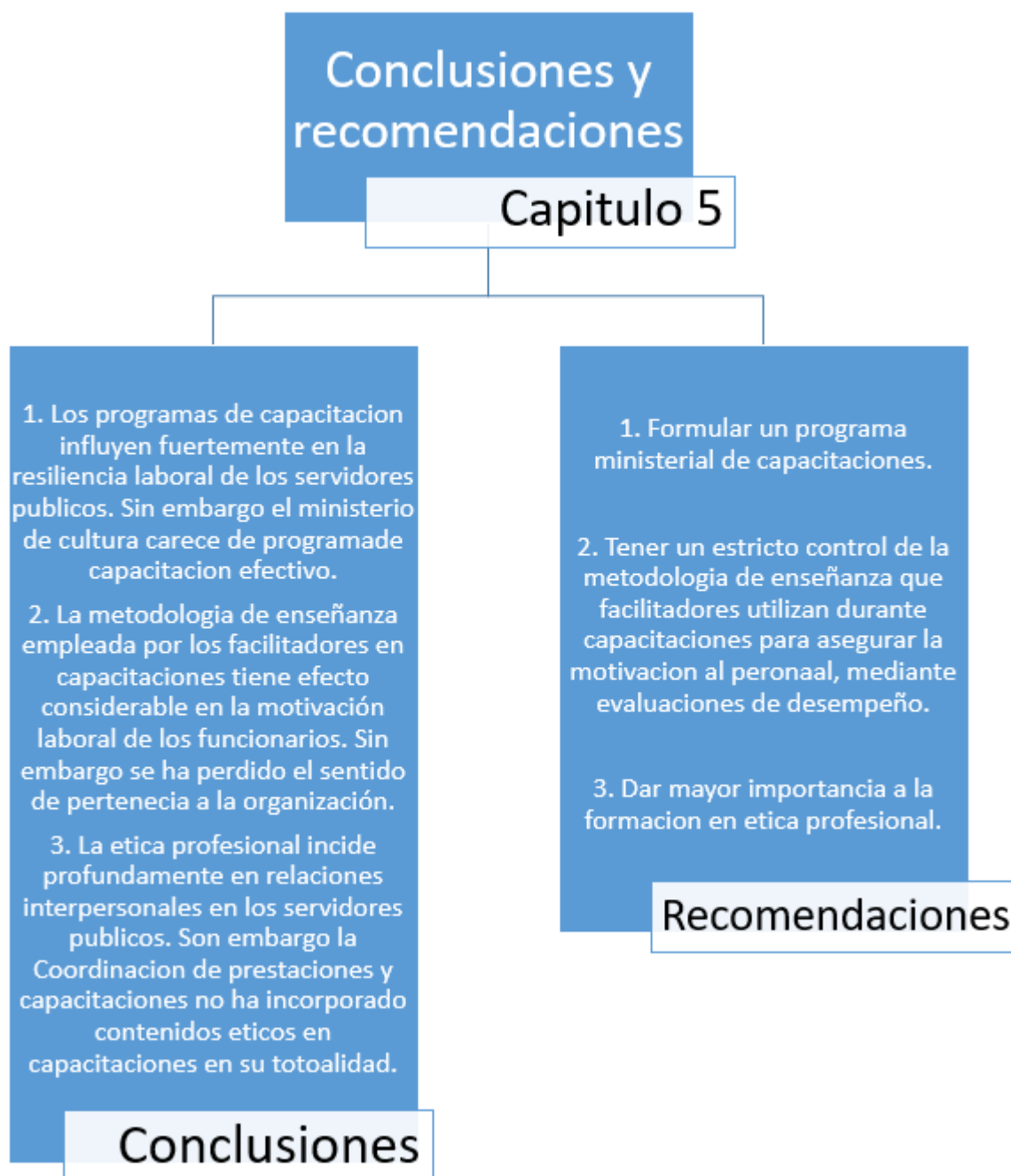
El presente apartado presenta, en vista de las conclusiones obtenidas, las recomendaciones que el equipo investigador realiza al Departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura para efectos de mejorar los procesos de capacitación que se desarrollan.

En primer lugar, se recomienda a la Coordinación de Prestaciones y Capacitaciones del Ministerio de Cultura formular un Programa Ministerial de Capacitaciones, esto mediante la organización inteligente de los recursos humanos y materiales con los que ya cuenta la institución, más que con la solicitud de nuevos fondos, aplicando técnicas como el intercambio de conocimiento entre el personal de diferentes unidades del Ministerio, la promoción de capacitaciones gratuitas en línea y la invitación y asesoría sobre como autocapacitarse a nivel personal y colectivo.

En segundo lugar, se recomienda a la Coordinación de Prestaciones y Capacitaciones del Ministerio de Cultura tener un estricto control en la metodología de enseñanza que los facilitadores utilizan durante el desarrollo de las capacitaciones para asegurarse que estas contribuyan a la motivación del personal, esto mediante la realización de evaluaciones de desempeño realizadas al final de cada proceso de capacitación y que sirvan, más que para descalificar al capacitador, para identificar los puntos a mejorar y escuchar sugerencias sobre las diferentes temáticas en las que a los servidores públicos del Ministerio les gustaría ser capacitados.

En tercer lugar, se recomienda a la Coordinación de Prestaciones y Capacitaciones del Ministerio de Cultura dar una mayor importancia a la formación en ética profesional, haciendo de esta un eje transversal presente en todas las capacitaciones que se brinden, sin importar el área del conocimiento que se trate, para esto, se propone que los facilitadores presenten con la debida antelación su Planificación didáctica a la Coordinación de Prestaciones y Capacitaciones para que pueda verificarse la presencia de contenidos aptitudinales relevantes a las necesidades de los capacitados y que, sin este visto bueno, la capacitación no pueda ejecutarse.

MAPA RESUMEN DEL CAPÍTULO V



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anta Solutions. (2018). *Anta Solutions*. Obtenido de <https://anta.solutions/blog/2018/11/16/9-caracteristicas-de-un-programa-de-capacitacion-de-exito/>
- Aoyagi, S. (2004). Entrevista con el Dr. Shigeru Aoyagi. (E. M. Gómez, Entrevistador)
- Castrillo, J. (2002). *Psicología de la adolescencia*. San Salvador: Ediciones Servicios Educativos.
- Chiavenato, M. (2004). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw Hill.
- Coombs, P. H. (1985). *La crisis mundial de la educación perspectivas actuales*. Madrid: 1985.
- DIGESTYC. (2017). *Boletín estadístico #22*. San Salvador.
- EDDH. (10 de Diciembre de 2018). *El Diario de Hoy*, pág. 32.
- Elvira, C. (1999). *¿Cómo desarrollar la empleabilidad?* Caritas.
- ENAFOP. (2019). *Escuela Nacional de Formación Pública (ENAFOP)*. Obtenido de <http://www.enafo.gov.sv/antecedentes/>
- Evans, A. C. (2010). La importancia de la empleabilidad. *Executive M.B.A Program*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/la-importancia-de-la-empleabilidad>
- Fernández, F. V. (2006). *Exclusión social y estado de bienestar en España*. Madrid: Icaria Editorial.
- Fogothey, A. (1973). *Ética y aplicación*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- FUNDIPE. (2011). *Empleabilidad*. Madrid.
- Guerrero, J. (2015). *Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación*. Mérida.
- Idalberto, C. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc-Gran-Hill Internacional.
- Idalberto, C. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mc-Gran-Hill Internacional.
- Iguzquiza, V. D. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. ESIC Editorial.
- ILO. (2002). *El empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones*. Ginebra.
- J.M, G. L. (2004). *Programa de Acción Tutorial para la Educación Secundaria Obligatoria*. Madrid España: CISSPRAXIS.S.A.
- Ley No. 2888. (Julio de 2007). *Diario Oficial de la República de Colombia*. Bogotá, Colombia.
- López, J. S. (1998). *Educación no Formal*. Grupo Planeta.
- Ludeña, A. F. (2000). *De cómo el educador y la tele pueden ser amigos: una propuesta de educación audiovisual*. Editorial Guaymurás.
- MEFP. (2005). Educación no Formal. *Revista de educación n° 338*, 9.
- Mertens, L. (2010). *Organización de estados Iberoamericanos*. Obtenido de <https://www.oei.es/historico/oeivirt/fp/01cap04.htm>
- OCDE. (2017). *Panorama de la educación 2017*. Ciudad de México.
- Parra-Penagos, C. &.-F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev.investig.desarro.innov*, 133.
- Pujals, P. S. (2001). *Investigación de mercados*. Barcelona.
- Rochino, M. (2009). *Los valores y el sentido de la educación*. Kimeln Grupo Editor.
- Sampieri, R. H. (2007). *Fundamentos de Metodología de Investigación*. McGraw-Hill.
- Sánchez, J. C. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Díaz Santos.
- Sánchez, V. M. (2010). Estrategia Europa 2020: Mujer, empleo y educación. *CLM Economía*, 241.
- Soriano, R. R. (1991). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México D.F.: Plaza y Valdés.

- Soriano, R. R. (2007). *Investigación social, teoría y praxis*. Ciudad de México: Plaza y Valdez S.A. de C.V.
- State University. (2011). *State University*. Obtenido de <https://education.stateuniversity.com/pages/1634/United-States-NONFORMAL-EDUCATION.html>
- Turner, J. (1990). *Redescubrir el Grupo Social*. Madrid España: Ediciones Moratas S.A.
- UNAM, U. N. (2012). *Plan Educativo Nacional*. Ciudad de México.
- UNESCO. (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe:Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Santiago: Salesianos Impresores S.A.
- UNESCO. (2015). *LA EDUCACIÓN PARA TODOS,2000-2015: Logros y desafíos*. Paris: UNESCO.
- Vives-Varela, T. (2013). Realimentación efectiva. *Investigación en educación médica*, 113.
- Walter, K. (2000). *La educación en Centroamérica:Reflexiones en torno a sus problemas y su Potencial*. Hamburgo.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A EJECUTIVOS

ENTREVISTADOR: _____
FECHA: _____ LUGAR: _____ HORA: _____

Estimados funcionarios del Ministerio de Cultura, reciban un cordial saludo por parte del equipo investigador que en esta oportunidad le visita con la única finalidad de recolectar información relevante acerca de la labor realizada por la Unidad de Recursos Humanos bajo el enfoque de desarrollo de la Gestión del Talento Humano con miras al fortalecimiento de competencias profesionales.

OBJETIVO: Recopilar información sobre las labores realizadas por la unidad capacitadora del Ministerio de Cultura en sus diferentes dependencias.

1. ¿Qué actividades se realizan para promover entre los servidores públicos la asistencia a las capacitaciones?
2. ¿Cómo se seleccionan los contenidos que son desarrollados en las capacitaciones que se realizan?
3. ¿Cuáles son los criterios que se toman en cuenta para establecer el perfil de los facilitadores que desarrollarán los procesos de capacitación?
4. A su parecer, ¿Qué tan motivados se encuentran los servidores públicos del Ministerio en participar en capacitaciones?
5. ¿Cómo describiría la formación especializada que reciben los servidores públicos en sus diferentes puestos de trabajo?
6. ¿Qué relación establecería entre el perfil del facilitador y el interés de los servidores públicos en asistir a próximas capacitaciones?
7. ¿Qué se toma en cuenta al momento de establecer los objetivos de las capacitaciones?
8. ¿Cómo describiría la relación entre los objetivos de las capacitaciones y el aumento de la productividad de los servidores públicos del Ministerio?
9. ¿Qué grado de importancia se le da a la formación ética al momento de diseñar los procesos de formación?
10. En términos generales, ¿cómo describirían las relaciones interpersonales entre los servidores públicos de la dependencia a la que pertenece?
11. ¿Qué características poseen los usuarios de los servicios que ofrece la secretaría de Estado?
12. A su parecer, ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado por los servidores públicos?

Anexo A3. Guía de observación de capacitaciones



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



GUIA DE OBSERVACION DE CAPACITACIONES

Nombre de la unidad:	
Nombre del observador	
Día:	
Hora:	
Lugar:	

OBJETIVO: Recopilar información sobre las labores realizadas por la unidad capacitadora del Ministerio de Cultura en sus diferentes dependencias.

No.	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se observan rótulos, volantes o circulares en las instalaciones de la unidad dando a conocer las próximas fechas y contenidos de las capacitaciones			
2	Los contenidos ofertados en las capacitaciones son relevantes para el desarrollo de competencias relacionadas al campo trabajo de cada servidor público			
3	Se promueve en rótulos, volantes o circulares el perfil de la persona encargada de ejecutar la capacitación			
4	Los trabajadores muestran motivación para aprender durante el desarrollo de la investigación			
5	Los trabajadores están recibiendo formación especializada acorde a los desafíos que enfrentan en sus puestos de trabajo			
6	Los trabajadores parecen interesados en asistir a las próximas capacitaciones anunciadas por los facilitadores			
7	Los recursos didácticos empleados por el capacitador se adaptan al grupo de trabajo			
8	El facilitador se adapta a las necesidades específicas del grupo de trabajo			
9	Los objetivos de la capacitación fueron claramente presentados a los servidores públicos al inicio del proceso			
10	Las técnicas didácticas empleadas por los facilitadores son adecuadas para el grupo de trabajo			



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



11	Se promueve el desarrollo de actividades productivas conjuntas entre el facilitador y el grupo de trabajo			
12	El desarrollo de la capacitación parece estar enfocada a motivar y desarrollar la creatividad de los participantes			
13	Los servidores públicos parecen estar satisfechos con los contenidos que reciben y del desarrollo de la capacitación			
14	El desarrollo de la capacitación está orientada al aumento de la productividad de los servidores públicos.			
15	La capacitación fortalece en los servidores públicos el sentido de pertenencia a la institución.			
16	El desarrollo de la capacitación fomenta la concentración de los servidores públicos en el desarrollo de sus funciones			
17	La capacitación fomenta el respeto entre compañeros de trabajo y hacia los usuarios de la institución			
18	La capacitación fomenta la importancia de la comunicación asertiva entre colegas y hacia usuarios			
19	La capacitación fomenta la colaboración entre compañeros de trabajo			
20	Los servidores públicos se tratan con respeto durante el desarrollo de la capacitación			
21	Los servidores públicos parecen comunicarse adecuadamente entre ellos y con sus superiores			
22	Los servidores públicos muestran capacidad para trabajar en equipo durante el desarrollo de la capacitación			

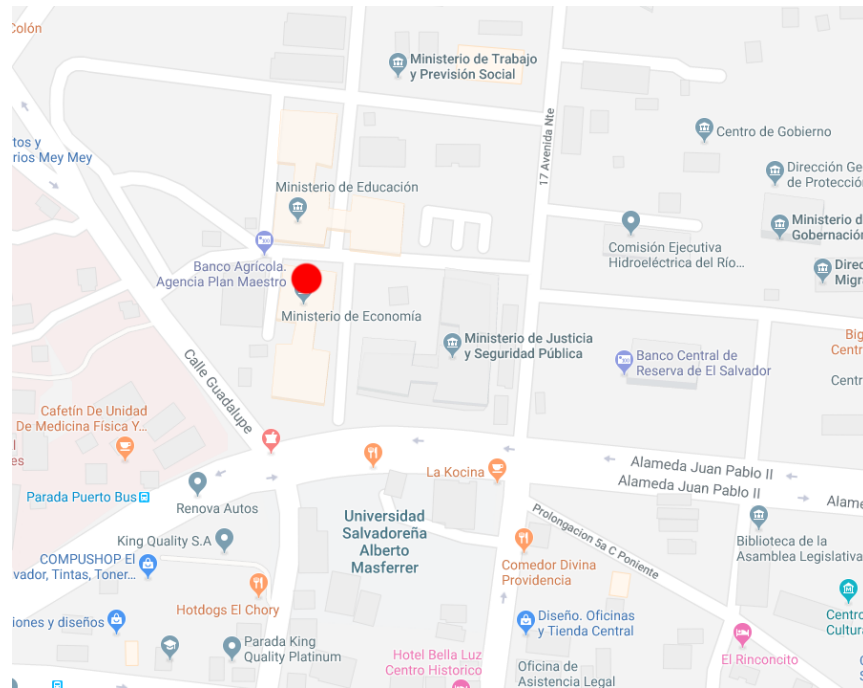
ANEXO B. Matriz de congruencia

MATRIZ DE CONGRUENCIA										
TEMA	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL	HIPOTESIS ESPECIFICAS	UNIDADES DE ANÁLISIS	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	No. ÍTEMS Cuestionario
INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL EN EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CAPACITADOS POR LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS DEL MINISTERIO DE CULTURA EN LOS DEPARTAMENTOS DE SAN SALVADOR, LA LIBERTAD Y SONSONATE, DURANTE EL AÑO 2019.	¿Cómo los procesos de capacitación influyen en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos capacitados por la Unidad de Recursos Humanos en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, durante el año 2019?	Investigar cómo los procesos de capacitación en el área de atención al usuario influyen en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos capacitados por la Unidad de Recursos Humanos en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, durante el año 2019	Definir como los Programas de capacitación influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos.	Los procesos de capacitación influyen en el desarrollo del talento humano de los servidores públicos capacitados por la Unidad de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Sonsonate, durante el año 2019.	Los Programas de capacitación influyen en la resiliencia laboral de los servidores públicos.	Servidores públicos del Ministerio de Cultura en los departamentos de San Salvador, Sonsonate y La Libertad.	Variable independiente Programas de capacitación	Proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.	Asistencia a capacitaciones Frecuencia de las capacitaciones Promoción de las capacitaciones Relevancia de los contenidos Perfil del facilitador	1
										2
										3
										4
										5
										6
										7
										8
										9
			10							
			Determinar cómo las metodologías de capacitación inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones en sus puestos de trabajo.	Las metodologías de enseñanza utilizadas en las capacitaciones inciden en la motivación laboral de los servidores públicos participantes de las capacitaciones.	Servidores públicos del Ministerio de Cultura en los departamentos de San Salvador, Sonsonate y La Libertad.	Variable independiente Metodologías de enseñanza	Procedimientos a través de los cuales se busca las competencias de los participantes de las capacitaciones, haciendo uso de diferentes técnicas y recursos.	Adaptabilidad de los recursos didácticos Adaptabilidad al grupo por parte de los facilitadores Objetivos de la capacitación Técnicas didácticas Actividad productiva conjunta entre facilitador y participantes	11	
									12	
									13	
									14	
									15	
									16	
									17	
									18	
18										

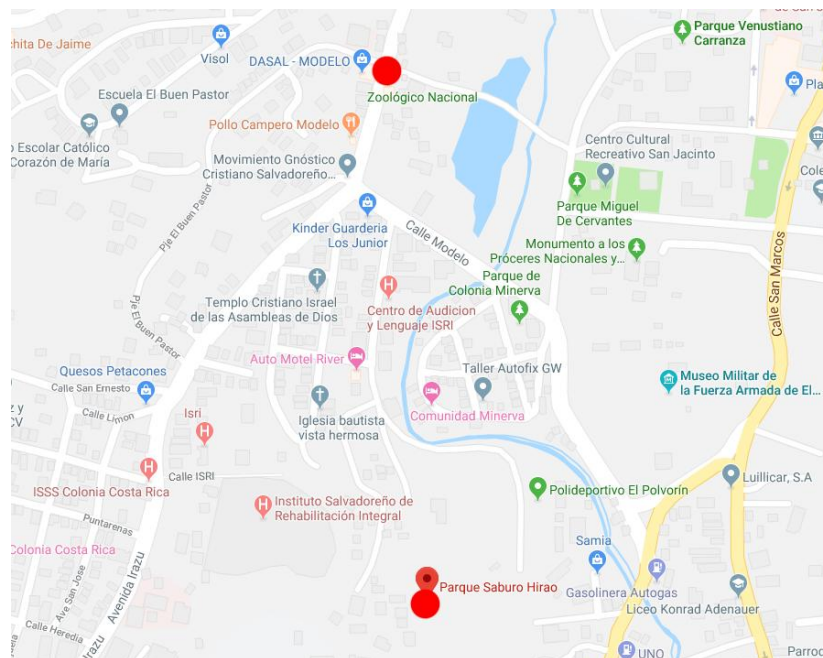
						Motivación laboral	ánimo positivo ante el trabajo que debe realizar.	Productividad en el trabajo Sentido de pertinencia Concentración	19
									20
			Establecer si la formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales entre los servidores públicos participantes.	La formación en ética profesional incide en las relaciones interpersonales de los servidores públicos participantes de la capacitación.	Servidores públicos del Ministerio de Cultura en los departamentos de San Salvador, Sonsonate y La Libertad.	Variable independiente Formación en ética profesional	Proceso por el cual se incorporan normas éticas en los procesos regulares de aprendizaje.	Capacitaciones recibidas sobre el respeto a los demás	21
		Capacitaciones recibidas sobre responsabilidad laboral						22	
		Capacitaciones recibidas sobre comunicación asertiva						23	
		Capacitaciones recibidas sobre resolución de conflictos						24	
		Capacitaciones recibidas sobre la colaboración						25	
						Variable dependiente Relaciones interpersonales entre servidores públicos	Todas aquellas relaciones que se establecen entre los trabajadores del Ministerio de Cultura al momento de desempeñar sus funciones y que pueden llegar a incidir de alguna manera en el desarrollo de su trabajo.	Respeto entre compañeros Ausentismo laboral Comunicación adecuada con jefes y colegas Conflictos entre colegas en equipo	26
									27
									28
									29
									30

ANEXO C. Figuras de los sitios o lugares de investigación

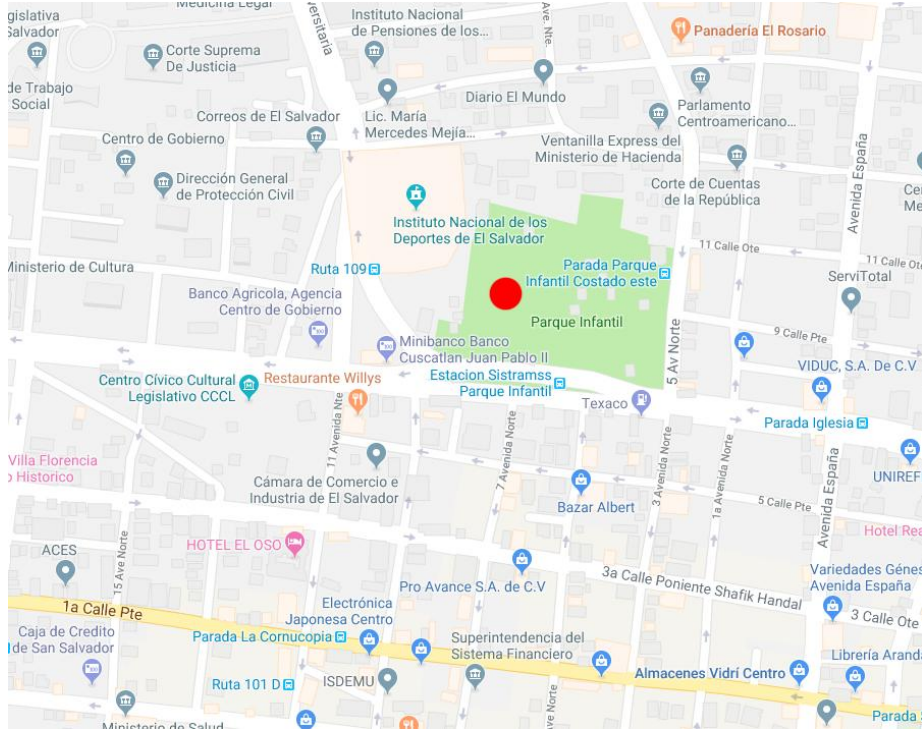
ANEXO C1. Edificio A5 del Ministerio de Cultura



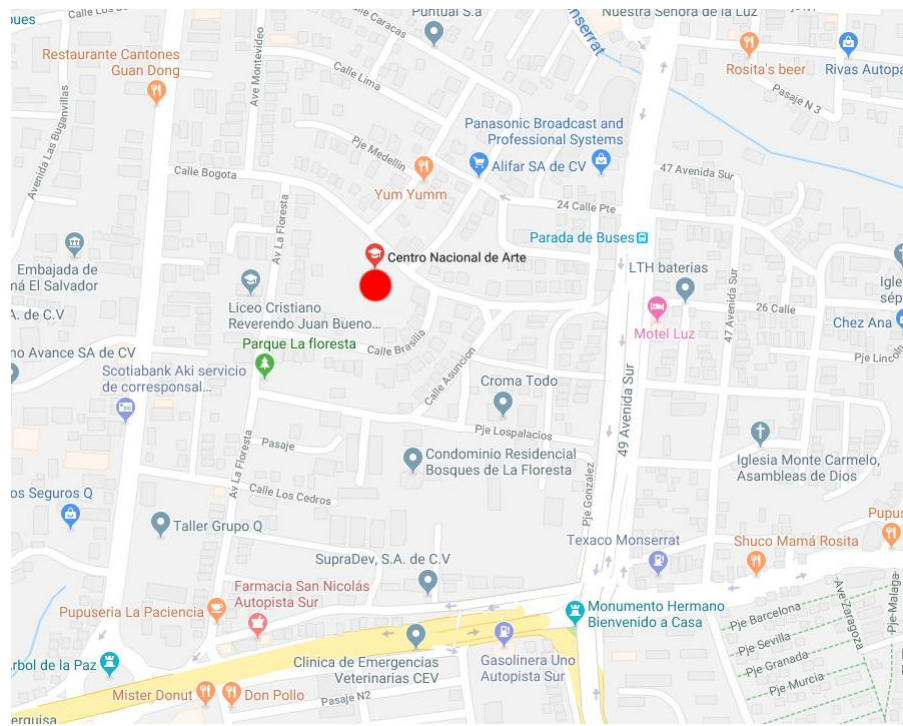
ANEXO C2. Parque Saburo Hirao y Parque Zoológico Nacional



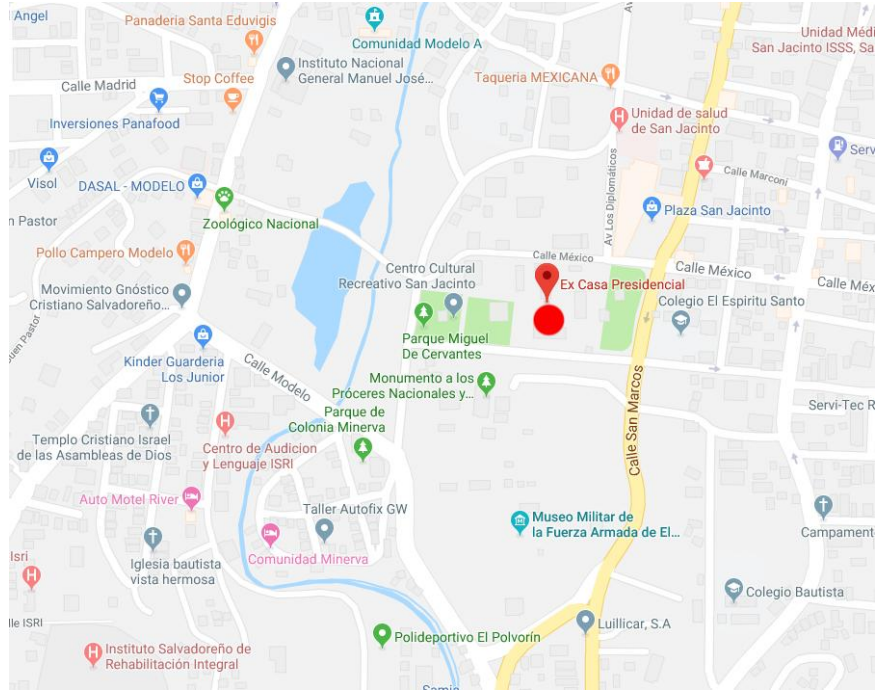
ANEXO C3. Parque infantil de diversiones



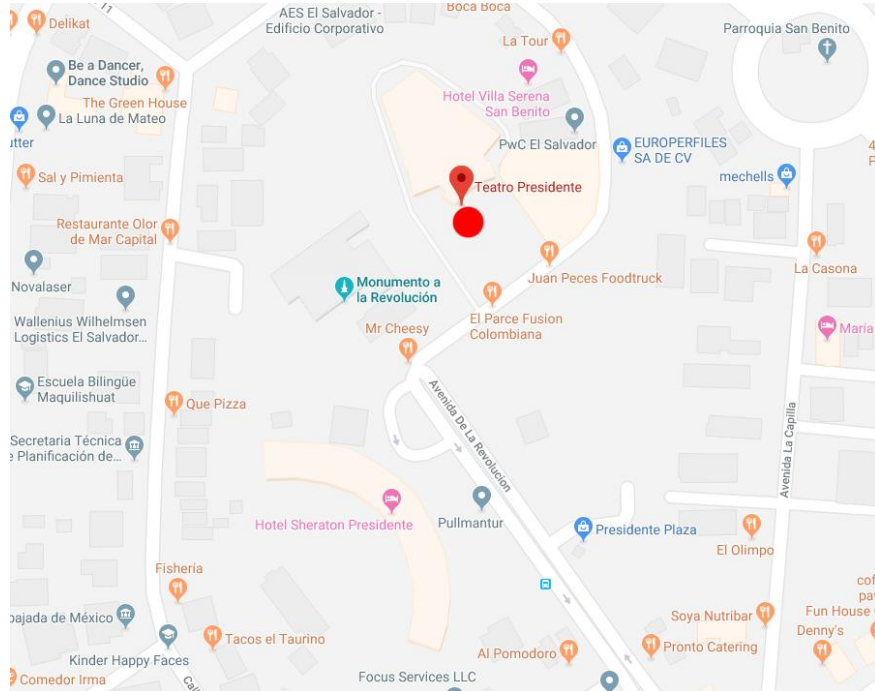
ANEXO C4. Centro Nacional de Artes (CENAR)



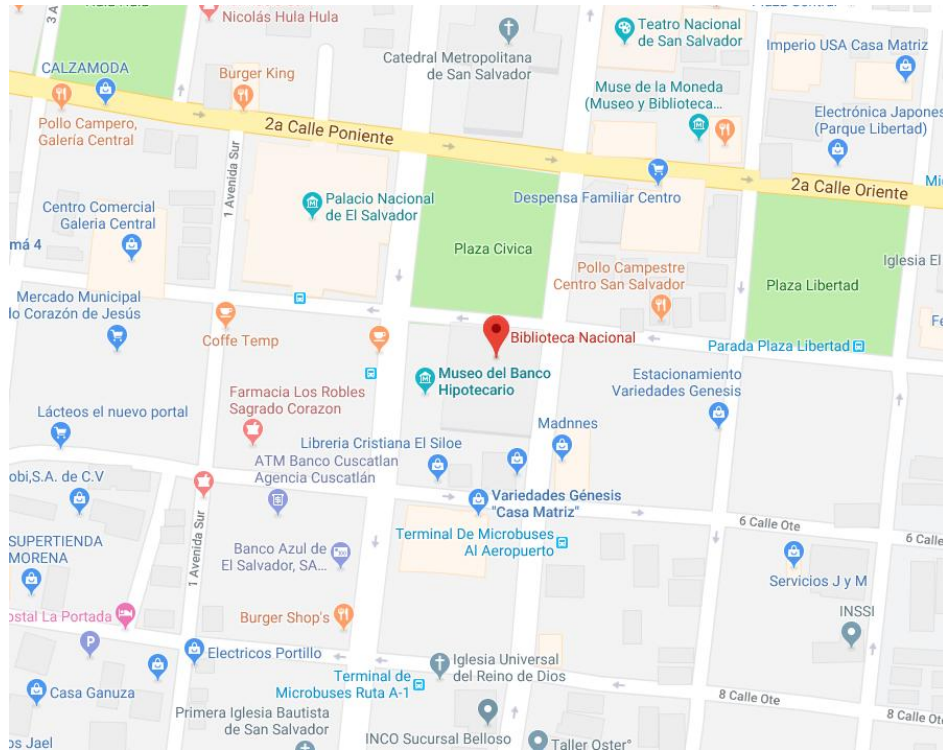
ANEXO C5. Ex Casa Presidencial



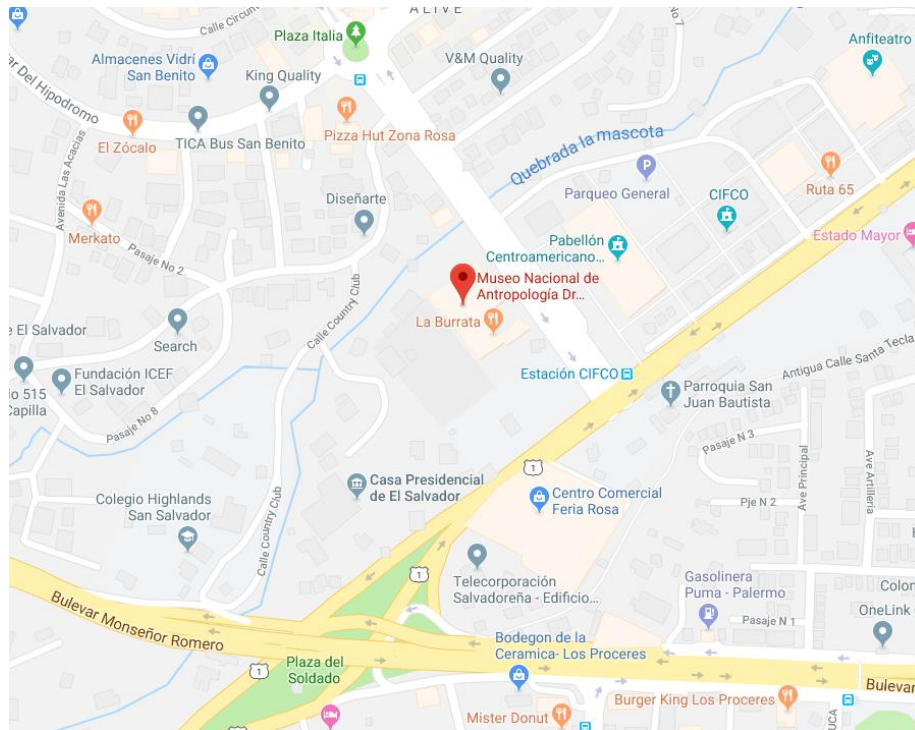
ANEXO C6. Teatro Presidente



ANEXO C7. Biblioteca Nacional, Palacio Nacional y Teatro Nacional



ANEXO C8. Museo Dr. David J. Guzmán



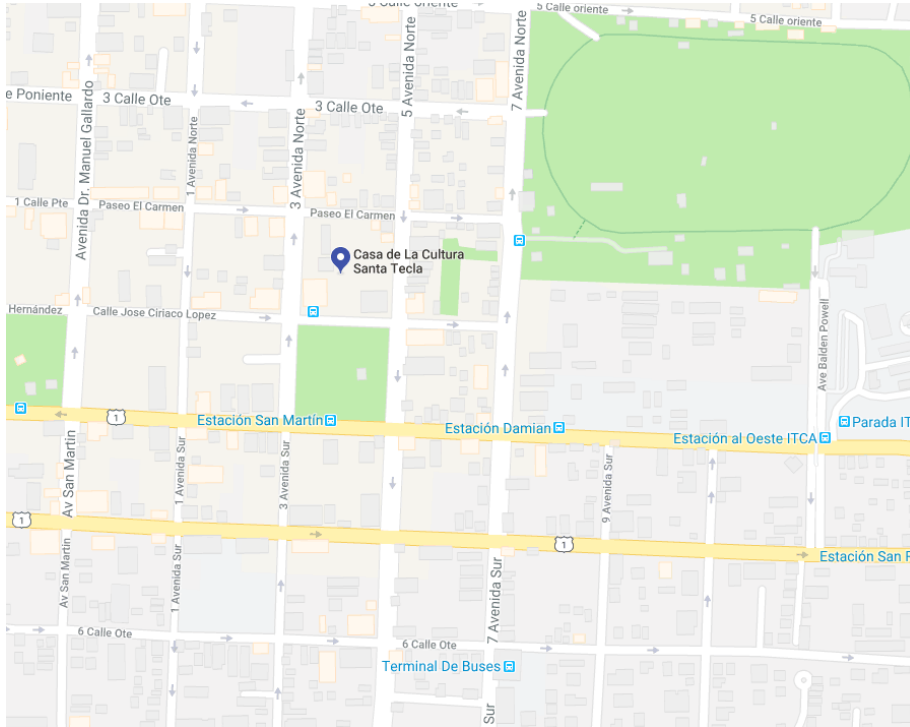
ANEXO C9. Sitio Arqueológico “San Andrés”



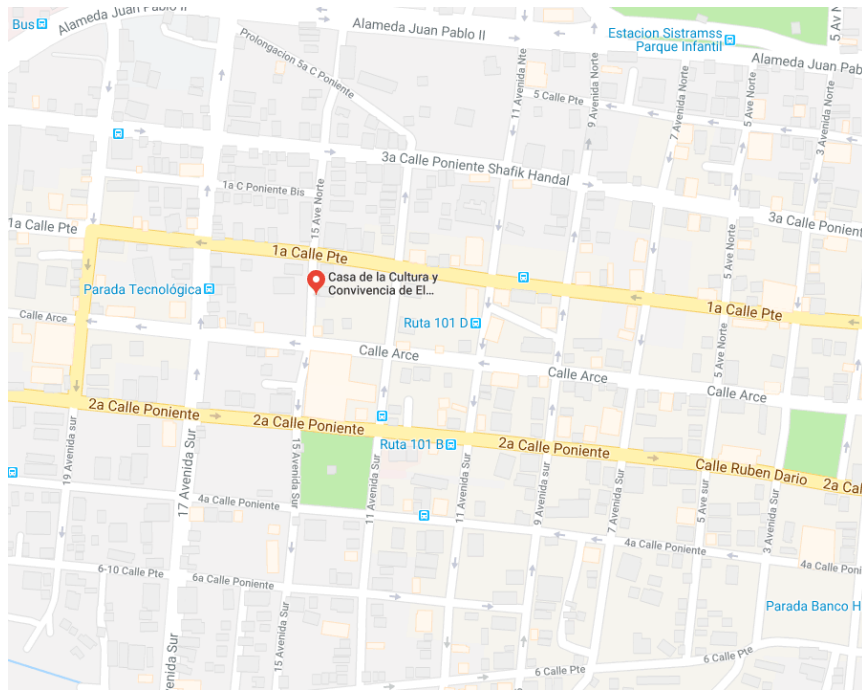
ANEXO C10. Sitio Arqueológico “Joya de Cerén”



ANEXO C11. Casa de la Cultura de Nueva San Salvador



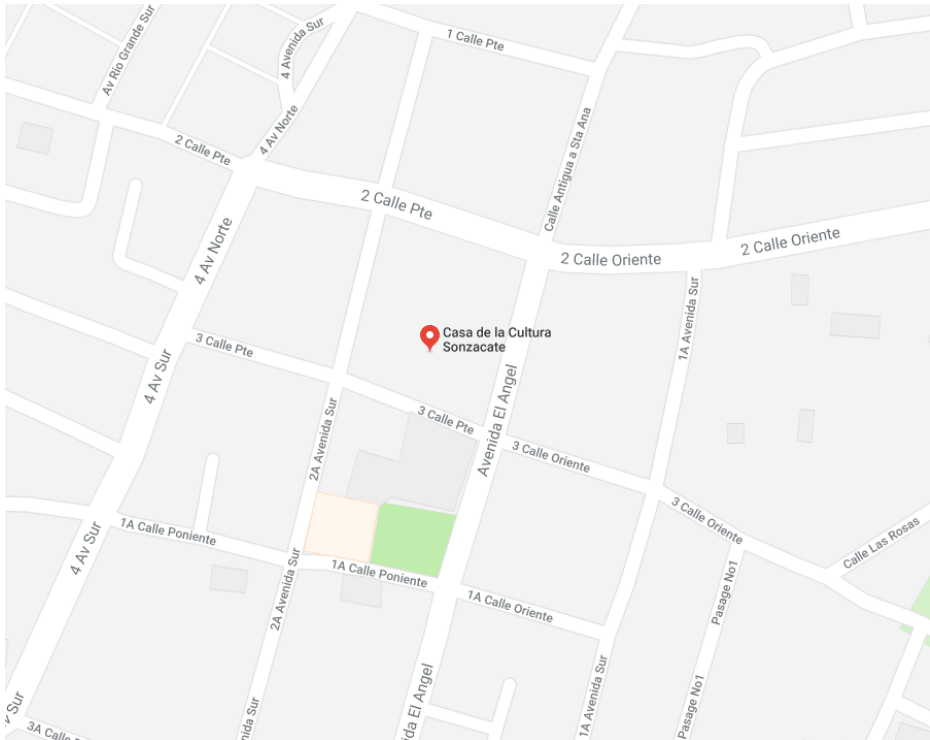
ANEXO C12. Casa de la Cultura de San Salvador



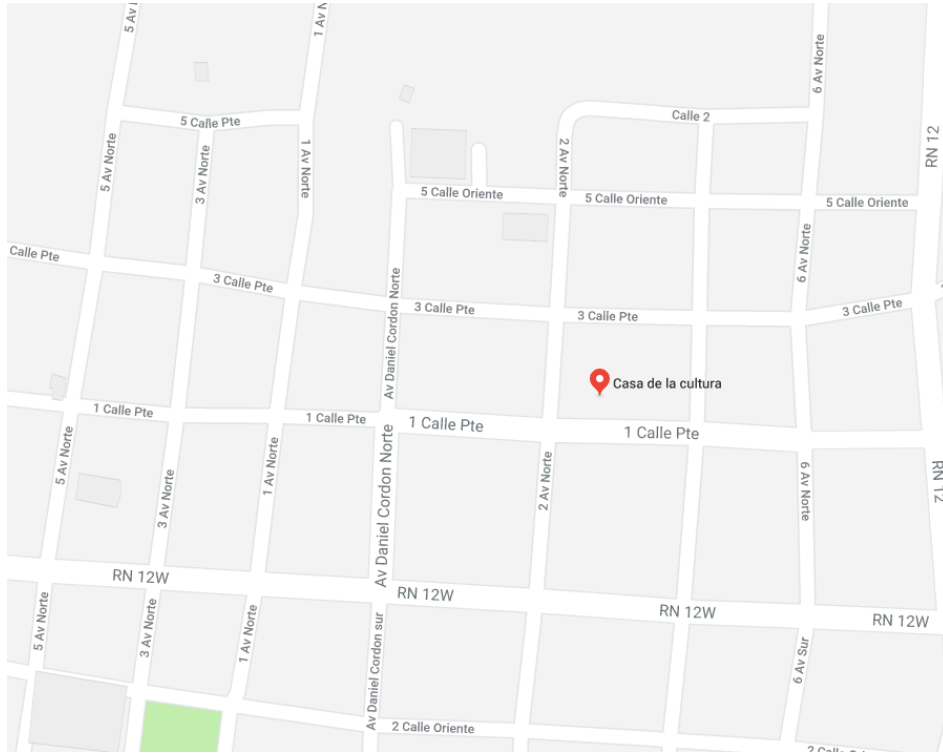
ANEXO C13. Casa de la Cultura de Sonsonate



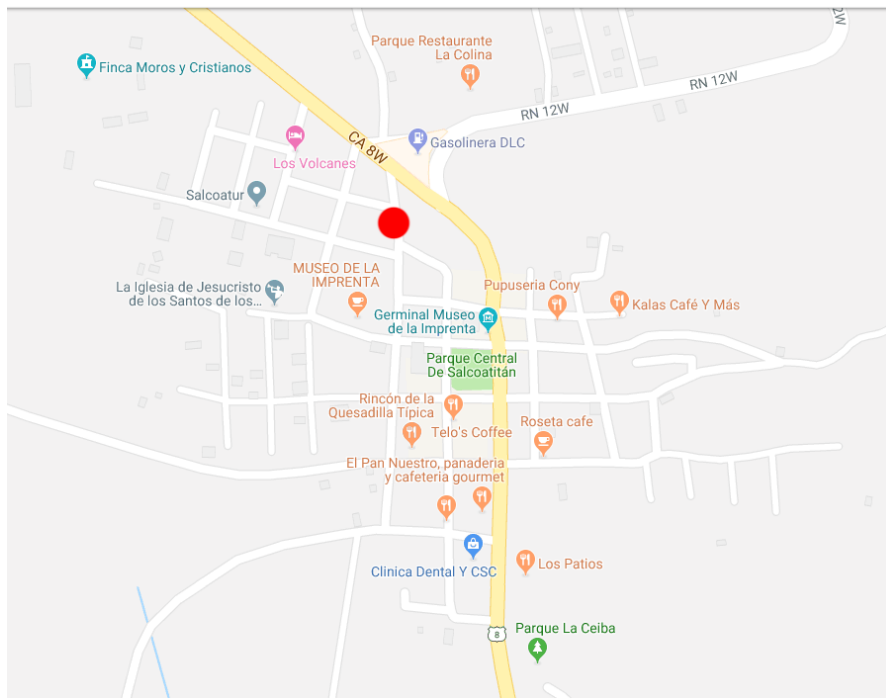
ANEXO C14. Casa de la Cultura de Sonzacate



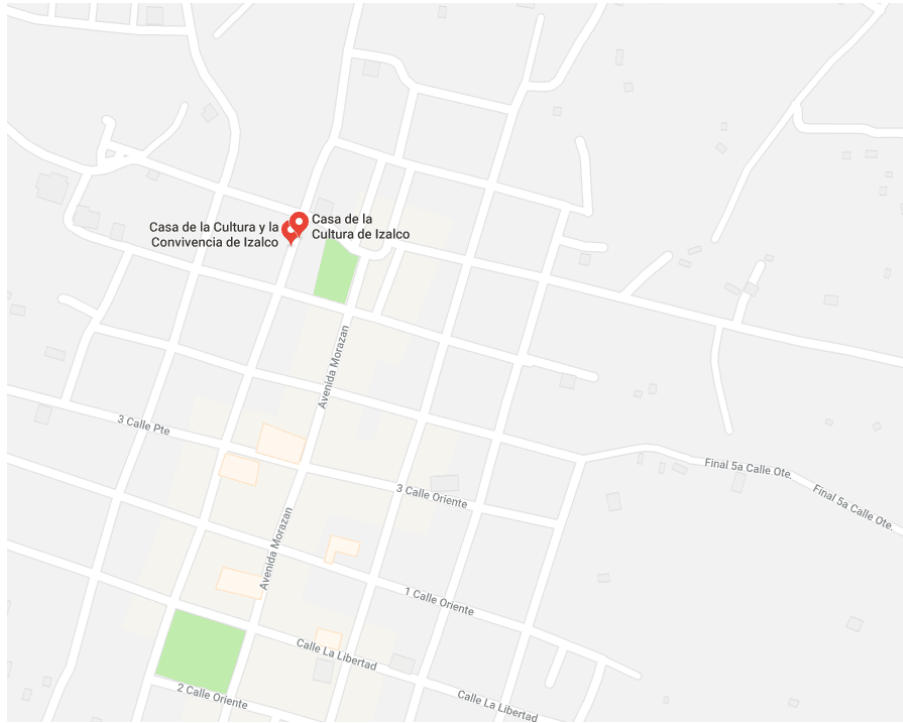
ANEXO C15. Casa de la Cultura de Juayúa



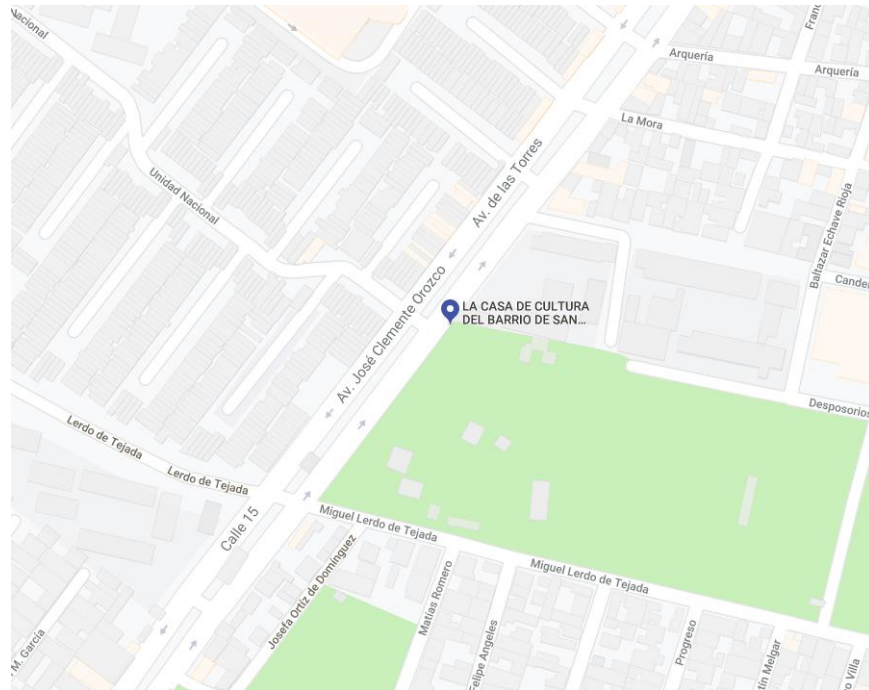
ANEXO C16. Casa de la Cultura de Salcoatitán



ANEXO C17. Casa de la Cultura de Izalco



ANEXO C18. Casa de la Cultura de San Antonio de Guzmán



ANEXO D. Bases de datos, fotografías, otros.

ANEXO D1. Base de datos de prueba piloto

	Asisto a todas las capacitaciones programadas por la Unidad de Recursos Humanos.	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15
1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
2	4	3	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	4	5	3
3	5	2	2	3	4	4	2	2	4	3	2	3	4	3	4
4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
5	4	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2
6	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
7	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
8	1	5	4	3	.	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4
9	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4
11	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	2	3
13	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4
14	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3
15	1	1	1	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	4	3
16	5	2	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
17	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3
19	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
20	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4
21	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	3	4
22	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4
23	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
24	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2
25	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
26	4	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
28	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
29	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
30	5	5	1	4	3	4	4	1	4	1	4	4	2	3	4
Total	N	30	30	30	29	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	PREG26	PREG27	PREG28	PREG29	PREG30
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
3	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1
5	4	4	4	5	4	5	4	2	3	2	2	4	2	2
3	3	2	3	3	3	4	3	1	2	2	5	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4
4	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ANEXO D2. Base de datos de San Salvador

	CARGO	EDAD	GENERO	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15
1	1	42	1	3	4	2	5	3	3	5	5	5	3	2	3	2	3	2
2	2	31	1	1	1	1	3	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3
3	4	65	1	4	5	5	4	4	2	2	2	1	1	4
4	2	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	39	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	37	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	.	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	.	2	4	2	2
8	1	27	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	5	47	1	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
10	6	51	2	5	1	5	2	4	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3
11	5	45	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2
12	1	.	2	5	2	2	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	4	4
13	9	38	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	39	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3
15	1	38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	42	1	3	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	3	3	3	2
18	1	32	1	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
19	1	38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	27	1	4	1	2	1	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4
23	1	40	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	62	1	4	4	4	4	4	4	3	3	.	2	5	5	5	5	5
25	5	56	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1
26	1	40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	3	56	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	5	30	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	56	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	2	52	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	9	51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	47	2	5	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2
33	1	34	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	1	43	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	4	3
35	1	45	2	4	2	5	1	3	1	5	1	3	1	5	1	5	1	4
36	1	.	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3

PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	PREG26	PREG27	PREG28	PREG29	PREG30
3	4	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
.
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5
5	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1
1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1	5	4
4	.	3	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	3	3

	CARGO	EDAD	GENERO	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11
37	1	73	1	1	5	5	2	1	5	5	5	1	5	5
38	1	26	2	3	3	4	1	3	2	3	3	2	3	3
39	1	32	1	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3
40	1	.	1	4	4	5	2	2	1	2	1	1	2	4
41	2	51	1	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5
42	2	40	1	5	4	1	4	4	3	4	3	1	4	3
43	3	48	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
44	4	.	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
45	1	39	2	4	5	3	1	5	1	1	3	1	4	5
46	1	62	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3
47	1	35	2	4	5	2	3	5	3	5	5	3	5	5
48	3	60	2	3	4	2	4	5	2	2	4	2	2	4
49	1	.	2	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5
50	1	53	2	3	4	3	.	4	4	3	3	3	3	3
51	1	58	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
52	1	34	2	4	4	1	1	3	1	1	3	1	3	3
53	3	46	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4
54	3	60	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	65	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	51	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	3	48	1	3	4	1	2	3	1	1	1	1	2	3
58	1	55	2	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4
59	.	28	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	5	48	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
61	1	63	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
62	5	56	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
63	1	50	2	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4
64	1	36	2	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4
65	.	57	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	1	53	2	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4
67	3	49	2	2	5	5	5	1	1	4	4	4	1	1
68	1	55	1	5	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
69	1	45	1	4	2	1	1	1	.	2	2	2	1	4
70	8	47	1	3	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2
71	1	.	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	8	2	35	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	5

PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	PREG26	PREG27	PREG28	PREG29	PREG30
1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	2	1	5	5	5
3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	1	3	2	3	1	3	3	1	2	2	2
1	1	1	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	2	4
4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4
3	1	1	3	1	4	1	1	1	3	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	1	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
.	1	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	5	2	2	4
5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	4	5	1	1	1
4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	5	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	CARGO	EDAD	GENERO	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11
73	8	47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	55	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	3	.	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
76	1	.	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
77	8	31	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2
78	8	44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	8	59	1	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4
80	8	44	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
81	8	42	1	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4
82	1	43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	8	29	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	1	34	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	2	45	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	36	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
87	3	68	2	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4
88	3	44	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
89	5	64	1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
90	1	66	2	4	2	2	4	3	3	3	1	1	2	2
91	1	52	1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
92	1	53	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	1	58	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4
94	1	.	1	3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	3
95	1	46	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
96	1	34	2	4	2	2	4	.	4	.	4	3	4	4
97	1	56	1	4	1	1	3	1	1	1	3	3	3	1
98	1	62	1	3	3	2	5	4	5	5	4	3	2	3
99	1	58	1	4	3	1	2	1	4	2	4	1	3	3
100	3	42	1	3	1	1	1	1	5	2	1	1	3	4
101	1	55	2	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
102	8	47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	8	35	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	5
104	1	.	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	5	36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	2	53	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	5	52	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	3	29	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	PREG26	PREG27	PREG28	PREG29	PREG30
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4
1	1	1	4	4	3	.	4	4	2	2	4	5	5	5
4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4
1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	5	5	2	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5
5	4	4	3	5	4	5	4	2	4	4	5	4	4	3
3	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

	CARGO	EDAD	GENERO	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15
109	1	52	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	9	63	1	1	2	3	2	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3
111	.	.	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	5	.	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
113	1	45	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1
114	3	51	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
115	1	27	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	1	32	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	5	2	4
117	3	42	1	3	3	4	3	2	2	1	3	4	2	1	2	4	2	3
118	1	40	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
119	1	49	1	4	2	3	5	5	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4
120	1	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
121	1	65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
122	1	40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	1	.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
124	1	42	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
125	1	.	1	2	1	2	4	3	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4
126	1	53	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
127	3	53	2	4	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2
128	3	40	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
129	5	42	2	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
130	3	42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
131	1	51	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	1	30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	.	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
134	8	31	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4
135	8	44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
136	8	59	1	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4
137	8	44	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
138	8	42	1	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	1	54	1	1	1	1	3	3	5	1	3	1	1	3	3	3	3	3
140	8	33	2	5	4	1	2	1	1	2	3	4	1	4	1	3	3	4
141	1	29	1	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3
142	1	50	1	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
143	7	29	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	3	30	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	PREG26	PREG27	PREG28	PREG29	PREG30
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	4	3	1	3	5	2	4	2	3	4	2	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	.
2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	.	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	1	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5
4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

146	7	37	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
147	7	28	2	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
148	7	50	2	3	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
149	3	.	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	4	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	.	3	3	4	4	3	3	3

ANEXO D3. Base de datos de La Libertad

	CARGO	EDAD	GENERO	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15
1	1	3	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4
2	2	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	3
3	1	1	2	2	2	.	1	4	.	2	2	.	.	4	2	4	4	.
4	1	3	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	.	.	5	5	5	5
5	1	2	1	5	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
6	5	4	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
8	3	3	1	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
9	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	5	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	2
11	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	2	1	3	1	1	1	1	5	2	1	1	3	4	4	4	3	.
14	5	2	2	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	PREG26	PREG27	PREG28	PREG29	PREG30
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	3	5	5	3	5	5	2	3	5	3	4	2	4	4
2	2	.	1	4	2	4	.	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3
3	3	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ANEXO D4. Base de datos de Sonsonate

	CARGO	EDAD	GENERO	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15
1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	5	.	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	5	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
8	2	.	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	4	3
9	1	2	2	2	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
10	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	PREG26	PREG27	PREG28	PREG29	PREG30				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3				
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	.	3	3	3				
3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3				
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				

ANEXO D5. Nombres y cargo desempeñados por los jueces.

N°	Nombre	Cargo
Juez 1	Ninel Pleitez	Antropóloga del Museo Nacional de Antropología (MUNA)
Juez 2	Lic. Manuel Canales	Promotor en Asociación para el Desarrollo Integral de Juventudes de San Salvador (ADIJUSS). Dependencia del INJUVE.
Juez 3	Lic. Antonio Lobo	Gestor escuelas inclusivas a tiempo pleno FOMILENIO II
Juez 4	Lic. Luis Enrique Aguirre	Docente del Centro Escolar “Cantó El Guayabo”
Juez 5	Lic. Jorge David Rosales	Educador del Ministerio de Seguridad Pública y Justicia

ANEXO D6. Prueba de concordancia - Cuestionario

Criterios	Jueces y participantes					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
1	1	1	1	1	1	5
2	1	1	1	1	1	5
3	1	1	1	1	0	4
4	1	1	1	1	1	5
5	0	1	1	1	1	4
6	0	1	1	1	1	4
TOTAL						27

1 = Si 0= No

$$V = \frac{TA(si)}{TA(si) + TE(no)} \times 100$$

$$V = \frac{27}{27 + 3} \times 100$$

$$V = \frac{27}{30} \times 100 \quad V = 0.90 \times 100$$

$$V = 90 \%$$

Prueba de concordancia – Guía de entrevista

Criterios	Jueces y participantes					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
1	1	1	1	1	1	5
2	1	1	1	1	0	4
3	0	0	1	1	0	2
4	0	1	1	1	0	3
5	1	1	1	1	1	5
6	0	1	1	1	1	4
TOTAL						23

1 = Si 0= No

$$V = \frac{TA(si)}{TA(si) + TE(no)} \times 100$$

$$V = \frac{23}{23 + 7} \times 100$$

$$V = \frac{23}{30} \times 100 \quad V = 0.76 \times 100$$

$$V = 77 \%$$

Prueba de concordancia – Guía de observación

Criterios	Jueces y participantes					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
1	1	1	1	0	0	3
2	1	1	1	1	1	5
3	1	1	1	0	1	4
4	1	1	1	1	1	5
5	1	1	1	1	1	5
6	0	1	1	1	1	4
TOTAL						26

1 = Si 0= No

$$V = \frac{TA(si)}{TA(si) + TE(no)} \times 100$$

$$V = \frac{26}{27 + 4} \times 100$$

$$V = \frac{26}{30} \times 100 \quad V = 0.87 \times 100$$

$$V = 87 \%$$

ANEXO D7. Listado de servidores públicos del Ministerio de Cultura distribuidos en San Salvador, Sonsonate y La Libertad



MINISTERIO
DE CULTURA

PERSONAL MINISTERIO DE CULTURA UBICADO EN EL AREA DE SAN SALVADOR

UNIDAD	SEXO	CANTIDAD	SEXO	CANTIDAD	TOTAL
BALLET FOLKLORICO	F	14	M	17	31
BIBLIOTECA NACIONAL	F	34	M	17	54
BIBLIOTECA PÚBLICA CHAPULTEPEC	F	5	M	2	7
CASA DE LA CULTURA DE SAN SALVADOR	F	12	M	25	37
CENTRO CULTURAL EX-CAPRES	F	2			2
CENTRO NACIONAL DE ARTES	F	20	M	29	49
COMPAÑIA NACIONAL DE DANZA	F	7	M	10	17
CONSERVACION Y RESTAURACION	F	3	M	5	8
CORO NACIONAL	F	19	M	21	40
DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	F	6	M	35	41
DEPARTAMENTO DE ACTIVO FIJO	F	5	M	4	9
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS JURIDICOS	F	6	M	3	9
DEPARTAMENTO DE CINE AUDIOVISUALES			M	7	7
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	F	4	M	7	11
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	F	18	M	4	22
DEPARTAMENTO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS	F	2	M	2	4
DESPACHO MINISTERIAL DE CULTURA	F	4	M	2	6
DIRECCION ADMINISTRATIVA	F	2	M	1	3
DIRECCION DE ARQUEOLOGIA	F	7	M	9	16

Edif. A-5 Plan Maestro, Centro de Gobierno, Alameda Juan Pablo II y calle Guadalupe, San Salvador.

Teléfono (503) 2501-4400

@miculturasv / www.cultura.gob.sv



MINISTERIO
DE CULTURA

DIRECCION DE FORMACION EN ARTES	F	1	M	2	3
DIRECCION DE PATRIMONIO CULTURAL EDIFICADO	F	4	M	10	14
DIRECCION DE PUBLICACIONES E IMPRESOS	F	9	M	26	35
DIRECCION DE PUEBLOS INDIGENAS	F	4	M	2	6
DIRECCION DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACION	F	7	M	11	18
DIRECCION GENERAL DE ARTES	F	5	M	6	11
UNIDAD DE GENERO	F	2	M	1	3
DIRECCION GENERAL DE REDES TERRITORIALES	F	12	M	4	16
DIRECCION NACIONAL DE ESPACIOS PUBLICOS CULTURALES	F	2	M	2	4
DIRECCION NACIONAL DE INVESTIGACION EN CULTURA Y ARTES	F	5	M	5	10
DIRECCION NACIONAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL	F	6	M	1	7
ESCUELA NACIONAL DE DANZA "MORENA CELARIE"	F	15	M	7	22
MUSEO DE HISTORIA NATURAL	F	7	M	12	19
MUSEO NACIONAL "DR. DAVID J. GUZMAN"	F	17	M	18	35
OFICINA DE INFORMACION Y RESPUESTAS	F	1			1
ORQUESTA SINFONICA DE EL SALVADOR	F	16	M	66	82
PALACIO NACIONAL			M	13	13
PARQUE ARQUEOLOGICO CIHUATAN, AGUILARES			M	4	4
PARQUE INFANTIL DE DIVERSIONES	F	4	M	12	16
PARQUE SABURO HIRAO	F	2	M	19	21
PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL CENTRO DE CONSERVACION DE FAUNA	F	12	25	M	37
SALA NACIONAL DE EXPOSICIONES "SALARRUE"	F	4	M	3	7
SISTEMAS DE COROS Y ORQUESTAS JUVENILES	F	7	M	15	22

Edif. A.-5 Plan Maestro, Centro de Gobierno, Alameda Juan Pablo II y calle Guadalupe, San Salvador.

Teléfono (503) 2501-4400

@miculturasv / www.cultura.gob.sv

MINISTERIO DE CULTURAS					
TEATRO NACIONAL DE SAN SALVADOR	F	4	M	12	16
TEATRO PRESIDENTE	F	4	M	8	12
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL	F	7	M	3	10
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	F	2	M	3	5
UNIDAD DE COMUNICACIONES INSTITUCIONAL	F	6	M	7	13
UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVOS	F	3			3
UNIDAD DE PLANIFICACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	F	6	M	3	9
UNIDAD DE REGISTRO DE BIENES CULTURALES MUEBLES	F	5	M	4	9
UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACION	F	4	M	2	6
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	F	13	M	12	25

Edif. A-5 Plan Maestro, Centro de Gobierno, Alameda Juan Pablo II y calle Guadalupe, San Salvador.

Teléfono (503) 2501-4400

@miculturasv / www.cultura.gob.sv



PERSONAL UBICADO EN EL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD

Nº	SEXO	UNIDAD	F	M
			9	
1	F	CASA DE LA CULTURA CIUDAD ARCE		
2	F	CASA DE LA CULTURA CIUDAD ARCE		
3	F	CASA DE LA CULTURA DE QUEZALTEPEQUE		
4	F	CASA DE LA CULTURA DE COMASAGUA		
5	F	CASA DE LA CULTURA DE NUEVA SAN SALVADOR		
6	F	CASA DE LA CULTURA DE NUEVA SAN SALVADOR		
7	F	CASA DE LA CULTURA DE NUEVA SAN SALVADOR		
8	F	CASA DE LA CULTURA DE SAN PABLO TACACHICO		
9	F	CASA DE LA CULTURA DEL CANTON LOURDES		
		TOTAL: 9		
Nº	SEXO	UNIDAD		
1	M	CASA DE LA CULTURA SAN JUAN OPICO		10
2	M	CASA DE LA CULTURA SAN JUAN OPICO		
3	M	CASA DE LA CULTURA DE QUEZALTEPEQUE		
4	M	CASA DE LA CULTURA DE ANTIGUO CUSCATLAN		
5	M	CASA DE LA CULTURA DE JAYAQUE		
6	M	CASA DE LA CULTURA DE NUEVA SAN SALVADOR		
7	M	CASA DE LA CULTURA DE NUEVA SAN SALVADOR		
8	M	CASA DE LA CULTURA DE NUEVO CUSCATLAN		
9	M	CASA DE LA CULTURA DEL CANTON LOURDES		
10	M	CASA DE LA CULTURA DEL PUERTO DE LA LIB.		
		TOTAL 20		
1		PARQUE ARQUEOLOGICO JOYA DE CEREN	3	7
		TOTAL: 10		
1		PARQUE ARQUEOLOGICO SAN ANDRES	1	10
		TOTAL :11		



CASAS DE LA CULTURA DE SONSONATE

NO.	SEXO	UNIDAD	F	M
1	F	CASA DE LA CULTURA DE SONZACATE	10	
2	F	CASA DE LA CULTURA DE SAN ANTONIO DEL MONTE		
3	F	CASA DE LA CULTURA DE CALICO		
4	F	CASA DE LA CULTURA DE NAHUIZALCO		
5	F	CASA DE LA CULTURA DE ACAJUTLA		
6	F	CASA DE LA CULTURA DE IZALCO		
7	F	CASA DE LA CULTURA DE SANTO DOMINGO DE GUZMAN SONSONATE		
8	F	CASA DE LA CULTURA DE SALCOATITAN		
9	F	CASA DE LA CULTURA DE ARMENIA		
10	F	CASA DE LA CULTURA DE NAHUIZALCO		
1	M	CASA DE LA CULTURA DE SONSONATE		6
2	M	CASA DE LA CULTURA DE JUAYUA		
3	M	CASA DE LA CULTURA DE SONSONATE		
4	M	CASA DE LA CULTURA DE NAHULINGO		
5	M	CASA DE LA CULTURA DE ACAJUTLA		
6	M	CASA DE LA CULTURA DE IZALCO		
		TOTAL: 16		

ANEXO D8. Tabla de números aleatorios utilizados

SAN SALVADOR

561	381	597	463	533	845	875	373	155	568
429	841	660	832	165	291	839	794	451	491
248	219	295	835	288	444	715	51	486	363
565	534	548	181	728	666	214	497	888	212
557	903	108	784	635	246	559	362	859	903
698	168	755	746	445	21	634	719	481	230
87	341	221	903	575	550	484	751	716	709
267	128	384	543	857	587	183	235	757	544
27	723	912	595	425	652	297	239	534	276
565	429	433	21	190	318	579	568	85	823
63	135	227	786	294	637	84	105	389	452
40	250	347	614	726	731	171	431	592	105
475	7	693	536	390	673	594	355	1	41
902	6	355	354	136	855	404	576	869	868
258	634	232	940	10	848	426	326	14	217
766	97	452	592	619	146	664	4	3	91
497	446	617	336	93	15	919	668	406	253
217	854	258	537	780	417	642	436	143	46
156	258	182	398	517	761	375	350	171	826
827	207	215	520	803	221	739	779	589	375
672	920	886	448	202	391	497	411	266	573
437	181	263	372	695	790	161	302	435	769
277	936	562	519	158	301	422	799	294	794
482	129	380	571	288	201	188	923	910	459
832	197	443	348	625	297	438	156	750	161

147	24	760	829	480	6	386	633	388	150
678	273	308	729	625	911	931	701	52	421
757	67	924	899	778	648	418	885	777	298
881	756	517	321	354	790	335	428	346	747
386	596	180	185	626	205	723	248	515	430
625	124	189	656	173	937	300	580	753	1
911	646	712	919	203	631	14	941	570	885
851	847	363	223	311	828	530	684	850	41
900	197	272	362	574	496	699	256	863	557
315	846	387	268	64	32	247	258	591	91
435	914	612	295	610	376	118	389	826	662
23	102	254	758	10	310	677	867	500	152
430	603	716	853	66	648	738	942	699	688
942	604	31	396	327	803	787	257	802	843
158	495	110	560	799	439	231	177	129	312
582	452	782	38	520	51	154	379	732	708
20	686	358	163	929	25	49	892	740	356
837	391	102	101	396	770	429	307	351	306
64	329	685	336	454	372	6	492	608	131
634	462	107	202	72	673	124	766	766	353
40	756	833	111	627	405	32	853	545	355
628	875	851	618	870	644	522	10	815	31
121	719	678	843	258	139	244	758	490	436
214	91	932	570	470	21	358	292	42	414
279	185	59	465	40	871	77	463	782	405
806	19	725	23	185	321	116	55	366	933
496	718	591	590	588	926	656	581	718	728
420	462	61	768	484	185	194	570	580	646
365	203	173	6	912	67	465	644	685	520
667	162	270	72	227	465	884	538	141	464

600	170	366	762	717	213	244	626	406	224
63	316	819	627	343	856	555	768	195	345
133	435	376	221	856	443	267	316	491	554
217	257	209	447	91	572	18	468	841	59
514	226	77	27	938	88	733	504	182	530
662	848	729	342	88	498	941	47	197	772
908	909	388	883	57	499	452	542	223	506
292	501	525	575	867	594	830	499	263	747
546	341	55	583	499	22	879	551	498	686
694	553	195	385	795	329	740	127	549	245
113	912	397	554	782	937	449	937	77	891

LA LIBERTAD

19	30	48	10	22	2	23	39	40	42
38	35	27	18	25	50	43	3	17	38
43	34	46	28	9	42	31	2	46	21
28	16	13	44	10	40	43	35	40	30
43	4	10	37	26	32	45	14	49	8
27	18	2	6	12	8	39	45	43	33
20	38	16	34	21	13	32	7	47	14
6	5	39	21	1	23	47	8	34	13
26	12	46	32	48	1	49	30	25	3

SONSONATE

4	16	7	13	15	3	13	11	2	15
2	3	3	10	7	11	11	15	10	15
16	8	10	9	1	15	12	5	3	5
11	12	16	14	8	8	8	6	9	6
9	3	5	12	12	5	11	16	5	10

ANEXO D9. Evidencia fotográfica

Casa de la cultura de Salcoatitán



Casa de la Cultura de Izalco



Casa de la Cultura de Sonzacate



Centro Nacional de Artes (CENAR)



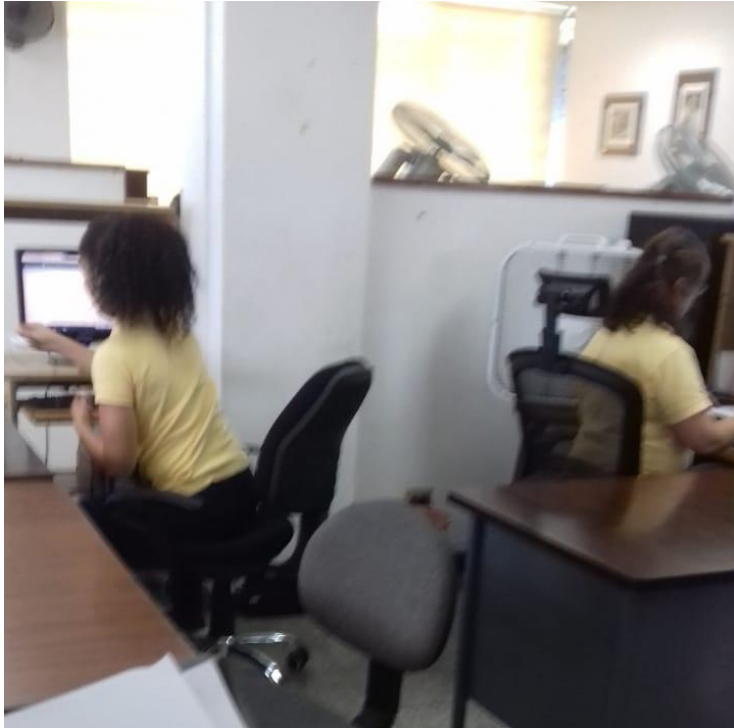
Museo de Historia Natural de El Salvador



En el Parque Zoológico Nacional



Edificio A5 Ministerio de Cultura



En el Sitio Arqueológico San Andrés



En la Biblioteca Nacional



Aplicación de Cuestionarios en Biblioteca Nacional

