



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de  
Chimbote. 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Francisco Fidel Giraldo Hernández.

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ - 2017**

Dra. Gladys Sánchez Huapaya

---

Presidente

Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez

---

Secretario

Dr. Abner Chávez Leandro

---

Vocal

### **Dedicatoria**

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a mi esposa e hijos, por ser la base y mi fortaleza para cumplir esta meta.

## **Agradecimiento**

Al Señor, que me da su Espíritu para seguir caminando.

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el desarrollo personal y profesional.

Al profesor del curso, amigos y compañeros de trabajo que han tenido que ver con el término de mis estudios.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Francisco Fidel Giraldo Hernández, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 32964777, con la tesis titulada “Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016.”, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 01 de Febrero de 2017

.....

Br. Francisco Fidel Giraldo Hernández. .

DNI: 32964777.

## Presentación

Señores miembros del jurado

Presento ante ustedes la tesis titulada “Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016” cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables y que después de la revisión teórica y la contrastación de las hipótesis se demostró que existe relación positiva, es así que el trabajo se estructuró como sigue:

Capítulo I Introducción, donde se aborda los antecedentes, la fundamentación científica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos.

Capítulo II Marco metodológico se aborda las variables y su Operacionalización, la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población, muestra y muestreo; las técnicas de recolección de datos, el método de análisis de datos y las consideraciones éticas.

Capítulo III Resultados, se aborda el análisis e interpretación de encuestas y la prueba de hipótesis.

Capítulo IV. Discusiones se aborda la discusión y análisis, los procedimientos para la evaluación y la discusión de resultados.

Capítulo V Conclusiones se aborda según las hipótesis general y específica.

Capítulo VI Recomendaciones.

Capítulo VII las referencias.

Después de lo expuesto espero que el trabajo sea valorado y así optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

El autor.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Antecedentes</b>	<b>14</b>
1.1.1 Antecedentes Internacionales	14
1.1.2 Antecedentes Nacionales	15
1.2. Fundamentación teórica	17
1.2.1. Rendimiento laboral	17
1.2.2. Capacitación	28
1.3. Justificación	36
1.3.1. Justificación teórica	36
1.3.2. Justificación metodológica	37
1.3.3. Justificación práctica	37
1.5. Formulación del problema	39
1.5.1. Problema General	39
1.5.2. Problemas específicos.	39
1.6. Hipótesis	39
1.6.1 Hipótesis general	39
1.6.2 Hipótesis específicas	40
1.6 Objetivos	40
1.6.1 Objetivo general	40
1.6.2 Objetivos específicos	40
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>41</b>
2.1. Variables de investigación	42

2.2. Operacionalización de las Variables	42
2.3. Metodología	43
2.4. Tipo de estudio	44
2.5 Diseño de investigación	44
2.6 Población, muestra y muestreo	45
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8 Métodos de análisis de datos.	49
2.9. Aspectos Éticos.	49
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>50</b>
3.1 Descripción de resultados	51
3.2. Prueba de hipótesis	57
<b>V. DISCUSION</b>	<b>62</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>68</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>70</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>72</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>76</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	77
Anexo 2. Instrumentos	78
Anexo 3. Base de datos	81
Anexo 4. Validaciones	87
Anexo 5. Artículo Científico	96

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable rendimiento Laboral.	42
Tabla 2	Operacionalización de la variable capacitación.	43
Tabla 3	Baremos para la variable rendimiento laboral	47
Tabla 4	Validación del cuestionario que mide el rendimiento laboral	47
Tabla 5	Baremos para la variable capacitación	48
Tabla 6	Validación del cuestionario que mide la capacitación	48
Tabla 7	Nivel del rendimiento laboral según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016	51
Tabla 8	Nivel de presentación personal según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016	52
Tabla 9	Nivel de actitud de trabajo según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016	53
Tabla 10	Nivel de uso de herramientas según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016	54
Tabla 11	Nivel de emergencias según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016	55
Tabla 12	Nivel de conocimientos según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016	56
Tabla 13	Correlación de Spearman entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016	57
Tabla 14	Correlación de Spearman entre la presentación personal y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016	58
Tabla 15	Correlación de Spearman entre la actitud de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016	59
Tabla 16	Correlación de Spearman entre las herramientas de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016	60
Tabla 17	Correlación de Spearman entre las herramientas de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016	61

**Índice de figuras**

	Pág.
Figura 1. Nivel de rendimiento laboral según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016	51
Figura 2. Nivel de actitud de trabajo según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016	53
Figura 3. Nivel sobre el uso de herramientas de trabajo según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016	54
Figura 4. Nivel de emergencias según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016	55
Figura 5. Nivel conocimientos según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016	56

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, es así que las variables fueron medidas con números a través de la escala de Likert, en tal sentido el diseño fue descriptivo correlacional, el método hipotético deductivo, la población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 82 docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016, la muestra fue de 78 docentes, en tal sentido para la recopilación de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento denominado cuestionario, finalmente la contrastación de hipótesis se realizó con la prueba de Correlación de Spearman.

La investigación finalmente contrastó la hipótesis y demostró que existe correlación positiva y moderada entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. ( $Rho = .439$ ,  $p = .000$ ) y también en las dimensiones.

*Palabras Clave:* Rendimiento laboral, instrumentos de trabajo, presentación personal, capacitación, conocimientos y habilidades

## Abstract

The present research had as general objective to determine the relation between the Labor performance and training in the E.T.S. PNP of Chimbote. 2016.

The research was developed under the quantitative approach, so the variables were measured with numbers through the Likert scale, in that sense the descriptive design was correlational, the hypothetical deductive method, the population or universe of interest in this research, was formed by 82 teachers of the ETS PNP of Chimbote. 2016, the sample was 78 teachers, in that sense for the data collection was applied the technique of the survey and the instrument called questionnaire, finally the hypothesis testing was performed using the Spearman Correlation test.

The research finally contrasted the hypothesis and showed that there is a positive and moderate correlation between work performance and training in the E.T.S. PNP of Chimbote 2016. ( $Rho = .439$ ,  $p = .000$ ) and also in the dimensions.

Keywords: Labor performance, labor instruments, personal presentation, training, knowledge and skills.

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1 Antecedentes Internacionales

Para comprender la relación entre las variables se revisó el trabajo de Días (2011) titulado *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de electricidad de la Zona Montemorelos - Linares Nuevo León* tuvo como objetivo conocer los niveles de capacitación y desempeño laboral auto percibidos por los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares es así que para el desarrollo fue de tipo descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 141 trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad zona Montemorelos-Linares, Nuevo León, de los cuales participaron 113 personas, los resultados a los que abordó fue que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación laboral y desempeño laboral.

Así también Sum (2015) realizó la investigación titulada *Motivación y desempeño laboral*, por ende el objetivo general fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, el diseño empleado fue de tipo descriptivo, en tal sentido abordó a que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, asimismo la motivación produce en el personal administrativo a realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

También Enríquez (2014) en la investigación titulada *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México* tuvo como objetivo determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México por lo que se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo, explicativo, correlacional, de campo y transversal, abordando a que cuando es mayor el grado de motivación, mayor o

mejor será el desempeño laboral de los empleados, también no existe diferencia significativa entre el nivel máximo de escolaridad, área de trabajo y el nivel de desempeño; sin importar el nivel educativo alcanzado y el área de trabajo en donde desempeñen sus labores, su desempeño se ubica ente muy bueno y excelente.

Así también en el trabajo de Terán e Irlanda (2011) quienes realizaron la investigación titulada *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboal y la productividad de los trabajadores adminstrativos en instituciones de educación superior* es así que el objetivo general fue demostrar la influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en las isntituciones de educación superior, de tal forma que luego se planteé un conjunto de estrategias para que realicen mejor sus funciones, así también la hipótesis general fue que si se tiene una CO fortalecida entonces se produce un incremento en el DL y la P de los trabajadores administrativos de la IESm, en tal sentido abordó a que la cultura es muy importante para el desarrollo de las tareas por ende orienta al proceso de planificación, por ende el programa tendrá el objetivo modificar comportamientos y habilidades para así mejorar la actividad institucional, en tal sentido el aporte fue el modelo tridimensional de la CO vs DI y P.

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

Otra investigación interesante a nivel nacional fue la realizada por Larico (2015) titulado *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Ramón - Juliaca 2014* el objetivo general fue determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014, la metodología empleada fue el hipotético deductivo, descriptivo correlacional, la muestra fue de 182 servidores, en tal sentido el desempeño laboral fue satisfactorio en un 60.4% y sobresaliente en un 32.4% y solo el 7.1% indicó que es excelente, también en lo que respecta a las destrezas para utilizar sus conocimientos se identificó que el 44.6% es satisfactorio, 48.2% sobresaliente

y el 7.1% excelente, así también en lo que respecta al cumplimiento de las responsabilidades destaca el nivel sobresaliente 46.4%, finalmente el nivel de correlación identificado entre las variables fue fuerte (Coef. Pearson = .786,  $p=.000$ ).

Igualmente Quispe (2015) realizó la investigación titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pachucha, Andahuaylas, 2015* donde el objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pachucha, Andahuaylas 2015, el tipo de investigación fue correlacional, el diseño no experimental transversal correlacional, la población estuvo constituida por 64 trabajadores, para la recopilación de datos se realizó a través de la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, es así que el nivel del desempeño laboral sobresaliente fue 34.4%, es así que culmina demostrando que el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan fuertemente (Rho Spearman = .743,  $p=.000$ ).

Asimismo Valdivia (2013) en el trabajo titulado *Desempeño laboral y síndrome de burnout en los profesionales médicos Serums de la Red de servicios de salud Tacna. Minsa 2012*, realizó el trabajo para optar el grado de Magister en la Universidad católica de Santa María en Arequipa, en consecuencia planteó como objetivo Prevenir la aparición del Síndrome de Burnout para mejorar el Desempeño Laboral de los profesionales Médicos SERUSM de la Red de Servicios de Salud Tacna. MINSA, asimismo el objetivo general fue determinar la relación entre el desempeño laboral y el Síndrome de burnout, para ello participaron 39 profesionales, los datos se recopilaron con encuestas, los resultados a los que abordó fue que predomina el desempeño laboral bajo en tal sentido el nivel de correlación fue bajo según la prueba de Rho Spearman.

Finalmente, Medina (2014) en el trabajo titulado *Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería servicio de cirugía hospital regional Honorio Delgado Arequipa – 2013* en tal sentido el objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio, el diseño de investigación es

relacional, para la recopilación de datos se utilizó un cuestionario y una lista de chequeo, las conclusiones fue una correlación fuerte (0.8), en este sentido predominó el nivel de desempeño medio.

## **1.2. Fundamentación teórica**

### **1.2.1. Rendimiento laboral**

A través del tiempo se han planteado diferentes teorías respecto al rendimiento laboral, es así que Campbell (1990 como se citó en Jaén, 2010) argumentó respecto a tres factores que determinan la conducta de los trabajadores que son:

A) Condicionamiento declarativo los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber qué hacer), principios, objetivos, autoconocimiento. Es función de muy diversos factores: habilidad, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia, aptitud/interacciones de trato. B) Conocimientos sobre los procedimientos y habilidades. Habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión, interpersonales. También son función de los elementos anteriores. C) Motivación, definida como conducta de elección, es decir: - la elección de actuar o invertir esfuerzo - la elección del nivel de esfuerzo - la elección de persistir en el tiempo Ésta es función de cualquiera de las variables independientes establecidas en cualquier teoría de motivación. (p. 26)

En consecuencia el rendimiento laboral se refiere al comportamiento del individuo respecto a su centro de labores como son en primera instancia el conocimiento del puesto, acompañado de sus habilidades, intereses, trato personal, actitudes entre otros aspectos relacionados a su propio ser, así también se refiere a la capacidad de trabajo y la motivación para hacer las cosas.

Por otra parte Furnham (1992 como se citó en Jaén, 2010) menciona sobre cinco factores que inciden en el comportamiento laboral:

a) Habilidad. Grado en el que el trabajador puede realizar con eficacia los múltiples procesos de coordinación necesarios para alcanzar una meta concreta. Incluye tareas que van desde las relativamente simples (como de coordinación mano-ojo) hasta las más complejas, que requieren procesos de decisión intelectual, y que se relacionan con la inteligencia (aunque son distintas); b) Factores Demográficos. Factores como el sexo, la edad o la educación. Generalmente, los factores demográficos se relacionan con los factores biográficos (como por ejemplo, lugar que ocupa entre sus hermanos, ocupación de los padres, etc.) y son distintos de los factores psicográficos (que se refieren a creencias y valores del individuo); c) Inteligencia. Capacidad de pensamiento abstracto y crítico. A pesar de los debates sobre este constructo (por ejemplo si es hereditaria o aprendida, cómo debe medirse, etc.), muy pocos dudan de su efecto sobre la conducta organizacional; d) Motivación. Al igual que la inteligencia, es multidimensional y abstracta; se refiere a la tendencia a atender a unos estímulos más que a otros, acompañada de una emoción, y el impulso que causa unas acciones más que otras. Por ello, se habla de la fuerza de motivaciones particulares, como la necesidad de logro; e) Personalidad. Se refiere a todos aquellos rasgos fundamentales o características de la persona que se afianzan con el tiempo y que determinan patrones de respuestas consistentes ante las situaciones diarias. Se supone que los rasgos de personalidad sirven para explicar el qué, por qué y cómo del funcionamiento humano.(p. 27)

Más aún según el párrafo anterior determina que son cinco factores como son la habilidad, el factor demográfico, su inteligencia, la motivación y personalidad, para lo cual se puede afirmar que es solo la especificación de los tres factores antes descritos, sin lugar a duda todo está en relación a la persona.

Sin embargo también Cardy y Dobbins (1994 como se citó en Jaén, 2010) describió un modelo que incluye factores personales y de situación en tal sentido “distinguen entre lo que el trabajador hace, produce o entrega (resultados del

trabajo) y las conductas relevantes para ello, considerando ambos aspectos como dos categorías del rendimiento”. (p. 29)

Así también se hace hincapié en lo que el trabajador hace, por ende entrega un producto y para ello tiene que asumir cierta conducta o comportamiento el cual luego será medido como la productividad o rendimiento laboral.

También es meritorio la teoría de Schneider y Hought (1995 como se citó en Jaén, 2010) menciona como factores situacionales las “características de las tareas, de los objetivos, del entorno físico, de la función, del entorno social y de la organización”. (p. 30)

Es así que los factores externos juegan un papel importante en el desarrollo de las tareas, por lo que se afirma que no solo depende de lo que la persona hace o aspira sino también de la disposición de los recursos.

También es preciso señalar lo vertido por Vroom, quién planteó su teoría donde sostiene que la productividad o rendimiento laboral o también denominado desempeño laboral depende de tres fuerzas básicas que son tal como subrayó Chiavenato (2014) donde se dice:

- a) Expectativas, son los objetivos del individuo, los cuales pueden incluir dinero, seguridad de empleo, aceptación social, reconocimiento e infinidad de combinaciones entre ellos;
- b) Recompensas, es la relación que percibe el individuo entre la productividad y el alcance de sus objetivos,
- c) Relaciones entre expectativas y recompensas, es la capacidad que percibe cada individuo para aumentar su productividad con miras a satisfacer sus expectativas con las recompensas. (p. 399)

En consecuencia tal como lo planteó Vroom toda persona realiza una tarea porque tiene expectativas personales como son el hecho de trabajar por dinero, por tener un empleo que le permita generar ingresos y así satisfacer sus necesidades, por tener un reconocimiento social, es decir porque lo que realice le permitirá satisfacer sus expectativas, también las personas laboran por una

recompensa, es allí donde se relaciona la teoría con el campo laboral, porque se refiere al logro de los objetivos y lo que hizo para alcanzar, es decir si fue o no productivo, por ende la organización reconocerá el esfuerzo realizado, sin embargo debemos de tener claro que el hecho que cada trabajador alcance los objetivos en conjunto permite alcanzar los objetivos a corto y largo plazo, caso contrario es preocupante para la organización y debe de diseñar otras estrategias para ejecutar lo planeado.

También Chiavenato (2014) menciona sobre la instrumentalidad:

Cada individuo tiene preferencias relacionadas con determinados resultados finales que pretende alcanzar o evitar. Esos resultados adquieren valores. Un valor positivo indica un deseo por alcanzar cierto resultado final, mientras que uno negativo indica un deseo de huir o evitar un resultado final. En consecuencia, los resultados intermedios también adquieren valores en función de su relación con los resultados finales. (pp. 399-400)

Es decir las personas establecen los objetivos a alcanzar o simplemente toman la decisión de no hacer, sin embargo el hecho de no hacer es porque no les otorga un beneficio o simplemente no aporta a su productividad.

Sin embargo también es muy interesante la teoría de Lawler (como se citó en Chiavenato, 2014, p. 400) donde se indicó que:

a) Las personas desean el dinero porque éste les permite satisfacer necesidades fisiológicas y de seguridad (alimentación, bienestar, nivel de vida, entre otras), pero también les brinda condiciones para satisfacer sus necesidades sociales (relaciones, amistades, etc.), de estima (status, prestigio) y de autorrealización (realización del potencial y talento individual); b) Si las personas creen que la posibilidad de obtener dinero (resultado final) depende de su desempeño (resultado

intermedio), se aplicarán al realizarlo, pues tendrá valor de expectativa relativa a la consecución del resultado final. (p. 400)

Lawler enfatizó en la teoría de Maslow porque indica que las personas laboran por satisfacer progresivamente sus necesidades que van desde la fisiológica hasta la de autorrealización, más aún subrayó que los individuos laboran por dinero, ese es su objetivo en tal sentido realizarán todo el esfuerzo para lograr tener dicho intercambio esfuerzo-dinero, sin embargo ello es importante porque como tiene expectativa económica entonces el esfuerzo será mayor por alcanzar el objetivo.

### **Concepto**

Para comprender el rendimiento laboral se revisó varios conceptos es así que Motowidlo (2003 como se citó en Jaén, 2010, p. 12) consiste en:

El valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización. (p. 12)

Es decir se refiere a cuanto rinde el trabajador en el tiempo establecido, desde luego se espera resultados positivos aunque muchas veces sucede lo contrario por diversos factores que pueden ser personales u organizacionales.

Por otra parte Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993 como se citó en Jaén, 2010, p. 12) sostienen que “la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento” en consecuencia se habla de rendimiento laboral cuando la persona alcanza los objetivos planteados.

También se debe indicar que “la evaluación del rendimiento ha sido la práctica más ensalzada, criticada y debatida de todas las prácticas de gestión

durante décadas” (Lawler, 1994 como se citó en Jaén, 2010, p. 12) esto porque quiérase o no muchas veces se realiza la evaluación de forma cualitativa, sin embargo existen también indicadores que permiten medir y por ende tomar acción.

Sin embargo Blau como se citó en Jaén, 2010, p. 50) sostiene que el rendimiento laboral depende de la motivación para lo cual los componentes “son de la motivación esfuerzo y dirección contribuyen al rendimiento laboral, pero también la combinación de ambos era muy importante”, una vez más se incide que la motivación es la fuerza que incide para que la persona se esfuerce y se logre los objetivos.

**Por otra parte** Jaén (2010) sostiene que el rendimiento laboral se mide desde la perspectiva de la “presentación personal, actitud de trabajo, uso de herramientas de trabajo [...] condiciones de las herramientas de trabajo y respuesta a emergencias”. (p. 50), cabe precisar que este concepto es el que mejor describe el rendimiento laboral ya que considera los diferentes elementos que inciden para el resultado.

También es preciso señalar que los autores señalan como sinónimo del rendimiento laboral el desempeño laboral, es por ello que para reforzar la conceptualización es que se revisó otras fuentes como el caso de Chiavenato (como se citó en Romero & Urdaneta, 2009) donde se indicó que:

Define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (p. 69)

Entonces el desempeño laboral o rendimiento laboral son comportamientos que se observan en los trabajadores al momento de realizar sus tareas en la organización, sin embargo el pésimo desempeño no permitirá el logro de los

objetivos, mientras que cuando se cuenta con personal calificado y con alto desempeño los objetivos organizacionales son alcanzables.

A su vez Bittel (2000 como se citó en Romero & Urdaneta, 2009) relaciona su experiencia con la teoría de las expectativas al señalar que:

El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (p. 69)

Entonces el desempeño del trabajador depende la expectativa que tenga sobre su trabajo, lo que pretende lograr, sin embargo lo anterior depende de sus conocimientos y habilidades al momento de su desempeño.

Por otra parte también aportó conceptualmente Palaci (como se citó en Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, p. 496) “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”, entonces se entiende como desempeño laboral al trabajo y sobretodo aporte de la persona hacia la organización según los objetivos planteados y el tiempo estipulado.

De esta forma Robbins (2004 como se citó en Pedraza, Amaya, & Conde, 2010):

Complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. (p. 46)

En consecuencia el desempeño está íntimamente relacionado con la fijación de metas para lo cual la persona realizará todo el esfuerzo para alcanzarlo, aunque es más loable cuando las metas son difíciles.

Así también tal como lo señala Palaci (2005 como se citó en Pedraza, Amaya, & Conde, 2010)

Existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado. (p. 496)

Por ende el desempeño laboral no solo depende del trabajador sino que existen otras variables externas que inciden como son el tema remunerativo, que sin lugar a dudas es el más influyente ya que se traduce en satisfacción laboral, también destaca las labores o tareas que muchas veces son arduas o excesivas para el puesto o lugar de trabajo, más aún a ello se complementa las condiciones laborales tal como lo sostiene la teoría de los dos factores de Herzberg, así también incide la capacitación, el clima organizacional, la cultura y sobre todo las expectativas del trabajador.

### **Evaluación del desempeño**

El desempeño se evaluará desde diferentes perspectivas, tal como lo sostiene Mondy y Noe (1997 como se citó en Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, p. 496) que son:

- 1) Planeación de Recursos Humanos. Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los

ejecutivos clave; 2) Reclutamiento y Selección. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo; 3) Desarrollo de Recursos Humanos. Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias. (p. 496)

Entonces la evaluación del desempeño se realizará en primera instancia sobre los datos de la persona, donde se verificará el nivel alcanzado, capacitaciones, habilidades entre otros, así también es muy importante que en los procesos de reclutamiento y selección se logre predecir el nivel de su desempeño, sin embargo ya cuando el trabajador pertenece a la organización es muy importante que se desarrollen actividades de capacitación para reforzar y mejorar su desempeño, el mismo que luego será retribuido con el logro de los objetivos.

## **Dimensiones del rendimiento laboral**

### **Presentación personal**

Para Jaén (2010) la presentación personal corresponde “al uniforme completo, buen aseo personal, lleva el calzado limpio, tiene una postura apropiada, mantiene área de trabajo limpio”. (p. 131)

La presentación personal se refiere al hecho que la persona cuente o tenga los elementos exigidos por la institución para presentarse a laborar, a ello le acompaña la postura y que el área de trabajo tenga las condiciones para dicha actividad.

Mientras que para ICE (s.f.) se refiere a la imagen personal “que abarca desde los rasgos físicos y forma de vestir hasta la postura y movimientos al sentarse, caminar, saludar, tono de voz, mirada, risa, sonrisa, higiene, cortesía, educación, entre otros”. (p. 4)

Asimismo se hace referencia que también se refiere a los rasgos físicos de la persona, a lo cual tiene que ver con la vestimenta y la forma de moverse ya que ello determina en cierta medida ciertos aspectos psicológicos como son la seguridad, confianza y hasta el carácter o estado de ánimo.

Por otra parte ICE (s.f.) sugiere que debe existir un equilibrio entre “condiciones físicas, la voz, el tono y la modulación, los gestos y la indumentaria”. (p. 5), esta afirmación es quizá la más completa ya que a lo anterior le añade la forma y modo de hablar que para las instituciones castrenses tiene mucho que ver.

### **Actitud de trabajo**

Para Jaén (2010) la actitud de trabajo consiste en la “actitud cordial y de servicio, se comunica y se da a entender adecuadamente, seriedad, demuestra interés por el trabajo, trabaja con enfoque preventivo”. (p. 131), este ítem corresponde a la actitud de la persona para laborar además que está íntimamente relacionado con la forma y modo de comunicación, porque es un elemento o medio importante no solo para dar a conocer lo que requiere el cliente o ciudadano sino también sobre la transferencia de los mensajes de los superiores y con sus propios compañeros.

Mientras que para Davis y Newstrom (1999 como se citó en Zárate, 2012, p. 26) la actitud corresponde a “los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto del entorno, y del compromiso con las acciones previstas y, en última instancia del comportamiento”, a diferencia de lo anterior esta afirmación centra su atención en los sentimientos y sobre todo el compromiso con la institución.

Es así que para Zárate (2012, p. 26) hizo una precisión respecto a la actitud que es definido como “reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracto o concreto denotado”, es decir una vez más se afirma que

tiene que ver con los sentimientos tanto positivos como negativos respecto a una situación o lugar de trabajo.

### **Herramientas de trabajo**

Para Jaén (2010) el uso de herramientas corresponde a la “radio cargada, uso de la fornitura, buen uso de la radio, buen uso del teléfono [...] papelería disponible, impermeables completos, vehículos de apoyo”. (pp. 131 - 132)

Las herramientas de trabajo se refieren a todos los elementos que se necesitan para producir o brindar un servicio, para el caso se refiere a una Pc, impresora, papeles, plumones, artículos especializados para la enseñanza, sin embargo en el sector estatal se tiene mucho inconveniente porque no se presupuesta y el empleado tiene que solucionar o buscar los medios para desempeñar su tarea.

### **Emergencias**

Para Jaén (2010) la respuesta a emergencias corresponde a si “conoce las extensiones o teléfonos de emergencia, conoce las salidas de emergencia, conoce los puntos de reunión, conoce el procesamiento de emergencias”. (p. 132)

Desde luego que toda organización siempre está expuesta a diferentes situaciones fortuitas y lo que hace que las personas deben de conocer la forma de actuar y así no exponer al peligro a los demás integrantes, con esto se refiere a los lugares de ubicación en el caso de sismos, también la distribución de los extintores para atender un incendio, así como los centros de energía eléctrica y los posibles lugares para evacuar, que si bien esto se afirma y se hace campañas lamentablemente en el momento de la práctica o simulación los integrantes de la organización lo toman a la broma sin pensar en las consecuencias que generaría.

## 1.2.2. Capacitación

### Teorías

La capacitación como se verá más adelante no es un tema nuevo, pues revisando la teoría administrativa sea verificado que en la teoría neoclásica se empezó a utilizar el término de eficiencia y eficacia, es en este sentido que se debe de destacar la eficiencia como “la medida de los recursos que se utilizaron en el proceso. (p. 116), pero quién hace la organización sea eficiente pues sin lugar a dudas es el trabajador porque a la sazón de la capacitación es que se logra dicho objetivo, además que las organizaciones hoy priorizan además la eficacia que tiene mayor relación con el rendimiento laboral.

Por otra parte también se destaca lo planteado en la teoría conductista porque se sostuvo que el trabajador realiza sus actividades en función a la motivación, es así que se destaca la teoría de Maslow (como se citó en Chiavenato, 2014, p. 240) al afirmar que “las necesidades humanas se presentan en niveles jerarquizados por orden de importancia e influencia”, desde luego que la capacitación es una necesidad que debe ser satisfecha para así la persona se mantenga o ascienda en el puesto de trabajo.

Así también Chiavenato (2014) destaca que “el administrador debe conocer los mecanismos motivacionales para poder dirigir adecuadamente a las organizaciones a través de las personas”. (p. 266), y efectivamente un mecanismo motivacional es la capacitación de tal forma que personas mejor capacitadas pues alcanzarán los resultados.

Por otra parte también se incluye a la teoría de sistemas tal como lo planteó Schein (como se citó en Chiavenato, 2014, p. 356) y sostiene que:

La organización es un sistema abierto, en constante interacción con el medio, del cual recibe materia prima, personas, energía e informaciones y los transforma o convierte en productos o servicio que exporta al ambiente [...] la organización es un conjunto de subsistemas en interacción dinámica entre ellos. Se debe analizar el comportamiento de los subsistemas en vez de enfocarse en los comportamientos individuales. Los subsistemas son mutuamente dependientes y los cambios que ocurren en ellos afectan el comportamiento de los demás. (p. 356)

En este sentido la organización como tal es un sistema constituido por varios sub sistemas pero a su vez es parte de un macro sistema, en este sentido en las organizaciones internamente existen muchos sub sistemas los cuales son interdependientes razón por la cual se busca que todas aporten a la organización y el hecho que una falle lamentablemente afecta a todo el sistema organizacional, es por esto que es muy importante las capacitaciones de tal forma que todas trabajen sistemáticamente y se logre los objetivos de la organización.

## **Conceptos**

Para estudiar la capacitación ha sido necesario remontarse a la historia, es así que Meza (s.f.) sostiene que el origen de la capacitación es:

Para el trabajo en forma sistematizada se halla en el sistema formal de las artes y oficios, en gremios de cofradías y de los talleres artesanales, que durante varios siglos antes y después de la Edad media, orientan el desarrollo de los productos basados en la habilidad y el conocimiento de quien los hace, aunque su primera intención no sea

la de formar al artesano, sino la del control socio profesional, a través de la monopolización de la artesanía o la técnica elaborada. (p. 78)

A lo cual lleva a afirmar que las cosas que elaboraban las personas en antaño se basaban en la habilidad y conocimiento de lo que hacen, es así que con el pasar del tiempo el hombre ha buscado productos de calidad razón por la cual ha sido meritorio que las personas se capaciten.

Más aún con el pasar del tiempo sobre todo en era industrial es que las empresas demandaban mano de obra calificada, razón por la que fue necesario que se capacite al personal para el manejo de las máquinas lo cual en un tiempo demostraron tener ciertas destrezas, más aún hoy las empresas buscan “velocidad, flexibilidad y enfoque”. (Meza, s.f., p. 82), lo cual nos lleva a exigir que el personal realice las tareas de manera correcta en un menor tiempo, también adaptarse a los cambios y siempre estar enfocado en lo que hace.

La capacitación para Días (2011) consiste en el “nivel en el que empleado se auto ubica y el cual se obtiene mediante un proceso organizado y sistemático, formal o informal, basado en una escala valorativa que mide los conocimientos y habilidades que le permite desarrollar sus actividades laborales”. (p. 100)

Es preciso señalar que la capacitación es muy importante para la organización que si bien se realiza a los trabajadores pues serán ellos quienes pondrán en práctica lo aprendido al momento de realizar sus tareas, para esto la capacitación debe ser un conjunto de actividades programadas, desarrolladas sistemáticamente pero que no necesariamente es formal porque a veces el trabajador asume un comportamiento ante un hecho formal y se esmera por tener calificación excelente sin embargo a la hora de poner en práctica tiene problemas y lamentablemente se muestra el fracaso de la capacitación, sin embargo las capacitaciones informales pueden generar resultados óptimos porque el trabajador no se siente presionado ni evaluado por lo cual tenderá a comportarse naturalmente.

En tal sentido Ulrich (1997 como se citó en Bohr, 2000) argumentó:

La capacitación y el desarrollo del personal son dos tópicos en los que el área de Recursos Humanos de las empresas puede, muy claramente, añadir valor a la organización, al mismo tiempo que fortalecer su rol de servicio al cliente interno y asesoría a la alta gerencia. (p. 123)

Cabe precisar que las capacitaciones deben de ser parte del plan anual del área de recursos humanos como una actividad que agrega valor a la empresa y no ser obligatoria porque el estado así lo exige, es en este sentido que para los diferentes niveles de la organización es muy importante.

Por otra parte Margolis y Bell (1986 como se citó en Bohr, 2000, p. 124). “capacitar –en términos generales– significa ayudar a los adultos a aprender, mientras que desarrollar significa apoyar, a esos mismo adultos, en el proceso de gestión del crecimiento de sus propias capacidades”, este concepto es quizás el más adecuado cuando se refiere a capacitación de personal porque tiene como objetivo no de enseñar sino de ayudar a las personas que en general son mayores para lograr su propio crecimiento no solo para las tareas de la organización sino también para el ámbito personal.

Asimismo Bohr (2000) sostuvo que:

No debe olvidarse que la capacitación tiene un fuerte poder de motivación. Formar a un empleado significa decirle que la empresa tiene un proyecto de futuro para él. La compañía le agrega valor y los sitúa en una posición de expectativa en el mercado. (p. 324)

Más aún una vez más se enfatiza en que la capacitación será exitosa si por parte del capacitado existe una alta motivación, por lo que este asumirá como suya y muy importante lo que se vierta en las sesiones, por ende las

capacitaciones deben de considerar si efectivamente lo que se va a tratar genera expectativa en el empleado.

El término capacitación tal como lo señaló Sherman, Bohlander y Snell (1999 como se citó en Bohr, 2000, p. 324) “es utilizado con frecuencia de manera casual, para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización, para impulsar el aprendizaje de sus miembros”, a razón de lo anterior toda capacitación debe tener como objetivo que los empleados logren aprender, desde luego que dependerá también de las estrategias que se utilicen según la edad y género.

Así también Martínez y Martínez (2009) sostiene que “los conocimientos y habilidades pueden ser objeto de capacitación y son relativamente fáciles de medir”. (p. 11), en este sentido la capacitación tiene como objetivo dos aristas que son el de ampliar los conocimientos y de mejorar las habilidades de los trabajadores.

Cabe precisar que en Martínez y Martínez (2009) se hace referencia a los diferentes programas de capacitación como son “programas de inducción o introducción, especialización, actualización, perfeccionamiento y desarrollo, desarrollo personal, capacitación transversal”. (p. 54), a lo cual se afirma que dependerá de la necesidad para que la organización determine el tipo de capacitación a realizar, sin embargo en muchas empresas si se realiza la capacitación más importante que es la de inducción sin embargo en el estado no sucede aquello y desde ya se afirma que el trabajador inicia sus actividades sin tener el más mínimo conocimiento de cómo funciona y tiene que crear formas para aprender.

Así también Siliceo (2004) conceptualizó la capacitación que “consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. (p. 25), en este sentido una vez más se afirma que la capacitación tiene como objetivo modificar los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador, desde luego que en esta investigación no se ha tenido

dicho objetivo sino que efecto de las capacitaciones que se dan en la institución como los encuestados se autoevalúan desde la perspectiva solo de los conocimientos y habilidades.

Sin embargo lo afirmado por Booth y Snower (1996 como se citó en Padilla & Juárez, 2006):

En el contexto actual dominado por el constante y rápido cambio tecnológico, la adquisición de conocimientos y habilidades permite que los trabajadores se adapten más fácilmente a nuevas exigencias de sus puestos de trabajo. Para que una empresa mantenga su competitividad en un entorno de continuos cambios en preferencias y tecnologías, se necesitan trabajadores capaces de cambiar e innovar rápidamente. (p. 11)

Cabe señalar que las organizaciones cambian cada vez más rápido, razón por la cual exige que las personas o trabajadores se capaciten constantemente con el objetivo de ampliar sus conocimientos y a su vez mejorar sus habilidades de tal forma que los resultados de la organización sean los esperados o superior.

Más aún la capacitación tal como lo señalaron Padilla y Juárez (2006) es “un complemento de la educación formal y del entrenamiento previo que ofrece al trabajador conocimientos y habilidades necesarios para hacer uso de tecnologías de producto y proceso, adaptarlas y eventualmente mejorarlas”. (p. 11), es decir la capacitación se da después de la preparación técnica o profesional que la persona ha realizado con el objetivo de ampliar sus conocimientos y a su vez adquirir ciertas habilidad para el uso de las herramientas vigentes.

Asimismo es preciso señalar que las capacitaciones se realizarán en base al público destinatario, es decir puede ser el mismo tema pero que en el desarrollo existirán diferencias por el nivel que ocupa en la organización, en consecuencia los temas a tratar deben de ser importantes y relevantes que generen expectativa

y motivación, luego se debe diseñar un plan de capacitación considerando el tiempo y lugar para el desarrollo. (Barquín *et. al.*, s.f.)

Otro modelo respecto al proceso de la capacitación es la determinación de las necesidades, establecimiento de los objetivos, determinación de las acciones, elaboración de los programas, desarrollo de la metodología, medición de resultados y seguimiento, en este sentido se plantea un conjunto de actividades organizadas, desarrolladas sistemáticamente. (González y Tarragó, 2008)

Más aún lo afirmado por Padilla y Juárez (2006) afirmaron que “la capacitación en la empresa tiene un efecto positivo y significativo en la productividad total”. (p. 12), pues entonces la capacitación tiene incidencia directa sobre los resultados, y como ya se había mencionado en definitiva ello agrega valor a la organización porque se logran los objetivos planteados.

Pero también Tan y Batra (como se citó en Padilla y Juárez, 2006, p. 12), hace hincapié en que “la capacitación tiene un impacto positivo en la productividad de trabajadores calificados, pero no ocurre lo mismo en cuanto a los no calificados”, dicha afirmación se respeta pero el ser humano siempre está predispuesto a aprender y modificar sus actitudes es en este sentido que si bien no tendrá el mismo efecto pero si logra en parte su objetivo, es allí donde la gerencia debe diseñar estrategias para que el resultado sea el óptimo.

## **Dimensiones de la capacitación**

### **Conocimientos**

Para Venzin, von Krogh y Ross (1998 como se citó en Segarra y Bou, 2004) el conocimiento:

Implica una distribución de recursos heterogénea y sostenible lo que se deriva de su naturaleza compleja e idiosincrásica [...] el conocimiento cambia la naturaleza de las decisiones de inversión en recursos. [...] el

conocimiento cambia la naturaleza del trabajo y de la propiedad y esto hace que se desarrollen nuevas relaciones de trabajo. (p. 176)

En este sentido la capacitación implica que la persona en base a sus conocimientos pueda tomar decisiones que permita ser eficiencia y eficaz a la organización, en consecuencia dicha tarea no solo es de él sino que también implica trabajar en equipo.

Para Luque (1993) el conocimiento es:

Una propiedad que se predica de cada uno de esos entes. En efecto, cada uno de ellos se relaciona con los demás entes, con lo que denominaremos el exterior, en un doble sentido: conocimiento y acción. Mediante el conocimiento tomamos noticia del exterior, captamos información de los demás entes. Mediante la acción modificamos el exterior, influimos en los demás entes. En este sentido conocer no solo es una facultad reservada al hombre, sino ni siquiera a los seres vivos. (p. 2)

En consecuencia el conocimiento tiene que ver con el sistema, del cual tomamos información, la modelamos y modificamos en base a la acción la cual dependerá de los conocimientos adquiridos a través del tiempo.

### **Habilidades**

Agut y Grau (s.f.) sostuvieron que “los términos anglosajones de aptitude y ability habitualmente hacen referencian a aptitud [...] se desprende que las aptitudes son atributos relativamente permanentes de la persona que hacen posible el desempeño de una variedad de tareas”. (p. 2)

En este sentido la habilidad es un atributo de la persona, la cual hace ser diferente y más aún lo identifica por lo que ello le permite desarrollar su trabajo.

Es así también que Hontagngas (como se citó en Agut y Grau, s.f., p. 2) indica que son “capacidades potenciales para desempeñar o adquirir mediante formación, los conocimientos, las destrezas o las respuestas específicas, o incluso como habilidades básicas que diferencian a las personas y facilitan el ajuste laboral”, en este sentido se reconoce que las capacidades permiten a la persona desempeñarse en su trabajo, más aún son características propias del trabajador.

Por lo tanto se ha realizado la diferenciación entre la aptitud y habilidad, la primera corresponde a los atributos relativamente permanentes mientras que el segundo corresponde a la pericia en una tarea o actividad, es decir la aptitud es útil para el desempeño pero la habilidad es la destreza para realizar una tarea, en consecuencia este duo es ideal para el logro de los objetivos de la roganización.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La presente investigación se justifica porque se han aplicado en el desarrollo las teorías administrativas y psicológicas donde se sostiene que el trabajador realiza sus actividades así como se capacita por sus expectativas las mismas que se van reforzando con la motivación, es así que el trabajador siempre busca satisfacer sus necesidades fisiológicas en primera instancia tal como lo señaló Maslow y así ir avanzando hasta lograr la auto rrealización, es así que uno de los factores que lleva a ello es la capcitación mediante el cual el trabajador asume con responsabilidad sus decisiones en base a sus conocimientos y habilidades.

Asimismo en la muestra de estudio se ha identificado que los docentes trabajan por una compensación económica y la cual es una motivación y a su vez tiene la expectativa de mejorar económica, social y personalmente, desde luego que para ello es muy importante la capacitación la misma que se traducirá en un alto rendimiento laboral.

### **1.3.2. Justificación metodológica**

La investigación se ha desarrollado en base al paradigma positivista donde se sostiene que los problemas son extraídos de la realidad es así que observando en los docentes el rendimiento laboral y la capacitación se planteó como objetivo determinar la relación y esto se desplegó en base al enfoque cuantitativo, específicamente bajo el diseño no experimental descriptivo correlacional, para lo cual se diseñó dos instrumentos respecto a cada variable, los mismos que fueron descritos en niveles como son bajo, medio y alto para luego con el apoyo de la prueba estadística de Correlación de Spearman es que se determinó a relación.

### **1.3.3. Justificación práctica**

La presente investigación evidenció el nivel del rendimiento laboral y la capacitación de los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote, donde por primera vez se realizó un estudio bajo estas variables, de donde se obtuvo que el nivel de correlación es moderado lo cual lleva a la institución el diseño de planes para mejorar el rendimiento laboral que depende en parte de la capacitación.

## **1.4. Problema**

A través del tiempo se ha dado énfasis al rendimiento laboral para ser precisos desde la revolución industrial, la misma que tiene sustento teórico desde diferentes aristas, más aún la capacitación es desarrollada desde que apareció el hombre.

Cabe precisar que en el nivel técnico o universitario en los diferentes países del mundo se ha observado que los docentes adquieren conocimientos y se vuelven especialistas en su tema, pero a su vez va generando cansancio y desgano más aún se sienten máquinas y realizan mecánicamente la labor de enseñanza, desde luego esto genera un desmedro del rendimiento laboral, lo cual de manera contundente se evidencia en la baja calidad de enseñanza y los estudiantes llegan en un momento al desgano y realizan las actividades solo por cumplir porque no existe retroalimentación del docente, a esto se agrega la

aplicación de metodologías antiguas que no son vigentes para el estudiante de hoy, pero que a su vez la capacitación ha sido descuidada por las instituciones y los docentes argumentando los primeros que el trabajador o docente debe de venir con los conocimientos y habilidades, mientras que el segundo sostiene que es una tarea de la institución ante esa situación lo que genera es el descuido o abandono total y que lamentablemente perjudica al cliente interno que es el estudiante.

Asimismo a nivel nacional el Estado ha enfatizado en la capacitación para los docentes de Educación Básica Regular, quienes cada año son capacitados y es un requisito para ascenso, es así que en el nivel técnico el marco legal aún no ha sido modificado pero en los proyectos se enfatiza en la capacitación y el rendimiento laboral, sin embargo las instituciones de educación técnica superior de la PNP exigen a sus docentes para el ingreso a la docencia que ellos vengán capacitados y que su tarea es de evaluarlos, pero no tienen entre sus planes de acción la capacitación porque argumentan que muchos de los docentes trabajan por horas y no pueden ni deben invertir en el capital humano de alta rotación, que si bien dicha afirmación en parte es aceptada porque la capacitación debe ser entendida como una inversión y no un gasto a su vez ello genera que los docentes se descuiden y no adquieran nuevos conocimientos ni estrategias de enseñanza, en tal sentido el reflejo es un su bajo rendimiento laboral, donde las autoridades pretenden o prefieren castigar más que tomar medidas correctivas en bien de la institución.

Sin embargo en la Escuela Técnica Superior PNP de Chimbote la realidad no es ajena porque los docentes en un porcentaje considerable son ex oficiales y que hoy desempeñan dicha labor solo por horas, lo cual hace que ellos piensen que sus conocimientos y estrategias de antaño aún siguen vigentes, más aún consideran que si el estudiante no aprende entonces se debe de castigar por ser una institución castrense, pero ello ya no es vigente en estos tiempos, pues se ha comprendido que el ser humano es tan complejo pero a su vez prima la parte emocional, y es por eso que la capacitación es importante pero que ha sido

descuidada porque consideran que el docente debe de capacitarse por su cuenta, sin embargo no evalúan los efectos o beneficios de ello como es el rendimiento laboral, ya que muchos de ellos son calificados con nota promedio por los estudiantes y no se aprecia resultados de excelencia.

## **1.5. Formulación del problema**

### **1.5.1. Problema General**

¿Cómo el rendimiento laboral se relaciona con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016?

### **1.5.2. Problemas específicos.**

¿Cómo la presentación personal se relaciona con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016?

¿Cómo la actitud de trabajo se relaciona con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016?

¿Cómo las herramientas de trabajo se relacionan con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016?

¿Cómo las emergencias se relacionan con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016?

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

El rendimiento laboral se relaciona significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

La presentación personal se relaciona significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

La actitud de trabajo se relaciona significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Las herramientas de trabajo se relacionan significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Las emergencias se relacionan significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la presentación personal y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Determinar la relación entre la actitud de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Determinar la relación entre las herramientas de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Determinar la relación entre las emergencias y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables de investigación

### Variable 1: Rendimiento Laboral.

#### Definición Conceptual.

Jaén (2010) sostiene que el rendimiento laboral se mide desde la perspectiva de la “presentación personal, actitud de trabajo, uso de herramientas de trabajo, [...], condiciones de las herramientas de trabajo y respuesta a emergencias”. (p. 50)

### Variable 2: Capacitación.

#### Definición Conceptual.

Martínez y Martínez (2009) sostienen que “los conocimientos y habilidades pueden ser objeto de capacitación y son relativamente fáciles de medir”. (p. 11)

## 2.2. Operacionalización de las Variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable rendimiento Laboral.*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
<b>Presentación personal</b>	Uniforme	1 al 5	<b>Ordinal</b> 1
	Aseo personal		
<b>Actitud de trabajo</b>	Lugar de trabajo	6 al 10	Nunca
	Comunicación		2
	Factores relacionados al puesto		Casi nunca 3
<b>Herramientas de trabajo</b>	Recursos	11 al 25	A veces 4
	Artículos personales		Casi siempre 5
	Instrumentos de gestión		Siempre
<b>Emergencias</b>	Puntos de refugio Procesos	26 al 28	

Tabla 2

*Operacionalización de la variable capacitación.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas y Valores</b>
<b>Conocimientos</b>	Atención		Ordinal.
	Seguridad		5
	Equipos	1,3,5,7,9,12,	Siempre
	Procesos	13,15	4
	Información		Casi siempre
	Experiencia		3
<b>Habilidades</b>			A veces
	Emociones		2
	Atención		Casi nunca
	Decisiones	2,4,6,8,10,	1
	Comunicación	11, 14	Nunca
	Planificación		
	Solución de problemas		

### **2.3. Metodología**

La presente investigación partió de la hipótesis que el rendimiento laboral se relaciona significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016, es en este sentido que para el estudio se debió de seguir con un método, para lo cual revisando la teoría el autor Bernal (2006) sostiene que “el método hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (p. 56), es así que se determinó seguir dicho método porque con antelación se había planteado el supuesto que existe relación entre las variables, luego para refutar o aseverar se tuvo que recurrir al fundamento teórico, así construir los instrumentos para aplicar a una muestra y luego en base a la data se determinó la relación entre las variables.

#### **2.4. Tipo de estudio**

La investigación ha sido según sus propósitos aplicada, es así que en base a Elizondo (2002) sostiene que es “la investigación aplicada, práctica, empírica, experimental o tecnológica es aquella empeñada en trabajar con los resultados de la investigación pura, con el fin de utilizarlos en beneficio de la sociedad”. (p. 22), en este sentido lo desarrollado fue en base al tipo aplicado porque como se indicó busca aplicar lo realizado en la investigación básica y se refiere a la teoría existente hasta el momento, y es útil para la sociedad porque evidencia descriptivamente la situación de cada variable así como la relación entre ellas.

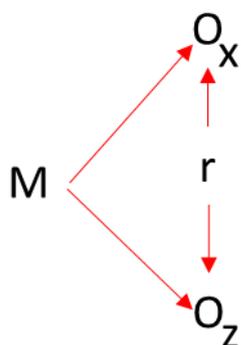
Por otro lado corresponde al tipo de investigación según su función a la investigación de campo, Elizondo (2002) argumenta que “la investigación de campo, o directa, es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio”. (p. 23), en este sentido la recopilación de datos se ha realizado la recopilación de datos en un solo momento y el lugar donde la muestra informó sobre su percepción respecto al rendimiento laboral y la capacitación.

#### **2.5 Diseño de investigación**

La investigación ha sido desarrollada bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, a lo que Hurtado y Toro (2007) sostuvieron que “es el indicado cuando se busca establecer el grado de relación entre variables, pero sabiendo que dicha relación no es de causalidad”. (p. 102), en este sentido efectivamente la investigación ha tenido como objetivo general y específicos determinar la relación entre el rendimiento laboral y la capacitación.

En consecuencia como se puede apreciar en el esquema anterior para la investigación se determinó recopilar los datos de ambas variables en un solo momento, y luego se determinó la correlación con la prueba de Correlación de Spearman.

En tal sentido se presenta el esquema seguido para la investigación:



Donde:

Ox= Rendimiento laboral   Oz= Capacitación

r = Coeficiente de Correlación

G= docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016.

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### Población

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 82 docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016.

### Muestreo

La investigación se desarrolló en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016 donde según la información obtenida estaban asignados 82 docentes, en tal sentido por el rigor científico se procedió a determinar el número de la muestra bajo el método de muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{NE^2 + Z^2 * p * q}$$

$$Z = 1.96 \quad p = 0.05 \quad q = 0.95 \quad E = 0.01 \quad N = 82$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95 * 82}{82 * 0.01^2 + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 78$$

## Muestra

En tal sentido la muestra quedó constituida por 78 docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016

### **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para recopilar los datos de ambas variables, se aplicó la técnica de la encuesta al respecto Méndez (2008) indica:

[...] Esta técnica se hace por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objetivo de investigación. La encuesta trae consigo el peligro de la subjetividad y, por tanto, la presunción de hechos y situaciones por quien responda; por tal razón, quien recoge información a través de ella debe tener en cuenta tal situación. (p. 252)

En tal sentido para la recopilación de datos ha sido necesario apoyarse en la técnica de la encuesta, porque se tenía que obtener datos respecto al rendimiento laboral y la capacitación desde la perspectiva del mismo que trabajador que es el docente.

#### **Ficha técnica del cuestionario que mide la variable rendimiento laboral**

- 1) Nombre:** Cuestionario para medir el rendimiento laboral
- 2) Autor:** Francisco Fidel Giraldo Hernández
- 3) Objetivo:** Determinar el nivel del rendimiento laboral desde la perspectiva de autopercepción.
- 4) Lugar de aplicación:** E.T.S. PNP de Chimbote. 2016

**5) Forma de aplicación:** Directa y personal.

**6) Duración de la aplicación:** 15 minutos

**7) Descripción del instrumento:** Este instrumento es un cuestionario que mide la autopercepción del rendimiento laboral, en tal sentido se construyó 28 ítems y que corresponden a las dimensiones de la variable. Cabe precisar que la escala para dicha compilación fue de Likert del 1 al 5, asimismo para la estadística descriptiva se ha calculado los baremos.

Tabla 3

*Baremos para la variable rendimiento laboral*

Dimensiones	Nro. de ítems	Negativo	Positivo
Presentación personal	5	[5,15]	[16,25]
Actitud de trabajo	5	[5,15]	[16,25]
Herramientas de trabajo	15	[15,45]	[46,75]
Emergencias	3	[3,9]	[10,15]
Rendimiento laboral	28	[28,84]	[85,140]

**9) Validez del instrumento:** El instrumento diseñado se ha sometido a la validez por expertos.

Tabla 4

*Validación del cuestionario que mide el rendimiento laboral*

Experto	Opinión
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable
Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio	Aplicable
Dr. Joaquín Vertiz Osos.	Aplicable

**10) Confiabilidad del instrumento:** el instrumento se ha sometido a la confiabilidad en una muestra piloto, donde resultó el Alfa de Cronbach de 0.85, lo cual indica una alta confiabilidad

## Ficha técnica del cuestionario que mide la variable capacitación

- 1) **Nombre:** Cuestionario para medir la capacitación
- 2) **Autor:** Francisco Fidel Giraldo Hernández
- 3) **Objetivo:** Determinar el nivel de la capacitación desde la perspectiva de autopercepción.
- 4) **Lugar de aplicación:** E.T.S. PNP de Chimbote. 2016
- 5) **Forma de aplicación:** Directa y personal.
- 6) **Duración de la aplicación:** 15 minutos
- 7) **Descripción del instrumento:** Este instrumento es un cuestionario que mide la autopercepción de la capacitación, en tal sentido se construyó 15 ítems y que corresponden a las dimensiones de la variable. Cabe precisar que la escala para dicha compilación fue de Likert del 1 al 5, asimismo para la estadística descriptiva se ha calculado los baremos.

Tabla 5

### *Baremos para la variable capacitación*

Dimensiones	Nro. de ítems	Pésimo	Regular	Bueno
Capacitación	15	[15,35]	[36,55]	[56,75]

- 9) **Validez del instrumento:** El instrumento diseñado se ha sometido a la validez por expertos.

Tabla 6

### *Validación del cuestionario que mide la capacitación*

Experto	Opinión
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable
Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio	Aplicable
Dr. Joaquín Vertiz Osos.	Aplicable

**10) Confiabilidad del instrumento:** el instrumento se ha sometido a la confiabilidad en una muestra piloto, donde resultó el Alfa de Cronbach de 0.95, lo cual indica una alta confiabilidad

### **2.8 Métodos de análisis de datos.**

El análisis de datos se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 21, luego se presentó la base de datos para calcular las frecuencias por dimensión y variables, para luego calcular la correlación de Spearman y la fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$r_s$  = coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

$d$  = diferencia entre rangos (x menos y

$n$  = número de datos.

### **2.9. Aspectos Éticos.**

Se siguieron los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

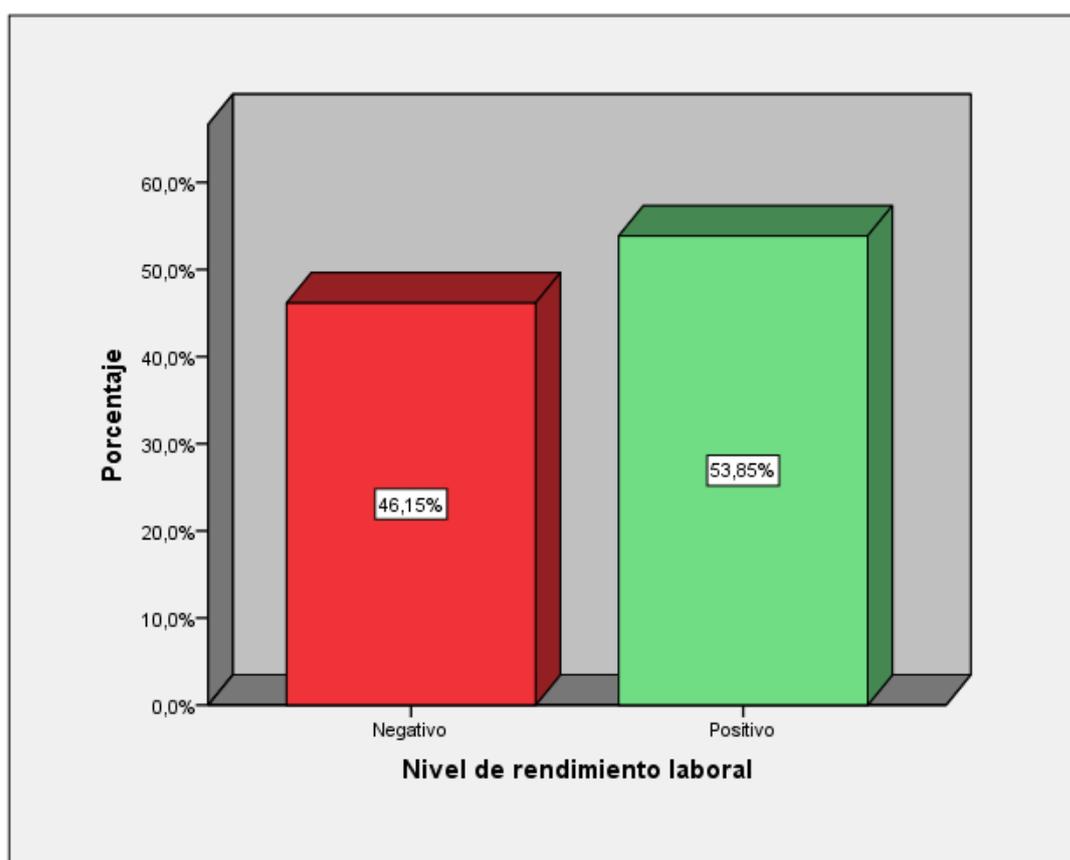
### **III. Resultados**

### 3.1 Descripción de resultados

Tabla 7

*Nivel del rendimiento laboral según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje %
Negativo	36	46.15
Positivo	42	58.35
Total	78	



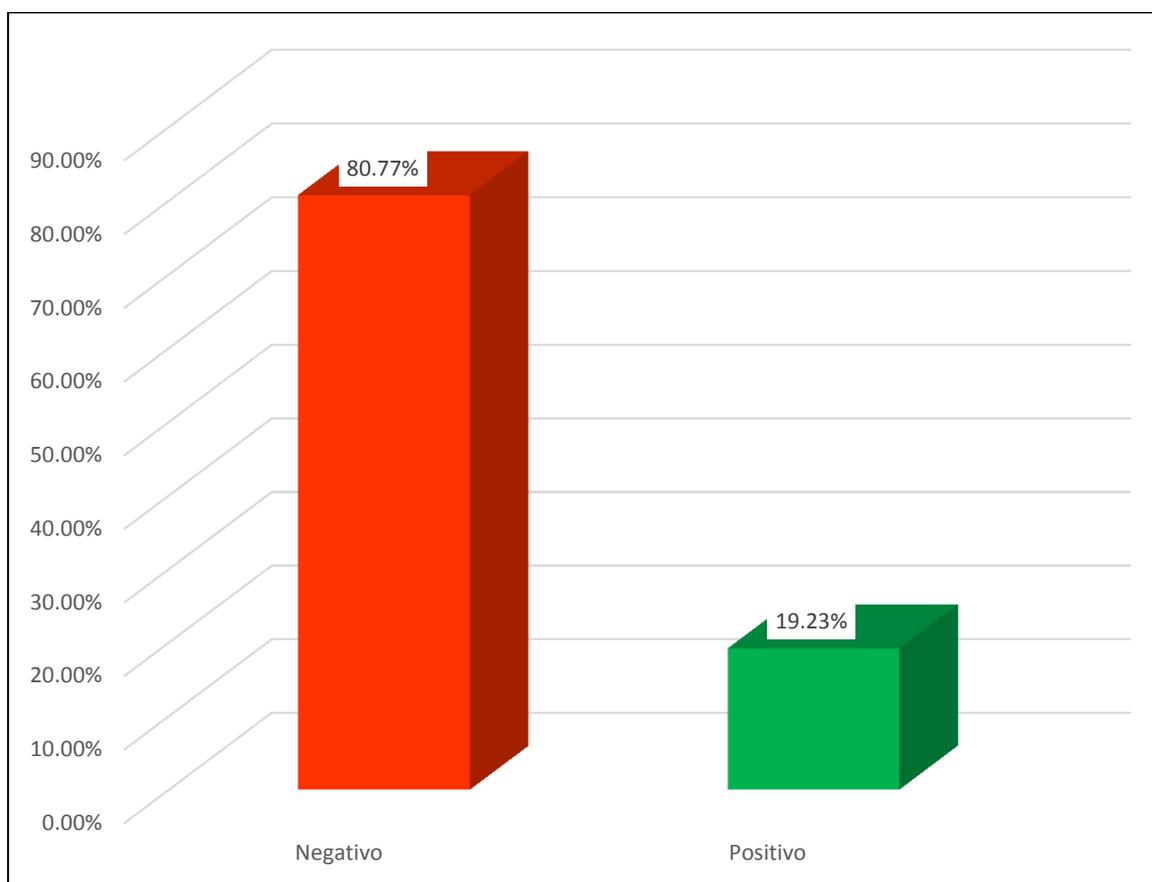
*Figura 1. Nivel de rendimiento laboral según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

En la tabla 7 y la figura 1 se presentan los niveles del rendimiento laboral según los docentes de la ETS PNP de Chimbote, donde el 46.15% indica que es negativo mientras que el 53.85% es positivo el rendimiento laboral.

Tabla 8

*Nivel de presentación personal según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Negativo	63	80.77
Positivo	15	19.23
Total	78	



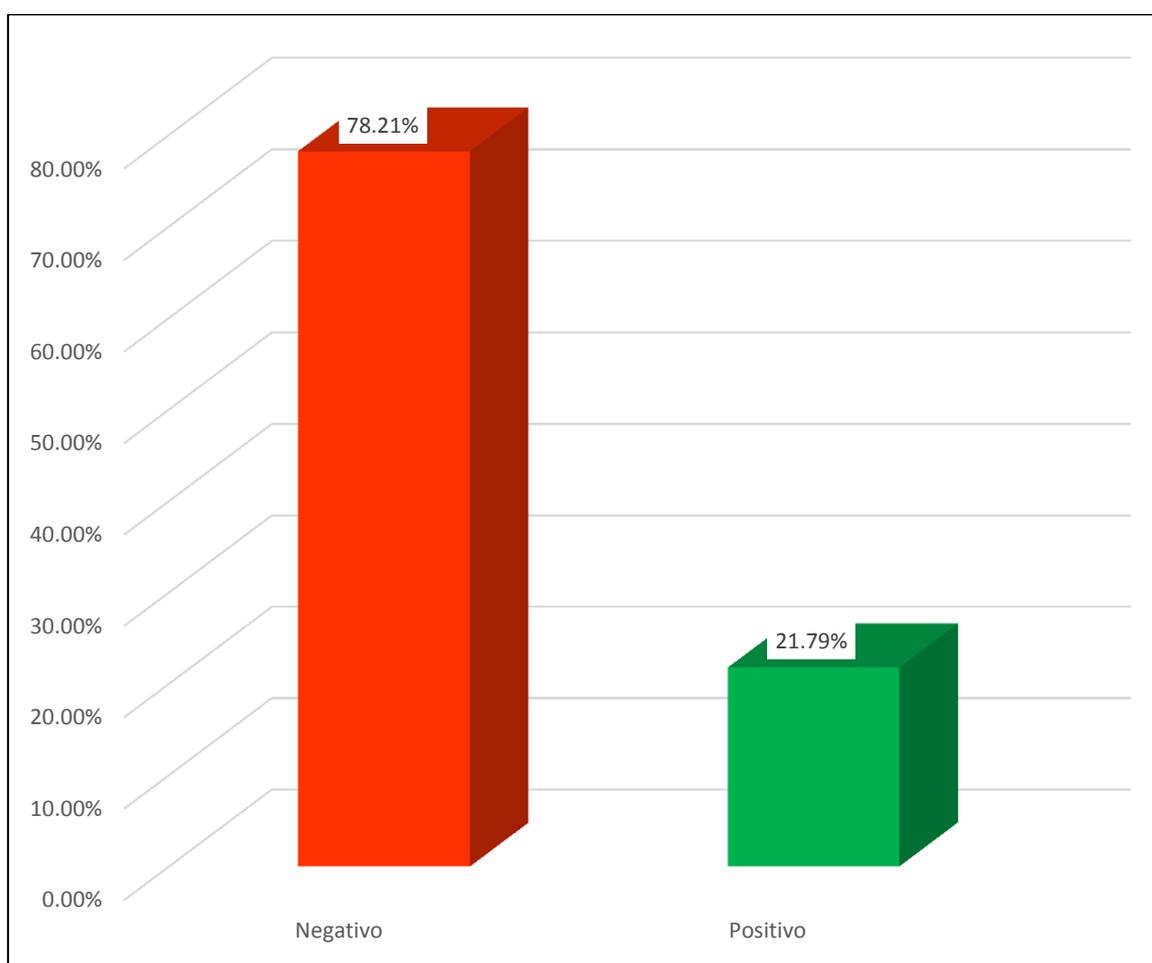
*Figura 2. Nivel de actitud de trabajo según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

En la tabla 8 y la figura 2 se presentan los niveles de la presentación personal según los docentes de la ETS PNP de Chimbote, donde el 80.77% indica que es negativo mientras que el 19.23% es positivo.

Tabla 9

*Nivel de actitud de trabajo según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Negativo	62	78.21
Positivo	16	21.79
Total	78	



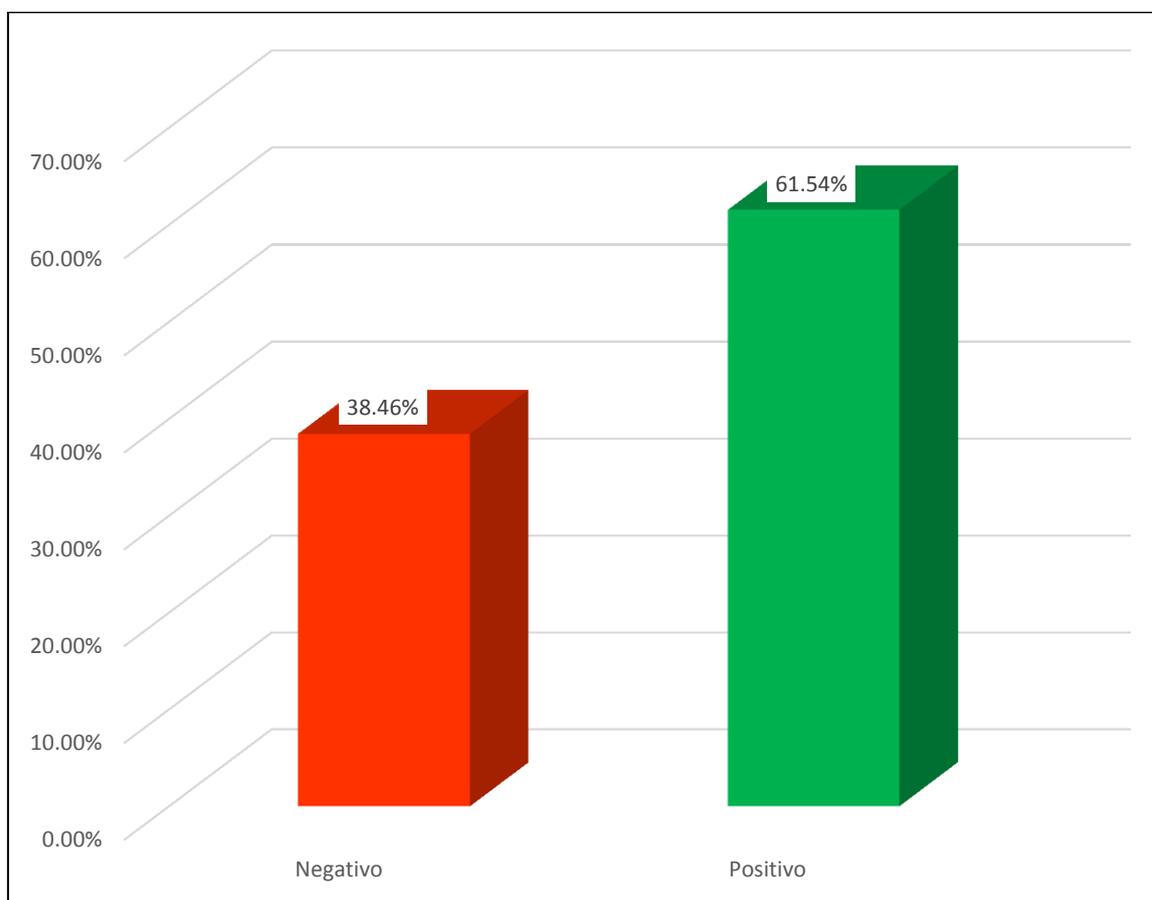
*Figura 3. Nivel de actitud de trabajo según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

En la tabla 9 y la figura 3 se presentan los niveles de la actitud de trabajo según los docentes de la ETS PNP de Chimbote, donde el 78.21% indica que es negativo mientras que el 21.79% es positivo.

Tabla 10

*Nivel de uso de herramientas según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Negativo	30	38.46
Positivo	48	61.54
Total	78	



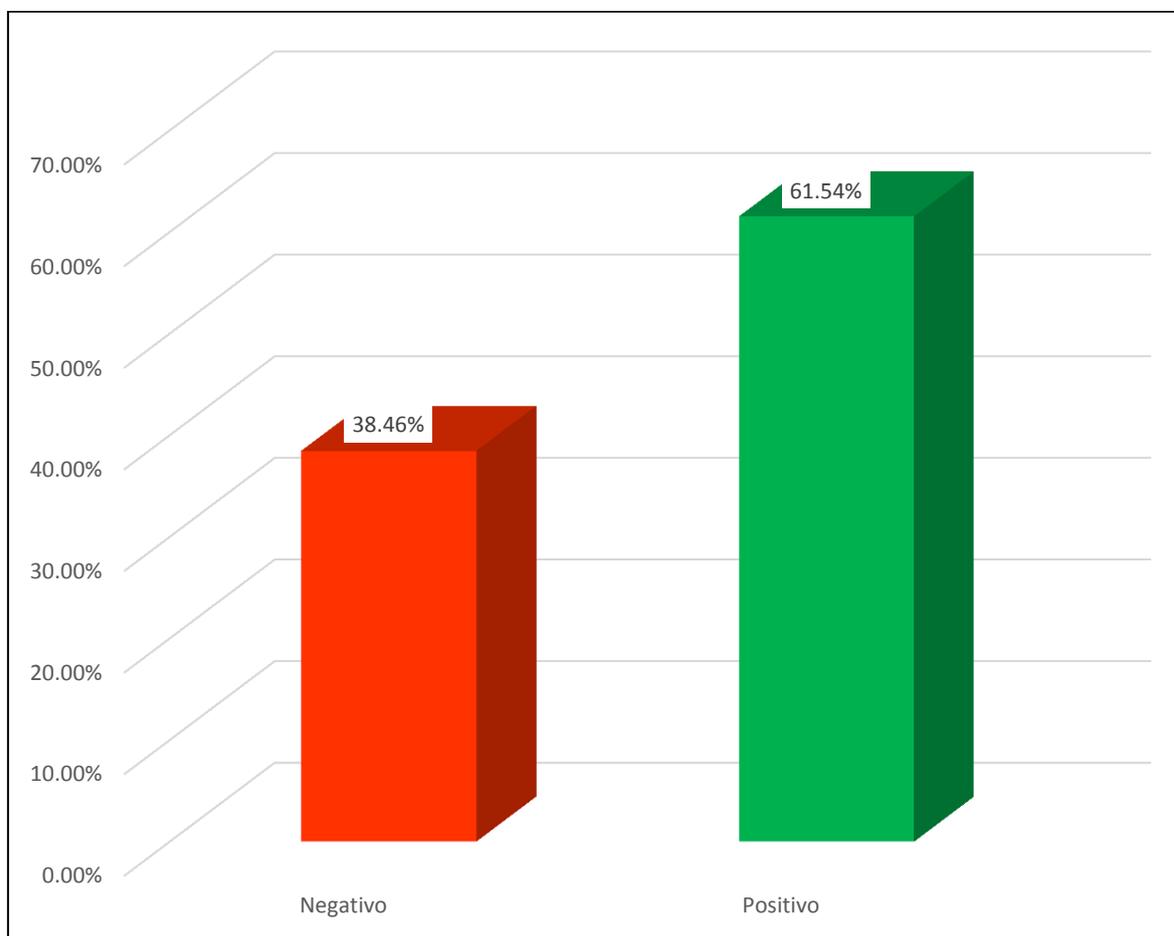
*Figura 4. Nivel sobre el uso de herramientas de trabajo según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

En la tabla 10 y la figura 4 se presentan los niveles sobre el uso de herramientas según los docentes de la ETS PNP de Chimbote, donde el 38.46% indica que es negativo mientras que el 61.54% es positivo.

Tabla 11

*Nivel de emergencias según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Negativo	30	38.46
Positivo	48	61.54
Total	78	



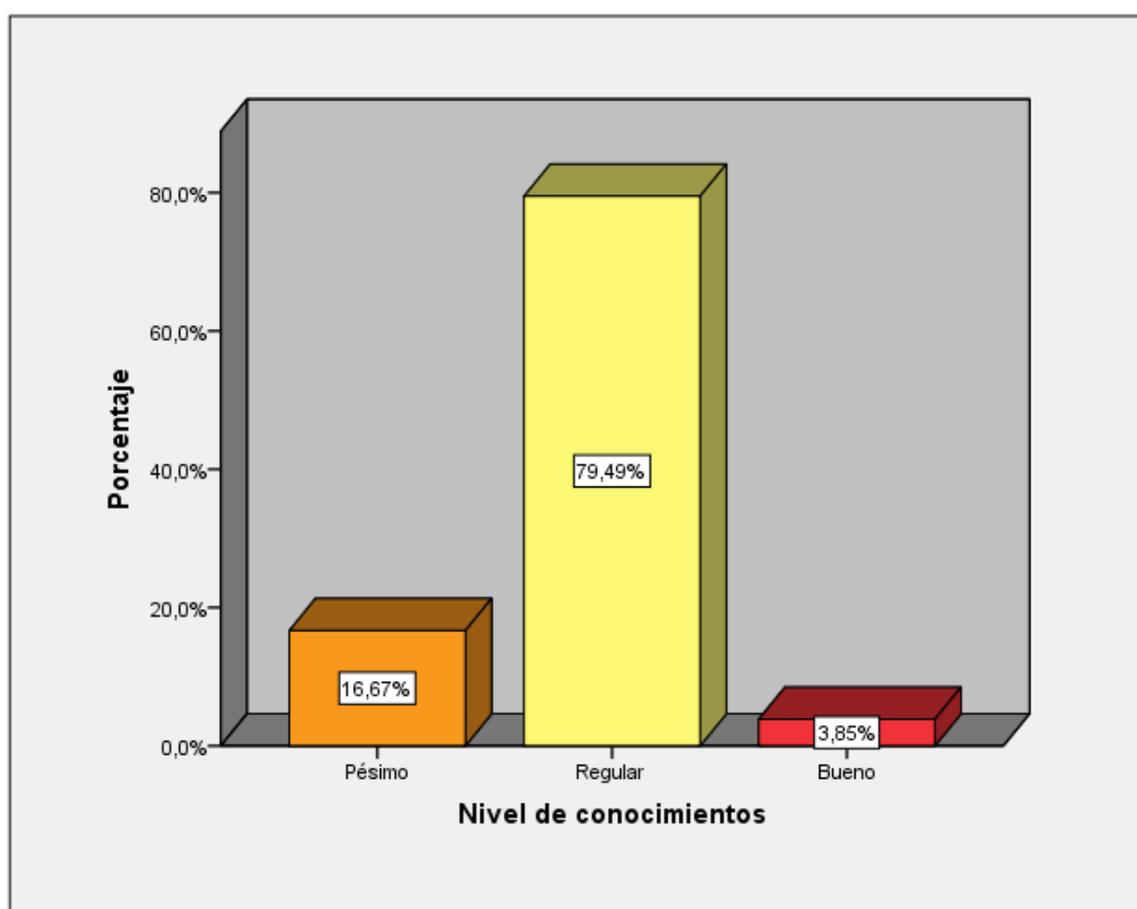
*Figura 5. Nivel de emergencias según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

En la tabla 11 y la figura 5 se presentan los niveles sobre emergencias según los docentes de la ETS PNP de Chimbote, donde el 38.46% indica que es negativo mientras que el 61.54% es positivo.

Tabla 12

*Nivel de conocimientos según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	13	16.67
Regular	62	79.49
Bueno	3	3.85
Total	78	



*Figura 6. Nivel conocimientos según los docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016*

En la tabla 12 y la figura 6 se presentan los niveles sobre los conocimientos según los docentes de la ETS PNP de Chimbote, donde el 16.67% indica que es pésimo, el 79.49% regular y solo el 3.85% bueno.

### 3.2. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

$H_A$ : El rendimiento laboral se relaciona significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

$H_o$ : El rendimiento laboral no se relaciona con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_o$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_o$ ). Y, se acepta  $H_a$

Tabla 13

*Correlación de Spearman entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016*

			Rendimiento Laboral	Capacitación
Rho de Spearman	Rendimiento Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.439
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	78	78
	Capacitación	Coefficiente de correlación	.439	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	78	78

Según los resultados obtenidos como se muestran en la tabla 12 el nivel de significancia o  $p$  es igual a .000 lo cual indica que es menor a 0.05, en consecuencia se afirma el rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alterna, asimismo según el coeficiente de correlación de Spearman es

.439, por lo tanto existe correlación positiva y moderada entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

### Hipótesis específica 1

H<sub>A</sub>: La presentación personal se relaciona significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

H<sub>0</sub>: La presentación personal no se relaciona con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>). Y, se acepta H<sub>A</sub>

Tabla 14

*Correlación de Spearman entre la presentación personal y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016*

			Presentación personal	Capacitación
Rho de Spearman	Presentación personal	Coeficiente de correlación	1.000	.291
		Sig. (bilateral)	.	.010
		N	78	78
	Capacitación	Coeficiente de correlación	.291	1.000
		Sig. (bilateral)	.010	.
		N	78	78

Según los resultados obtenidos como se muestran en la tabla 13 el nivel de significancia o  $p$  es igual a .010 lo cual indica que es menor a 0.05, en consecuencia se afirma el rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alterna, asimismo según el coeficiente de correlación de Spearman es .291, por lo tanto existe correlación positiva y débil entre la presentación y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

### Hipótesis específica 2

H<sub>A</sub>: La actitud de trabajo se relaciona significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

H<sub>o</sub>: La actitud de trabajo no se relaciona con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>o</sub>)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (H<sub>o</sub>). Y, se acepta H<sub>a</sub>

Tabla 15

*Correlación de Spearman entre la actitud de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016*

		Actitud de trabajo	Capacitación
Rho de Spearman	Actitud de trabajo		
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	78
Capacitación		Coeficiente de correlación	.358
		Sig. (bilateral)	.001
		N	78

Según los resultados obtenidos como se muestran en la tabla 14 el nivel de significancia o  $p$  es igual a .001 lo cual indica que es menor a 0.05, en consecuencia se afirma el rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alterna, asimismo según el coeficiente de correlación de Spearman es .358, por lo tanto existe correlación positiva y débil entre la actitud de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

### Hipótesis específica 3

H<sub>A</sub>: Las herramientas de trabajo se relacionan significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

H<sub>o</sub>: Las herramientas de trabajo no se relacionan con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>o</sub>)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (H<sub>o</sub>). Y, se acepta H<sub>A</sub>

Tabla 16

*Correlación de Spearman entre las herramientas de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016*

		Herramientas de trabajo	Capacitación
Rho de Spearman	Herramientas de trabajo	1.000	.500
		Sig. (bilateral)	.000
		N	78
	Capacitación	.500	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	78

Según los resultados obtenidos como se muestran en la tabla 15 el nivel de significancia o  $p$  es igual a .000 lo cual indica que es menor a 0.05, en consecuencia se afirma el rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alterna, asimismo según el coeficiente de correlación de Spearman es .500, por lo tanto existe correlación positiva y moderada entre las herramientas de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

#### Hipótesis específica 4

$H_A$ : Las emergencias se relacionan significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

$H_o$ : Las emergencias no se relacionan con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Regla de decisión;

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_o$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_o$ ). Y, se acepta  $H_a$

Tabla 17

*Correlación de Spearman entre las herramientas de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016*

		Emergencias	Capacitación
Emergencias	Coeficiente de correlación	1.000	.258
	Sig. (bilateral)	.	.022
	N	78	78
Capacitación	Coeficiente de correlación	.258	1.000
	Sig. (bilateral)	.022	.
	N	78	78

Según los resultados obtenidos como se muestran en la tabla 16 el nivel de significancia o  $p$  es igual a .022 lo cual indica que es menor a 0.05, en consecuencia se afirma el rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis alterna, asimismo según el coeficiente de correlación de Spearman es .258, por lo tanto existe correlación positiva y débil entre las emergencias y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

## **V. Discusión**

La investigación abordó al resultado respecto a que el rendimiento laboral es positivo (58.35%) sin embargo en el caso de la capacitación existe la predominancia del nivel regular (79.49%), en este sentido lo evidenciado es avalado por Campbell en el sentido que los trabajadores rinden porque están motivados por algún aspecto como el económico y que a razón de sus conocimientos y habilidades es que realiza su trabajo, sin embargo es preciso destacar que los resultados de la organización dependen en gran medida de la motivación del trabajador.

Por otra parte es fundamental la habilidad del trabajador, esto es algo propio y lo identifica, razón por la cual en la organización los resultados son diferentes entre cada trabajador, pero es allí donde los directivos o gerentes han de diseñar estrategias para motivar al personal y que todos se esfuercen por lograr alcanzar los objetivos planeados, sin embargo también se debe de destacar lo señalado por Schneider y Hought quienes sostuvieron que los factores situacionales son importantes para el desarrollo de las tareas, más aún ya Herzberg en su teoría de los dos factores había sostenido que las condiciones laborales, equipos, herramientas, la distribución de las tareas, el clima organizacional, el entorno influyen en el rendimiento, porque en el caso de la investigación realizada se observó que los docentes son quienes adquieren por cuenta propia sus recursos y materiales, sin embargo es la institución que debe de proveer, por otra parte a esto se añade la escasa o nula capacitación porque las que se realizan son básicamente para cumplir y no porque verdaderamente se quiere que el docente adquiera nuevos conocimientos y competencias, desde luego un argumento escuchado y válido en parte es que los docentes rotan mucho y brindan sus servicios por horas, en tal sentido el now how de la institución es vertido en otra y entonces es por ello que consideran como un gasto y es la justificación para no realizar dicha actividad e importante.

Más aún tal como se evidencia en los resultados los propios docentes han indicado que predomina el nivel positivo pero dicho resultado no es lejano al nivel negativo solo existe una diferencia de 12.3%, entonces ello lleva a la reflexión respecto a que los docentes del ETS de Chimbote reconocen que su rendimiento

es negativo porque si contrastamos con lo planteado por Vroom no se está cumpliendo con las tres fuerzas básicas para que el trabajador mejore o eleve su rendimiento, en el caso específico de las expectativas los docentes no esperan asumir un cargo, menos tener un empleo seguro y el reconocimiento por la institución es casi cero, más aún en lo que respecta a las recompensas no existe una política para reconocer el trabajo del docente, y si destaca o es el mejor en muchas ocasiones se omite una felicitación o una carta de felicitación, en consecuencia no existe una relación entre las expectativas y recompensas, se resume en que el trabajador realiza una tarea buena o mal solo por un intercambio económico y la institución lo necesita porque debe brindar un servicio, desde luego dicha afirmación fría y cruda hace que los estudiantes reciban un servicio pésimo, porque muchos de ellos lo único que quieren es terminar para trabajar aun no teniendo una buena preparación.

Cabe precisar que lo vertido en el párrafo anterior había sido estudiado y planteado una teoría por Lawler donde se sostuvo que las personas trabajan por el dinero y este les permita satisfacer sus necesidades, sin embargo no se puede dejar de lado a los docentes que consideran la relación entre el dinero y su desempeño, desde luego es válida pero también debe de ser considerada por la organización en el sentido que a mayor esfuerzo se añada a la remuneración un bono, sin embargo también esto llevaría a una alteración del presupuesto mes a mes y las instituciones estatales no están en posibilidad de realizarlo.

Es preciso señalar que desde el punto de vista conceptual el rendimiento laboral es la evaluación de los resultados obtenidos tal como lo señaló McCloy, Oppler y Saer, pero también se debe de considerar y en primera instancia que el docente se autoevalúe, más aún a partir de dichos resultados se debe de tomar medidas correctivas y luego la organización debe de medir y retroalimentar en cada fase del proceso, porque no es posible opinar o castigar sin antes haber intervenido.

Así también después de toda la literatura revisada se ha llegado a considerar que lo planteado por Jaén es un concepto que permite evaluar el

rendimiento laboral, porque considera los elementos que participan para que el trabajador y específicamente en este caso el docente realice su tarea, en este sentido también es considerable el aporte de Bittel por enlaza las habilidades y conocimientos del trabajador para realizar sus tareas más aún cada logro alcanzado permite aportar o agregar valor a la organización tal como lo había señalado Palaci, pero también es imprescindible que el propio trabajador plantee sus metas porque serán aquellas que impulsen su logro personal y se incluya lo laboral.

Por otra parte, la motivación es un factor que incide en satisfacer la necesidad de ampliar o adquirir nuevos conocimientos y que es una tarea de la alta gerencia tal como lo había señalado Chiavenato.

Asimismo es preciso señalar que el hombre a través del tiempo se ha capacitado constantemente, muchas veces por la práctica asumió que dicho modelo o método es el mejor para alcanzar las metas, sin embargo a partir de la era industrial se incluyó por parte de las empresas la capacitación formal esto porque al tener nuevas máquinas exigía cambiar los procesos, además conocimientos y habilidades, desde luego como todo cambio inicialmente se rehusaron los empleados pero con el tiempo ha sido fructífero porque en el campo empresarial se sabe que a mayor conocimiento, destrezas y habilidades los beneficios económicos también mejoran drásticamente.

Si bien en estos tiempos las organizaciones han recortado sus programas de capacitación y los trabajadores también destinan poco o nada para la capacitación es que muchos se han vuelto autodidactas razón por la cual aprenden de forma organizada y apoyándose en páginas web, tal como lo afirmó Días, así también es necesario que el área de recursos humanos incluya dichos programas para mejorar los resultados de productividad, sin lugar a dudas no es fácil enseñar a personas mayores y allí el doble de tarea para los directivos en concordancia con lo señalado por Margolis y Bell, González y Tarragó y si a esto le añadimos el avance tecnológico como argumentaron Booth y Snower la situación se complica pero no es imposible.

A sazón de lo anterior la capacitación tiene un efecto positivo e incide en la productividad tal como sostuvieron Padilla y Juárez, es en este sentido que las organizaciones en general deben de internalizar dicha afirmación y considerar como inversión la capacitación si desean ser más productivos en el tiempo.

Es así que según los datos recopilados en un solo momento respecto a las variables se estudió se demostró que existe correlación positiva y moderada entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016 en tal sentido estos resultados armonizaron con los de Días (2011) respecto a que la autoevaluación se relaciona positiva y significativa con el desempeño laboral, más aún Sum (2015) incluyó en su estudio la motivación y determinó que cuando el personal es motivado los resultados son altamente beneficiosos porque ellos trabajan con entusiasmo porque más aún son conscientes que un buen desempeño se traducirá finalmente en un incentivo económico, así también se armoniza con Enríquez (2014) porque la motivación incidió en el desempeño laboral.

También los resultados obtenidos concuerdan en parte con los de Larico (2015) al demostrar que su desempeño predominante fue sobresaliente y es por eso que la correlación determinada fue fuerte, sin embargo en este estudio no, más aún los resultados también difieren con los de Quispe (2015) quién demostró una correlación fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral, sin embargo Terán e Irlanda (2011) no solo realizaron una descripción de la problemática sino que diseñaron un modelo el cual adaptando mejoraría otras organizaciones.

Así también existe los resultados armonizan con los de Valdivia (2013) porque el burnout tiene una relación baja con el desempeño, sin embargo Medina (2014) demostró que existe una correlación fuerte entre la motivación y desempeño, desde luego que teóricamente esta avalada dicha afirmación.

Igualmente se demostró que existe correlación positiva y débil entre la presentación y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016, también

correlación positiva y débil entre la actitud de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016, de la misma forma existe correlación positiva y moderada entre las herramientas de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016 y para culminar existe correlación positiva y débil entre las emergencias y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Finalmente la investigación aporta a la comunidad científica porque evidenció el nivel y correlación del rendimiento laboral con la capacitación desde una perspectiva de autoevaluación, sin embargo también es un llamado a las autoridades para que realicen programas de intervención y se integre beneficios por un buen desempeño laboral.

## **V. Conclusiones**

- Primera : Existe correlación positiva y moderada entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. (Rho = .439,  $p= .000$ )
- Segunda : Existe correlación positiva y débil entre la presentación y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. (Rho = .291,  $p= .010$ )
- Tercera : Existe correlación positiva y débil entre la actitud de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. (Rho = .358,  $p= .001$ )
- Cuarta : Existe correlación positiva y moderada entre las herramientas de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. (Rho = .500,  $p= .000$ )
- Quinta : Existe correlación positiva y débil entre las emergencias y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. (Rho = .258,  $p= .022$ )

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Al Director de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016, establecer en el Plan Anual de Capacitación de la Entidad las necesidades reales de capacitación previo diagnóstico y con perfiles de desarrollo de capacidades para mejorar este aspecto en la entidad.
- Segunda:** Al Director de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016, establecer en el Plan Anual de Capacitación de la Entidad una adecuada planificación de la capacitación orientada a resultados y metas.
- Tercera:** Al Director de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016, evaluar y monitorear el Plan Anual de Capacitación de la entidad mediante indicadores de resultado para el cumplimiento de objetivos y metas de la entidad.
- Cuarta:** Al Director de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016, establecer un adecuado sistema de evaluación y seguimiento que permita obtener resultados tangibles de la capacitación de la entidad.
- Quinta:** Al Director de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016, establecer en su plan Anual de Capacitación talleres sobre rendimiento laboral y procesos de capacitación para la plantilla docente de la entidad.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Agut, S., & Grau, R. (s.f.). Una aproximación psicosocial al estudio de las competencias. *Dialnet*, 1-12.
- Barquín, L., Chacón, M., Panfil, S., Adeleke, A., Florian, E., & Tiraganon, R. (s.f.). *El conocimiento y habilidades necesarias para participar en REDD+. Un marco de competencias*. EEUU: USAID.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Bohr, R. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Revista número 8*, 123-131.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Climént, J. (2010). Sesgos comunes en la educación y la capacitación basadas en estándares de competencia. *Redie*, 1-25.
- Comunidad de Madrid. (2007). *Cuadernos de orientación para el empleo en la formación profesional*. Madrid: Gráfica Arias Montano.
- Dias, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la OCmisión Federal de electricidad de la Zona Montemorelos - Linares Nuevo León*. (Tesis de maestría). México: Universidad de Morelos.
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. México: Thompson.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. (Tesis de maestría). Montemorelos: Universidad de Montemorelos.
- Espina, N., Fuenzalida, A., & Urrutia, M. (2005). Relación entre rendimiento laboral y síndrome pre menstrual. *Rev Chil Obstet Ginecol*, 113-118.
- González, M., & Tarragó, C. (2008). Capacitación para el cambio. *ACIMED*, 1-9.

- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Caracas: CEC S.A.
- ICE. (s.f.). *El valor de la imagen*. España: ICE.
- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Ramón - Juliaca 2014*. (Tesis de maestría). Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Luque, J. (1993). *El conocimiento*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencias*. Santiago de Chile: SE.
- Medina, P. (2014). *Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería servicio de cirugía hospital regional Honorio Delgado Arequipa - 2013*. (Tesis de maestría). Arequipa: UCSM.
- Méndez, C. (2008). *Metodología práctica para la elaboración de diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogotá: McGrawHill.
- Meza, M. (s.f.). Modelos de pedagogía empresarial. *Pedagogía universitaria*, 77-89.
- Padilla, R., & Juárez, M. (2006). *Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera*. México: CEPAL.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.

- Perez, G., Pineda, U., & Arango, M. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1-22.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de licenciatura). Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *REDHECS*, 66-79.
- Segarra, M., & Bou, J. (2004). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de Economía y Empresa*, 175-195.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personas*. México: Limusa.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. (Tesis de grado). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Terán, O., & Irlanda, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Omnia*, 96-110.
- Valdivia, M. (2013). *Desempeño laboral y síndrome de burnout en los profesionales médicos Serums de la Rec de servicios de salud Tacna. Minsa 2012*. (Tesis de maestría). Arequipa: UCSM.
- Zárate, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

## **VIII. Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable x: Rendimiento laboral			
¿Cómo el rendimiento laboral se relaciona con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016?	Determinar la relación entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.	El rendimiento laboral se relaciona significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
			Presentación personal	Uniforme Aseo personal Lugar de trabajo	1-5	Ordinal 1 Nunca 2
			Actitud de trabajo	Comunicación Factores relacionados al puesto	6-10	Casi nunca 3 A veces 4
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Herramientas de trabajo	Recursos, artículos personales, Instrumentos de gestión	11-25	5 Casi siempre 5 Siempre
¿Cómo la presentación personal se relaciona con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016?	Determinar la relación entre la presentación personal y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.	La presentación personal se relaciona significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.	Emergencias	Puntos de refugio Procesos	26-28	
¿Cómo la actitud de trabajo se relaciona con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016?	Determinar la relación entre la actitud de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.	La actitud de trabajo se relaciona significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.	Variable z: Capacitación			
¿Cómo las herramientas de trabajo se relacionan con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016?	Determinar la relación entre las herramientas de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.	Las herramientas de trabajo se relacionan significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
			Conocimientos	Atención Seguridad Equipos Procesos Información Experiencia	1,3,5,7,9,12,13,15	Ordinal. 5 Siempre 4 Casi siempre 3
¿Cómo las emergencias se relacionan con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016?	Determinar la relación entre las emergencias y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.	Las emergencias se relacionan significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.	Habilidades	Emociones Atención Decisiones Comunicación Planificación Solución de problemas	2,4,6,8,10, 11, 14	A veces 2 Casi nunca 1 Nunca
Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística descriptiva e inferencial	
Tipo: Investigación aplicada Diseño: No experimental, descriptivo correlacional	Población: 82 Muestra: 72 Muestreo aleatorio simple	Técnica: Encuesta Variable: Rendimiento laboral Variable: Capacitación	Instrumento: Cuestionario Total 28 ítems Total 15 ítems		E. Descriptiva: frecuencias E. Inferencial: Rho Spearman	

## Anexo 2. Instrumentos

### Encuesta de Rendimiento Laboral. Variable 1

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la forma como se presenta el Rendimiento Laboral en la Institución*. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

Nro.	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.	Usted utiliza el uniforme completo en sus labores de la ETS de Chimbote.					
2.	Usted asiste a la ETS de Chimbote aseado (afeitado, cabello corto)					
3.	Usted asiste a la ETS de Chimbote con el calzado limpio					
4.	Usted considera que tiene una postura apropiada					
5.	El área donde desarrolla sus actividades es limpio					
6.	Usted atiende a los ciudadanos de manera cordial					
7.	Usted se comunica y se da a conocer adecuadamente hacia sus colegas					
8.	Usted desempeña su trabajo con seriedad					
9.	Usted demuestra interés por su trabajo					
10.	Usted trabaja con un enfoque de prevención					
11.	Usted siempre tiene la radio o celular institucional cargado					
12.	Usted usa los accesorios del uniforme (insignias, correa, etc.)					
13.	Usted usa adecuadamente la radio o celular de la institución					
14.	Usted usa adecuadamente el teléfono de la					

	institución					
15.	Usted tiene archivado toda la documentación					
16.	Usted tiene los documentos ordenados					
17.	Usted realiza la documentación según lo estipulado en el TUPA o norma					
18.	Usted colabora con el orden de las llaves					
19.	Usted conoce la guía o manual de operaciones					
20.	Usted aplica a cabalidad los instructivos					
21.	Usted emite los informes en los tiempos estipulados					
22.	Usted conoce los números de teléfono o celular para solicitar el apoyo respectivo					
23.	Usted tiene a disposición los recursos (papel, tinta, pegamentos, etc.)					
24.	Usted dispone de la movilidad para las intervenciones					
25.	Usted dispone del armamento bélico para las intervenciones					
26.	Usted conoce las salidas de emergencia					
27.	Usted conoce los puntos de reunión en caso de sismos					
28.	Usted conoce los procedimientos de emergencia					

### Cuestionario para medir la percepción de la capacitación Institucional

**INSTRUCCIONES:** Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la *autoevaluación de la capacitación*. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

Nro.	Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.	Conoce la manera de atender a los ciudadanos					
2.	Considera que usted emocionalmente está preparado para desarrollar su trabajo					
3.	Conoce las normas de seguridad para realizar su trabajo					
4.	Sabe responder amablemente a situaciones agresivas de los ciudadanos					
5.	Está capacitado para identificar los equipos dañados					
6.	Usted se hace responsable de las malas decisiones					
7.	Conoce los procesos para realizar sus tareas					
8.	Tiene facilidad para transmitir la información a los ciudadanos					
9.	Tiene facilidad para transmitir información a los ciudadanos					
10.	Realiza la planificación diaria de su trabajo					
11.	Tiene la capacidad para enfocarse en la raíz de los problemas para solucionar					
12.	Está capacitado para evaluar las actividades que realiza					
13.	Tiene la experiencia laboral para el desempeño de sus tareas					
14.	Identifica las ventajas y desventajas al tomar decisiones					
15.	Redacta documentos con buena ortografía					

### Anexo 3. Base de datos

#### Rendimiento laboral

Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	3	4	3	1	2	2	2	3	1	2	3	3	4	4
2	4	2	4	1	3	1	3	4	2	2	4	2	3	4	4
3	2	4	3	1	3	3	1	3	4	4	1	1	4	2	1
4	4	3	3	4	4	3	4	2	1	2	3	4	4	4	4
5	3	3	1	4	4	1	1	4	3	4	4	1	2	2	4
6	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3
7	2	1	1	3	1	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2
9	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
10	3	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4
11	4	1	1	3	4	3	2	2	2	1	4	3	4	4	2
12	4	1	1	3	4	3	1	2	3	1	4	4	3	3	4
13	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3
14	1	2	1	3	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	2
15	3	2	3	4	1	4	1	4	3	3	4	4	3	4	4
16	4	1	1	4	3	1	1	1	1	1	3	2	4	4	4
17	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5
18	2	4	4	4	1	4	1	3	1	2	2	4	4	4	5
19	3	3	2	4	2	1	4	1	3	3	3	3	4	2	5
20	1	3	4	3	4	1	2	2	1	2	4	4	2	4	5
21	1	1	2	4	1	3	2	4	4	3	1	3	4	2	3
22	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5
23	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	2	4	4	3
24	1	2	4	1	1	3	1	1	1	4	3	4	4	4	5
25	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
26	2	3	4	4	2	1	1	2	3	3	3	3	3	4	5
27	4	2	4	1	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
28	4	2	1	3	2	4	1	1	1	2	4	3	2	3	5
29	1	2	1	2	2	3	1	3	1	4	4	4	2	1	3
30	4	2	3	3	4	1	2	3	4	2	1	4	3	3	4
31	4	4	1	3	1	3	4	3	1	3	2	1	4	4	3
32	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3
33	1	1	4	3	4	4	3	1	2	2	2	4	4	3	5
34	4	2	4	1	2	3	3	2	2	1	4	4	4	4	2
35	2	3	2	1	2	4	4	4	3	1	3	2	3	1	3
36	1	3	2	1	4	1	2	3	2	2	4	2	1	4	1
37	3	1	1	3	3	1	2	3	2	2	2	4	4	4	3
38	1	4	2	3	4	4	4	1	2	1	4	2	2	3	3
39	4	4	2	2	2	4	4	1	4	4	2	4	2	4	3
40	1	3	2	3	1	4	2	3	4	2	4	2	2	4	5
41	1	4	1	3	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	2

42	2	4	4	1	2	2	4	4	4	1	4	3	4	4	3
43	3	2	2	2	2	4	4	1	3	4	4	4	4	4	5
44	2	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	2	4
45	4	2	3	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	1	1
46	2	2	2	4	1	2	3	4	3	2	3	4	3	3	1
47	3	1	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3
48	1	4	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	4	4	4
49	1	1	2	4	3	2	2	3	1	4	4	4	4	3	4
50	4	3	3	4	1	4	3	4	1	1	4	3	4	3	4
51	2	2	1	4	3	2	1	2	2	1	4	3	3	3	4
52	4	4	4	2	2	3	3	4	1	3	4	2	4	4	4
53	3	3	2	1	4	4	1	2	2	4	4	4	3	3	2
54	4	3	1	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
55	3	4	2	2	2	1	1	3	1	4	2	4	4	1	4
56	3	4	1	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	2	3
57	2	4	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	2
58	1	4	4	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	2
59	2	3	1	1	4	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3
60	1	3	3	4	2	4	2	1	2	2	4	3	4	4	4
61	2	4	2	1	3	4	4	2	1	1	1	4	1	2	1
62	1	3	1	3	4	3	2	3	4	4	2	3	3	4	2
63	3	3	3	4	1	1	3	4	1	2	2	3	3	2	2
64	4	3	2	2	4	4	3	2	1	2	3	4	2	4	4
65	1	3	4	3	4	2	2	4	4	3	1	4	4	1	3
66	1	1	1	2	2	3	1	2	1	4	2	3	4	4	3
67	1	1	1	4	3	1	4	2	1	3	2	1	3	2	2
68	1	4	3	4	1	2	1	2	3	4	4	4	4	3	2
69	1	3	2	2	2	1	4	3	3	3	1	3	1	2	1
70	1	2	4	3	3	3	3	4	4	1	3	4	1	4	1
71	1	3	3	2	4	2	4	3	1	2	4	2	1	1	2
72	4	4	4	1	1	3	2	4	3	1	3	1	3	4	3
73	3	3	4	2	1	2	3	4	3	1	4	4	4	3	3
74	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4
75	2	2	4	1	1	1	4	2	2	4	2	2	3	2	2
76	4	1	3	1	1	2	1	2	3	3	3	4	4	3	4
77	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2
78	3	3	2	1	1	4	1	4	1	4	2	4	4	1	1

---

Nro.	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	3	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	5	5
2	2	2	2	4	2	4	4	3	2	3	5	4	5
3	1	2	1	1	1	2	4	1	4	4	2	1	1
4	4	2	4	4	4	2	3	2	4	2	3	3	5
5	3	2	4	4	4	4	3	3	1	3	2	2	4
6	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3
7	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3
8	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3
9	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
10	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5
11	2	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4
12	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3
13	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
14	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
15	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4
16	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3
17	5	5	3	3	5	5	3	2	4	4	4	2	4
18	5	3	5	2	2	5	3	5	3	2	4	2	5
19	3	3	3	2	3	3	5	5	4	3	5	5	5
20	5	5	3	5	3	5	5	2	4	4	3	4	4
21	1	3	2	3	3	3	4	1	1	2	2	1	3
22	5	5	5	3	2	5	3	3	5	4	4	4	3
23	3	2	5	3	3	5	5	3	4	4	4	3	3
24	5	5	3	3	5	5	3	2	2	3	3	2	4
25	3	3	5	5	5	5	2	5	4	3	3	2	3
26	5	5	3	2	5	3	3	5	4	2	5	5	2
27	5	2	5	3	5	5	5	3	2	4	2	5	5
28	3	3	5	2	5	2	5	5	3	4	5	3	5
29	1	3	1	2	2	2	3	1	1	1	2	3	3
30	2	4	3	2	1	1	1	4	3	2	3	3	3
31	4	2	4	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3
32	5	3	3	2	5	2	5	3	4	2	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	4	4
34	5	2	2	2	5	3	3	5	2	4	2	4	4
35	4	4	1	3	3	3	1	2	2	2	3	1	1
36	2	3	1	1	3	4	2	4	1	4	2	1	3
37	5	3	5	2	5	5	3	5	4	3	3	4	2
38	3	2	2	2	1	2	1	3	2	3	1	4	3
39	2	5	2	3	3	5	3	2	4	4	3	2	2
40	5	5	5	5	5	3	5	2	2	4	4	2	3
41	2	3	5	5	2	3	3	2	3	3	4	2	2
42	5	5	5	5	3	2	5	5	3	3	4	3	4

43	5	5	5	5	5	5	2	5	3	4	2	2	4
44	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	5	2
45	4	1	2	1	4	2	3	2	4	3	2	1	4
46	4	2	1	4	2	2	4	1	4	3	2	2	3
47	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	5
48	4	4	4	2	2	3	2	3	4	4	3	5	4
49	4	4	4	3	3	2	3	2	4	2	5	3	3
50	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	5	3	3
51	3	3	4	4	4	2	1	2	3	2	2	4	1
52	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	5	3
53	3	4	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3
54	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3
55	3	1	4	2	2	3	4	3	4	2	1	1	4
56	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4
57	1	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2	1	1
58	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	5	3	5
59	4	4	3	4	2	2	4	4	2	3	5	4	2
60	2	4	3	4	4	4	3	2	4	2	5	3	3
61	3	1	4	1	4	1	1	3	1	3	4	2	4
62	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2
63	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2
64	2	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	5	2
65	3	4	1	1	3	3	1	4	3	4	3	4	2
66	3	4	4	3	4	2	4	3	2	4	2	5	4
67	3	4	4	2	1	1	2	1	2	3	4	2	3
68	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	5	3	4
69	3	2	1	2	4	3	1	1	2	3	4	1	4
70	1	4	4	4	3	2	4	1	2	3	3	3	4
71	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	1	3
72	3	1	2	4	4	3	3	2	1	4	4	4	1
73	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	3	5	2
74	4	2	4	4	3	2	4	4	2	4	4	5	4
75	3	4	2	3	4	2	2	2	4	4	5	3	2
76	3	2	4	4	2	4	3	3	4	2	4	3	5
77	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	0	5	4
78	2	1	3	1	3	4	1	1	3	1	3	4	1

---

## Capacitación

Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	3	3	3	1	3	3	2	3	1	4	2	1	3	4
2	1	2	1	3	2	4	4	4	1	2	1	3	2	4	4
3	1	4	3	1	2	1	1	2	4	1	2	3	2	1	4
4	3	3	3	1	3	2	1	4	1	4	3	1	2	1	4
5	3	1	2	3	2	4	2	3	1	2	2	3	3	1	2
6	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3
7	4	4	1	3	4	4	2	4	4	3	4	4	1	3	2
8	4	4	2	4	4	3	4	2	2	3	2	3	3	4	4
9	4	4	4	2	1	1	3	1	1	4	4	3	4	1	4
10	1	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	1	2	4	1
11	4	3	3	3	1	2	2	4	3	1	1	1	4	1	4
12	3	2	4	4	1	4	1	3	4	2	3	4	4	4	1
13	2	1	1	3	1	4	4	1	1	4	1	1	4	3	2
14	1	4	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	4	2	1
15	4	4	4	4	2	1	3	2	2	1	4	4	1	1	4
16	1	2	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2
17	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
18	2	4	1	1	3	3	4	3	4	1	3	1	4	2	1
19	3	1	1	2	4	3	3	2	1	4	2	4	3	1	3
20	4	4	2	3	2	4	4	1	1	4	4	2	1	3	3
21	1	2	1	4	1	4	4	2	4	3	1	2	1	1	2
22	3	4	3	4	1	4	4	4	2	2	4	3	2	3	3
23	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	5
24	4	1	4	2	3	1	2	2	2	1	4	2	2	4	3
25	1	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4
26	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
27	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	1
28	1	2	4	3	3	2	1	3	3	4	4	1	1	2	3
29	2	4	3	3	1	2	2	1	1	3	3	3	2	3	1
30	4	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	1	3	4	1
31	3	1	2	1	1	2	3	4	2	1	3	4	1	4	1
32	1	4	4	1	2	3	4	1	1	3	3	2	3	4	3
33	2	1	4	2	2	4	3	2	2	4	3	3	4	1	2
34	2	2	2	3	2	4	2	1	3	4	4	4	4	4	2
35	2	3	2	4	1	1	3	4	1	1	3	2	4	1	2
36	1	4	2	4	2	2	1	1	2	3	1	1	3	4	2
37	4	3	4	4	1	4	2	4	1	3	3	3	1	3	3
38	3	3	4	1	1	4	1	1	1	2	1	2	3	4	1
39	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	1	1	4	4	3
40	3	2	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	1	3	1
41	2	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	1	2	1	4
42	4	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	1

43	1	1	4	4	1	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4
44	4	2	1	1	2	4	2	3	2	3	4	3	4	1	3
45	3	1	4	1	3	1	2	3	2	3	3	2	4	1	1
46	1	1	4	3	4	1	1	1	4	2	2	1	3	3	1
47	2	1	3	2	2	3	1	4	4	1	3	2	3	4	1
48	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4
49	1	4	3	4	2	1	1	3	3	3	3	1	4	4	3
50	4	4	1	1	1	3	4	2	3	1	3	4	4	3	2
51	1	1	1	1	4	4	2	1	3	1	1	2	1	2	2
52	4	1	2	3	3	4	4	1	4	2	1	2	3	1	4
53	1	2	1	2	4	1	4	3	2	1	3	4	3	2	4
54	4	4	4	2	2	3	3	3	1	4	3	4	1	1	2
55	1	2	1	3	1	3	2	1	2	2	3	3	2	2	4
56	2	2	4	3	2	3	1	4	1	1	1	3	4	1	4
57	1	2	3	3	2	2	2	1	4	2	2	2	4	3	2
58	2	3	4	1	4	2	2	3	1	4	3	4	2	1	2
59	3	2	2	4	3	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1
60	1	3	2	2	4	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3
61	1	2	1	2	2	3	3	2	3	4	2	1	3	3	1
62	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	2	1	2	2
63	1	2	1	2	4	4	2	2	1	1	3	3	1	4	2
64	4	1	3	2	2	4	3	4	4	2	2	2	1	3	4
65	4	1	3	1	2	2	1	3	3	2	2	2	4	1	4
66	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	2
67	2	4	1	1	3	1	2	2	3	1	2	1	1	4	4
68	2	1	3	2	3	4	3	4	2	3	2	4	2	1	1
69	1	3	2	3	2	1	1	3	3	2	4	3	1	1	4
70	1	4	1	3	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2
71	1	4	1	1	4	3	1	3	4	4	1	1	2	1	1
72	2	1	2	4	2	1	1	3	3	2	4	2	2	1	2
73	1	3	3	3	2	4	4	1	2	3	1	3	3	2	4
74	3	2	1	1	2	3	3	1	3	4	1	3	3	4	4
75	1	1	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	4	1	4
76	2	4	2	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	1
77	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4
78	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4

---

## Anexo 4. Validaciones

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Pertinencia <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Presentación personal</b>							
1.	Usted utiliza el uniforme completo en sus labores de la ETS de Chimbote.	*		*		*		
2.	Usted asiste a la ETS de Chimbote aseado (afeitado, cabello corto)	*		*		*		
3.	Usted asiste a la ETS de Chimbote con el calzado limpio	*		*		*		
4.	Usted considera que tiene una postura apropiada	*		*		*		
5.	El área donde desarrolla sus actividades es limpio	*		*		*		
	<b>Dimensión 2: Actitud de trabajo</b>							
6.	Usted atiende a los ciudadanos de manera cordial	*		*		*		
7.	Usted se comunica y se da a conocer adecuadamente hacia sus colegas	*		*		*		
8.	Usted desempeña su trabajo con seriedad	*		*		*		
9.	Usted demuestra interés por su trabajo	*		*		*		
10.	Usted trabaja con un enfoque de prevención	*		*		*		
11.	Usted siempre tiene la radio o celular institucional cargado	*		*		*		
	<b>Dimensión 3: Herramientas de trabajo</b>							
12.	Usted usa los accesorios del uniforme (insignias, correa, etc)	*		*		*		
13.	Usted usa adecuadamente la radio o celular de la institución	*		*		*		
14.	Usted usa adecuadamente el teléfono de la institución	*		*		*		
15.	Usted tiene archivado toda la documentación	*		*		*		
16.	Usted tiene los documentos ordenados	*		*		*		
17.	Usted realiza la documentación según lo estipulado en el TUPA o norma	*		*		*		
18.	Usted colabora con el orden de las llaves	*		*		*		
19.	Usted conoce la guía o manual de operaciones	*		*		*		
20.	Usted aplica a cabalidad los instructivos	*		*		*		
21.	Usted emite los informes en los tiempos estipulados	*		*		*		
22.	Usted conoce los números de teléfono o celular para solicitar el apoyo respectivo	*		*		*		
23.	Usted tiene a disposición los recursos (papel, tinta, pegamentos, etc)	*		*		*		
24.	Usted dispone de la movilidad para las intervenciones	*		*		*		

25.	Usted dispone del armamento básico para las intervenciones	*	*	*	*
<b>Dimensión 4: Emergencias</b>					
26.	Usted conoce las salidas de emergencia	*	*	*	*
27.	Usted conoce los puntos de reunión en caso de sismos	*	*	*	*
28.	Usted conoce los procedimientos de emergencia	*	*	*	*

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 09698915

Especialidad del evaluador: ING. INDUSTRIAL.

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Noviembre del 2016



Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
C.I. 09698915  
Ingeniero Industrial

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACIÓN**

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Pertinencia <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Conocimientos</b>								
1	Conoce la manera de atender a los ciudadanos	*		*		*		
3	Conoce las normas de seguridad para realizar su trabajo	*		*		*		
5	Está capacitado para identificar los equipos dañados	*		*		*		
7	Conoce los procesos para realizar sus tareas	*		*		*		
9	Tiene facilidad para transmitir información a los ciudadanos	*		*		*		
12	Está capacitado para evaluar las actividades que realiza	*		*		*		
13	Tiene la experiencia laboral para el desempeño de sus tareas	*		*		*		
15	Redacta documentos con buena ortografía	*		*		*		
<b>Dimensión 2: Habilidades</b>								
2	Considera que usted emocionalmente está preparado para desarrollar su trabajo	*		*		*		
4	Sabe responder amablemente a situaciones agresivas de los ciudadanos	*		*		*		
6	Usted se hace responsable de las malas decisiones	*		*		*		
8	Tiene facilidad para transmitir la información a los ciudadanos	*		*		*		
10	Realiza la planificación diaria de su trabajo	*		*		*		
11	Tiene la capacidad para enfocarse en la raíz de los problemas para solucionar	*		*		*		
14	Identifica las ventajas y desventajas al tomar decisiones	*		*		*		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815**

Especialidad del evaluador: **ING. INDUSTRIAL.**

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Noviembre del 2016



Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
 UNIVERSIDAD DE CALDAS  
 FACULTAD DE INGENIERÍA  
 DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Pertinencia <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión 1: Presentación personal</b>							
1.	Usted utiliza el uniforme completo en sus labores de la ETS de Chimbote.	*		*		*		
2.	Usted asiste a la ETS de Chimbote aseado (afeitado, cabello corto)	*		*		*		
3.	Usted asiste a la ETS de Chimbote con el calzado limpio	*		*		*		
4.	Usted considera que tiene una postura apropiada	*		*		*		
5.	El área donde desarrolla sus actividades es limpio	*		*		*		
	<b>Dimensión 2: Actitud de trabajo</b>							
6.	Usted atiende a los ciudadanos de manera cordial	*		*		*		
7.	Usted se comunica y se da a conocer adecuadamente hacia sus colegas	*		*		*		
8.	Usted desempeña su trabajo con seriedad	*		*		*		
9.	Usted demuestra interés por su trabajo	*		*		*		
10.	Usted trabaja con un enfoque de prevención	*		*		*		
11.	Usted siempre tiene la radio o celular institucional cargado	*		*		*		
	<b>Dimensión 3: Herramientas de trabajo</b>							
12.	Usted usa los accesorios del uniforme (insignias, correa, etc)	*		*		*		
13.	Usted usa adecuadamente la radio o celular de la institución	*		*		*		
14.	Usted usa adecuadamente el teléfono de la institución	*		*		*		
15.	Usted tiene archivado toda la documentación	*		*		*		
16.	Usted tiene los documentos ordenados	*		*		*		
17.	Usted realiza la documentación según lo estipulado en el TUPA o norma	*		*		*		
18.	Usted colabora con el orden de las llaves	*		*		*		
19.	Usted conoce la guía o manual de operaciones	*		*		*		
20.	Usted aplica a cabalidad los instructivos	*		*		*		
21.	Usted emite los informes en los tiempos estipulados	*		*		*		
22.	Usted conoce los números de teléfono o celular para solicitar el apoyo respectivo	*		*		*		
23.	Usted tiene a disposición los recursos (papel, tinta, pegamentos, etc)	*		*		*		
24.	Usted dispone de la movilidad para las intervenciones	*		*		*		

25.	Usted dispone del armamento básico para las intervenciones	*	*	*	*	*
<b>Dimensión 4: Emergencias</b>						
26.	Usted conoce las salidas de emergencia	*	*	*	*	*
27.	Usted conoce los puntos de reunión en caso de sismos	*	*	*	*	*
28.	Usted conoce los procedimientos de emergencia	*	*	*	*	*

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:     Aplicable     No aplicable después de corregir     No aplicable [ ]

22 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombres del Juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818  
Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO ODONTOLOGO

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACIÓN

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Pertinencia <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Conocimientos</b>								
1	Conoce la manera de atender a los ciudadanos	*		*		*		
3	Conoce las normas de seguridad para realizar su trabajo	*		*		*		
5	Está capacitado para identificar los equipos dañados	*		*		*		
7	Conoce los procesos para realizar sus tareas	*		*		*		
9	Tiene facilidad para transmitir información a los ciudadanos	*		*		*		
12	Está capacitado para evaluar las actividades que realiza	*		*		*		
13	Tiene la experiencia laboral para el desempeño de sus tareas	*		*		*		
15	Redacta documentos con buena ortografía	*		*		*		
<b>Dimensión 2: Habilidades</b>								
2	Considera que usted emocionalmente está preparado para desarrollar su trabajo	*		*		*		
4	Sabe responder amablemente a situaciones agresivas de los ciudadanos	*		*		*		
6	Usted se hace responsable de las malas decisiones	*		*		*		
8	Tiene facilidad para transmitir la información a los ciudadanos	*		*		*		
10	Realiza la planificación diaria de su trabajo	*		*		*		
11	Tiene la capacidad para enfocarse en la raíz de los problemas para solucionar	*		*		*		
14	Identifica las ventajas y desventajas al tomar decisiones	*		*		*		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):.....SUFICIENCIA.....

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818**  
**Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO ODONTOLOGO**

22 de Noviembre del 2016



<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Pertinencia <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.	<b>Dimensión 1: Presentación personal</b> Usted utiliza el uniforme completo en sus labores de la ETS de Chimbote.	*		*		*		
2.	Usted asiste a la ETS de Chimbote aseado (afeitado, cabello corto)	*		*		*		
3.	Usted asiste a la ETS de Chimbote con el calzado limpio	*		*		*		
4.	Usted considera que tiene una postura apropiada	*		*		*		
5.	El área donde desarrolla sus actividades es limpio	*		*		*		
	<b>Dimensión 2: Actitud de trabajo</b>							
6.	Usted atiende a los ciudadanos de manera cordial	*		*		*		
7.	Usted se comunica y se da a conocer adecuadamente hacia sus colegas	*		*		*		
8.	Usted desempeña su trabajo con seriedad	*		*		*		
9.	Usted demuestra interés por su trabajo	*		*		*		
10.	Usted trabaja con un enfoque de prevención	*		*		*		
11.	Usted siempre tiene la radio o celular institucional cargado	*		*		*		
	<b>Dimensión 3: Herramientas de trabajo</b>							
12.	Usted usa los accesorios del uniforme (insignias, correa, etc)	*		*		*		
13.	Usted usa adecuadamente la radio o celular de la institución	*		*		*		
14.	Usted usa adecuadamente el teléfono de la institución	*		*		*		
15.	Usted tiene archivado toda la documentación	*		*		*		
16.	Usted tiene los documentos ordenados	*		*		*		
17.	Usted realiza la documentación según lo estipulado en el TUPA o norma	*		*		*		
18.	Usted colabora con el orden de las llaves	*		*		*		
19.	Usted conoce la guía o manual de operaciones	*		*		*		
20.	Usted aplica a cabalidad los instructivos	*		*		*		
21.	Usted emite los informes en los tiempos estipulados	*		*		*		
22.	Usted conoce los números de teléfono o celular para solicitar el apoyo respectivo	*		*		*		
23.	Usted tiene a disposición los recursos (papel, tinta, pegamentos, etc)	*		*		*		
24.	Usted dispone de la movilidad para las intervenciones	*		*		*		



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACIÓN

Nº	DIMENSIONES/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Pertinencia <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Conocimientos</b>								
1	Conoce la manera de atender a los ciudadanos	*		*		*		
3	Conoce las normas de seguridad para realizar su trabajo	*		*		*		
5	Está capacitado para identificar los equipos dañados	*		*		*		
7	Conoce los procesos para realizar sus tareas	*		*		*		
9	Tiene facilidad para transmitir información a los ciudadanos	*		*		*		
12	Está capacitado para evaluar las actividades que realiza	*		*		*		
13	Tiene la experiencia laboral para el desempeño de sus tareas	*		*		*		
15	Redacta documentos con buena ortografía	*		*		*		
<b>Dimensión 2: Habilidades</b>								
2	Considera que usted emocionalmente está preparado para desarrollar su trabajo	*		*		*		
4	Sabe responder amablemente a situaciones agresivas de los ciudadanos	*		*		*		
6	Usted se hace responsable de las malas decisiones	*		*		*		
8	Tiene facilidad para transmitir la información a los ciudadanos	*		*		*		
10	Realiza la planificación diaria de su trabajo	*		*		*		
11	Tiene la capacidad para enfocarse en la raíz de los problemas para solucionar	*		*		*		
14	Identifica las ventajas y desventajas al tomar decisiones	*		*		*		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [  ]    **Aplicable después de corregir** [  ]    **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: **VERTIZ OSORES JOAQUIN**

Especialidad del evaluador: **DOCTOR**

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimer

22 de Noviembre del 2016



## Anexo 5. Artículo Científico

Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016.

**AUTOR:** Francisco Fidel Giraldo Hernández. E.T.S. PNP de Chimbote.

### 1. RESUMEN.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 82 docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016, se aplicó el muestreo aleatorio simple y resultó 78 personas que deberían ser encuestados respecto a las variables: Rendimiento laboral y capacitación. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo, el diseño fue no experimental descriptivo correlacional, asimismo para la contrastación de hipótesis se aplicó la prueba de Correlación de Spearman. El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.439 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: El Rendimiento laboral se relaciona significativamente con la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016.

**Palabras claves:** Rendimiento laboral, instrumentos de trabajo, presentación personal, capacitación, conocimientos y habilidades

### 2. ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the relation between the Labor performance and training in the E.T.S. PNP of Chimbote. 2016.

The population or universe of interest in this research was made up of 82 teachers from the E.T.S. PNP of Chimbote. 2016, simple random sampling was applied and resulted in 78 people who should be surveyed regarding the variables: Labor performance and training. The method used in the research was the hypothetical-deductive, the design was non-experimental descriptivo correlational, also for the hypothesis testing was applied the Spearman

Correlation test. The result of the Rho Spearman correlation coefficient of 0.439 indicates that there is a positive relationship between the variables also found in the moderate correlation level and the bilateral significance level  $p = 0.000 < 0.01$  (highly significant), the null hypothesis is rejected and The general hypothesis is accepted; It is concluded that: Labor performance is significantly related to training in the E.T.S. PNP of Chimbote. 2016.

**Keywords:** Work performance, instruments of work, personal presentation, training, knowledge and skills.

## **INTRODUCCIÓN.**

La tesis titulada “Rendimiento laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016.”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación. En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y cinco específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis. En el segundo capítulo referente al Marco metodológico se especificó una hipótesis general y cuatro específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue aplicado y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional, la muestra fue de 78 docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos. En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones. En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio. Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se

elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio. Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

### **METODOLOGÍA.**

Investigación aplicada, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, diseño descriptivo correlacional.

#### **Población.**

La población o universo de interés en esta investigación, estuvo conformada por 82 docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016.

#### **Muestra.**

La muestra en esta investigación, estuvo conformada por 78 docentes de la E.T.S. PNP de Chimbote. 2016.

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

Encuesta y cuestionarios.

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

Prueba hipótesis, Rho Spearman.

### **RESULTADOS.**

Existe correlación positiva y moderada entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. ( $Rho = .439$ ,  $p = .000$ ), lo cual indica a su vez que el rendimiento no es como se espera, los docentes necesitan de capacitación así como herramientas de trabajo, lo cual es responsabilidad de la institución, más aún para ellos es complicado capacitarse porque demanda el destino de un presupuesto adicional.

## **DISCUSIÓN.**

La investigación abordó al resultado respecto a que el rendimiento laboral es positivo (58.35%) sin embargo en el caso de la capacitación existe la predominancia del nivel regular (79.49%), en este sentido lo evidenciado es avalado por Campbell en el sentido que los trabajadores rinden porque están motivados por algún aspecto como el económico y que a razón de sus conocimientos y habilidades es que realiza su trabajo, sin embargo es preciso destacar que los resultados de la organización dependen en gran medida de la motivación del trabajador.

Por otra parte es fundamental la habilidad del trabajador, esto es algo propio y lo identifica, razón por la cual en la organización los resultados son diferentes entre cada trabajador, pero es allí donde los directivos o gerentes han de diseñar estrategias para motivar al personal y que todos se esfuercen por lograr alcanzar los objetivos planeados, sin embargo también se debe de destacar lo señalado por Schneider y Hought quienes sostuvieron que los factores situacionales son importantes para el desarrollo de las tareas, más aún ya Herzberg en su teoría de los dos factores había sostenido que las condiciones laborales, equipos, herramientas, la distribución de las tareas, el clima organizacional, el entorno influyen en el rendimiento, porque en el caso de la investigación realizada se observó que los docentes son quienes adquieren por cuenta propia sus recursos y materiales, sin embargo es la institución que debe de proveer, por otra parte a esto se añade la escasa o nula capacitación porque las que se realizan son básicamente para cumplir y no porque verdaderamente se quiere que el docente adquiriera nuevos conocimientos y competencias, desde luego un argumento escuchado y válido en parte es que los docentes rotan mucho y brindan sus servicios por horas, en tal sentido el now how de la institución es vertido en otra y entonces es por ello que consideran como un gasto y es la justificación para no realizar dicha actividad e importante.

Más aún tal como se evidencia en los resultados los propios docentes han indicado que predomina el nivel positivo pero dicho resultado no es lejano al nivel

negativo solo existe una diferencia de 12.3%, entonces ello lleva a la reflexión respecto a que los docentes del ETS de Chimbote reconocen que su rendimiento es negativo porque si contrastamos con lo planteado por Vroom no se está cumpliendo con las tres fuerzas básicas para que el trabajador mejore o eleve su rendimiento, en el caso específico de las expectativas los docentes no esperan asumir un cargo, menos tener un empleo seguro y el reconocimiento por la institución es casi cero, más aún en lo que respecta a las recompensas no existe una política para reconocer el trabajo del docente, y si destaca o es el mejor en muchas ocasiones se omite una felicitación o una carta de felicitación, en consecuencia no existe una relación entre las expectativas y recompensas, se resume en que el trabajador realiza una tarea buena o mal solo por un intercambio económico y la institución lo necesita porque debe brindar un servicio, desde luego dicha afirmación fría y cruda hace que los estudiantes reciban un servicio pésimo, porque muchos de ellos lo único que quieren es terminar para trabajar aun no teniendo una buena preparación.

Cabe precisar que lo vertido en el párrafo anterior había sido estudiado y planteado una teoría por Lawler donde se sostuvo que las personas trabajan por el dinero y este les permita satisfacer sus necesidades, sin embargo no se puede dejar de lado a los docentes que consideran la relación entre el dinero y su desempeño, desde luego es válida pero también debe de ser considerada por la organización en el sentido que a mayor esfuerzo se añada a la remuneración un bono, sin embargo también esto llevaría a una alteración del presupuesto mes a mes y las instituciones estatales no están en posibilidad de realizarlo.

Es preciso señalar que desde el punto de vista conceptual el rendimiento laboral es la evaluación de los resultados obtenidos tal como lo señaló McCloy, Oppler y Saer, pero también se debe de considerar y en primera instancia que el docente se autoevalúe, más aún a partir de dichos resultados se debe de tomar medidas correctivas y luego la organización debe de medir y retroalimentar en cada fase del proceso, porque no es posible opinar o castigar sin antes haber intervenido.

Así también después de toda la literatura revisada se ha llegado a considerar que lo planteado por Jaén es un concepto que permite evaluar el rendimiento laboral, porque considera los elementos que participan para que el trabajador y específicamente en este caso el docente realice su tarea, en este sentido también es considerable el aporte de Bittel por enlaza las habilidades y conocimientos del trabajador para realizar sus tareas más aún cada logro alcanzado permite aportar o agregar valor a la organización tal como lo había señalado Palaci, pero también es imprescindible que el propio trabajador plantee sus metas porque serán aquellas que impulsen su logro personal y se incluya lo laboral.

Por otra parte, la motivación es un factor que incide en satisfacer la necesidad de ampliar o adquirir nuevos conocimientos y que es una tarea de la alta gerencia tal como lo había señalado Chiavenato.

Asimismo es preciso señalar que el hombre a través del tiempo se ha capacitado constantemente, muchas veces por la práctica asumió que dicho modelo o método es el mejor para alcanzar las metas, sin embargo a partir de la era industrial se incluyó por parte de las empresas la capacitación formal esto porque al tener nuevas máquinas exigía cambiar los procesos, además conocimientos y habilidades, desde luego como todo cambio inicialmente se rehusaron los empleados pero con el tiempo ha sido fructífero porque en el campo empresarial se sabe que a mayor conocimiento, destrezas y habilidades los beneficios económicos también mejoran drásticamente.

Si bien en estos tiempos las organizaciones han recortado sus programas de capacitación y los trabajadores también destinan poco o nada para la capacitación es que muchos se han vuelto autodidactas razón por la cual aprenden de forma organizada y apoyándose en páginas web, tal como lo afirmó Dias, así también es necesario que el área de recursos humanos incluya dichos programas para mejorar los resultados de productividad, sin lugar a dudas no es fácil enseñar a personas mayores y allí el doble de tarea para los directivos en concordancia con lo señalado por Margolis y Bell, González y Tarragó y si a esto

le añadimos el avance tecnológico como argumentaron Booth y Snower la situación se complica pero no es imposible.

A sazón de lo anterior la capacitación tiene un efecto positivo e incide en la productividad tal como sostuvieron Padilla y Juárez, es en este sentido que las organizaciones en general deben de internalizar dicha afirmación y considerar como inversión la capacitación si desean ser más productivos en el tiempo.

Es así que según los datos recopilados en un solo momento respecto a las variables se estudió se demostró que existe correlación positiva y moderada entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016 en tal sentido estos resultados armonizaron con los de Días (2011) respecto a que la autoevaluación se relaciona positiva y significativa con el desempeño laboral, más aún Sum (2015) incluyó en su estudio la motivación y determinó que cuando el personal es motivado los resultados son altamente beneficiosos porque ellos trabajan con entusiasmo porque más aún son conscientes que un buen desempeño se traducirá finalmente en un incentivo económico, así también se armoniza con Enríquez (2014) porque la motivación incidió en el desempeño laboral.

También los resultados obtenidos concuerdan en parte con los de Larico (2015) al demostrar que su desempeño predominante fue sobresaliente y es por eso que la correlación determinada fue fuerte, sin embargo en este estudio no, más aún los resultados también difieren con los de Quispe (2015) quién demostró una correlación fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral, sin embargo Terán e Irlanda (2011) no solo realizaron una descripción de la problemática sino que diseñaron un modelo el cual adaptando mejoraría otras organizaciones.

Así también existe los resultados armonizan con los de Valdivia (2013) porque el burnout tiene una relación baja con el desempeño, sin embargo Medina (2014) demostró que existe una correlación fuerte entre la motivación y desempeño, desde luego que teóricamente esta avalada dicha afirmación.

Igualmente se demostró que existe correlación positiva y débil entre la presentación y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016, también correlación positiva y débil entre la actitud de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016, de la misma forma existe correlación positiva y moderada entre las herramientas de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016 y para culminar existe correlación positiva y débil entre las emergencias y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016.

Finalmente la investigación aporta a la comunidad científica porque evidenció el nivel y correlación del rendimiento laboral con la capacitación desde una perspectiva de autoevaluación, sin embargo también es un llamado a las autoridades para que realicen programas de intervención y se integre beneficios por un buen desempeño laboral.

### **CONCLUSIONES.**

- Primera : Existe correlación positiva y moderada entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. (Rho = .439,  $p= .000$ )
- Segunda : Existe correlación positiva y débil entre la presentación y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. (Rho = .291,  $p= .010$ )
- Tercera : Existe correlación positiva y débil entre la actitud de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. (Rho = .358,  $p= .001$ )
- Cuarta : Existe correlación positiva y moderada entre las herramientas de trabajo y la capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. (Rho = .500,  $p= .000$ )
- Quinta : Existe correlación positiva y débil entre las emergencias y la

capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote 2016. (Rho = .258,  $\rho = .022$ )

## REFERENCIAS

- Agut, S., & Grau, R. (s.f.). Una aproximación psicosocial al estudio de las competencias. *Dialnet*, 1-12.
- Barquín, L., Chacón, M., Panfil, S., Adeleke, A., Florian, E., & Tiraganon, R. (s.f.). *El conocimiento y habilidades necesarias para participar en REDD+. Un marco de competencias*. EEUU: USAID.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Bohr, R. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Revista número 8*, 123-131.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Climént, J. (2010). Sesgos comunes en la educación y la capacitación basadas en estándares de competencia. *Redie*, 1-25.
- Comunidad de Madrid. (2007). *Cuadernos de orientación para el empleo en la formación profesional*. Madrid: Gráfica Arias Montano.
- Dias, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la OCmisión Federal de electricidad de la Zona Montemorelos - Linares Nuevo León*. (Tesis de maestría). México: Universidad de Morelos.
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. México: Thompson.

- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. (Tesis de maestría). Montemorelos: Universidad de Montemorelos.
- Espina, N., Fuenzalida, A., & Urrutia, M. (2005). Relación entre rendimiento laboral y síndrome pre menstrual. *Rev Chil Obstet Ginecol*, 113-118.
- González, M., & Tarragó, C. (2008). Capacitación para el cambio. *ACIMED*, 1-9.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Caracas: CEC S.A.
- ICE. (s.f.). *El valor de la imagen*. España: ICE.
- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Ramón - Juliaca 2014*. (Tesis de maestría). Juliaca: Universidad Andina Néstor Cñaceres Velásquez.
- Luque, J. (1993). *El conocimiento*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Martínez, E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencias*. Santiago de Chile: SE.
- Medina, P. (2014). *Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería servicio de cirugía hospital regional Honorio Delgado Arequipa - 2013*. (Tesis de maestría). Arequipa: UCSM.
- Méndez, C. (2008). *Metodología práctica para la elaboración de diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogotá: McGrawHill.
- Meza, M. (s.f.). Modelos de pedagogía empresarial. *Pedagogía universitaria*, 77-89.

- Padilla, R., & Juárez, M. (2006). *Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera*. México: CEPAL.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- Perez, G., Pineda, U., & Arango, M. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1-22.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de licenciatura). Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *REDHECS*, 66-79.
- Segarra, M., & Bou, J. (2004). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de Economía y Empresa*, 175-195.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personas*. México: Limusa.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. (Tesis de grado). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Terán, O., & Irlanda, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Omnia*, 96-110.
- Valdivia, M. (2013). *Desempeño laboral y síndrome de burnout en los profesionales médicos Serums de la Rec de servicios de salud Tacna. Minsa 2012*. (Tesis de maestría). Arequipa: UCSM.
- Zárate, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

**DECLARACIÓN JURADA**  
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN**  
**PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Francisco Fidel GIRALDO HERNANDEZ, estudiante (x), egresado ( ), docente ( ), del Programa: Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 32964777, con el artículo titulado

“Rendimiento Laboral y Capacitación en la ETS – PNP Chimbote, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: Lima 15 de febrero del 2017.

Nombres y apellidos: Francisco Fidel GIRALDO HERNANDEZ

SR. DIRECTOR DE LA ESCUELA TÉCNICO SUPERIOR DE LA PNP CHIMBOTE.

Presente.

Ciudad.

Francisco Fidel GIRALDO HERNANDEZ, con DNI No...32964777, CIP.177190 domiciliada en Psje. E. Palacios N°175 – 5ta. Cdra. Jr. E. Palacios, Crnl. (r) PNP, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, con el debido respeto expongo:

Estando en desarrollo el curso de Diseño de trabajo de Investigación en la Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. permiso para realizar mi trabajo de Investigación en su Institución sobre "Rendimiento Laboral y Capacitación en la E. T. S. PNP Chimbote 2016.

**POR LO EXPUESTO:**

Solicito a usted acceder a mi solicitud.

Lima, 25 de Abril del 2016.

FRANCISCO FIDEL GIRALDO HERNANDEZ

D.N.I.32964777; CIP:177190

PO:	NACIONAL DEL PERU		
	Escuela Técnico Superior PNP		
	CHIMBOTE		
	OFICINA DE TRABAJO DOCUMENTARIO		
Fecha de Ingreso	2016	Hora	11:40
N° Registro	343	Folio	386
Firma			

CIP N° 31524758  
 Laura Elizabeth Pérez Mercedes  
 SO PNP

