



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Reglamento interno y rendimiento laboral de un puesto de  
control migratorio, Callao, 2021**

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Neyra Córdova, Lenin Ramón (orcid.org/0000-0002-3529-4059)

**ASESOR:**

Dr. Malca Valverde, Eduardo (orcid.org/0000-0002-6427-8648)

**CO-ASESORA:**

Dra. Panche Rodriguez, Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

CALLAO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Edith, mi hermana que desde el cielo me cuida y que siempre me impulsó a ser mejor; a mis padres Ramón y Noemí por su infinita paciencia y por toda la fuerza que me brindan para salir adelante.

Lenin Neyra.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme energía diaria para afrontar la vida; a Edith, Noemí y Ramón por siempre motivarme y a mis verdaderos amigos con lo que siempre puedo contar en las buenas y en las malas, y que me han apoyado en cada decisión trascendental de mi vida.

Lenin Neyra.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

## Índice de tablas

Tabla 1 Resumen de procesamiento de casos del plan piloto	71
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad del plan piloto	71
Tabla 3 Estadísticas de elemento del plan piloto	71
Tabla 4 Estadísticas de total de elemento del plan piloto	73
Tabla 5 Estadísticas de escala del plan piloto	75
Tabla 6 Estadística descriptiva del plan piloto	76
Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos	79
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad	79
Tabla 9 Estadísticas de elemento	79
Tabla 10 Estadísticas de total de elemento	81
Tabla 11 Estadísticas de escala	82
Tabla 12 Estadística descriptiva	83
Tabla 13 Cumplimiento de manera ordenada	86
Tabla 14 Comunicación oportuna	87
Tabla 15 Supervisión adecuada	88
Tabla 16 Cumplimiento del reglamento	89
Tabla 17 Registro de asistencia	90
Tabla 18 Relación con el jefe	91
Tabla 19 Tardanza e incumplimiento del horario	92
Tabla 20 Acceso a facilidades	93
Tabla 21 Tolerancia	94
Tabla 22 Condiciones exigidas por la norma	95
Tabla 23 Presentación de justificaciones	96
Tabla 24 Solicitud de permisos	97
Tabla 25 Solicitud de licencias	98
Tabla 26 Justificación de inasistencias	99
Tabla 27 Respeto al horario	100
Tabla 28 Rol anual de vacaciones	101
Tabla 29 Adherencia a la norma vigente	102
Tabla 30 Procedimiento sancionador	103
Tabla 31 Amonestaciones	104

Tabla 32 Destitución	105
Tabla 33 Faltas disciplinarias	106
Tabla 34 Soluciones creativas	107
Tabla 35 Nuevos desafíos	108
Tabla 36 Término del trabajo asignado	109
Tabla 37 Resultados planificados	110
Tabla 38 Capacitación y actualización	111
Tabla 39 Planificación de actividades	112
Tabla 40 Planificación laboral	113
Tabla 41 Participación activa	114
Tabla 42 Responsabilidades	115
Tabla 43 Conocimientos actualizados	116
Tabla 44 Asuntos sin importancia	117
Tabla 45 Solución de las quejas	118
Tabla 46 Aspectos negativos	119
Tabla 47 Enfoque en cosas positivas	120
Tabla 48 Comentarios de personas ajenas a la institución	121
Tabla 49 Niveles del reglamento interno entre los trabajadores del puesto de control migratorio	122
Tabla 50 Niveles de las dimensiones del reglamento interno entre los trabajadores del puesto de control migratorio	123
Tabla 51 Niveles del rendimiento laboral entre los trabajadores del puesto de control migratorio	123
Tabla 52 Niveles de las dimensiones del rendimiento laboral entre los trabajadores del puesto de control migratorio	124
Tabla 53 Pruebas de normalidad	125
Tabla 54 Correlación entre el rendimiento laboral y el reglamento interno entre los trabajadores del puesto de control migratorio	126
Tabla 55 Correlación entre el rendimiento laboral y las jornadas y horarios de trabajo entre los trabajadores del puesto de control migratorio	127
Tabla 56 Correlación entre el rendimiento laboral y el control de asistencia entre los trabajadores del puesto de control migratorio	128

Tabla 57 Correlación entre el rendimiento laboral y los permisos, licencias e inasistencias entre los trabajadores del puesto de control migratorio	129
Tabla 58 Correlación entre el rendimiento laboral y el descanso semanal y vacaciones entre los trabajadores del puesto de control migratorio	130
Tabla 59 Correlación entre el rendimiento laboral y el régimen disciplinario entre los trabajadores del puesto de control migratorio	131

## Índice de figuras

Figura 1 Cumplimiento de manera ordenada	86
Figura 2 Comunicación oportuna	87
Figura 3 Supervisión adecuada	88
Figura 4 Cumplimiento del reglamento	89
Figura 5 Registro de asistencia	90
Figura 6 Relación con el jefe	91
Figura 7 Tardanza e incumplimiento del horario	92
Figura 8 Acceso a facilidades	93
Figura 9 Tolerancia	94
Figura 10 Condiciones exigidas por la norma	95
Figura 11 Presentación de justificaciones	96
Figura 12 Solicitud de permisos	97
Figura 13 Solicitud de licencias	98
Figura 14 Justificación de inasistencias	99
Figura 15 Respeto al horario	100
Figura 16 Rol anual de vacaciones	101
Figura 17 Adherencia a la norma vigente	102
Figura 18 Procedimiento sancionador	103
Figura 19 Amonestaciones	104
Figura 20 Destitución	105
Figura 21 Faltas disciplinarias	106
Figura 22 Soluciones creativas	107
Figura 23 Nuevos desafíos	108
Figura 24 Término del trabajo asignado	109
Figura 25 Resultados planificados	110
Figura 26 Capacitación y actualización	111
Figura 27 Planificación de actividades	112
Figura 28 Planificación laboral	113
Figura 29 Participación activa	114
Figura 30 Responsabilidades	115
Figura 31 Conocimientos actualizados	116

Figura 32 Asuntos sin importancia	117
Figura 33 Solución de las quejas	118
Figura 34 Aspectos negativos	119
Figura 35 Enfoque en cosas positivas	120
Figura 36 Comentarios de personas ajenas a la institución	121
Figura 37 Porcentaje del reglamento interno entre los trabajadores del puesto de control migratorio	122
Figura 38 Porcentaje del rendimiento laboral entre los trabajadores del puesto de control migratorio	124

## Resumen

En la presente investigación se propuso como objetivo general determinar la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021. Por ello, se estableció una metodología cuyo enfoque fue cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental-correlacional y de corte transversal. Asimismo, se consideró como población a 160 trabajadores del puesto de control en quienes se empleó un muestreo probabilística siendo la muestra luego de la aplicación de esta fórmula en 113 trabajadores. A estos trabajadores se les aplicaron dos instrumentos de investigación, cuyo validación fue sometida a juicio de expertos y confiabilizados mediante el alfa de Cronbach. Así entre los resultados se obtuvo que respecto al reglamento interno, el 41.6% de los trabajadores estuvo en un nivel moderado y las Jornadas y horarios de trabajo (61.9%) también se halló en este nivel moderado; en cambio, respecto al rendimiento laboral, el 66.4% estuvo en un nivel regular y los Comportamientos contraproducentes (56.6%) estuvieron en ese mismo nivel. Por todo lo explicado, se concluyó que la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación considerable ( $r = 0,709$ ).

*Palabras claves:* reglamento interno, desempeño laboral, control migratorio.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between internal regulations and work performance in a migration control post, Callao, 2021. Therefore, a methodology was established with a quantitative, applied, non-experimental-correlational and cross-sectional approach. Likewise, 160 workers of the control post were considered as the population and a probabilistic sampling was used, the sample being 116 workers after the application of this formula. Two research instruments were applied to these workers, whose validation was submitted to the judgment of experts and made reliable by means of Cronbach's alpha. The results showed that 41.6% of the workers were at a moderate level with respect to internal regulations and 61.9% were also at a moderate level with respect to working hours and working hours; on the other hand, 66.4% were at a regular level with respect to work performance and 56.6% were at the same level with respect to counterproductive behaviors. Based on the above, it was concluded that the relationship between internal regulations and job performance in a migration control post, Callao, 2021 was a positive relationship with a considerable level of correlation ( $r = 0.709$ ).

*Keywords:* Internal regulations, job performance, immigration control.

## I. INTRODUCCIÓN

En la dinámica actual, el rol de los líderes carismáticos ha sido reemplazado por las normas, las leyes y los reglamentos. Por ello, como señala Bunjaku (2020) en organizaciones en donde las normas no están definidas el entorno se caracteriza por su alta conflictividad, comportamientos laborales destructivos y un bajo rendimiento laboral. De igual manera, los reglamentos requieren de claridad, legalidad y legitimidad, en contextos en donde no gozan de estos elementos, no tienen ni validez ni eficacia, configurándose un espacio poco productivo en donde impera amiguismo y la corrupción.

Asimismo, Mohamad (2020) identifica en la incorrecta aplicación del reglamento interno de trabajo (RIT) la causa del bajo rendimiento de los trabajadores públicos, una disminución de la productividad y desmedro de la calidad del servicio prestado al ciudadano. Por su parte, sostienen Hidayati y Sunaryo (2019) que en espacios en donde el RIT es poco difundido entre el personal, no existe motivación para el trabajo, las actividades no se interrelacionan, el trabajo no es equitativo y los trabajadores poseen una deficiente capacidad de respuesta.

A nivel mundial, Hill (2020) describe el contexto estadounidense en donde el nivel de confianza en las instituciones es cada día menor, como consecuencia del bajo rendimiento laboral de los trabajadores del sector público. Los empleados públicos representan el 6% de la fuerza laboral total del país, sin embargo, el aprecio y respeto de la población por la administración y los funcionarios públicos no han dejado de disminuir desde la década de 1960. En el año 2019, solo el 17% de los encuestados indicó que confiaba en que el gobierno federal actuara adecuadamente. Kim y Cho (2020) describieron al servidor público coreano como insatisfecho, con mala actitud y de bajo desempeño laboral. La cantidad asciende a 2.41 millones de los cuales se ha identificado que en su mayoría desconocen la existencia de los RIT y otros los perciben como injustos y desiguales.

A nivel regional, Serrichio (2020) señala que la enorme cantidad de empleados estatales son percibidos por los ciudadanos como ineficientes, con un bajo rendimiento laboral y con poca capacidad para satisfacer sus necesidades. Países como Argentina el 18.6%, Venezuela 16.6%, Panamá 15.6%, Uruguay 15%, República Dominicana 14.8% en Centroamérica y Brasil 12.6%, Chile 12.4%, Bolivia 8.9%, Ecuador 8.8% y Perú 8.6% al sur, poseen personal estatal que por su bajo desempeño no consigue los objetivos para los que existe y no garantiza calidad en el servicio. En consecuencia, como sostiene Estella (2020) estas cifras deben ser entendidas junto con el bajo nivel de confianza institucional generada por el sector público frente a la ciudadanía en América Latina, siendo estos índices muy bajos de manera constante en el tiempo. Esto permite señalar que se vive una crisis de confianza en América Latina.

A nivel nacional, mediante el Decreto Supremo N.º 039-91-TR (1991), el empleador tiene la obligación de hacer entrega del reglamento a sus trabajadores. Este documento es un dispositivo mediante el cual se establecen las condiciones y reglas a las que deben estar sujetos los trabajadores de la entidad. En ese sentido, mediante dicho reglamento las acciones están reguladas con la finalidad de hacerlas más eficientes. En virtud de ello, se busca conocer el nivel de relación que existe entre el reglamento interno de trabajo y el rendimiento de los servidores públicos.

El Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH) tiene a cargo la realización de actividades que supervisen el movimiento migratorio dentro de los parámetros establecidos por la Subdirección de Control Migratorio de la Dirección de Registro y Control Migratorio. En ese sentido, la labor desempeñada por los funcionarios de dicho puesto consiste en registrar activamente las prohibiciones de traslado entre países, el registro de posibles riesgos en el Registro de Información Migratoria (RIM), cancelación del Registro de Movimiento Migratorio y el sello de pasaporte si se extravía el pasaje y la emisión de autorizaciones en el aterrizaje y embarque. Estas funciones forman parte de las actividades diarias

desempeñadas por los trabajadores de dicho puesto (R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES, 2022).

Sin embargo, se ha observado un incremento de amonestaciones verbales y escritas como medidas leves y en casos más graves, suspensiones y algunas destituciones por hechos como la omisión del marcado de ingreso o salida de manera reiterada, participación en hechos que perjudican la calidad de la atención al público o el uso indebido de las herramientas tecnológicas. Adicionalmente, la cuarentena impuesta por el COVID-19 y las medidas de protección han ocasionado variaciones en los tiempos de descanso semanal y la programación de vacaciones lo que ha generado malestar entre algunos trabajadores. También las medidas sobre la normatividad sanitaria en el centro laboral fueron vistas como sobredimensionadas por un grupo de trabajadores quienes han mostrado resistencia a ellas. Por último, a todo ello se han sumado los reportes de personal contagiado o con sospecha de contagio que incrementó las solicitudes de permisos y licencias, llegando en casos extremos a inasistencias sin justificación.

Ante la situación descrita, los trabajadores han presentado quejas y reclamos, por considerar las sanciones administrativas excesivas o injustas. Todo ello porque existe entre la mayoría desconocimiento sobre la normativa que concierne a los Servidores Civiles de la Superintendencia Nacional de Migraciones, esto se debe a la falta de difusión precisa y adecuada, a su vez esto ha contribuido a que el personal no conozca a cabalidad sus funciones, responsabilidades y obligaciones dentro de la entidad lo que ha tenido repercusión directa en su rendimiento laboral.

En consideración a lo mencionado se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021? De igual manera, se han establecido como preguntas específicas: a) ¿Cuál es la relación que existe entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?; b) ¿Cuál es la relación que existe entre

el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?; c) ¿Cuál es la relación que existe entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?; d) ¿Cuál es la relación que existe entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?; e) ¿Cuál es la relación que existe entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?

Esta investigación se justifica, en cuanto a su finalidad práctica, en la medida que la comprensión y el diagnóstico de la importancia y difusión del reglamento interno de trabajo permitirá que las autoridades de la entidad tomen acciones inmediatas para que cada elemento de su personal cuente con una copia del reglamento que le permita conocer cuáles son sus derechos y obligaciones. Así, conocer la relevancia del reglamento interno de trabajo en el rendimiento de los trabajadores, permitirá que el área de Recursos Humanos ponga especial énfasis en su exposición del contenido de este ante los trabajadores nuevos y en aquellos antiguos que lo desconocen.

En lo teórico, está justificada la pertinencia del estudio puesto que las teorías y conceptualizaciones en torno a las variables “reglamento interno” y “rendimiento laboral” serán ampliadas y analizadas con mayor acuciosidad. Conceptos como el de la normativa interna han sido poco estudiados, sin considerar su enorme impacto en el rendimiento de las actividades de la gestión pública. Por ello, con la presente investigación se contribuirá a que otros investigadores puedan contar con una fuente de información para sus futuros trabajos. Asimismo, la revisión bibliográfica permitirá que puedan volverse más operativos conceptos abstractos relacionados al reglamento interno y al rendimiento.

En lo metodológico, se facilitará para las investigaciones posteriores una serie de procesos determinados de los reglamentos internos en la gestión pública. Para ello, el investigador seguirá detalladamente los procedimientos de la

investigación científica para obtener resultados objetivos y válidos. Además, con la elaboración de un instrumento nuevo para la medición de las variables de investigación, se ofrecerá una herramienta validada. Por ello, en cuanto a metodología, se aportará un proceso estandarizado de cómo evaluar la misma problemática en otros contextos y qué herramientas utilizar para medirlas.

En el presente estudio se ha considerado como: Determinar la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021. Asimismo, se han propuesto los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; b) Determinar la relación que existe entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; c) Determinar la relación que existe entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; d) Determinar la relación que existe entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; e) Determinar la relación que existe entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

Además, se ha establecido como hipótesis general: Existe una relación entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021. Mientras que hipótesis específicas: a) Existe una relación entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; b) Existe una relación entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; c) Existe una relación entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; d) Existe una relación entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; e) Existe una relación entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se utilizaron trabajos de investigación del ámbito nacional y internacional para el presente estudio.

Respecto a los trabajos de investigación nacional: Avila (2022) llevó a cabo su investigación con la finalidad de estudiar el vínculo percibido entre la aplicación de la normativa a nivel interno y la eficiencia de los trabajadores de una entidad municipal en el Cantón Cañar, para lo cual empleó un estudio de nivel descriptivo correlacional simple, donde se reunió a 25 participantes, evaluados mediante con la encuesta. Finalmente, el autor concluye que ambas variables pueden vincularse fuertemente ( $r=0,983$  y  $\text{Sig.}b =0,000$ ), del mismo modo la relación entre las dimensiones del reglamento interno y el desempeño laboral presenta una correlación directa, positiva alta. El área de gerencia debe añadir procesos direccionados al reglamento interno para asegurar el desempeño laboral adecuado.

Flores (2019) cuya investigación tuvo como objetivo hallar la conexión entre el manejo del área administrativa y la eficacia del personal en el puesto de control del aeropuerto Jorge Chávez. Esta investigación presentó un diseño descriptivo correlacional trasversal. La muestra compuesta por 83 participantes y los datos fueron recolectados por la encuesta. Así, se evidenció una conexión completa entre las variables, esto se reflejó en el coeficiente de 0.755. Además, se concluyó que el área gerencial debe asumir como parte de su responsabilidad la aplicación de mejoras continuas en sus procesos operacionales y generar un servicio excelente.

Vilca (2018) desarrolló su investigación con la finalidad de investigar la relación entre el reglamento interno y su efecto en la eficiencia del personal de la UGEL de Ilo, para lo que empleó un estudio de enfoque cuantitativo de alcance correlacional, en una muestra de 52 trabajadores los cuales fueron evaluados mediante cuestionarios para cada variable. Finalmente, el autor concluye que el vínculo entre las variables es muy elevado, con una

correlación positiva media ( $Rho = 0,483$ ;  $p = 0,003$ ), del mismo modo las dimensiones de una eficiencia en el personal poseen vínculos con el reglamento interno.

González (2018) ejecutó un estudio orientado a demostrar la conexión entre la aplicación de un reglamento dentro del trabajo y su efecto en el rendimiento del personal en el área administrativa de EMAPA, Tarapoto, para lo cual es autor empleó un diseño de investigación correlacional no experimental, se requirió de 67 personas que respondan a la encuesta. Finalmente, el autor concluye que, pese a un reglamento interno, la organización no lleva a cabo las actividades importantes que promueven la eficiencia de su aplicación y los empleados cuestiona la forma en que los trabajos se ejecutan. Según manifiestan los jefes inmediatos un gran porcentaje de empleados no presentan un buen desempeño laboral gracias a que carecen de las capacidades como el trabajo en equipo y comunicación asertiva.

Agüero (2020) efectuó un estudio centrado en implementar una normativa en el contexto interno de trabajo para mejorar el desempeño del personal en la Red Asistencial “Juan Aita Valle” de EsSalud, por lo cual empleó un estudio de tipo cuantitativo y descriptivo en una muestra de 32 participantes que correspondieron a la encuesta para recolectar los datos pertinentes. Finalmente, el autor concluye que el rendimiento laboral se manifiesta con deficiencia en un 59.4%, regular en 27.1% y el 12.5% quienes sí rinden adecuadamente, por tanto, se especifica que cada trabajador ha percibido una inapropiada asignación de tareas, no se consideran aptos para la intervención de ciertas funciones y el entorno generado por la empresa no es cómodo para realizar sus actividades.

En las investigaciones internacionales se han considerado como antecedentes a Tulcán y Vallejo (2022) llevaron a cabo su estudio con la finalidad de implementar y proponer una normativa se aplique en el trabajo en la producción de café y cacao ASOPROCAFCA, Quito, para lo que emplearon el método cuantitativo deductivo en una muestra de 14 empleados evaluados

por medio de la encuesta. Finalmente, los autores concluyeron que la falta de un reglamento interno de trabajo ocasiona que los colaboradores no sean conscientes de sus obligaciones y derechos lo que trae como consecuencia el desconocimiento de las sanciones que conlleva el no cumplir el reglamento. La implementación del reglamento genera positivismo para los especialistas.

Bunjaku (2020) cuya investigación se propuso exponer los efectos de las normas y reglamentos respecto a la optimización de la gestión de personas, especialmente en el área de promociones y reubicaciones de empleados. Dicha investigación presentó un diseño de revisión literaria. La muestra de dicha investigación estuvo compuesta por documentos. Según los resultados hallados, se concluyó que las instituciones públicas deben tomar en consideración los cambios en la gestión de los empleados, lo que abarca la parcialidad y la promoción subjetiva y las reubicaciones de empleados.

Gonzalez (2019) desarrolló su estudio con la finalidad de implementar la normativa para el personal en la empresa Ocean Cargo Service S.A, para lo cual empleó el método cuantitativo en una muestra de 13 participantes, cuyo apoyo se reflejó en el uso de la encuesta. Finalmente, tras realizar el diagnóstico necesario, los autores concluyeron que la ausencia de un reglamento ocasiona el ineficiente proceso de desembolso, pues estos no sobrepasarían los 7720 dólares, así el 28% de flujos serán de efectivo y el 23% por ejercicio.

Domínguez (2022) desarrolló su estudio con la finalidad de implementar un reglamento a nivel interno por seguridad sanitaria ocupacional en la facultad de ingeniería química, para lo cual empleó un estudio descriptivo, en una muestra de 315 participantes empleando la técnica de la encuesta y entrevista. Finalmente, el autor concluyó, tras la aplicación de una Check List un cumplimiento total del 61%, un parcial del 22%, y un No cumplimiento del 17%. La implementación permitirá a los miembros que la conformen las acciones y actividades a desempeñar, actuando en conjunto para un bien u objetivo común.

Cabezas (2022) llevó a cabo su investigación con el propósito de hallar la consecuencia de efectuar estrategias de gestión enfocadas en el talento humano sobre la eficacia del personal, para lo que se empleó un estudio de análisis mixto, en una muestra compuesta por 25 trabajadores los cuales fueron evaluados por medio de la encuesta y la entrevista. Finalmente, el autor concluyó que solo un 39% lo conforma los subprocesos realizados por despachadores; un 17% tuvo posibilidades de mejora, y un 44% indicó un nulo cumplimiento.

En cuanto a la revisión realizada para fundamentar las variables reglamento interno se determinó la información consignada en el Reglamento Interno de Servidores Civiles de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Así, de acuerdo con R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) herramienta que permite el reconocimiento de lineamientos y disposiciones para establecer el orden interno y el respaldo de cada civil en la institución pública (p.3). De acuerdo con Boza (2020) el reglamento siempre constituye una norma administrativa de carácter secundario a la ley, estando sometido sin excepción a sus prescripciones.

En palabras de Neves (2018) es el trabajo productivo el que requiere de una reglamentación precisa. Es decir, aquel trabajo que se orienta a la consecución de un fin. Este tipo de trabajo adopta una perspectiva jurídica formal para la protección de los derechos de las relaciones laborales suscitadas por la voluntad de ambas partes. En ese sentido, sostiene Cordero (2019) que la administración pública ha adquirido una identidad propia basada en la aplicación de preceptos legales y constitucionales. Asimismo, Ferro (2019) señala que por ser parte de la función pública posee una característica de rector de mecanismos de control para la reglamentación privada variando su naturaleza, sentido y función.

En términos de Arce (2021) la actualidad ha forzado a un cambio en las formas de contratación. Estas, acostumbradas a una forma de modelo tradicional de contrato de obra y/o locación de servicio, han sufrido una alteración de las

relaciones de subordinación. Para Valencia (2018) situaciones como el teletrabajo o trabajo a distancia exigen una regulación propia para las condiciones y a la vez medidas de protección de la regulación social. En ese sentido, Novick (2018) sostiene que se requiere de eliminar cualquier rasgo de fractura o confusión en la nueva reglamentación. Ello implica garantizar el trato igualitario y mantener un nivel de presión homogéneo. Por ello, como señala Giniger (2020), en situaciones extremas como la pandemia, el deterioro de las condiciones de trabajo no fueron producto de la emergencia, sino una expresión de una problemática mayor.

En cuanto a la dimensión Jornadas y horarios de trabajo, el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) sostiene que se trata de periodos laborales especialmente para la ejecución de las actividades específicas de la empresa y asignadas según el cargo y el desenvolvimiento del trabajador, el horario de trabajo inicia y finaliza con horas específicas (p.6).

De igual manera, la dimensión Control de asistencia, según el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) se refiere a que existe la responsabilidad de asistir a un horario preestablecido en donde inicia un trabajador sus labores, sea el cargo que tenga, sin tiempos de demora a excepción de algún aviso previo, el trabajador debe registrarse con reloj biométrico (p.7).

Mientras que la dimensión Permisos, licencias e inasistencias, de acuerdo con el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) es la facilidad brindada a un trabajador por algún tema de emergencia o requerimiento externo, pues las personas pueden estar indispuestos y tienen derecho a acceder a permisiones (p.11).

Asimismo, la dimensión Descanso semanal y vacaciones, se menciona en el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) que un trabajador posee la oportunidad de descansar en un periodo mínimo de veinticuatro (24) horas

consecutivas por semana y acceso a vacaciones de (30) días calendario consecutivos (pp.13-14).

Finalmente, la dimensión Régimen disciplinario, sostiene el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) que es la integración de normas de aspecto formal, de trámite y de principio jurídico en el que se fundamentarán las disposiciones y decisiones de la entidad respecto al desenvolvimiento del trabajador (p.20).

Por otro lado, la variable rendimiento laboral, es descrita por Gabini (2018) como la característica de un comportamiento positivo que adopta una persona ante lo que percibe en su entorno de trabajo, este comportamiento positivo es esencial para el éxito de la entidad en la que labora (p.27).

Con el propósito de lograr la eficacia en los trabajos, es necesario identificar los vínculos entre el rendimiento laboral, los individuos y los aspectos situacionales que se inevitablemente pueden generar influencia en lo mencionado. El rendimiento laboral constituye una pieza esencial en la que se sostendrá el éxito de la entidad empresarial, pues el rendimiento es el fiel reflejo de la gestión con la que se está ejecutando los procesos operativos de dicha institución. Además, el rendimiento es importante para las personas, ya que el logro de las tareas puede ser una fuente de satisfacción. De esta forma, el rendimiento laboral alude a la integración de actitudes positivas con las que se desenvuelve un trabajador y con las cuales generará beneficios a la institución (Khoshnaw y Alavi, 2020, p.606).

El rendimiento resultará directamente de la perspectiva que obtenga un trabajador respecto a su entorno de trabajo, pero también debe considerarse otros factores como la relación con sus compañeros, con sus jefes inmediatos e incluso con la gestión que estos personajes ejerzan. Muchos factores pueden influir en el rendimiento laboral del empleado, incluido el equipo, el entorno físico de trabajo, la asignación de tareas según la relevancia, los reconocimientos de tipo verbal, actitudinal o remunerada, la atención en la

observación de cada función, entre otros. Así, los aspectos físicos son los que más se pueden percibir y por tanto ocasionan que un trabajador establezca una opinión y una actitud frente a ello (Diamantidis y Chatzoglou, 2018, p.174).

Cabe señalar que el rendimiento laboral debe corresponder a un conjunto de tácticas e intervenciones que el campo de la psicología industrial y organizacional podría utilizar para mejorar el rendimiento humano en las organizaciones laborales. Estas técnicas promueven en su mayoría la aplicación de filtración, integración, especialización e incentivo. Además, otras estrategias que podrían involucrar la eliminación de las restricciones que impiden que las personas contribuyan a los objetivos de la organización y que brinden a las personas mejores oportunidades para contribuir con la organización también podrían afectar el rendimiento directamente (Cuyper et al., 2020, p.2).

Ante ello, Jalagat (2017) sostiene que el rendimiento laboral es la actitud de un trabajador que resulta conveniente desarrollarlo para generar mayores resultados a partir de este y debe mantenerse a lo largo del periodo ocupacional de un trabajador. Esto indica la importancia del rendimiento como una característica positiva que desarrolla una persona e integra diversas posiciones respecto a su ambiente laboral y las cuales las ejecuta en sus funciones mientras corresponda. Se concibe relevante señalar que un comportamiento refiere a la eficacia en un valor planteado por la organización. Así, el constructo desempeño distingue comportamientos determinados por diferentes individuos y comportamientos que ejecuta el mismo individuo en diferentes momentos (p.3).

Por otro lado, Aguinis (2019) refiere que el rendimiento apunta a la serie de actitudes de carácter asertivo y positivo en un trabajador para distinguirlo de los demás. El dominio de rendimiento aborda la forma en la que un trabajador desarrolla su comportamiento, tanto negativo como positivo son los que tendrán efectos en la productividad. Por lo tanto, comportamiento en el dominio del desempeño en un trabajador puede significar la obtención de

variables para la organización que van desde ligeramente a extremadamente positivos para los comportamientos que pueden ayudar al logro de las metas de la organización y de leves a extremadamente negativos para los comportamientos que pueden dificultar el logro de las metas de la organización (p.20).

Ahora bien, la Teoría del comportamiento planificado apunta que es el comportamiento en relación con las acciones orientadas intencionalmente y luego llevadas a un contexto real. Al considerar que la satisfacción se desarrolla a partir de la eficacia en las funciones laborales, se comprende que ambas situaciones se corresponden de alguna forma porque ambas son consecuencia de la dirección del área gerencial. En esta situación, el empleado basa su actitud en el aspecto social del trabajo más que en el rendimiento de la tarea, por lo que la satisfacción con el trabajo no conduciría necesariamente a niveles altos de rendimiento (Ordoñez et al., 2021, p.132).

Por tanto, los modelos teóricos que sugieren que el rendimiento laboral precede causalmente a las actitudes laborales generalmente se basan en el marco de valor de expectativa. La idea más básica detrás de las teorías del valor de las expectativas es que las personas que tienen altas expectativas o anticipaciones sobre un resultado se comportarán de manera diferente que las personas con bajas expectativas. El valor que las personas otorgan a los resultados, que van desde muy positivos a muy negativos, también afectará su comportamiento (Dalal et al., 2020, p.2).

En adición a ello, el modelo de Lawler y Porter se caracteriza por plantear que los altos niveles de rendimiento generarían recompensas para los empleados, lo que a su vez aumentaría su satisfacción con el trabajo. Este modelo es consistente con la definición de desempeño laboral como, no realmente un comportamiento, sino más bien una evaluación de un comportamiento. De esta forma, el rendimiento se define utilizando las evaluaciones de los supervisores sobre el comportamiento laboral, es muy probable que la

operacionalización esté ligada a las recompensas de la organización (Ogbogu, 2017, p.184).

Por su parte, el modelo de Locke también apoyó la idea de que la satisfacción podría concebirse como un resultado del rendimiento, usando la teoría de la meta. En este modelo, el desempeño se basa en el comportamiento dirigido a objetivos, y la satisfacción proviene de si el desempeño de uno cumplió con estos objetivos. Los fenómenos de la satisfacción laboral que causan el rendimiento laboral no son mutuamente excluyentes, pues se ha detallado explícitamente la probabilidad de que la satisfacción laboral y el rendimiento se causen simultáneamente (Nabeel y Asif, 2017, p.69).

El rendimiento es un concepto de múltiples componentes, esto significa que es importante que se identifique cuáles son dichos factores componenciales en el proceso de un rendimiento, para alcanzar lo planificado. El comportamiento aquí se relaciona con las actitudes que promueven un trabajo adecuado, mientras que aquel relacionado con el trabajo obtenido se relaciona con los medios de haber promovido el comportamiento. Así, se entiende que existe una integración una situación de correspondencia entre el rendimiento de una persona y la trascendencia de sus efectos, puesto que la expectativa del resultado depende de incentivos y capacidades cognitivas confluyendo entre sí desencadenando la positividad conductual (Schneider et al., 2019, p.329).

Asimismo, la gestión del rendimiento laboral es toda la actividad que se lleva a cabo para mejorar el desempeño de una empresa u organización, incluyendo el desempeño de cada individuo y grupo de trabajo de la empresa. El rendimiento de los empleados es una acción que realizan los empleados para llevar a cabo el trabajo realizado por la empresa, es decir, su rendimiento no es independiente, sino que siempre se relaciona con la satisfacción laboral del empleado y el nivel de recompensa otorgado, y está influenciado por las habilidades, capacidades y características individuales (Hassan et al., 2019, p.76).

En cuanto a la dimensión Rendimiento en la tarea, sostiene Gabini (2018) que el rendimiento evidenciado en la ejecución de una función refiere al nivel de desempeño que demuestra una persona sus habilidades, las cuales son identificadas y premiadas por la entidad para fomentar esta misma actitud en los demás (p.35).

En términos de Krijgsheld et al. (2022), el rendimiento en la tarea es un entendimiento bajo términos contractuales entre un empleador y un empleado o un gerente y un subordinado para realizar una tarea asignada. Por ello, el rendimiento en la tarea puede entenderse como el cumplimiento de los deberes y responsabilidades del rol relevante en la descripción del trabajo por parte de un empleado y depende de la eficiencia del empleado para cumplir con los deberes y responsabilidades. Es decir, se trata de cuán efectiva y eficientemente los empleados cumplen con sus responsabilidades (p.2).

Por lo tanto, el rendimiento en la tarea de los empleados contribuye directa o indirectamente a todas las actividades de la empresa, incluida la producción y la eficiencia y productividad de la empresa. Desde la perspectiva del empleado, el rendimiento en la tarea se refiere a las acciones que son esperadas, evaluadas y recompensadas. Si bien la competencia profesional, las descripciones claras del trabajo, un ambiente de trabajo adecuado y las cualidades morales son importantes para un alto desempeño en la tarea, una descripción del trabajo precisa y confiable aumentará, y una descripción del trabajo poco clara disminuirá la calidad de la evaluación del desempeño (Chiaburu et al., 2017, p.99).

Los empleados siempre tienen una percepción de su desempeño. Sin embargo, no solo cumplen las tareas especificadas en sus indicadores clave de rendimiento, sino también muchas tareas diferentes dentro de la organización durante el día, y la mayoría de ellas no están especificadas en los indicadores. Por lo tanto, los empleados perciben dos desempeños de tareas diferentes: desempeño de tareas generales y específicos (Lai et al., 2020, p.3).

En cuanto al desempeño general percibido de la tarea, incluye la percepción de cómo la persona realiza todas las actividades en la empresa, ya sea que estén directamente relacionadas con los indicadores clave de desempeño o no, como llegar a tiempo al trabajo, ayudar a los compañeros de equipo, la calidad general del servicio producido y la contribución a las actividades de la empresa distintas de las tareas definidas en la descripción del puesto (Lai et al., 2020, p.3).

Respecto al desempeño de tareas específicas percibido, es la percepción de los empleados sobre su desempeño en relación con las actividades principales en la descripción de su trabajo. Además, todos los empleados tienen conocimiento de sus indicadores clave de desempeño, evaluados de manera formal o informal. La percepción general del desempeño de la tarea también debería aumentar si un empleado percibe un alto desempeño en tareas específicas (Lai et al., 2020, p.3).

A su vez la dimensión Rendimiento en el contexto, señala Gabini (2018) que se trata de tareas no integradas, sino diferenciadas y asignadas por el requerimiento de una determinada situación, sin embargo, debe concebirse como importante también en el rendimiento general (p.37).

Por su parte, Kappagoda (2018) señala que el rendimiento en el contexto refiere a las actividades que actúan como soporte de las tareas correspondientes de la función técnica. Un ejemplo claro de este tipo de rendimiento se evidencia en la interacción de los compañeros de trabajo, ofrecerse voluntariamente como apoyo en tareas y defender la organización. El rendimiento en el contexto es importante porque representa un tipo de comportamiento que está en gran parte bajo el control motivacional de los individuos (p.163).

La construcción del rendimiento contextual amplía el dominio del desempeño para incluir una variedad de comportamientos no específicos del trabajo. Las definiciones de rendimiento contextual se basan en la investigación en las

áreas de comportamiento organizacional prosocial, comportamiento extraño y comportamiento de ciudadanía organizacional. El rendimiento contextual incorpora aspectos clave de estos constructos para describir una dimensión amplia del rendimiento laboral distinta de las actividades de tareas centrales. Si bien estos comportamientos se han reconocido durante mucho tiempo como importantes en las organizaciones, solo recientemente se ha definido su función en términos del rendimiento individual y se ha diferenciado de los constructos cognitivos y actitudinales (Manrique y Ting, 2017, p.52).

La naturaleza del rendimiento contextual ha sido investigada en una variedad de ocupaciones que incluyen contextos gerenciales, militares y de manufactura. Se ha prestado menos atención al papel del rendimiento contextual en ocupaciones altamente técnicas, como el control del tráfico aéreo. A continuación, describimos la naturaleza del trabajo de un controlador de tránsito aéreo y describimos los elementos clave de la tarea y el rendimiento contextual dentro de este trabajo. El rendimiento contextual no está regulado de la misma manera dentro del control de tránsito aéreo. Hay al menos tres elementos de rendimiento contextual en el control del tráfico aéreo. Estos elementos son el trabajo en equipo, la profesionalidad y el apoyo a los objetivos de la organización (Tufail et al., 2017, p.272).

Por último, la dimensión comportamientos contraproducentes, para Gabini (2018) son aquellas actitudes que, en lugar de beneficiar, perjudican la operatividad de la empresa, pues los compañeros de trabajo tampoco prestan su apoyo a los demás (p.40).

En ese sentido, Pletzer (2021) sostiene que los comportamientos contraproducentes son cualquier comportamiento intencional por parte de un miembro de la organización visto por la organización como contrario a sus intereses legítimos. Es también una forma de protesta en la que los miembros de la organización expresan su descontento o intentan resolver la injusticia dentro de la organización. A su vez, Pletzer (2021) afirma que es posible apuntar dos formas de comportamiento contraproducente, individual o

colectivo, los cuales pueden tener dos tipos de objetivos: el individuo o la organización (p.2).

Mercado et al. (2018) asevera que los comportamientos contraproducentes representan un riesgo tanto para el individuo como para la organización. Dichos comportamientos pueden manifestarse en una amplia variedad de formas, desde actos menores como irse temprano, trabajar lento, difundir rumores y uso inapropiado de Internet hasta actos mayores como robar o sabotear el equipo de la organización, acoso o violencia física hacia otros miembros de la organización. la organización. Conforman las principales preocupaciones de muchas organizaciones, pues necesitan atención urgente, señalado como un problema que viola normas organizacionales importantes y amenaza el bienestar de una organización, sus miembros o ambos (p.110).

Así también, las emociones negativas están relacionadas con el comportamiento laboral contraproducente porque los empleados que crean problemas en el trabajo de los demás y no ayudan a los demás suelen tener emociones negativas. El comportamiento contraproducente en el lugar de trabajo es una clase de comportamiento que actúa en contra de los intereses de la organización, en el que los individuos, por lo general, eligen conscientemente participar. El aumento del comportamiento laboral contraproducente se ha relacionado con la disminución del rendimiento o la productividad, la insatisfacción del empleador y una mayor angustia psicológica. De modo que el comportamiento negativo de los empleados está relacionado con el comportamiento de los empleados con los demás, lo que a su vez puede reducir el desempeño de otros empleados y causar conflictos (Cohen y Diamant, 2019, p.2902).

### **III. METODOLOGÍA**

La investigación se orientó según el enfoque cuantitativo. Es decir, el investigador estará interesado en demostrar sus hipótesis mediante datos cuantificables. Así, realizar una medición es fundamental para integrar la observación empírica y la información teórica. Dichos datos se presentan de forma numérica, como estadística, porcentajes, etc. (Ñaupas et al., 2018, p.140).

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Básica: De acuerdo con Arias y Covinos (2021) se le denomina también como teórica o dogmática. Entre su principal característica está en que inicia y termina en el marco teórico puesto que busca formular o modificar teorías para incrementar el conocimiento en torno a las variables (p.68).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

- No experimental: Este diseño de investigación se basa en la observación que realiza el investigador sin que esto implique algún tipo de manipulación. Por ende, no se tiene control sobre las variables por lo que la interpretación se realiza en base a la observación (Hernández y Mendoza, 2018, p.174).
- Transversal: Sostienen Arias y Covinos (2021) que este corte es utilizado para la observación y el análisis de un fenómeno en un momento exacto de la investigación, con la finalidad de poder estudiar distintos grupos o muestras de estudio (p.369).
- Correlacional: Este alcance permite que se identifique el grado de relación que existe entre dos o más variables, sin que esto implique la existencia de influencia de una sobre la otra. Cabe señalar que las correlaciones son estimadas haciendo uso de métodos estadísticos.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Reglamento interno

R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) herramienta que permite el reconocimiento de lineamientos y disposiciones para establecer el orden interno y el respaldo de cada civil en la institución pública (p.3).

**Dimensiones:**

**Jornadas y horarios de trabajo:**

R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) sostiene que se trata de periodos laborales especialmente para la ejecución de las actividades específicas de la empresa y asignadas según el cargo y el desenvolvimiento del trabajador, el horario de trabajo inicia y finaliza con horas específicas (p.6).

**Control de asistencia:**

R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) se refiere a que existe la responsabilidad de asistir a un horario preestablecido en donde inicia un trabajador sus labores, sea el cargo que tenga, sin tiempos de demora a excepción de algún aviso previo, el trabajador debe registrarse con reloj biométrico (p.7).

**Permisos, licencias e inasistencias:**

R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) es la facilidad brindada a un trabajador por algún tema de emergencia o requerimiento externo, pues las personas pueden estar indispuestos y tienen derecho a acceder a permisiones (p.11).

**Descanso semanal y vacaciones:**

R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) que un trabajador posee la oportunidad de descansar en un periodo mínimo de veinticuatro (24) horas consecutivas por semana y acceso a vacaciones de (30) días calendario consecutivos (pp.13-14).

**Régimen disciplinario:**

R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) que es la integración de normas de aspecto formal, de trámite y de principio jurídico en el que se fundamentarán las disposiciones y decisiones de la entidad respecto al desenvolvimiento del trabajador (p.20).

**Variable 2: Rendimiento laboral**

Gabini (2018) indica que es la característica de un comportamiento positivo que adopta una persona ante lo que percibe en su entorno de trabajo, este comportamiento positivo es esencial para el éxito de la entidad en la que labora (p.27).

**Dimensiones:**

**Rendimiento en la tarea:**

Gabini (2018) el rendimiento evidenciado en la ejecución de una función refiere al nivel de desempeño que demuestra una persona sus habilidades, las cuales son identificadas y premiadas por la entidad para fomentar esta misma actitud en los demás (p.35).

**Rendimiento en el contexto:**

Gabini (2018) se trata de tareas no integradas, sino diferenciadas y asignadas por el requerimiento de una determinada situación, sin embargo, debe concebirse como importante también en el rendimiento general (p.37).

**Comportamientos contraproducentes:**

Gabini (2018) son aquellas actitudes que, en lugar de beneficiar, perjudican la operatividad de la empresa, pues los compañeros de trabajo tampoco prestan su apoyo a los demás (p.40).

**3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población**

De acuerdo con Arias y Covinos (2021) la población es un conglomerado limitado de elementos que comparten rasgos similares o comunes entre ellos. Asimismo, la elección y conformación depende del criterio del investigador (p.113). En ese sentido, en la investigación fueron considerados 160 trabajadores del puesto de control.

**3.3.2 Muestra**

Sostienen Arias y Covinos (2021) que la muestra es una proporción extraída de la población que cuenta con las características necesarias para ser representativa. Esta condición garantiza que los hallazgos y conclusiones puedan ser extensivas al resto de la población (p.118).

### **3.3.3 Muestreo**

La muestra fue seleccionada de manera probabilística al azar simple. Esto implica que para determinar la cantidad exacta se utilizó una fórmula matemática y que cada elemento que conforma la población tuvo las mismas probabilidades para ser electa. Asimismo, por ser elegido al azar simple se empleó un método aleatorio mediante una fórmula **Ver anexo 8**.

Así se determinó una muestra compuesta de 113 trabajadores del puesto de control migratorio.

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

La técnica utilizada fue la encuesta. Arias y Covinos (2021) sostienen que es un método de investigación y de recojo de datos que se utilizan para recabar información en diferentes temas. Existen diversas maneras de aplicar las encuestas y distintos objetivos, estos dependerán de aquello que se busca (p.81).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Para Arias y Covinos (2021) esta herramienta de recojo de información se utiliza en las investigaciones científicas y consisten en una serie de preguntas que se organizan siguiendo un orden lógico establecido en la matriz de operacionalización (p.82).

Fueron elaborados dos instrumentos, el primero para medir el reglamento interno y el segundo para el rendimiento laboral. Así, el primer instrumento constará de 21 preguntas clasificadas en cinco dimensiones: jornadas y horarios de trabajo, control de asistencia, permisos, licencias e inasistencias, descanso semanal y vacaciones y régimen disciplinario. Asimismo, serán calificados haciendo uso de la Escala Likert con las siguientes alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). En tanto, el segundo instrumento compuesto de 15 preguntas ordenadas en tres dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes. Siendo calificados mediante la Escala de Likert con las siguientes alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

La herramienta de recopilación de datos ha sido validada mediante el procedimiento de juicio de expertos en la materia a quienes se les encargó que examinen la relación entre las dimensiones de la encuesta y las preguntas formuladas. Los expertos encargados de dicho procedimiento fueron: Mg. Luz Marlene Ricalde Chuco; Dr. Paul Paucar y Dra. Beatriz Panche. **Ver anexo 9:** Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación

Para conocer la confiabilidad de la herramienta se utilizó una muestra de 15 trabajadores del puesto de control migratorio con el coeficiente alfa de Cronbach utilizando el software IBM SPSS Statistics 26. El primer instrumento obtuvo un valor de 0,951 lo que significa una confiabilidad excelente. El segundo instrumento arrojó un valor de 0,871 que expresa una confiabilidad buena. **Ver anexo 12:** Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra.

### **3.5. Procedimientos**

Después de obtener la aprobación del proyecto de investigación por parte de la universidad y de contar con la autorización para llevar a cabo actividades de recolección, fueron aplicados los cuestionarios a los miembros del personal que trabaja en el puesto de control migratorio. Debido a los horarios rotativos se optó por ejecutar las encuestas de manera virtual, compartiendo el enlace del formulario de Google Forms a través de WhatsApp y Facebook. Por esta razón, solo se tramitó el permiso para realizar dos visitas presenciales para el recojo de información puesto que en esos días pudieron recogerse las respuestas de las personas que tuvieron problemas para contestar de manera virtual. Cuando se tuvo la certeza de contar con la totalidad de la muestra encuestada se elaboró una base de datos en Excel.

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

La información proveniente de las respuestas de los participantes fue organizada de acuerdo a las dimensiones de cada variable en una base de datos hecha en Microsoft Excel. Con la base de datos elaborada y ordenada se procedió a realizar el procesamiento de resultados estadísticos en SPSS

versión 25. Ahora bien, el análisis estadístico comprende dos tipos: descriptivo e inferencial. La estadística descriptiva permitió conocer el porcentaje y el nivel de cada variable de acuerdo con las respuestas obtenidas, este dato se presentó mediante tablas y gráficos. La estadística inferencial se empleó en la etapa de constratación de hipótesis, estas fueron expresadas con la prueba de normalidad para determinar el tipo de prueba estadística y la prueba estadística de R de Pearson o Rho de Spearman según establezcan los resultados. Para ambos casos se utilizó la cifra de 0.05 como nivel de significancia.

### **3.7. Aspectos éticos**

El investigador procuró cumplir con lo establecido por la universidad y la comunidad científica para garantizar el apego a los principios éticos. En efecto, se ha cumplido con el citado correcto para evitar situaciones de plagio o vulneración a los derechos de autor. Asimismo, el tratamiento que se le dio a los datos fueron destinados unicamente a cumplir con los objetivos de la investigación, sin que esto represente alguna molestia para los participantes. Finalmente, nadie fue inducido a participar por obligación o desconociendo la finalidad del estudio, puesto que aceptaron leyendo el consentimiento informado y haciendo las preguntas respectivas.

#### **IV. RESULTADOS**

En el desarrollo de la investigación, fueron obtenidos los siguientes resultados:

En relación con el resultado de la prueba estadística de la hipótesis general de la presente investigación, se observó una correlación positiva media entre el reglamento interno y el rendimiento laboral que equivale al 70.9%; encontrando una positiva significación estadística entre las variables investigadas.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 1 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable, es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, jornadas y horarios de trabajo, con una significación positiva equivalente al 55%.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 2 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable, es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, control de asistencia, con una significación positiva equivalente al 60.6%.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 3 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable, es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, permisos, licencias e inasistencias, con una significación positiva equivalente al 61.2%.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 4 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable, es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, descanso semanal y vacaciones, con una significación positiva equivalente al 57.4%.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 5 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable,

es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, régimen disciplinario, con una significación positiva equivalente al 63.8%.

**Ver anexo 13:** estadística descriptiva **y ver anexo 14:** estadística inferencial, de todos los ítems, así como la comprobación de cada una de las hipótesis de la investigación desarrollada respectivamente.

## V. DISCUSIÓN

Se debe entender que el reglamento interno es la información consignada en el Reglamento Interno de Servidores Civiles de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Así, de acuerdo con R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) herramienta que permite el reconocimiento de lineamientos y disposiciones para establecer el orden interno y el respaldo de cada civil en la institución pública. A ello se agrega que el rendimiento laboral, es descrita por Gabini (2018) como la característica de un comportamiento positivo que adopta una persona ante lo que percibe en su entorno de trabajo, este comportamiento positivo es esencial para el éxito de la entidad en la que se trabaja.

De acuerdo, con los resultados descriptivos, se evidenció que respecto al reglamento interno, el 41.6% estuvo en un nivel moderado (47 trabajadores) y según sus niveles de las dimensiones, tanto las Jornadas y horarios de trabajo (61.9%) como el Control de asistencia (46.9%) se encontraron en un nivel moderado; en cambio, los Permisos, licencias e inasistencias (58.4%), el Descanso semanal y vacaciones (59.3%) y el Régimen disciplinario (51.3%) estuvieron en un nivel inadecuado entre los trabajadores del puesto de control migratorio.

Asimismo, respecto al rendimiento laboral, el 66.4% estuvo en un nivel regular (75 trabajadores) y en los niveles de las dimensiones del rendimiento laboral, tanto el Rendimiento en la tarea (46%) como el Rendimiento en el contexto (40.7%) se encontraron en un nivel bueno; en cambio, los Comportamientos contraproducentes (56.6%) estuvieron en un nivel regular entre los trabajadores del puesto de control migratorio.

Así, según el estudio que desarrolló Agüero (2020) halló que el rendimiento laboral se manifestó con deficiencia en un 59.4%, regular en 27.1% y el 12.5% en quienes rinden adecuadamente, por tanto, se especifica que cada trabajador ha percibido una inapropiada asignación de tareas, no se

consideran aptos para la intervención de ciertas funciones y el entorno generado por la empresa no es cómodo para realizar sus actividades. En cambio, el estudio que realizó Cabezas (2022) expresó que un 17% tuvo posibilidades de mejora, y un 44% indicó un nulo cumplimiento.

De igual manera, los resultados a los que ha llegado la investigación permiten señalar que la metodología empleada es útil para la medición de la correlación entre ambas variables. En ese sentido, debido a su carácter cuantitativo se demuestran mediante magnitudes y porcentajes los datos descriptivos e inferenciales que confirman la existencia de correlación entre el reglamento interno y sus dimensiones con el rendimiento laboral. Además, al haber elaborado un instrumento exclusivo para la valoración del reglamento interno y este haber sido validado, garantiza la efectividad de sus resultados en el presente estudio como en futuras investigaciones.

También de acuerdo con el resultado de la prueba estadística de la hipótesis general de la presente investigación, se observó una correlación positiva media entre el reglamento interno y el rendimiento laboral que equivale al 70.9%; encontrando una positiva significación estadística entre las variables investigadas. Estos resultados en concordancia con Ávila (2022) quien halló que el vínculo percibido entre la aplicación de la normativa a nivel interno y la eficiencia de los trabajadores pueden vincularse fuertemente ( $r = 0,983$ ), del mismo modo la relación entre las dimensiones del reglamento interno y el desempeño laboral presentaron una correlación directa, positiva alta.

Por esta razón, tal como sostiene Gabini (2018) la necesidad de analizar la variable rendimiento laboral de un trabajador en cualquier organización constituye una pieza clave y fundamental que garantiza la efectividad en el desarrollo de los procesos. En ese sentido, los resultados evidencian que, en la valoración expresada por los trabajadores del puesto de control migratorio sobre su propio rendimiento laboral, el reglamento interno, desempeña un rol preponderante como factor relacionado. Así, ante el desconocimiento

voluntario o inconsciente de lo establecido en él, la convivencia y la fluidez organizacional de todas las áreas podría verse vulnerada.

Además, según los resultados de la prueba del análisis de la primera hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre el rendimiento laboral y la dimensión jornadas y horarios de trabajo con una significación positiva equivalente al 55%. Se coincide con la investigación de Vilca (2018) quien expresó que existe un vínculo entre estas variables y además es muy elevado, con una correlación positiva media ( $\rho = 0,483$ ). A ello, se agrega lo que indica el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) que sostiene que las jornadas y horarios de trabajo se tratan de periodos laborales especialmente para la ejecución de las actividades específicas de la empresa y asignadas según el cargo y el desenvolvimiento del trabajador, el horario de trabajo inicia y finaliza con horas específicas.

Partiendo de la condición de agente externo de las jornadas y horarios de trabajo, Diamantidis et al. (2018) sostiene que existen elementos que son externos al trabajador y que intervienen en su rendimiento cotidiano. Así, la dirección y todo aquel que ejerza un cargo de liderazgo deberá contemplar dichos factores. Además, señala Dalal et al. (2020) que la perspectiva interna de la persona permite una amplia gama de posibilidades sobre las cuales apuntalar las decisiones que se tomen en la institución. Debido a ello, la Ley de Modernización del estado ha puesto en marcha una serie de acciones que buscan una participación dinámica pensada en mejorar las condiciones de trabajo en el Estado para orientar un servicio eficiente al ciudadano.

Además, según los resultados de la prueba del análisis de la segunda hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre el rendimiento laboral y la dimensión control de asistencia con una significación positiva equivalente al 60.6%. En el contexto, Bunjaku (2020) donde halló que las instituciones públicas deben tomar en consideración los cambios en la gestión de los empleados, lo que abordar la parcialidad y la promoción subjetiva y las reubicaciones de empleados. Se considera lo

establecido en el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) sobre el control de asistencia que se refiere a que existe la responsabilidad de asistir a un horario preestablecido en donde inicia un trabajador sus labores, sea el cargo que tenga, sin tiempos de demora a excepción de algún aviso previo, el trabajador debe registrarse con reloj biométrico.

Los procesos disciplinarios y reglamentarios implementados en el Estado peruano están sujetos a lo establecido en la Ley del Servicio Civil que a su vez se sustenta en la política de modernización del estado. En esa línea, las medidas de control establecidas para el cumplimiento adecuado de las funciones de cada trabajador están en concordancia con lo que establece la Organización Internacional del Trabajo (OIT) previstos como parte del Convenio 151 y que también contempla la Constitución Política del Perú (Ley N.º 30057, 2014).

Esto debido a que cada acción que se implemente como medida correctiva o de control del personal en búsqueda de mejora de competencias y del compromiso del personal de la institución no debe ser visto como un exceso o hecho que debilite el desarrollo orgánico de las actividades (Diamantidis et al., 2018). No debe perderse en ninguna circunstancia la perspectiva y afectar la personalidad o las emociones de los trabajadores ya que esto repercute en su rendimiento. Así, es mejor aplicar acciones preventivas en las que se capacite y socialicen las normas de convivencia a que implementar procesos sancionadores (Dalal et al., 2020).

Además, según los resultados de la prueba del análisis de la tercera hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable, es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, permisos, licencias e inasistencias, con una significación positiva equivalente al 61.2%. No obstante, la investigación de Flores (2019) evidenció una conexión completa entre las variables, esto se reflejó en el coeficiente de 0.755 que resultó una relación positiva considerable. También de acuerdo con el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) los permisos, licencias e

inasistencias es la facilidad brindada a un trabajador por algún tema de emergencia o requerimiento externo, pues las personas pueden estar indispuestos y tienen derecho a acceder a permisiones.

Estos resultados ponen particular énfasis en la relación existente entre el desempeño demostrado por los trabajadores y las solicitudes para ausentarse en diversas ocasiones en el puesto de control. Un análisis amplio permite entender que la misma rutina de trabajo magnifica las condiciones que permiten el surgimiento de niveles elevados de ansiedad lo que a su vez conlleva a niveles bajos de rendimiento laboral (Schneider et al., 2019). Entonces, si no se aborda el rendimiento laboral como un proceso conjunto que exige la autorregulación, la voluntad política y la autorregulación de los funcionarios, no se conseguirá el progreso ni los objetivos esperados por parte de la entidad (Khoshnaw et al., 2020). Así, bajo estas condiciones se busca como requisito en el perfil del servidor público una amplia capacidad de innovación, siendo esta una ventaja comparativa que le permita producir mejoras significativas en sus métodos, prototipos, productos, servicios, etc. (CEPAL, 2022).

Además, según los resultados de la prueba del análisis de la cuarta hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre el rendimiento laboral y la dimensión descanso semanal y vacaciones con una significación positiva equivalente al 57.4%. A ello, se agrega la investigación de Gonzáles (2018) quien expresó que el reglamento interno debe ser cumplido dentro de la organización, por ello, actividades como el descanso semanal y las vacaciones deben ser promovidas para su aplicación. Además, el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) indica que el descanso semanal y vacaciones son obligaciones que un trabajador posee; por ello, se debe brindar la oportunidad de descansar en un periodo mínimo de veinticuatro (24) horas consecutivas por semana y acceso a vacaciones de (30) días calendario consecutivos.

La evaluación del rendimiento laboral y del conocimiento sobre el reglamento interno de cualquier entidad estatal permite entender que el rol de autoridad desempeñada por los gerentes debe acompañarse de un sustento o fundamento legal que les permita a los trabajadores sentir que no se vulneran sus derechos (Gabini, 2018). Así, en el caso explícito del tema de descanso y vacaciones no son aspectos que dependan de una persona, sino de un beneficio que les corresponde por derecho (Ley N.º 30057, 2014). Ante ello, la retroalimentación que se obtiene de analizar las tres dimensiones del rendimiento debe ser presentada junto con los datos obtenidos en relación con el reglamento. Una política de incentivos y promociones que estimula un mejor rendimiento laboral, si se trata del estado, debe estar enmarcado dentro de la norma, de su reglamento y contemplar siempre el beneficio equitativo.

Además, según los resultados de la prueba del análisis de la quinta hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre el rendimiento laboral y la dimensión régimen disciplinario con una significación positiva equivalente al 63.8%. En la investigación de Tulcán y Vallejo (2022) expresaron que la falta de un reglamento interno de trabajo ocasiona que los colaboradores no sean conscientes de sus obligaciones y derechos lo que trae como consecuencia el desconocimiento de las sanciones que conlleva el no cumplir el reglamento. Asimismo, el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) establece que el régimen disciplinario y el rendimiento laboral es la integración de normas de aspecto formal, de trámite y de principio jurídico en el que se fundamentarán las disposiciones y decisiones de la entidad respecto al desenvolvimiento del trabajador.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación considerable ( $r = 0,709$ ).
2. Se concluyó que la relación que existe entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ( $r = 0,550$ ).
3. Se concluyó que la relación que existe entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ( $r = 0,606$ ).
4. Se concluyó que la relación que existe entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ( $r = 0,612$ ).
5. Se concluyó que la relación que existe entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ( $r = 0,574$ ).
6. Se concluyó que la relación que existe entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ( $r = 0,638$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la implementación continua de la responsabilidad laboral y social en el sistema organizacional de un puesto migratorio del Callao, con la finalidad de que haya una mejora uniforme entre la asociación del control interno y el rendimiento laboral presentado por los colaboradores. De esta forma, las principales acciones a aplicar son la identificación plena y el respeto del Reglamento Interno de Trabajo (RIT) para fomentar la predisposición de los trabajadores por corresponder profesionalmente con las actividades laborales encomendadas.
2. Se sugiere capacitar apropiadamente al personal, respecto de las jornadas y los horarios de trabajo, para que este se desempeñe y rinda eficientemente en un puesto de control migratorio del Callao. Asimismo, es importante promover talleres y charlas informativas, además de asistencias psicológicas, orientadas a la satisfacción laboral del trabajador, con la finalidad de sumar conocimientos personales a través de la sinergia e incentivar la comunicación horizontal entre todas las áreas de trabajo de la organización gubernamental.
3. Se recomienda mantener la comunicación efectiva con las áreas a fin de establecer un vínculo responsable entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de los trabajadores. De esta manera, se registrará o evaluará las asistencias, inasistencias y faltas, en correspondencia con el adecuado nivel de producción que debe presentar el colaborador. Adicionalmente, es importante mejorar los procesos de planificación interna, la identificación de los equipos de trabajo, mientras los colaboradores se desempeñan en un puesto de control migratorio.
4. Se sugiere que el organismo de control migratorio gestione, mejore y mantenga la transparencia en los procesos de permisos, licencias e inasistencias para seguir optimizando el rendimiento laboral de los trabajadores sin perjudicar a la organización. En tal sentido, para mejorar

estos procesos es necesario efectuar estrategias específicas de motivación e inclusión, con la finalidad de integrar a los colaboradores y fomentar en ellos un buen ambiente laboral, además de impulsar su productividad en función de un puesto de control migratorio del Callao.

5. Se recomienda organizar de forma óptima el descanso semanal y las vacaciones de los colaboradores de acuerdo con el rendimiento laboral y el desempeño de estos para no incurrir en problemas administrativos o de procesos y subprocesos internos. Asimismo, es importante seguir implementando nuevas herramientas tecnológicas, además de brindar capacitaciones, talleres y charlas recurrentes de Recursos Humanos al personal estatal, con la finalidad de registrar la información completa y precisa y verídica sobre los factores mencionados.
  
6. Se sugiere evaluar las posibles causas de indisciplina, si fuese el caso, en correspondencia con el rendimiento laboral. De esta manera, se mejora la productividad en el organismo estatal y se evitan posibles problemas organizacionales. Adicionalmente, es idóneo reforzar el compromiso de los colaboradores a través de la atención de los directivos, esto es, resolver los requerimientos y necesidades de cada trabajador, con la finalidad de salvaguardar el buen ambiente laboral y crear una cultura de conciencia disciplinaria.

## REFERENCIAS

- Agüero, W. (2020). *Sistema de control interno para el rendimiento laboral en el área recursos humanos de la Red Asistencial Lambayeque EsSalud*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46929>
- Aguinis, H. (2019). *Performance Management For Dummies* (1 ed.). For Dummies.
- Arce, E. (2021). *Derecho individual del trabajo en el Perú: Desafíos y deficiencias*. Palestra Editores.
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Avila, H. (2022). *Reglamento interno y desempeño laboral en la Empresa municipal del Terminal Terrestre del Cantón Cañar-EP, Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80691>
- Boza, G. (2020). *Lecciones de derecho del trabajo*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.
- Bunjaku, F. (2020). Normas, Reglamentos y Gestión de Personas: Análisis crítico sobre las promociones y reubicaciones de empleados en las empresas estatales de países en proceso de transición. *Revista EJELS-Austria*, 4(1). <https://eprints.ugd.edu.mk/id/eprint/24434>
- Cabezas, C. (2022). *Gestión de talento humano y rendimiento laboral*. [Tesis de maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5005>
- Chiaburu, D., Oh, I., Wang, J., & Stoverink, A. (2017). A bigger piece of the pie: The relative importance of affiliative and change-oriented citizenship and task performance in predicting overall job performance. *Human Resource Management Review*, 27(1), 97-107. <https://doi.org/10.1016/j.hrmmr.2016.09.006>
- Cohen, A., & Diamant, A. (2019). The role of justice perceptions in determining counterproductive work behaviors. *The International Journal of Human*

*Resource Management*, 30(20), 2901-2924.  
<https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1340321>

- Cordero, E. (2019). Los reglamentos como fuente del derecho administrativo y su control jurisdiccional. *Ius et Praxis*, 25(1). doi:10.4067/S0718-00122019000100285
- Cuyper, N., Schreurs, B., Witte, H., & Selenko, E. (2020). Impact of job insecurity on job performance introduction. *Career Development International*, 25(3), 1-16. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CDI-06-2020-332/full/html>
- Dalal, R., Alaybek, B., & Lievens, F. (2020). Within-person job performance variability over short timeframes: Theory, empirical research, and practice. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7, 421-449. [https://ink.library.smu.edu.sg/lkcsb\\_research/6436/](https://ink.library.smu.edu.sg/lkcsb_research/6436/)
- Decreto Supremo N°039-91-TR. (1991). *Establecen el Reglamento Interno de Trabajo, que determine las condiciones que deben sujetarse los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/C193CFC944F42B4805257E2700599F8F/\\$FILE/2\\_DECRETO\\_SUPREMO\\_039\\_91\\_TR.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C193CFC944F42B4805257E2700599F8F/$FILE/2_DECRETO_SUPREMO_039_91_TR.pdf)
- Diamantidis, A., & Chatzoglou, P. (2018). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(1), 171-193. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2018-0012>
- Domínguez, N. (2022). *Diseño de reglamento interno de seguridad y salud ocupacional en la facultad de Ingeniería Química cumpliendo con el decreto 2393*. [Universidad de Guayaquil, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/61128>
- Estella de Noriega, A. (2020). *Confianza institucional en América Latina: un análisis comparado*. Fundación Carolina. [https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/05/DT\\_FC\\_34.pdf](https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/05/DT_FC_34.pdf)
- Ferro, V. (2019). *Derecho individual del trabajo en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.

- Flores, J. (2019). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de control de migraciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53564>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica*. UAI Editorial. <https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/>
- Giniger, N. (2020). Teletrabajo. Modalidad de Trabajo en Pandemia. *Revista Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, 4(1), 24-39. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/observatoriolatinoamericano/article/view/5451>
- González, E. (2018). *Reglamento interno de trabajo y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de EMAPA San Martín S.A. – Sede Central – Tarapoto*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/2565>
- Gonzalez, K. (2019). *Katherine Lissette*. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46305>
- Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Hussain, I., & Mustafa, S. (2019). Impact of job satisfaction, job stress and motivation on job performance: a case from private universities of karachi. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 9(2), 76-86. <https://platform.almanhal.com/Files/Articles/142855>
- Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 ed.). McGraw-Hill.
- Hidayati, N., & Sunaryo, H. (2019). The Effect of Public Service Motivation on Job Performance through Satisfaction and Commitment. *Journal of Entrepreneurship, Business and Economics*, 7(1), 1-16. <http://scientifica.com/index.php/JEBE/article/view/104>
- Hill, F. (27 de mayo de 2020). *Policy 2020 Brookings*. Public service and the federal government: <https://www.brookings.edu/policy2020/votervital/public-service-and-the-federal-government/>

- Jalagat, R. (2017). Determinants of Job Stress and Its Relationship on Employee Job Performance. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(1), 1-10. doi:10.11648/j.ajmse.20170201.11
- Kappagoda, S. (2018). Self-Efficacy, Task Performance and Contextual Performance: A Sri Lankan Experience. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 6, 161-170. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3198802](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3198802)
- Khoshnaw, S., & Alavi, H. (2020). Examining the Interrelation Between Job Autonomy and Job Performance: A Critical Literature Review. *Social Sciences*, 3(1), 606-616. doi:10.2478/mape-2020-0051
- Kim, Y., & Cho, Y. (2020). Investigating Factors that Affect Job Satisfaction and Performance in the Public Sector. *The Journal of Industrial Distribution & Business*, 1(10), 27-38. <https://doi.org/10.13106/jidb.2020.vol11.no10.27>
- Krijghsheld, M., Tummers, L., & Scheepers, F. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(149), 1-17. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- Lai, F., Tang, H., Lu, S., Lee, Y., & Lin, C. (2020). Transformational Leadership and Job Performance: The Mediating Role of Work Engagement. *SAGE Open*, 10(1), 1-15. <https://doi.org/10.1177/2158244019899085>
- Manrique, P., & Ting, J. (2017). Task and contextual performance as reactions of hotel staff to labor outsourcing: The role of procedural justice. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 33, 51-61. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.09.007>
- Mercado, B., Dilchert, S., Giordano, C., & Ones, D. (2018). Counterproductive work behaviors. *The SAGE Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology*, 1, 109-211. <https://psycnet.apa.org/record/2019-01461-006>
- Mohamad, F. (2020). *Job performance in the Malaysian Public Service: the roles of job demands-resources and subjective Wellbeing*. [Tesis doctoral, University of Nottingham]. <http://eprints.nottingham.ac.uk/id/eprint/60769>

- Nabeel, R., & Asif, M. (2017). Does Job Satisfaction Mediate the Relationship of Workload, Remuneration and Psychological Reward with Job Performance? *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(9), 64-79. doi:10.6007/IJARBSS/v7-i9/3309
- Neves, J. (2018). *Introducción al Derecho del Trabajo*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.
- Novick, M. (2018). *El mundo del trabajo: cambios y desafíos en materia de inclusión*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/43221>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Ediciones de la U.
- Ogbogu, C. (2017). The Effects of Motivation on Staff Job Performance: Evidences from the Lagos State Ministry of Environment, Nigeria. *Journal of Sustainable Development*, 10(2), 183-190. doi:10.5539/jsd.v10n2p183
- Ordoñez, D., Calderón, J., y Padilla, M. (2021). Revisión de literatura de la teoría del comportamiento planificado en la decisión de compra de productos orgánicos. *Revista Nacional de Administración*, 12(1), 129-148. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322021000100010&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322021000100010&script=sci_arttext)
- Pletzer, J. (2021). Why older employees engage in less counterproductive work behavior and in more organizational citizenship behavior: Examining the role of the HEXACO personality traits. *Personality and Individual Differences*, 173, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110550>
- R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES. (2022). *Reglamento Interno de Servidores Civiles de la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Reglamento Interno de Trabajadores, Superintendencia Nacional de Migraciones.
- Schneider, L., Powell, D., & Bonaccio, S. (2019). Does interview anxiety predict job performance and does it influence the predictive validity of interviews? *International Journal of Selection and Assessment*, 27(4), 328-336. <https://doi.org/10.1111/ijsa.12263>

- Serrichio, S. (12 de diciembre de 2020). *Infobae*. Empleo público: en 2020 volvió a subir y Argentina es el país de América Latina que gasta un mayor porcentaje del PBI en pagar los salarios del estado: <https://www.infobae.com/economia/2020/12/12/en-2020-volvio-a-subir-el-empleo-en-el-sector-publico-mientras-cayo-5-en-el-ambito-privado-registrado/>
- Tufail, M., Mahesar, H., & Pathan, S. (2017). Organizational justice, task and contextual performance: empirical analysis for front line managers. *Grassroots*, 51(1), 269-281. <https://sujo-old.usindh.edu.pk/index.php/Grassroots/article/view/3262>
- Tulcán, A., y Vallejo, D. (2022). *Reglamento Interno de Trabajo y el desempeño laboral y organizacional en la Asociación de Producción Agrícola Ecuatoriana de Café y Cacao ASOPROCAFCA de la ciudad de Quito*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Israel]. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2918>
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *IUS. Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, 12(41), 203-226. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293258387012>
- Vilca, J. (2018). *El reglamento interno de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Ilo en el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50139>

## **ANEXOS**

- Anexo 1: Permiso para la utilización de datos y publicación de la investigación
- Anexo 2: Respuesta al requerimiento de la solicitud
- Anexo 3: Matriz de coherencia entre problema principal y problemas específicos
- Anexo 4: Matriz de operacionalización de la variable
- Anexo 5: Matriz de operacionalización de la variable
- Anexo 6: Matriz de consistencia de investigación
- Anexo 7: Diseño de investigación
- Anexo 8: Cálculo de la muestra
- Anexo 9: Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación
- Anexo 10: Cuestionario
- Anexo 11: Recolección de datos de las variables de estudio
- Anexo 12: Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente
- Anexo 13: Análisis estadístico descriptivo de toda la información referenciada del total de la muestra
- Anexo 14: Resultados de la investigación y análisis inferencial
- Anexo 15: Consentimiento informado

## ANEXO 1: Permiso para la utilización de datos y publicación de la investigación



### CARGO

NUMERO DE REGISTRO MPV: 20221019322292

#### DATOS DEL SOLICITANTE:

Nombres: LENIN RAMON

Apellidos: NEYRA CORDOVA

Tipo de Documento: DNI

Numero de Documento: 43718712

Correo Electrónico: LENIN.NEYRA@GMAIL.COM

Télefono: 942821035

Tipo de Notificación: correo electrónico(x)

Asunto: SOLICITO PERMISO PARA ACCESO DE INFORMACIÓN DEL PCM-

Adjunta Documentos - Anexos:

- 1.- Neyra Córdoba Lenin Ramón\_Solicitud a Migraciones.
- 2.- 0034\_NEYRA CORDOVA LENIN RAMON\_MGP.pdf

Se deja constancia de la recepción de los documentos detallados.

Fecha 19/10/2022 Hora 7:07 PM

## ANEXO 2: Respuesta al requerimiento de la solicitud

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Callao, 08 de noviembre del 2022

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO**

Señor Pedro Bernardo Espino Ramirez,  
Jefe del Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez  
Superintendencia Nacional de Migraciones

De mi mayor consideración:

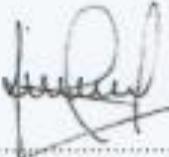
Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y presentar al estudiante; **LENIN RAMÓN NEYRA CÓRDOWA** identificado con DNI N° 43718732 y con código de matrícula N° 7002749279; estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, en el marco de su tesis para la obtención del grado de **MAESTRO**, donde se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Reglamento interno y rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente, a fin de obtener información de la institución, que usted representa y que permita desarrollar el trabajo de investigación con el título arriba mencionado, el alumno asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de los docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



.....  
Dra. Beatriz Pañón Rodríguez  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo Tíbal-Callao

Cc. Archivo



*Aprobado 21/11/22*

f | t | i | v | y | t | u | b | e

[www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

**ANEXO 3: Matriz de coherencia entre problema principal y problemas específicos**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?</p>	<p>¿Cuál es la relación que existe entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?</p>

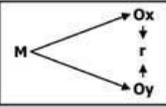
**ANEXO 4: Matriz de operacionalización de la variable N.º 1**

VARIABLE 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p><b>V1</b>  <b>R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022)</b>  <b>T1</b></p>	<p><b>REGLAMENTO INTERNO</b>  R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) herramienta que permite el reconocimiento de lineamientos y disposiciones para establecer el orden interno y el respaldo de cada civil en la institución pública (p.3).</p>	<p>Se ha operacionalizado la variable en base a las disposiciones establecidas en el reglamento interno de servidores civiles de la Superintendencia Nacional de Migraciones.</p>	<p><b>Jornadas y horarios de trabajo</b></p>	<p>Cumplimiento de las jornadas y horarios.  Comunicación oportuna con ORH  Supervisión adecuada  Respeto a la jornada laboral</p>
			<p><b>Control de asistencia</b></p>	<p>Registro de asistencia  Relación con el jefe inmediato  Tardanza e incumplimiento del horario  Facilidades  Tolerancia  Sobretiempo  Justificación</p>
			<p><b>Permisos, licencias e inasistencias</b></p>	<p>Solicitud de permisos  Solicitud de licencias  Justificación de inasistencias</p>
			<p><b>Descanso semanal y vacaciones</b></p>	<p>Cumplimiento del descanso semanal  Rol anual de vacaciones</p>
			<p><b>Régimen disciplinario</b></p>	<p>Normativa aplicable  Procedimiento  Amonestaciones  Destitución  Falta disciplinaria</p>

**ANEXO 5: Matriz de operacionalización de la variable N.º 2**

VARIABLE 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p><b>V2</b> <b>Gabini (2018)</b> <b>T2</b></p>	<p><b>RENDIMIENTO LABORAL</b> <b>Gabini (2018)</b> indica que es la característica de un comportamiento positivo que adopta una persona ante lo que percibe en su entorno de trabajo, este comportamiento positivo es esencial para el éxito de la entidad en la que labora (p.27).</p>	<p>Sostiene Gabini (2018) que el rendimiento laboral está compuesto por tres grandes aspectos rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes.</p>	<p><b>Rendimiento en la tarea</b></p>	Creatividad
			Desafío	
			Iniciativa	
			Capacitación	
			<p><b>Rendimiento en el contexto</b></p>	Planificación
			Participación	
			Actualización	
<p><b>Comportamientos contraproducentes</b></p>	Quejas			
Comentarios negativos				

## ANEXO 6: Matriz de consistencia de investigación

TITULO: REGLAMENTO INTERNO Y RENDIMIENTO LABORAL DE UN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO, CALLAO, 2021.						
Problema General y específico	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología	Población y muestra	Escala de valores
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre el descanso semanal y vacaciones y el</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación que existe entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021. Determinar la relación que existe entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021. Determinar la relación que existe entre los permisos, licencias e</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> Existe una relación entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021. Existe una relación entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021. Existe una relación entre los permisos, licencias e</p>	<p><b>VARIABLE 1</b> <b>Reglamento interno</b> <b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornadas y horarios de trabajo</li> <li>- Control de asistencia</li> <li>- Permisos, licencias e inasistencias</li> <li>- Descanso semanal y vacaciones</li> <li>- Régimen disciplinario</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2</b> <b>Rendimiento laboral</b> <b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendimiento en la tarea.</li> <li>- Rendimiento en el contexto</li> <li>- Comportamientos contraproducentes</li> </ul>	<p><b>METODO Y DISEÑO</b></p> <p>TIPO: Investigación Básica</p> <p>NIVEL: Descriptivo-Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental: Transversal.</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p> <p>El diseño planteado es esquematizado como sigue:</p> 	<p><b>POBLACION:</b> 160 trabajadores del puesto de control migratorio. Asimismo, la muestra probabilística se calcula de 113 trabajadores del puesto de control migratorio.</p> <p><b>ESTADISTICA</b> Para el análisis de datos se empleó el modelo estadístico matemático el cual se refiere a las técnicas investigativas que se utilizarán para analizar, interpretar y representar los datos recolectados con la finalidad de establecer los resultados fehacientes</p>	<p>Escala gradualizada de Lickert de 5 niveles de concepto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre (5)</li> <li>• Casi siempre (4)</li> <li>• A veces (3)</li> <li>• Casi nunca (2)</li> <li>• Nunca (1)</li> </ul>

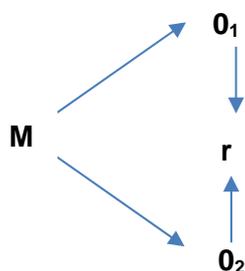
<p>rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?</p>	<p>inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.</p>	<p>inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.</p> <p>Existe una relación entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.</p> <p>Existe una relación entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.</p>			<p>mediante la estadística y se procederá mediante la organización y ordenamiento de los datos recopilados a través de las encuestas. Par ello se trabajará el programa estadístico SPSS</p>	
---	---	---	--	--	--	--

## ANEXO 7: Diseño de investigación

Para Hernández y Mendoza (2018), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema. (p.128).

Hernández y Mendoza (2018) nos dice “los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, estos brindan información, generando estudios estructurados que explican y generan entendimiento de las variables en cuestión.” (p. 123).

El diseño de la investigación utilizado en el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo transversal porque se busca describir y analizar datos de las variables de una determinada muestra de una población, la cual fue tomada en un periodo de tiempo. En no experimental ya que la variable uno (variable 1) como es el reglamento interno y la variable dos (variable 2) que viene a ser el rendimiento laboral no fueron manipuladas, sino solo observada.



M = Corresponde a la muestra tomada de un puesto de control migratorio.

O1 = Corresponde a la variable de estudio independiente: Reglamento interno

O2 = Corresponde a la variable de estudio dependiente: Rendimiento laboral

r = Es la correspondencia que hay entre ambas variables estudiadas O1 y O2

## ANEXO 8: Cálculo de la muestra

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente expresión:

Fórmula de población:

$$n = \frac{z^2 \sigma^2 N}{(N - 1)E^2 + z^2 \sigma^2}$$

Donde:

$z = 1.96$  para un nivel de confianza:  $1 - \alpha = 95\%$

$\sigma^2 = 0,5$  desviación estándar de la población obtenida en la aplicación del instrumento a la población

$N = 160$  trabajadores del puesto de control migratorio.

$E = 0,05$  (4%)

Reemplazando en los datos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)^2 160}{(160 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)^2}$$

Por ende, la muestra estuvo compuesta de 113 trabajadores del puesto de control migratorio.

## ANEXO 9: Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE REGLAMENTO INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO</b>							
1	Las jornadas y horarios de trabajo se cumplen de manera correcta.	X		X		X		
2	La Oficina de Recursos Humanos entabla comunicación oportuna con los trabajadores ante cualquier conflicto.	X		X		X		
3	La supervisión es adecuada la mayoría de las veces.	X		X		X		
4	La jornada laboral establecida en el reglamento se cumple la mayoría de las veces.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL DE ASISTENCIA</b>							
5	Cumplo con el registro de mi asistencia cada que llego al trabajo.	X		X		X		
6	Mi relación con el jefe inmediato siempre es cordial y de respeto.	X		X		X		
7	Me rijo a lo establecido en el reglamento cuando llego tarde o no cumplo con el horario.	X		X		X		
8	Tengo en cuenta cuales son los requisitos para acceder a cualquier tipo de facilidades.	X		X		X		
9	Me mantengo dentro del margen de tolerancia en relación con la puntualidad y a la asistencia.	X		X		X		
10	Acepto las condiciones que exige la norma en cuestiones de sobretiempo.	X		X		X		
11	Cumplo con presentar justificación cuando llego tarde o falto al trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PERMISOS, LICENCIAS E INASISTENCIAS</b>							
12	Cumplo con lo establecido en el reglamento para solicitar permisos.	X		X		X		

13	Cumplo con lo establecido en el reglamento para solicitar licencias.	X		X		X	
14	Cumplo con lo establecido en el reglamento para justificar mis inasistencias.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: DESCANSO SEMANAL Y VACACIONES</b>							
15	Respeto mi horario de descanso semanal.	X		X		X	
16	Trato de no alterar el rol anual de vacaciones.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: RÉGIMEN DISCIPLINARIO</b>							
17	Acepto las consecuencias de mis actos y me adhiero a la normativa vigente.	X		X		X	
18	Respeto el procedimiento sancionador en situaciones que son responsabilidad mía.	X		X		X	
19	Entiendo la razón de las amonestaciones cuando estas se presentan.	X		X		X	
20	Cumplo a cabalidad el reglamento para evitar una destitución.	X		X		X	
21	Evito en todo momento incurrir en alguna falta disciplinaria.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **MAG. LUZ MARLENE RICALDE CHUCO**

Especialidad del validador: **GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 25 de octubre de 2022



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se me ocurren soluciones creativas frente a problemas que surgen en el trabajo.	X		X		X		
2	Busco constantemente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		
3	Cuando termino el trabajo asignado comienzo uno nuevo sin que me lo pidan antes.	X		X		X		
4	Tengo claro cuales son los resultados que quiero lograr.	X		X		X		
5	Busco la manera de estar capacitado y actualizado.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO</b>							
6	Planifico mis actividades de manera que pueda realizarlas en tiempo y en forma.	X		X		X		
7	Mi planificación laboral suele ser óptima.	X		X		X		
8	Participo de manera activa en las reuniones laborales.	X		X		X		
9	Asumo siempre las responsabilidades que se me asignan.	X		X		X		
10	Estoy pendiente de mantener mis conocimientos actualizados.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES</b>							
11	Evito realizar quejas por asuntos sin importancia en el trabajo.	X		X		X		
12	Busco darles solución a las quejas de los demás antes que criticarlas.	X		X		X		
13	Comento aspectos negativos del trabajo con los compañeros.	X		X		X		
14	Prefiero ignorar los aspectos negativos del trabajo y me enfoco en cosas positivas.	X		X		X		
15	Los aspectos negativos prefiero comentarlos con personas ajenas a la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **MAG. LUZ MARLENE RICALDE CHUCO      DNI: 41844177**

Especialidad del validador: **GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima 25 de octubre de 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE REGLAMENTO INTERNO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO</b>							
1	Las jornadas y horarios de trabajo se cumplen de manera correcta.	X		x		x		
2	La Oficina de Recursos Humanos entabla comunicación oportuna con los trabajadores ante cualquier conflicto.	X		X		X		
3	La supervisión es adecuada la mayoría de las veces.	X		X		<del>X</del>		
4	La jornada laboral establecida en el reglamento se cumple la mayoría de las veces.	x		x		X		
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL DE ASISTENCIA</b>							
5	Cumplo con el registro de mi asistencia cada que llego al trabajo.	X		X		X		
6	Mi relación con el jefe inmediato siempre es cordial y de respeto.	X		X		X		
7	Me rijo a lo establecido en el reglamento cuando llego tarde o no cumplo con el horario.	X		X		X		
8	Tengo en cuenta cuales son los requisitos para acceder a cualquier tipo de facilidades.	X		X		X		
9	Me mantengo dentro del margen de tolerancia en relación con la puntualidad y a la asistencia.	X		X		X		
10	Acepto las condiciones que exige la norma en cuestiones de sobretiempo.	X		X		X		
11	Cumplo con presentar justificación cuando llego tarde o falto al trabajo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: PERMISOS, LICENCIAS E INASISTENCIAS</b>							
12	Cumplo con lo establecido en el reglamento para solicitar permisos.	X		x		x		

13	Cumplo con lo establecido en el reglamento para solicitar licencias.	x		X		X	
14	Cumplo con lo establecido en el reglamento para justificar mis inasistencias.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN: DESCANSO SEMANAL Y VACACIONES</b>							
15	Respeto mi horario de descanso semanal.	X		X		X	
16	Trato de no alterar el rol anual de vacaciones.	X		X		x	
<b>DIMENSIÓN: RÉGIMEN DISCIPLINARIO</b>							
17	Acepto las consecuencias de mis actos y me adhiero a la normativa vigente.	X		x		X	
18	Respeto el procedimiento sancionador en situaciones que son responsabilidad mía.	X		X		X	
19	Entiendo la razón de las amonestaciones cuando estas se presentan.	X		X		X	
20	Cumplo a cabalidad el reglamento para evitar una destitución.	X		X		X	
21	Evito en todo momento incurrir en alguna falta disciplinaria.	x		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Sí hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **DR. PAUL PAUCAR**

Especialidad del validador: **INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA**

**15 de octubre de 2022**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO EN LA TAREA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se me ocurren soluciones creativas frente a problemas que surgen en el trabajo.	X		x		X		
2	Busco constantemente nuevos desafíos en mi trabajo.	X		X		X		
3	Cuando termino el trabajo asignado comienzo uno nuevo sin que me lo pidan antes.	X		X		X		
4	Tengo claro cuáles son los resultados que quiero lograr.	X		X		X		
5	Busco la manera de estar capacitado y actualizado.	x		X		x		
	<b>DIMENSIÓN: RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO</b>							
6	Planifico mis actividades de manera que pueda realizarlas en tiempo y en forma.	X		x		x		
7	Mi planificación laboral suele ser óptima.	X		X		X		
8	Participo de manera activa en las reuniones laborales.	X		X		X		
9	Asumo siempre las responsabilidades que se me asignan.	X		X		X		
10	Estoy pendiente de mantener mis conocimientos actualizados.	x		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES</b>							
11	Evito realizar quejas por asuntos sin importancia en el trabajo.	X		x		x		
12	Busco darles solución a las quejas de los demás antes que criticarlas.	X		X		X		
13	Comento aspectos negativos del trabajo con los compañeros.	X		X		X		
14	Prefiero ignorar los aspectos negativos del trabajo y me enfoco en cosas positivas.	X		X		X		
15	Los aspectos negativos prefiero comentarlos con personas ajenas a la institución.	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: DR. PAUL PAUCAR

Especialidad del validador: INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA

15 de octubre de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
Firma del Excmo. Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE REGLAMENTO INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO</b>							
1	Las jornadas y horarios de trabajo se cumplen de manera correcta.	x		x		x		
2	La Oficina de Recursos Humanos entabla comunicación oportuna con los trabajadores ante cualquier conflicto.	x		x		x		
3	La supervisión es adecuada la mayoría de las veces.	x		x		x		
4	La jornada laboral establecida en el reglamento se cumple la mayoría de las veces.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL DE ASISTENCIA</b>							
5	Cumplo con el registro de mi asistencia cada que llego al trabajo.	x		x		x		
6	Mi relación con el jefe inmediato siempre es cordial y de respeto.	x		x		x		
7	Me rijo a lo establecido en el reglamento cuando llego tarde o no cumplo con el horario.	x		x		x		
8	Tengo en cuenta cuales son los requisitos para acceder a cualquier tipo de facilidades.	x		x		x		
9	Me mantengo dentro del margen de tolerancia en relación con la puntualidad y a la asistencia.	x		x		x		
10	Acepto las condiciones que exige la norma en cuestiones de sobretiempo.	x		x		x		
11	Cumplo con presentar justificación cuando llego tarde o falto al trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: PERMISOS, LICENCIAS E INASISTENCIAS</b>							
12	Cumplo con lo establecido en el reglamento para solicitar permisos.	x		x		x		

13	Cumplo con lo establecido en el reglamento para solicitar licencias.	x		x		x	
14	Cumplo con lo establecido en el reglamento para justificar mis inasistencias.	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN: DESCANSO SEMANAL Y VACACIONES</b>							
15	Respeto mi horario de descanso semanal.	x		x		x	
16	Trato de no alterar el rol anual de vacaciones.	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN: RÉGIMEN DISCIPLINARIO</b>							
17	Acepto las consecuencias de mis actos y me adhiero a la normativa vigente.	x		x		x	
18	Respeto el procedimiento sancionador en situaciones que son responsabilidad mía.	x		x		x	
19	Entiendo la razón de las amonestaciones cuando estas se presentan.	x		x		x	
20	Cumplo a cabalidad el reglamento para evitar una destitución.	x		x		x	
21	Evito en todo momento incurrir en alguna falta disciplinaria.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **DRA. BEATRIZ PANCHE**

Especialidad del validador: **INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA**

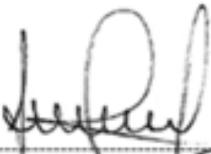
**15 de octubre de 2022**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENDIMIENTO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO EN LA TAREA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se me ocurren soluciones creativas frente a problemas que surgen en el trabajo.	x		x		x		
2	Busco constantemente nuevos desafíos en mi trabajo.	x		x		x		
3	Cuando termino el trabajo asignado comienzo uno nuevo sin que me lo pidan antes.	x		x		x		
4	Tengo claro cuales son los resultados que quiero lograr.	x		x		x		
5	Busco la manera de estar capacitado y actualizado.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO</b>							
6	Planifico mis actividades de manera que pueda realizarlas en tiempo y en forma.	x		x		x		
7	Mi planificación laboral suele ser óptima.	x		x		x		
8	Participo de manera activa en las reuniones laborales.	x		x		x		
9	Asumo siempre las responsabilidades que se me asignan.	x		x		x		
10	Estoy pendiente de mantener mis conocimientos actualizados.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES</b>							
11	Evito realizar quejas por asuntos sin importancia en el trabajo.	x		x		x		
12	Busco darles solución a las quejas de los demás antes que criticarlas.	x		x		x		
13	Comento aspectos negativos del trabajo con los compañeros.	x		x		x		
14	Prefiero ignorar los aspectos negativos del trabajo y me enfoco en cosas positivas.	x		x		x		
15	Los aspectos negativos prefiero comentarlos con personas ajenas a la institución.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: DRA. BEATRIZ PANCHE

Especialidad del validador: INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA

15 de octubre de 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

## ANEXO 10: Cuestionario



**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA**  
**Reglamento interno y rendimiento laboral de un puesto de control migratorio,**  
**Callao, 2021.**

Por: Lenin Ramón Neyra Córdova

### Encuesta

**Instrucciones:** La presente encuesta trata de recoger datos sobre el reglamento interno y rendimiento laboral de un puesto de control migratorio en el Callao. Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. Es anónima.

**EDAD** \_\_\_\_\_ **Sexo** M F

NO HAY RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.

ALTERNATIVA	CONCEPTO
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente.

Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	<b>JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO</b>					
1	Las jornadas y horarios de trabajo se cumplen de manera correcta.					
2	La Oficina de Recursos Humanos entabla comunicación oportuna con los trabajadores ante cualquier conflicto.					
3	La supervisión es adecuada la mayoría de las veces.					
4	La jornada laboral establecida en el reglamento se cumple la mayoría de las veces.					
	<b>CONTROL DE ASISTENCIA</b>					
5	Cumplo con el registro de mi asistencia cada que llego al trabajo.					
6	Mi relación con el jefe inmediato siempre es cordial y de respeto.					

7	Me rijo a lo establecido en el reglamento cuando llego tarde o no cumplo con el horario.					
8	Tengo en cuenta cuales son los requisitos para acceder a cualquier tipo de facilidades.					
9	Me mantengo dentro del margen de tolerancia en relación con la puntualidad y a la asistencia.					
10	Acepto las condiciones que exige la norma en cuestiones de sobretiempo.					
11	Cumplo con presentar justificación cuando llego tarde o falto al trabajo.					
	<b>PERMISOS, LICENCIAS E INASISTENCIAS</b>					
12	Cumplo con lo establecido en el reglamento para solicitar permisos.					
13	Cumplo con lo establecido en el reglamento para solicitar licencias.					
14	Cumplo con lo establecido en el reglamento para justificar mis inasistencias.					
	<b>DESCANSO SEMANAL Y VACACIONES</b>					
15	Respeto mi horario de descanso semanal.					
16	Trato de no alterar el rol anual de vacaciones.					
	<b>RÉGIMEN DISCIPLINARIO</b>					
17	Acepto las consecuencias de mis actos y me adhiero a la normativa vigente.					
18	Respeto el procedimiento sancionador en situaciones que son responsabilidad mía.					
19	Entiendo la razón de las amonestaciones cuando estas se presentan.					
20	Cumplo a cabalidad el reglamento para evitar una destitución.					
21	Evito en todo momento incurrir en alguna falta disciplinaria.					



**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA**  
**Reglamento interno y rendimiento laboral de un puesto de control migratorio,**  
**Callao, 2021.**

Por: Lenin Ramón Neyra Córdova

**Encuesta**

**Instrucciones:** La presente encuesta trata de recoger datos sobre el reglamento interno y rendimiento laboral de un puesto de control migratorio en el Callao. Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. Es anónima.

**EDAD** \_\_\_\_\_ **Sexo** **M** **F**

NO HAY RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.

ALTERNATIVA	CONCEPTO
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente.

Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	<b>RENDIMIENTO EN LA TAREA</b>					
1	Se me ocurren soluciones creativas frente a problemas que surgen en el trabajo.					
2	Busco constantemente nuevos desafíos en mi trabajo.					
3	Cuando termino el trabajo asignado comienzo uno nuevo sin que me lo pidan antes.					
4	Tengo claro cuáles son los resultados que quiero lograr.					
5	Busco la manera de estar capacitado y actualizado.					
	<b>RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO</b>					
6	Planifico mis actividades de manera que pueda realizarlas en tiempo y en forma.					
7	Mi planificación laboral suele ser óptima.					
8	Participo de manera activa en las reuniones laborales.					
9	Asumo siempre las responsabilidades que se me asignan.					

<b>10</b>	Estoy pendiente de mantener mis conocimientos actualizados.					
<b>COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES</b>						
<b>11</b>	Evito realizar quejas por asuntos sin importancia en el trabajo.					
<b>12</b>	Busco darles solución a las quejas de los demás antes que criticarlas.					
<b>13</b>	Comento aspectos negativos del trabajo con los compañeros.					
<b>14</b>	Prefiero ignorar los aspectos negativos del trabajo y me enfoco en cosas positivas.					
<b>15</b>	Los aspectos negativos prefiero comentarlos con personas ajenas a la institución.					

# ANEXO 11: Recolección de datos de las variables de estudio

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Comentarios Compartir

Calibri 10 A<sup>+</sup> A<sup>-</sup>

General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Analizar datos

SUSCRIPCIÓN CADUCADA El martes, 24 de enero de 2023, se deshabilitarán la mayoría de características de Excel. Reactivar

B4

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PARA LAS 34 PREGUNTAS DE LAS VARIABLES EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN, TAMAÑO DE MUESTRA 113

	Jornadas y horarios de trabajo				Control de asistencia				Permitir, licenciar e inasistencia			Descansa semanal		Régimen disciplinario				Rendimiento en la tarea				Rendimiento en el curso							
	Cumplimiento de las jornadas y horarios	Comunicación oportuna con ORH	Supervivencia adecuada	Resposta a las jornadas laborales	Registro de asistencia	Relación con el jefe inmediato	Tardanzas e incumplimiento de la jornada	Facilidad	Tolerancia	Sabotaje	Justificación	Solicitud de permisos	Solicitud de licencia	Justificación de inasistencia	Cumplimiento del descanso semanal	Falta anual de vacaciones	Normativa aplicable	Procedimiento	Amenazador	Destitución	Falta disciplinaria	Creatividad	Duración	Iniciativa	Capacidad	Planificación	Participación		
Calabardar 1	5	3	3	4	5	4	4	3	5	5	2	2	2	2	4	4	2	4	5	2	4	4	4	3	3	4	2		
Calabardar 2	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	2	4	5	5	3	2	
Calabardar 3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	5	5	5	4	
Calabardar 4	4	1	3	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	3	4	2	2	2	4	
Calabardar 5	5	3	2	4	5	5	4	3	5	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
Calabardar 6	5	3	3	5	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	3	3	5	4	5	4	
Calabardar 7	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	5	5	5	2	2	3	2	3	3	
Calabardar 8	5	2	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4		
Calabardar 9	4	1	3	3	5	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	4	5	2	2	2	2	3	
Calabardar 10	4	2	2	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	3	3	3	3	2	
Calabardar 11	5	1	3	5	5	2	2	4	1	1	2	2	1	2	1	4	2	2	3	1	5	4	1	5	4	5	4	3	
Calabardar 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	
Calabardar 13	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	2	1	2	1	2	2	2	4	3	2	5	5	2	4	
Calabardar 14	4	1	2	3	5	4	2	2	2	3	2	5	2	2	3	2	2	3	2	5	2	4	4	4	4	4	4	3	
Calabardar 15	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	
Calabardar 16	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2
Calabardar 17	3	1	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2
Calabardar 18	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	3	4	4	4	2	2	4	3	
Calabardar 19	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	
Calabardar 20	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	5	4	5	2	2	2	2	4	
Calabardar 21	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2
Calabardar 22	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	
Calabardar 23	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2
Calabardar 24	5	3	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	5	4	4	4	4	
Calabardar 25	4	3	3	4	5	5	5	3	2	2	2	2	2	3	4	2	5	2	2	2	3	3	2	4	4	5	3	2	
Calabardar 26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
Calabardar 27	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
Calabardar 28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	2	2
Calabardar 29	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	2
Calabardar 30	4	1	3	4	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	4	2	1	1	2	2	4	4	3	2	4	4	2	4	4
Calabardar 31	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	5	5	5	2	2	5	2	2
Calabardar 32	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2
Calabardar 33	3	2	2	2	5	5	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Calabardar 34	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Calabardar 35	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Calabardar 36	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Calabardar 37	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Calabardar 38	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	5	5	5	2	2	5	2	2

Variable y Dimensiones

Listo Accesibilidad: es necesario investigar

50%

**ANEXO 12: Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra: n = 15**

**1. Resumen de procesamiento de casos del plan piloto**

Tabla 1

*Resumen de procesamiento de casos del plan piloto*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Nota: a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**2. Estadística de fiabilidad del plan piloto**

Tabla 2

*Estadísticas de fiabilidad del plan piloto*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,936	,934	36

**3. Estadística de cada pregunta realizada en el plan piloto**

Tabla 3

*Estadísticas de elemento del plan piloto*

<b>Estadísticas de elemento</b>			
	Media	Desviación estándar	N
Cumplimiento de manera ordenada	4,33	1,113	15
Comunicación oportuna	4,33	1,113	15
Supervisión adecuada	2,27	1,100	15
Cumplimiento del reglamento	2,87	1,060	15

Registro de asistencia	3,93	1,100	15
Relación con el jefe	4,47	1,407	15
Tardanza e incumplimiento del horario	3,67	1,496	15
Acceso a facilidades	3,33	1,633	15
Tolerancia	3,13	1,407	15
Condiciones exigidas por la norma	3,33	1,759	15
Presentación de justificaciones	3,00	1,512	15
Solicitud de permisos	2,60	1,549	15
Solicitud de licencias	3,07	1,534	15
Justificación de inasistencias	2,53	1,356	15
Respeto al horario	2,60	1,404	15
Rol anual de vacaciones	2,67	1,589	15
Adherencia a la norma vigente	2,87	1,407	15
Procedimiento sancionador	2,53	1,457	15
Amonestaciones	2,53	1,302	15
Destitución	2,87	1,246	15
Faltas disciplinarias	2,93	1,438	15
Soluciones creativas	4,67	,488	15
Nuevos desafíos	3,87	,990	15
Término del trabajo asignado	4,33	1,047	15
Resultados planificados	4,40	,737	15
Capacitación y actualización	4,27	,884	15
Planificación de actividades	4,13	,990	15
Planificación laboral	4,47	,640	15
Participación activa	4,47	,516	15
Responsabilidades	3,93	1,100	15
Conocimientos actualizados	4,27	,594	15
Asuntos sin importancia	4,20	,561	15
Solución de las quejas	4,27	,799	15
Aspectos negativos	3,93	,884	15
Enfoque en cosas positivas	3,93	1,100	15

Comentarios de personas ajenas a la institución	4,33	,488	15
--	------	------	----

#### 4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación correspondiente al plan piloto

Tabla 4

*Estadísticas de total de elemento del plan piloto*

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cumplimiento de manera ordenada	125,00	530,429	,624	,933
Comunicación oportuna	125,00	530,429	,624	,933
Supervisión adecuada	127,07	547,067	,299	,936
Cumplimiento del reglamento	126,47	554,695	,157	,937
Registro de asistencia	125,40	538,543	,469	,935
Relación con el jefe	124,87	522,410	,610	,933
Tardanza e incumplimiento del horario	125,67	509,810	,764	,931
Acceso a facilidades	126,00	508,286	,716	,932
Tolerancia	126,20	520,314	,644	,933
Condiciones exigidas por la norma	126,00	497,286	,807	,931
Presentación de justificaciones	126,33	517,095	,644	,933
Solicitud de permisos	126,73	508,210	,760	,931
Solicitud de licencias	126,27	514,638	,671	,932
Justificación de inasistencias	126,80	523,029	,626	,933
Respeto al horario	126,73	512,781	,769	,931
Rol anual de vacaciones	126,67	514,095	,653	,933
Adherencia a la norma vigente	126,47	514,552	,738	,932

Procedimiento sancionador	126,80	511,314	,762	,931
Amonestaciones	126,80	523,029	,654	,933
Destitución	126,47	519,981	,741	,932
Faltas disciplinarias	126,40	516,829	,685	,932
Soluciones creativas	124,67	550,667	,557	,935
Nuevos desafíos	125,47	556,267	,137	,937
Término del trabajo asignado	125,00	537,143	,524	,934
Resultados planificados	124,93	540,495	,661	,934
Capacitación y actualización	125,07	551,781	,267	,936
Planificación de actividades	125,20	548,314	,310	,936
Planificación laboral	124,87	549,981	,442	,935
Participación activa	124,87	558,267	,210	,936
Responsabilidades	125,40	577,971	-,293	,941
Conocimientos actualizados	125,07	551,210	,434	,935
Asuntos sin importancia	125,13	554,124	,350	,936
Solución de las quejas	125,07	550,067	,346	,936
Aspectos negativos	125,40	537,257	,626	,934
Enfoque en cosas positivas	125,40	563,543	-,021	,939
Comentarios de personas ajenas a la institución	125,00	553,571	,429	,935

## 5. Estadísticas de escala del Plan Piloto de la presente investigación

Tabla 5

*Estadísticas de escala del plan piloto*

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
129,33	563,667	23,742	36

## 6. Estadística descriptiva del plan piloto aplicada a la presente investigación Tamaño de muestra: n = 15

Tabla 6

*Estadística descriptiva del plan piloto*

		Cumplimien to de manera ordenada	Comunicació n oportuna	Supervisión adecuada	Cumplimiento del reglamento	Registro de asistencia	Relación con el jefe	Tardanza e incumplimiento del horario	Acceso a facilidades
<b>N</b>	Válido	15	15	15	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,33	4,33	2,27	2,87	3,93	4,47	3,67	3,33
Mediana		5,00	5,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00
Moda		5	5	2 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	4	5	5	5
Desviación estándar		1,113	1,113	1,100	1,060	1,100	1,407	1,496	1,633
Varianza		1,238	1,238	1,210	1,124	1,210	1,981	2,238	2,667
Rango		4	4	4	4	4	4	4	4

Tolerancia	Condiciones exigidas por la norma	Presentación de justificaciones	Solicitud de permisos	Solicitud de licencias	Justificación de inasistencias	Respeto al horario	Rol anual de vacaciones	Adherencia a la norma vigente	Procedimiento sancionador
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,13	3,33	3,00	2,60	3,07	2,53	2,60	2,67	2,87	2,53
3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
2 <sup>a</sup>	5	3 <sup>a</sup>	2	2	2	2	2	2 <sup>a</sup>	2
1,407	1,759	1,512	1,549	1,534	1,356	1,404	1,589	1,407	1,457
1,981	3,095	2,286	2,400	2,352	1,838	1,971	2,524	1,981	2,124
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Amonestaciones	Destituciones	Faltas disciplinarias	Soluciones creativas	Nuevos desafíos	Término del trabajo asignado	Resultados planificados	Capacitación y actualización	Planificación de actividades	Planificación laboral
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2,53	2,87	2,93	4,67	3,87	4,33	4,40	4,27	4,13	4,47
2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00
2	2	2	5	4	5	5	5	5	5
1,302	1,246	1,438	,488	,990	1,047	,737	,884	,990	,640
1,695	1,552	2,067	,238	,981	1,095	,543	,781	,981	,410
4	3	4	1	3	4	2	3	3	2

Participación activa	Responsabilidades	Conocimientos actualizados	Asuntos sin importancia	Solución de las quejas	Aspectos negativos	Enfoque en cosas positivas	Comentarios de personas ajenas a la institución
15	15	15	15	15	15	15	15
0	0	0	0	0	0	0	0
4,47	3,93	4,27	4,20	4,27	3,93	3,93	4,33
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4	4	4	4	5	4	4	4
,516	1,100	,594	,561	,799	,884	1,100	,488
,267	1,210	,352	,314	,638	,781	1,210	,238
1	4	2	2	2	3	3	1

**ANEXO 13: Análisis estadístico descriptivo de toda la información referenciada del total de la muestra: n = 113**

**1. Resumen de procesamiento de casos**

Tabla 7

*Resumen de procesamiento de casos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	113	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	113	100,0

Nota: a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**2. Estadística de fiabilidad**

Tabla 8

*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,956	,953	36

**3. Estadística de cada pregunta realizada en la presente investigación**

Tabla 9

*Estadísticas de elemento*

<b>Estadísticas de elemento</b>			
	Media	Desviación estándar	N
Cumplimiento de manera ordenada	4,05	1,068	113
Comunicación oportuna	2,42	1,108	113
Supervisión adecuada	3,12	,971	113
Cumplimiento del reglamento	3,64	1,102	113
Registro de asistencia	4,00	1,470	113
Relación con el jefe	3,65	1,476	113

Tardanza e incumplimiento del horario	3,44	1,541	113
Acceso a facilidades	3,13	1,373	113
Tolerancia	3,31	1,643	113
Condiciones exigidas por la norma	3,07	1,419	113
Presentación de justificaciones	2,92	1,588	113
Solicitud de permisos	2,94	1,622	113
Solicitud de licencias	2,81	1,529	113
Justificación de inasistencias	2,81	1,499	113
Respeto al horario	2,76	1,525	113
Rol anual de vacaciones	2,80	1,396	113
Adherencia a la norma vigente	2,88	1,536	113
Procedimiento sancionador	2,90	1,558	113
Amonestaciones	2,89	1,410	113
Destitución	3,03	1,555	113
Faltas disciplinarias	3,18	1,577	113
Soluciones creativas	3,73	1,071	113
Nuevos desafíos	3,53	1,142	113
Término del trabajo asignado	3,30	1,224	113
Resultados planificados	3,79	1,285	113
Capacitación y actualización	3,53	1,142	113
Planificación de actividades	3,54	1,316	113
Planificación laboral	3,27	1,180	113
Participación activa	3,19	1,076	113
Responsabilidades	3,45	1,414	113
Conocimientos actualizados	3,35	1,202	113
Asuntos sin importancia	3,36	1,317	113
Solución de las quejas	3,28	1,138	113
Aspectos negativos	2,82	1,054	113
Enfoque en cosas positivas	3,15	1,104	113
Comentarios de personas ajenas a la institución	2,36	1,337	113

#### 4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación

Tabla 10

*Estadísticas de total de elemento*

	Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cumplimiento de manera ordenada	111,34	888,814	,547	,756	,955
Comunicación oportuna	112,97	898,848	,372	,538	,956
Supervisión adecuada	112,27	897,719	,449	,717	,956
Cumplimiento del reglamento	111,75	880,902	,652	,821	,955
Registro de asistencia	111,39	865,204	,664	,843	,954
Relación con el jefe	111,74	865,264	,660	,837	,954
Tardanza e incumplimiento del horario	111,95	859,211	,699	,850	,954
Acceso a facilidades	112,26	871,282	,637	,765	,954
Tolerancia	112,08	852,324	,727	,905	,954
Condiciones exigidas por la norma	112,32	864,076	,703	,749	,954
Presentación de justificaciones	112,47	846,126	,824	,856	,953
Solicitud de permisos	112,45	846,768	,798	,838	,953
Solicitud de licencias	112,58	850,513	,806	,908	,953
Justificación de inasistencias	112,58	850,281	,826	,912	,953
Respeto al horario	112,63	851,236	,800	,892	,953
Rol anual de vacaciones	112,59	862,065	,741	,807	,954
Adherencia a la norma vigente	112,51	847,770	,834	,883	,953
Procedimiento sancionador	112,49	850,073	,795	,877	,953
Amonestaciones	112,50	862,127	,732	,777	,954

Destitución	112,36	854,198	,750	,846	,954
Faltas disciplinarias	112,21	852,972	,752	,790	,954
Soluciones creativas	111,66	913,189	,161	,631	,957
Nuevos desafíos	111,86	906,283	,250	,659	,957
Término del trabajo asignado	112,09	920,189	,041	,706	,958
Resultados planificados	111,60	885,867	,487	,705	,955
Capacitación y actualización	111,86	886,069	,550	,724	,955
Planificación de actividades	111,85	872,950	,644	,777	,954
Planificación laboral	112,12	881,877	,592	,675	,955
Participación activa	112,19	895,533	,436	,566	,956
Responsabilidades	111,94	874,201	,581	,707	,955
Conocimientos actualizados	112,04	876,731	,654	,793	,954
Asuntos sin importancia	112,03	874,794	,619	,731	,955
Solución de las quejas	112,11	886,292	,549	,747	,955
Aspectos negativos	112,57	902,248	,338	,518	,956
Enfoque en cosas positivas	112,24	897,380	,396	,613	,956
Comentarios de personas ajenas a la institución	113,03	915,687	,090	,689	,958

## 5. Estadísticas de escala de la presente investigación

Tabla 11

### *Estadísticas de escala*

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
115,39	924,758	30,410	36

**6. Estadística descriptiva de las 36 preguntas pertenecientes a la presente investigación tamaño de muestra: n = 113**

Tabla 12

*Estadística descriptiva*

		Cumplimiento de manera ordenada	Comunicación oportuna	Supervisión adecuada	Cumplimiento del reglamento	Registro de asistencia	Relación con el jefe	Tardanza e incumplimiento del horario	Acceso a facilidades
N	Válido	113	113	113	113	113	113	113	113
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,05	2,42	3,12	3,64	4,00	3,65	3,44	3,13
Mediana		4,00	2,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00
Moda		5	2	3	4	5	5	5	2
Desviación estándar		1,068	1,108	,971	1,102	1,470	1,476	1,541	1,373
Varianza		1,140	1,227	,942	1,215	2,161	2,177	2,374	1,884
Rango		4	4	4	4	4	4	4	4

Tolerancia	Condiciones exigidas por la norma	Presentación de justificaciones	Solicitud de permisos	Solicitud de licencias	Justificación de inasistencias	Respeto al horario	Rol anual de vacaciones	Adherencia a la norma vigente	Procedimiento sancionador
113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3,31	3,07	2,92	2,94	2,81	2,81	2,76	2,80	2,88	2,90
4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1,643	1,419	1,588	1,622	1,529	1,499	1,525	1,396	1,536	1,558
2,698	2,013	2,520	2,630	2,337	2,247	2,326	1,949	2,360	2,428
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Amonestaciones	Destitución	Faltas disciplinarias	Soluciones creativas	Nuevos desafíos	Término del trabajo asignado	Resultados planificados	Capacitación y actualización	Planificación de actividades	Planificación laboral
113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2,89	3,03	3,18	3,73	3,53	3,30	3,79	3,53	3,54	3,27
2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
2	2	2	5	3	4	5	4	5	2
1,410	1,555	1,577	1,071	1,142	1,224	1,285	1,142	1,316	1,180
1,989	2,419	2,486	1,147	1,305	1,498	1,651	1,305	1,733	1,393
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4

Participación activa	Responsabilidades	Conocimientos actualizados	Asuntos sin importancia	Solución de las quejas	Aspectos negativos	Enfoque en cosas positivas	Comentarios de personas ajenas a la institución
113	113	113	113	113	113	113	113
0	0	0	0	0	0	0	0
3,19	3,45	3,35	3,36	3,28	2,82	3,15	2,36
3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00
2	2	2	2	2 <sup>a</sup>	2	3	1
1,076	1,414	1,202	1,317	1,138	1,054	1,104	1,337
1,158	2,000	1,445	1,733	1,294	1,111	1,218	1,787
4	4	4	4	4	4	4	4

## 7. Tablas de frecuencia e Histogramas del análisis de datos

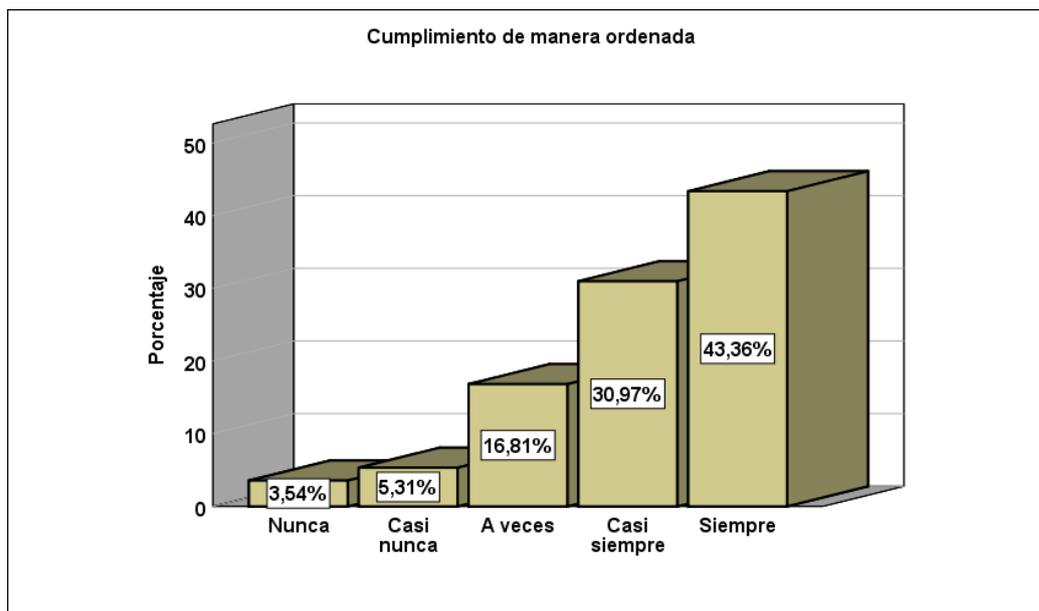
Tabla 13

### *Cumplimiento de manera ordenada*

		Cumplimiento de manera ordenada			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,5	3,5	3,5
	Casi nunca	6	5,3	5,3	8,8
	A veces	19	16,8	16,8	25,7
	Casi siempre	35	31,0	31,0	56,6
	Siempre	49	43,4	43,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 1

### *Cumplimiento de manera ordenada*



De acuerdo con la tabla y figura anterior se evidenciaron respuestas referentes al cumplimiento de manera ordenada, que, el 3.5% respondió nunca, el 5.3% casi nunca, 16.8% a veces, el 31% casi siempre y el 43.4% siempre.

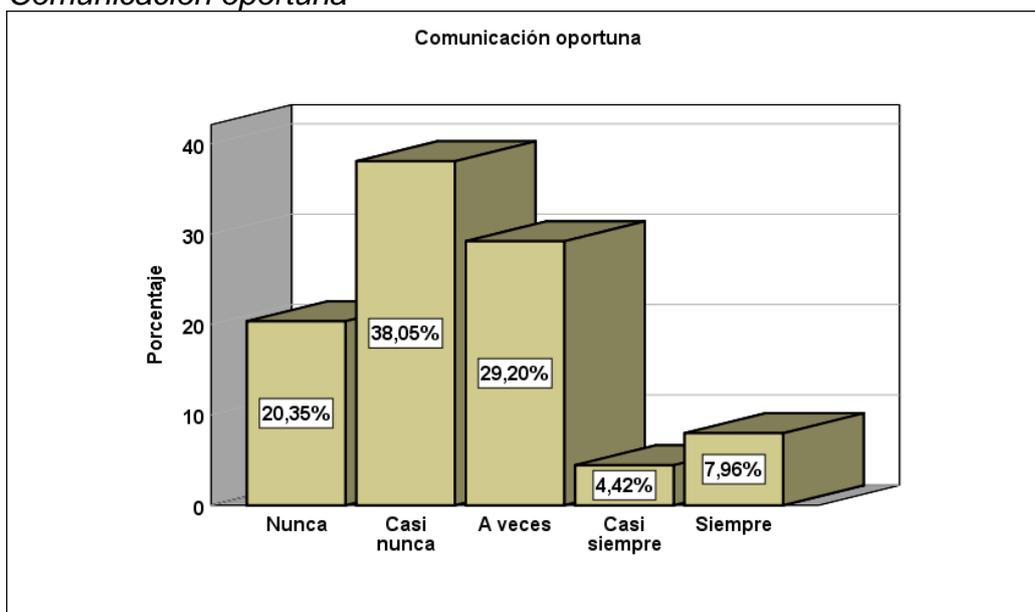
Tabla 14

*Comunicación oportuna*

		<b>Comunicación oportuna</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	20,4	20,4	20,4
	Casi nunca	43	38,1	38,1	58,4
	A veces	33	29,2	29,2	87,6
	Casi siempre	5	4,4	4,4	92,0
	Siempre	9	8,0	8,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 2

*Comunicación oportuna*



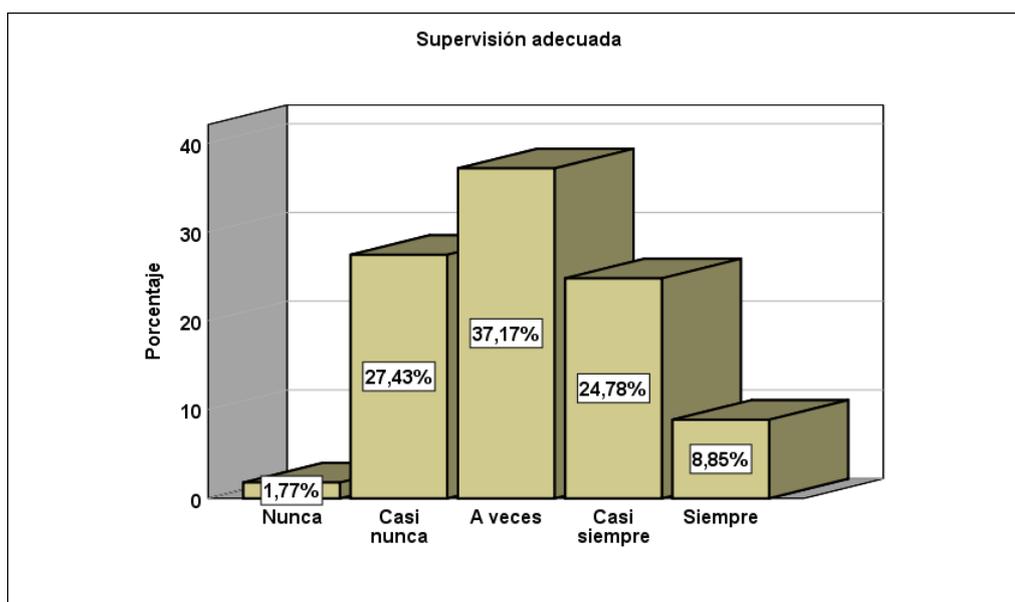
De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la comunicación oportuna, que el 20.4% respondió nunca; el 38.1%, casi nunca; el 29.2%, a veces; el 4.4%, casi siempre, y el 8%, siempre.

Tabla 15  
Supervisión adecuada

		Supervisión adecuada			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	31	27,4	27,4	29,2
	A veces	42	37,2	37,2	66,4
	Casi siempre	28	24,8	24,8	91,2
	Siempre	10	8,8	8,8	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 3

Supervisión adecuada



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la supervisión adecuada, que el 1.8% respondió nunca; el 27.4%, casi nunca; el 37.2%, a veces; el 24.8%, casi siempre, y el 8.8%, siempre.

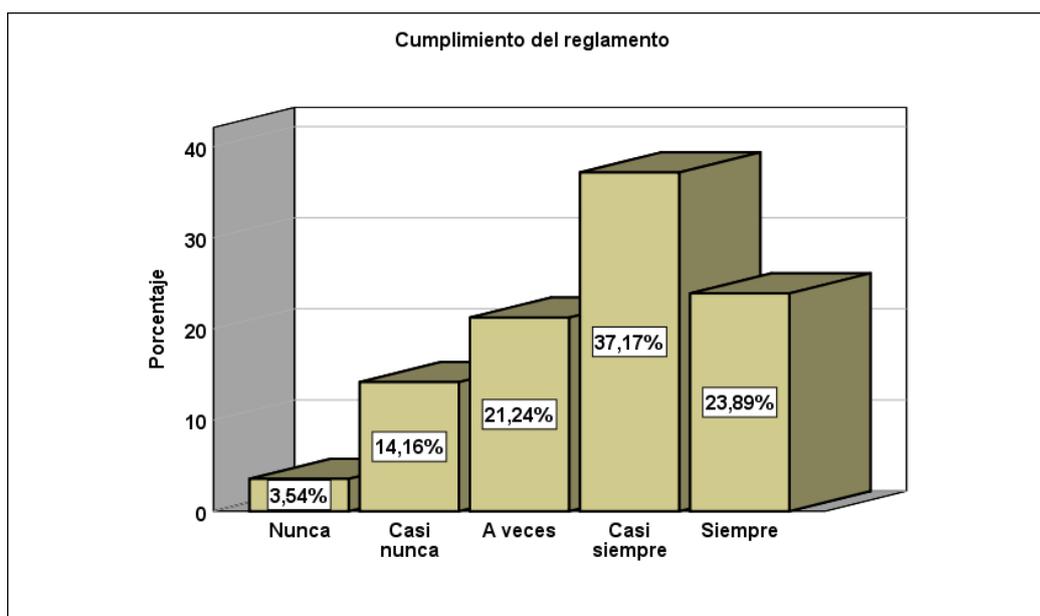
Tabla 16

*Cumplimiento del reglamento*

		<b>Cumplimiento del reglamento</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,5	3,5	3,5
	Casi nunca	16	14,2	14,2	17,7
	A veces	24	21,2	21,2	38,9
	Casi siempre	42	37,2	37,2	76,1
	Siempre	27	23,9	23,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 4

*Cumplimiento del reglamento*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes al cumplimiento del reglamento, que el 3.5% respondió nunca; el 14.2%, casi nunca; el 21.2%, a veces; el 37.2%, casi siempre, y el 23.9%, siempre.

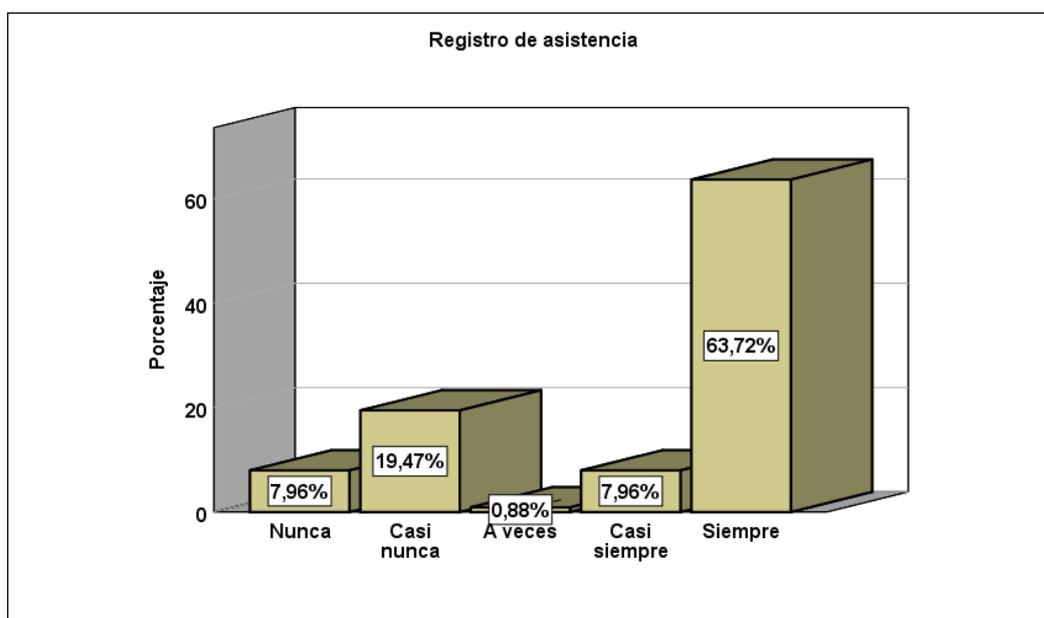
Tabla 17

*Registro de asistencia*

		<b>Registro de asistencia</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	22	19,5	19,5	27,4
	A veces	1	,9	,9	28,3
	Casi siempre	9	8,0	8,0	36,3
	Siempre	72	63,7	63,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 5

*Registro de asistencia*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes al registro de asistencia, que el 8% respondió nunca; el 19.5%, casi nunca; el 0.9%, a veces; el 8%, casi siempre, y el 63.7%, siempre.

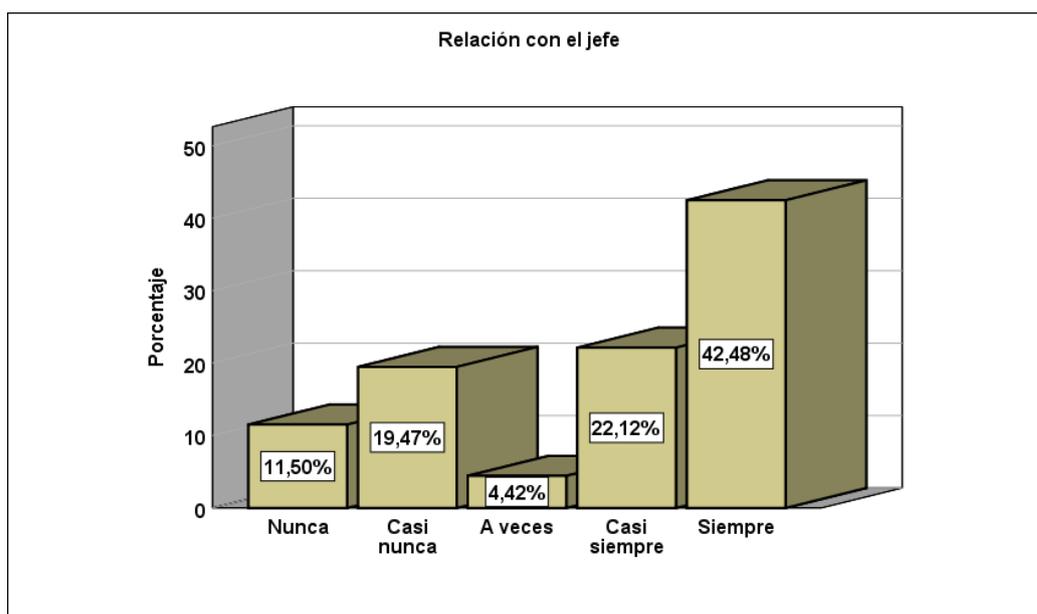
Tabla 18

*Relación con el jefe*

		<b>Relación con el jefe</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	11,5	11,5	11,5
	Casi nunca	22	19,5	19,5	31,0
	A veces	5	4,4	4,4	35,4
	Casi siempre	25	22,1	22,1	57,5
	Siempre	48	42,5	42,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 6

*Relación con el jefe*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la relación con el jefe, que el 11.5% respondió nunca; el 19.5%, casi nunca; el 4.4%, a veces; el 22.1%, casi siempre, y el 42.5%, siempre.

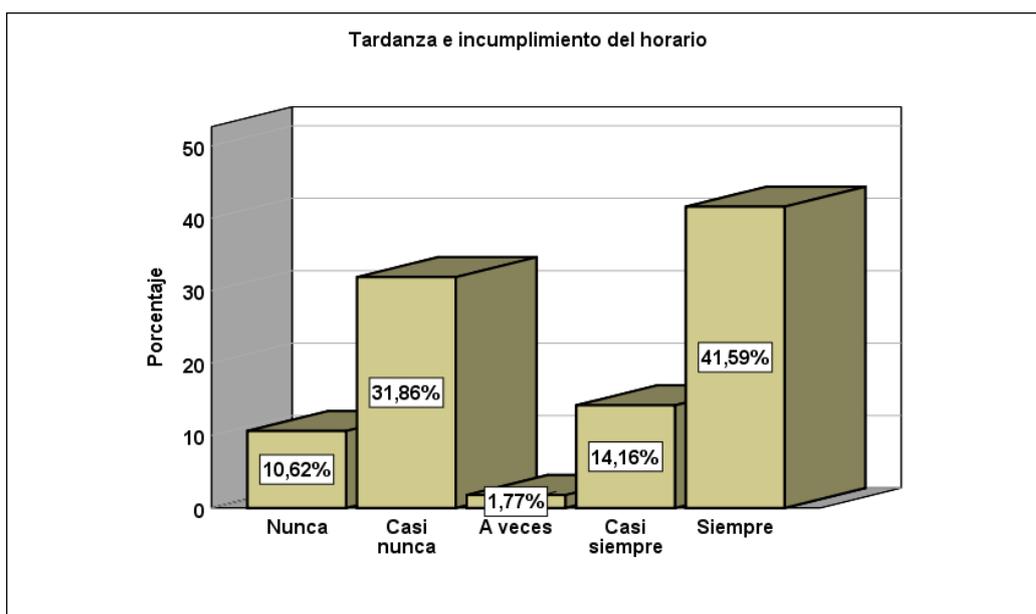
Tabla 19

*Tardanza e incumplimiento del horario*

Tardanza e incumplimiento del horario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	10,6	10,6	10,6
	Casi nunca	36	31,9	31,9	42,5
	A veces	2	1,8	1,8	44,2
	Casi siempre	16	14,2	14,2	58,4
	Siempre	47	41,6	41,6	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 7

*Tardanza e incumplimiento del horario*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la relación con el jefe, que el 11.5% respondió nunca; el 19.5%, casi nunca; el 4.4%, a veces; el 22.1%, casi siempre, y el 42.5%, siempre.

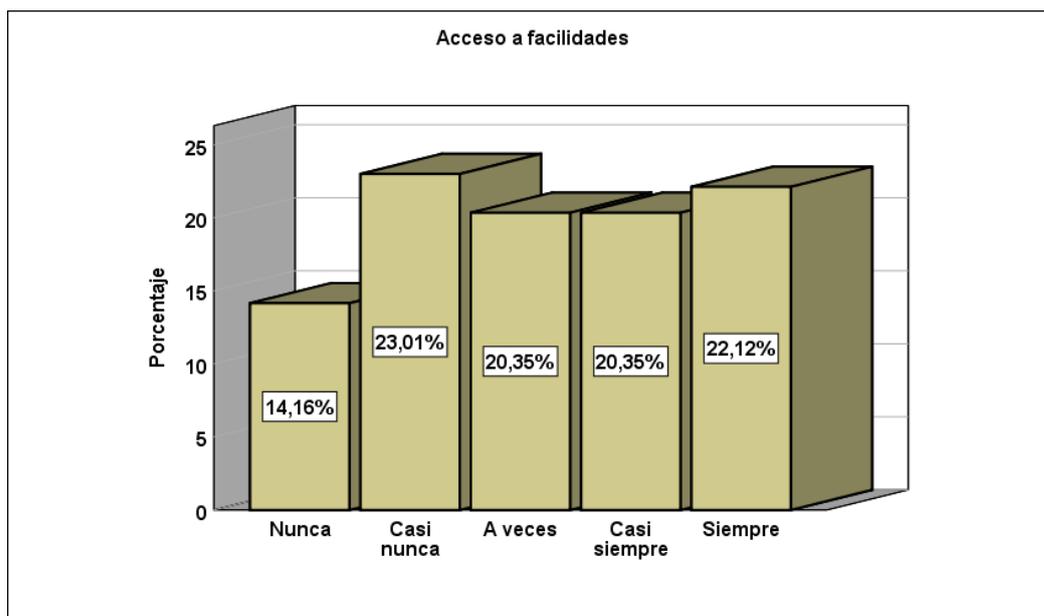
Tabla 20

*Acceso a facilidades*

		<b>Acceso a facilidades</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	14,2	14,2	14,2
	Casi nunca	26	23,0	23,0	37,2
	A veces	23	20,4	20,4	57,5
	Casi siempre	23	20,4	20,4	77,9
	Siempre	25	22,1	22,1	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 8

*Acceso a facilidades*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes al acceso a facilidades, que el 14.2% respondió nunca; el 23%, casi nunca; el 20.4%, a veces; el 20.4%, casi siempre, y el 22.1%, siempre.

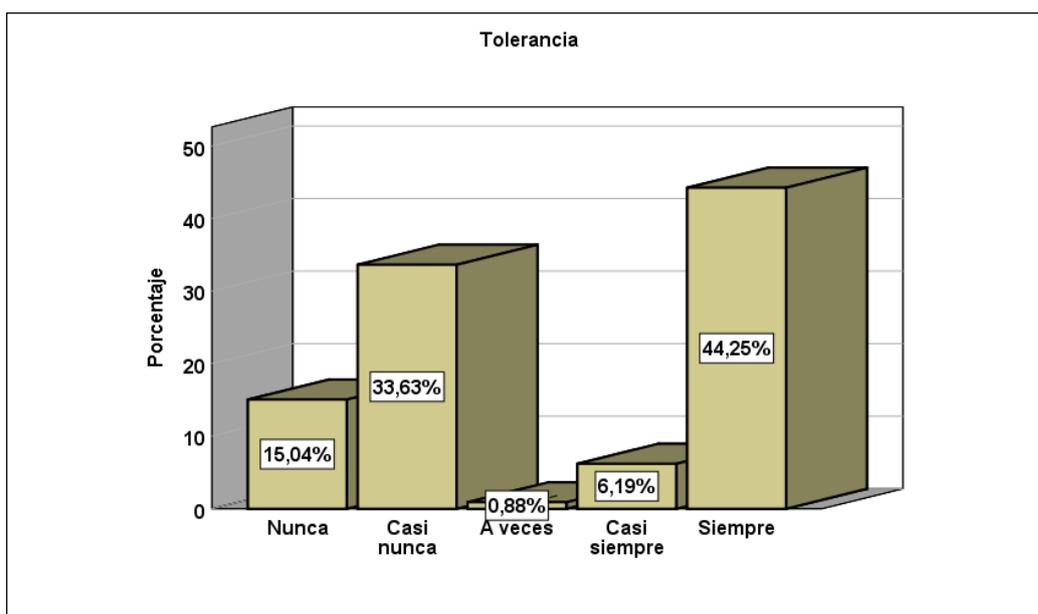
Tabla 21

*Tolerancia*

		<b>Tolerancia</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	38	33,6	33,6	48,7
	A veces	1	,9	,9	49,6
	Casi siempre	7	6,2	6,2	55,8
	Siempre	50	44,2	44,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 9

*Tolerancia*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes al acceso a facilidades, que el 14.2% respondió nunca; el 23%, casi nunca; el 20.4%, a veces; el 20.4%, casi siempre, y el 22.1%, siempre.

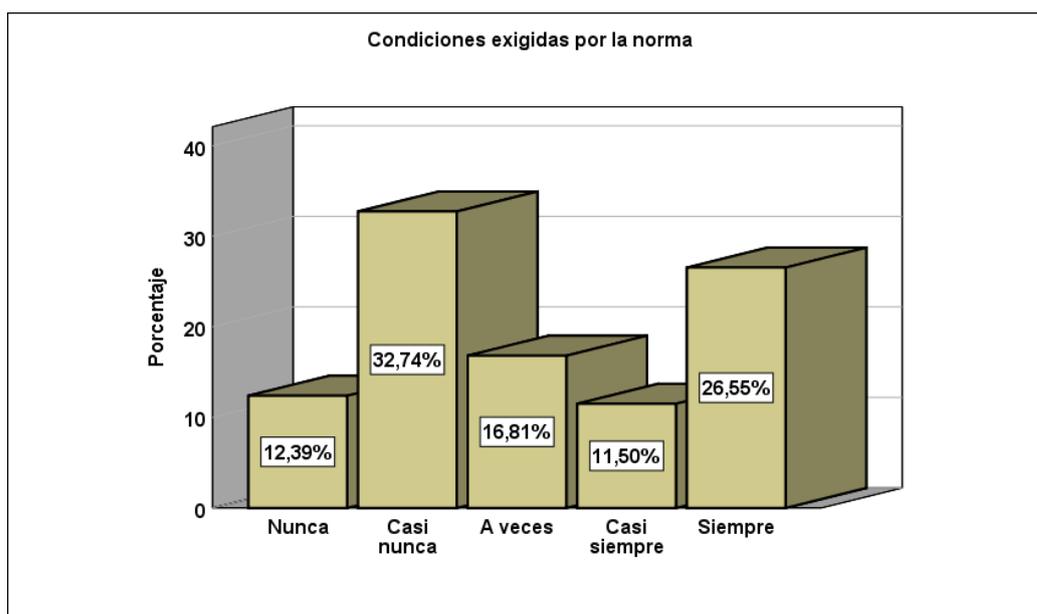
Tabla 22

*Condiciones exigidas por la norma*

Condiciones exigidas por la norma					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	12,4	12,4	12,4
	Casi nunca	37	32,7	32,7	45,1
	A veces	19	16,8	16,8	61,9
	Casi siempre	13	11,5	11,5	73,5
	Siempre	30	26,5	26,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 10

*Condiciones exigidas por la norma*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a las condiciones exigidas por la norma, que el 12.4% respondió nunca; el 32.7%, casi nunca; el 16.8%, a veces; el 11.5%, casi siempre, y el 26.5%, siempre.

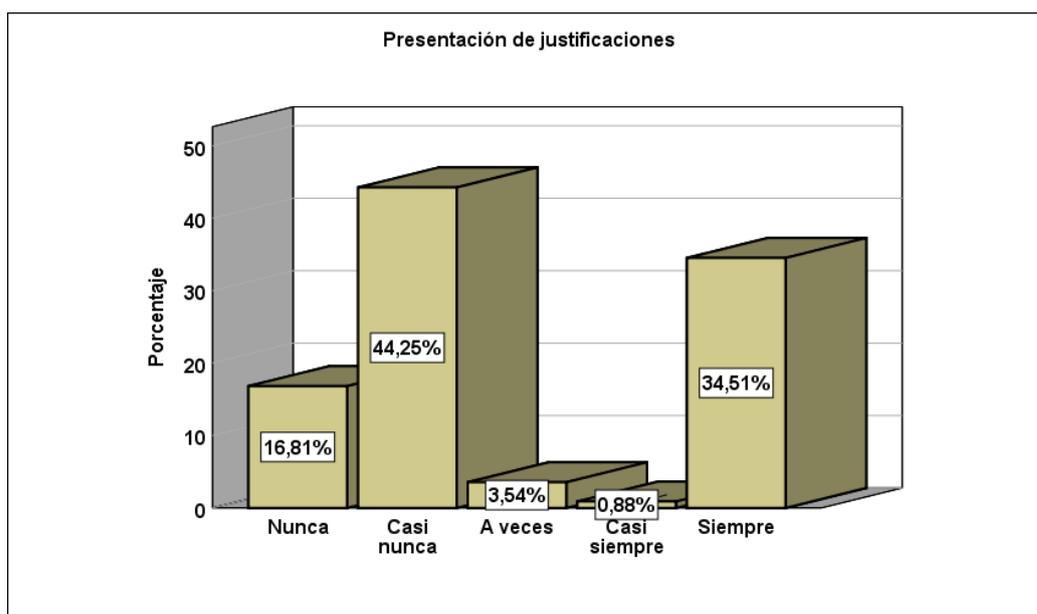
Tabla 23

*Presentación de justificaciones*

		<b>Presentación de justificaciones</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	16,8	16,8	16,8
	Casi nunca	50	44,2	44,2	61,1
	A veces	4	3,5	3,5	64,6
	Casi siempre	1	,9	,9	65,5
	Siempre	39	34,5	34,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 11

*Presentación de justificaciones*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la presentación de justificaciones, que el 16.8% respondió nunca; el 44.2%, casi nunca; el 3.5%, a veces; el 0.9%, casi siempre, y el 34.5%, siempre.

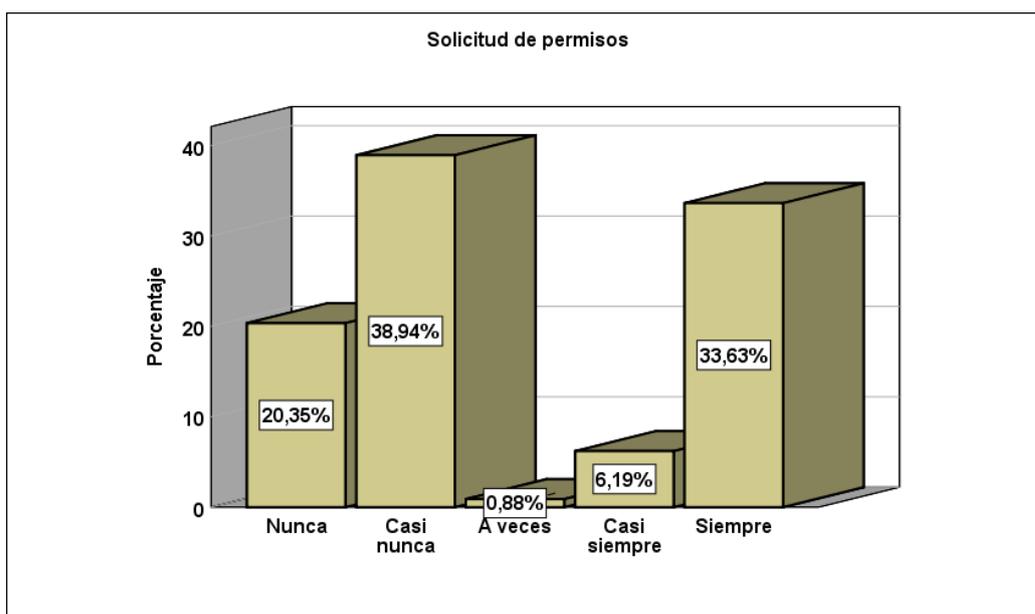
Tabla 24

*Solicitud de permisos*

		<b>Solicitud de permisos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	20,4	20,4	20,4
	Casi nunca	44	38,9	38,9	59,3
	A veces	1	,9	,9	60,2
	Casi siempre	7	6,2	6,2	66,4
	Siempre	38	33,6	33,6	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 12

*Solicitud de permisos*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la solicitud de permisos, que el 20.4% respondió nunca; el 38.9%, casi nunca; el 0.9%, a veces; el 6.2%, casi siempre, y el 33.6%, siempre.

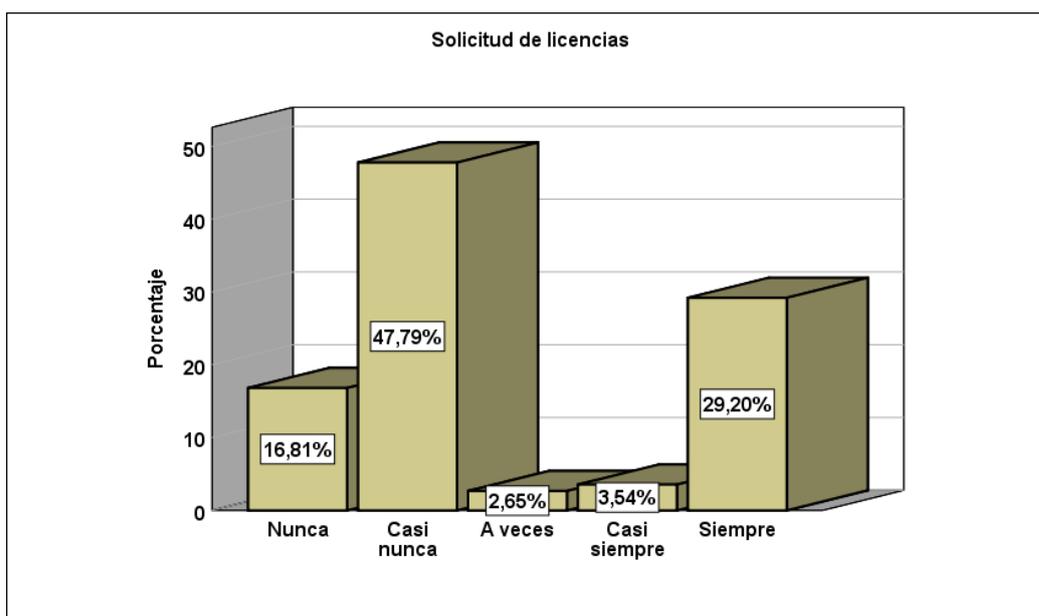
Tabla 25

*Solicitud de licencias*

		<b>Solicitud de licencias</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	16,8	16,8	16,8
	Casi nunca	54	47,8	47,8	64,6
	A veces	3	2,7	2,7	67,3
	Casi siempre	4	3,5	3,5	70,8
	Siempre	33	29,2	29,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 13

*Solicitud de licencias*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la solicitud de licencias, que el 16.8% respondió nunca; el 47.8%, casi nunca; el 2.7%, a veces; el 3.5%, casi siempre, y el 29.2%, siempre.

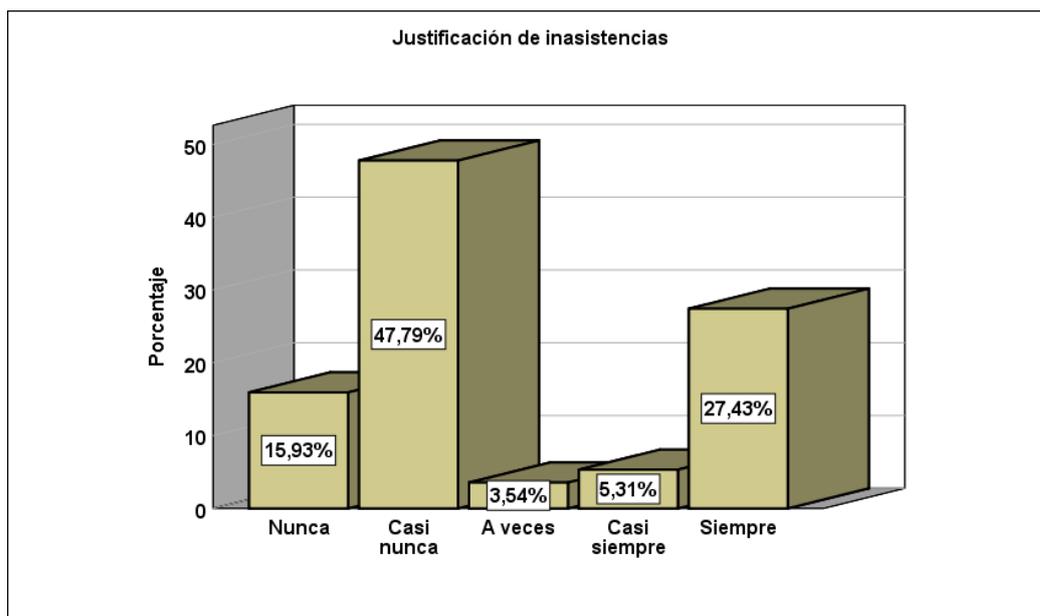
Tabla 26

*Justificación de inasistencias*

		<b>Justificación de inasistencias</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	15,9	15,9	15,9
	Casi nunca	54	47,8	47,8	63,7
	A veces	4	3,5	3,5	67,3
	Casi siempre	6	5,3	5,3	72,6
	Siempre	31	27,4	27,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 14

*Justificación de inasistencias*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la justificación de inasistencias, que el 15.9% respondió nunca; el 47.8%, casi nunca; el 3.5%, a veces; el 5.3%, casi siempre, y el 27.4%, siempre.

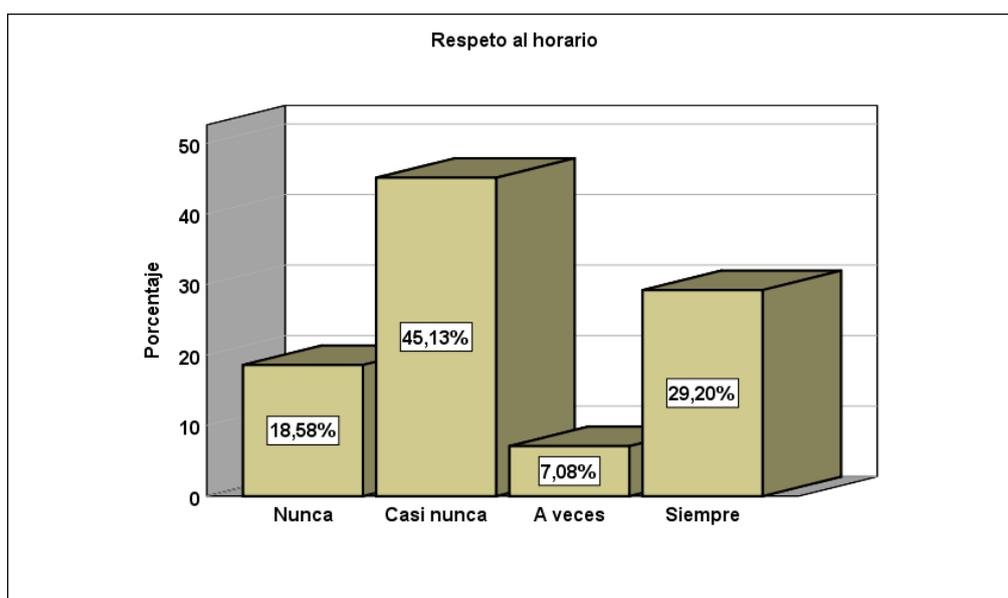
Tabla 27

*Respeto al horario*

		<b>Respeto al horario</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	18,6	18,6	18,6
	Casi nunca	51	45,1	45,1	63,7
	A veces	8	7,1	7,1	70,8
	Siempre	33	29,2	29,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 15

*Respeto al horario*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes al respeto al horario, que el 18.6% respondió nunca; el 45.1%, casi nunca; el 7.1%, a veces, y el 29.2%, siempre.

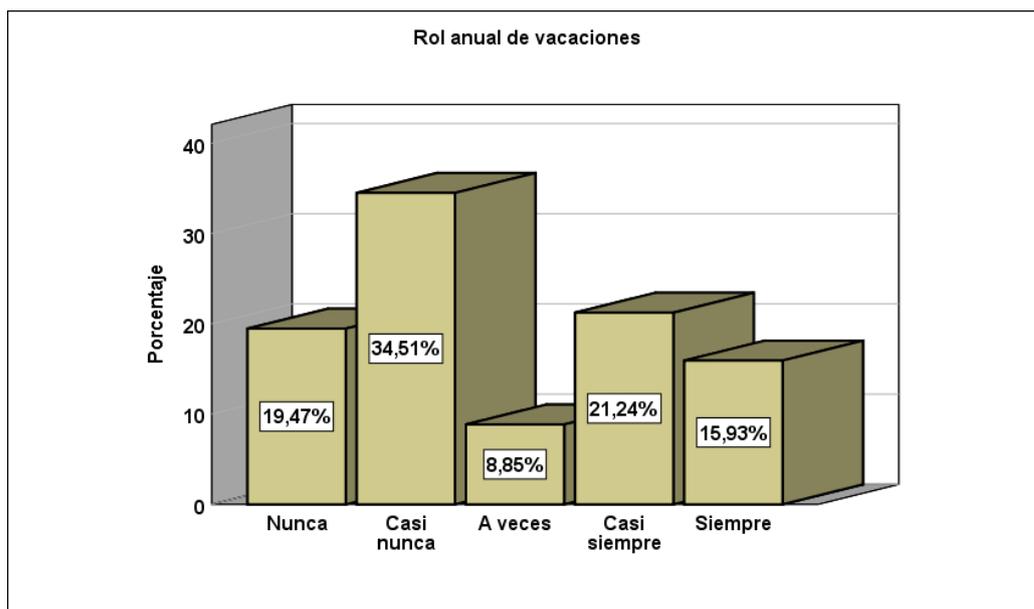
Tabla 28

*Rol anual de vacaciones*

<b>Rol anual de vacaciones</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	19,5	19,5	19,5
	Casi nunca	39	34,5	34,5	54,0
	A veces	10	8,8	8,8	62,8
	Casi siempre	24	21,2	21,2	84,1
	Siempre	18	15,9	15,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 16

*Rol anual de vacaciones*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes al rol anual de vacaciones, que el 19.5% respondió nunca; el 34.5%, casi nunca; el 8.8%, a veces; el 21.2%, casi siempre, y el 15.9%, siempre.

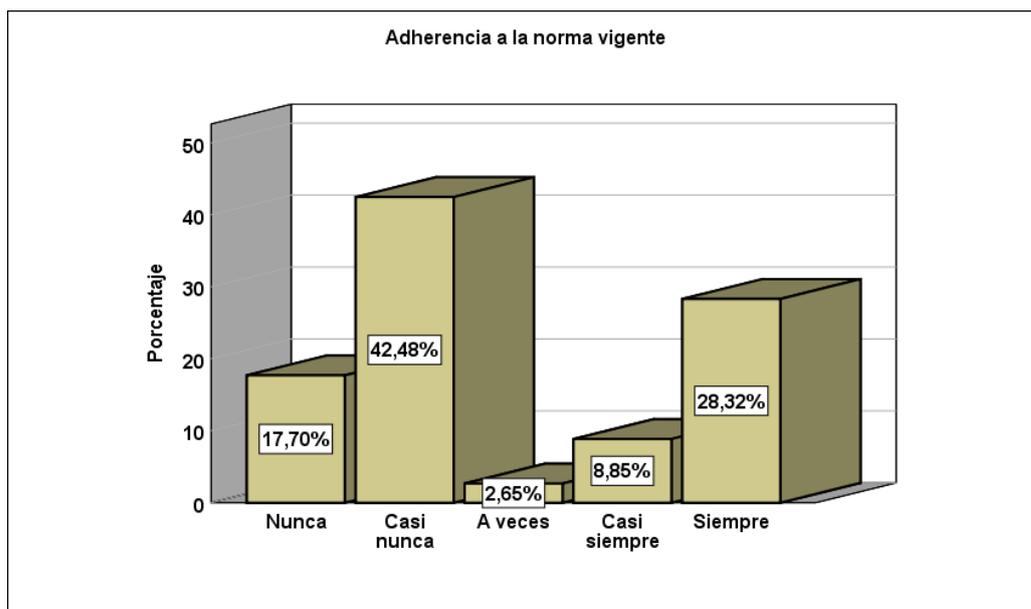
Tabla 29

*Adherencia a la norma vigente*

		<b>Adherencia a la norma vigente</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	17,7	17,7	17,7
	Casi nunca	48	42,5	42,5	60,2
	A veces	3	2,7	2,7	62,8
	Casi siempre	10	8,8	8,8	71,7
	Siempre	32	28,3	28,3	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 17

*Adherencia a la norma vigente*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la adherencia a la norma vigente, que el 17.7% respondió nunca; el 42.5%, casi nunca; el 2.7%, a veces; el 8.8%, casi siempre, y el 28.3%, siempre.

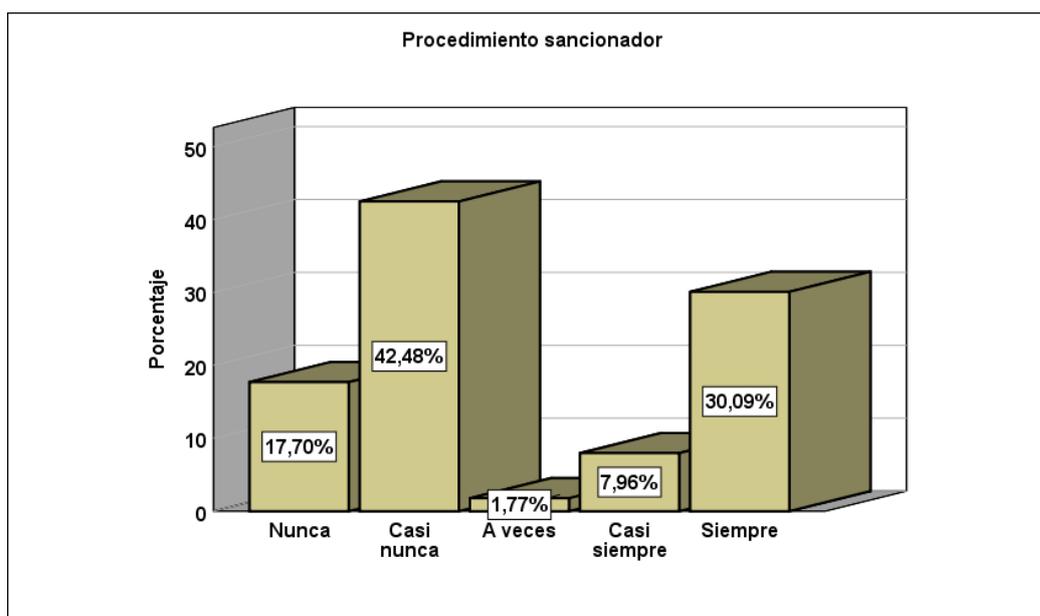
Tabla 30

*Procedimiento sancionador*

		<b>Procedimiento sancionador</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	17,7	17,7	17,7
	Casi nunca	48	42,5	42,5	60,2
	A veces	2	1,8	1,8	61,9
	Casi siempre	9	8,0	8,0	69,9
	Siempre	34	30,1	30,1	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 18

*Procedimiento sancionador*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes al procedimiento sancionador, que el 17.7% respondió nunca; el 42.5%, casi nunca; el 1.8%, a veces; el 8%, casi siempre, y el 30.1%, siempre.

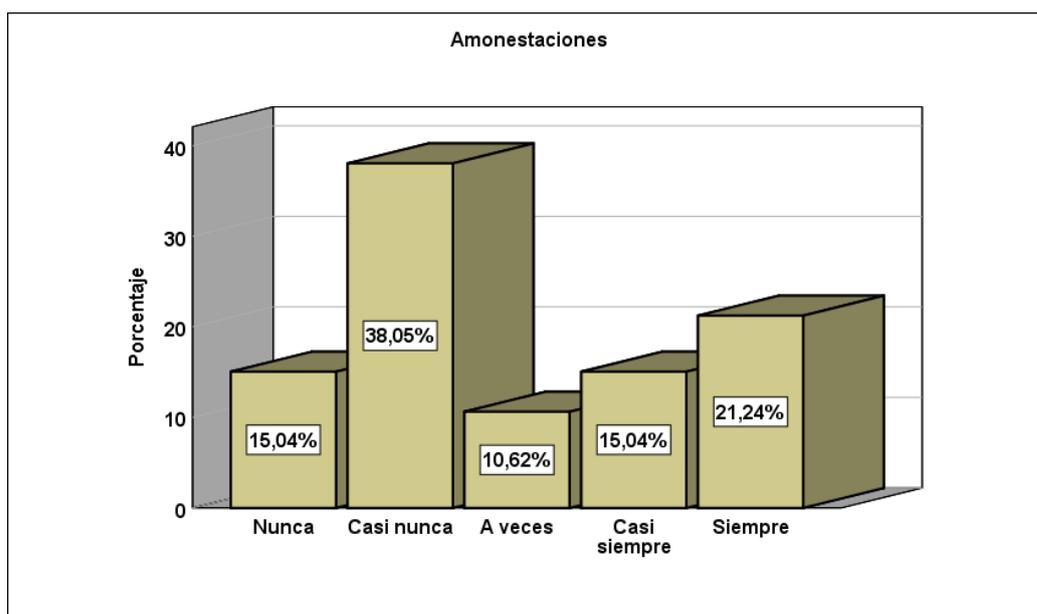
Tabla 31

*Amonestaciones*

		<b>Amonestaciones</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	43	38,1	38,1	53,1
	A veces	12	10,6	10,6	63,7
	Casi siempre	17	15,0	15,0	78,8
	Siempre	24	21,2	21,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 19

*Amonestaciones*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a las amonestaciones, que el 15% respondió nunca; el 38.1%, casi nunca; el 10.6%, a veces; el 15%, casi siempre, y el 21.2%, siempre.

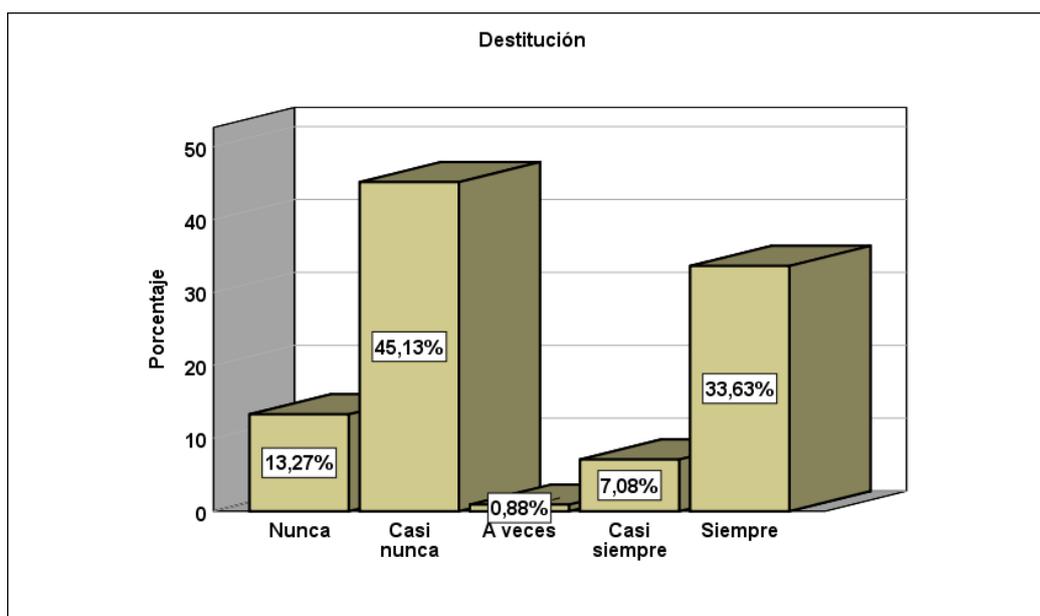
Tabla 32

*Destitución*

		<b>Destitución</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	51	45,1	45,1	58,4
	A veces	1	,9	,9	59,3
	Casi siempre	8	7,1	7,1	66,4
	Siempre	38	33,6	33,6	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 20

*Destitución*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la destitución, que el 13.3% respondió nunca; el 45.1%, casi nunca; el 0.9%, a veces; el 7.1%, casi siempre, y el 33.6%, siempre.

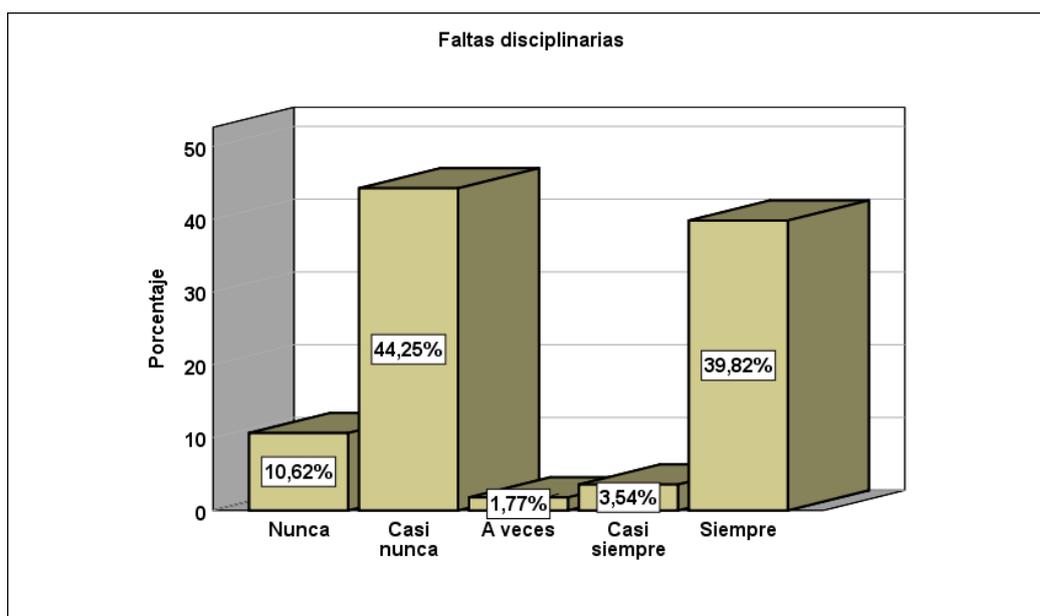
Tabla 33

*Faltas disciplinarias*

		<b>Faltas disciplinarias</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	10,6	10,6	10,6
	Casi nunca	50	44,2	44,2	54,9
	A veces	2	1,8	1,8	56,6
	Casi siempre	4	3,5	3,5	60,2
	Siempre	45	39,8	39,8	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 21

*Faltas disciplinarias*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a las faltas disciplinarias, que el 10.6% respondió nunca; el 44.2%, casi nunca; el 1.8%, a veces; el 3.5%, casi siempre, y el 39.8%, siempre.

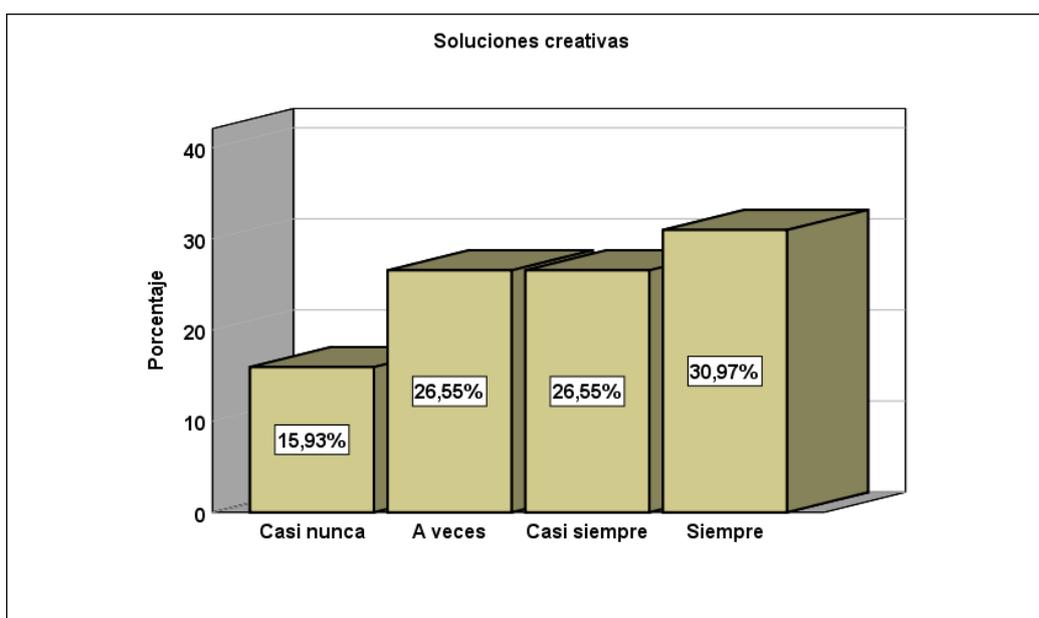
Tabla 34

*Soluciones creativas*

<b>Soluciones creativas</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	18	15,9	15,9	15,9
	A veces	30	26,5	26,5	42,5
	Casi siempre	30	26,5	26,5	69,0
	Siempre	35	31,0	31,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 22

*Soluciones creativas*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a las soluciones creativas, que el 15.9% respondió nunca; el 26.5%, a veces; 26.5%, casi siempre, y el 31%, siempre.

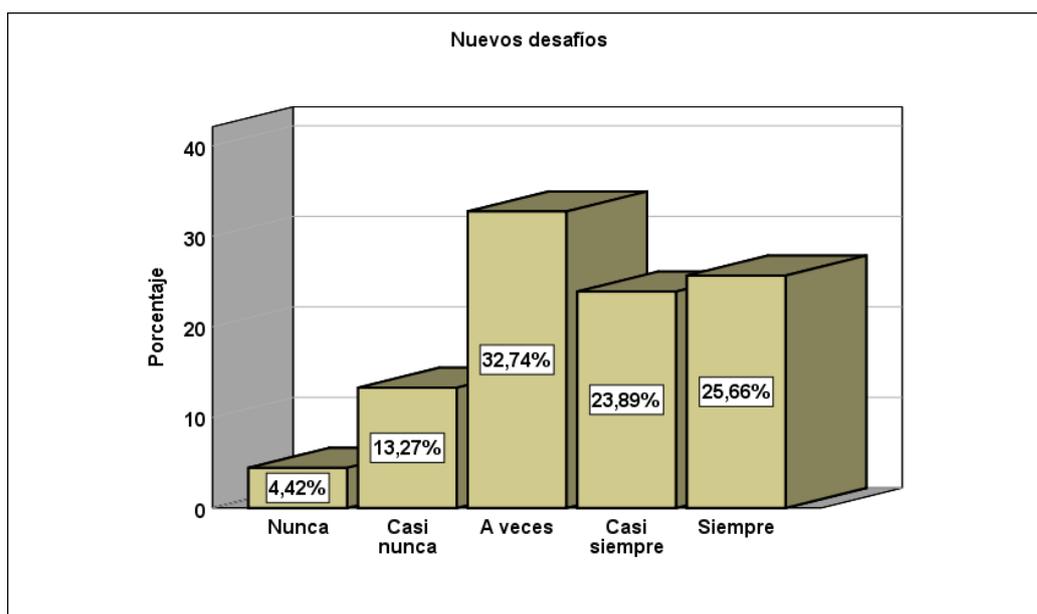
Tabla 35

*Nuevos desafíos*

		<b>Nuevos desafíos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,4	4,4	4,4
	Casi nunca	15	13,3	13,3	17,7
	A veces	37	32,7	32,7	50,4
	Casi siempre	27	23,9	23,9	74,3
	Siempre	29	25,7	25,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 23

*Nuevos desafíos*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a los nuevos desafíos, que el 4.4% respondió nunca; el 13.3%, casi nunca; el 32.7%, a veces; el 23.9%, casi siempre, y el 25.7%, siempre.

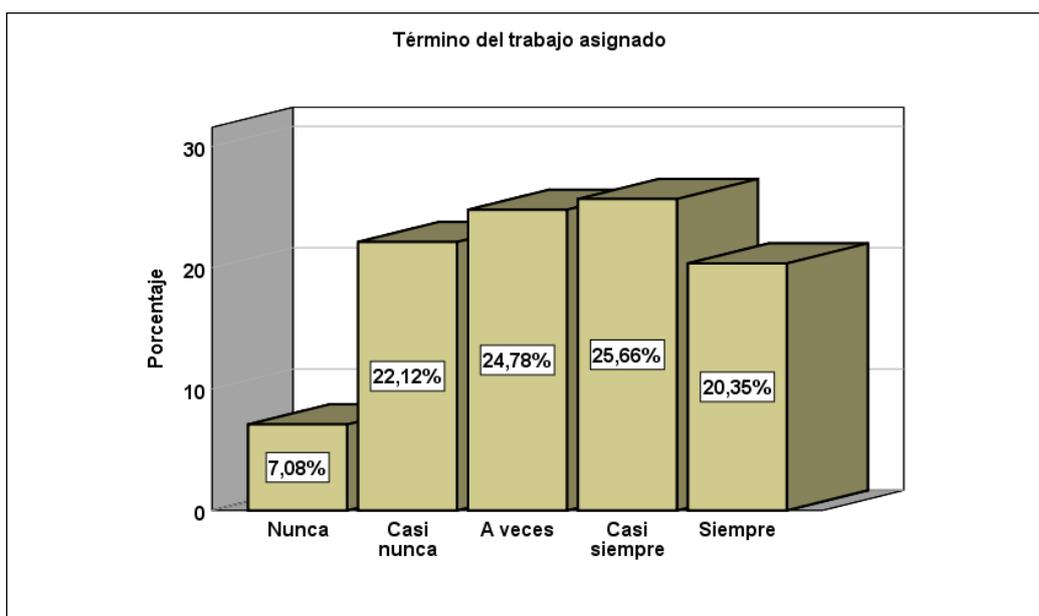
Tabla 36

*Término del trabajo asignado*

		<b>Término del trabajo asignado</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	7,1	7,1	7,1
	Casi nunca	25	22,1	22,1	29,2
	A veces	28	24,8	24,8	54,0
	Casi siempre	29	25,7	25,7	79,6
	Siempre	23	20,4	20,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 24

*Término del trabajo asignado*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes al término del trabajo asignado, que el 7.1% respondió nunca; el 22.1%, casi nunca; el 24.8%, a veces; el 25.7%, casi siempre, y el 20.4%, siempre.

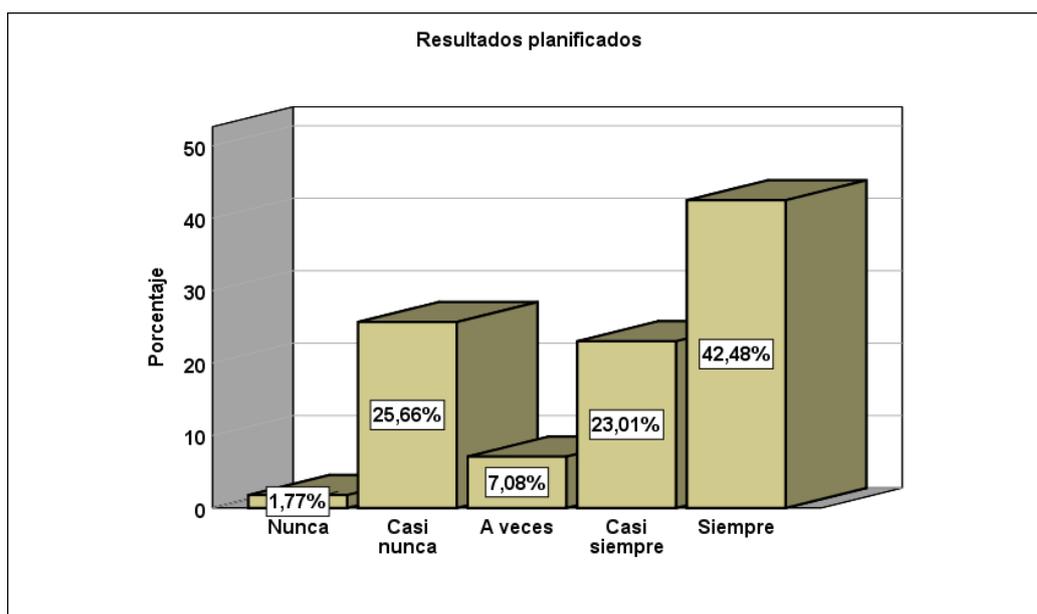
Tabla 37

*Resultados planificados*

<b>Resultados planificados</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	29	25,7	25,7	27,4
	A veces	8	7,1	7,1	34,5
	Casi siempre	26	23,0	23,0	57,5
	Siempre	48	42,5	42,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 25

*Resultados planificados*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a resultados planificados, que el 1.8% respondió nunca; el 25.7%, casi nunca; el 7.1%, a veces; el 23%, casi siempre, y el 42.5%, siempre.

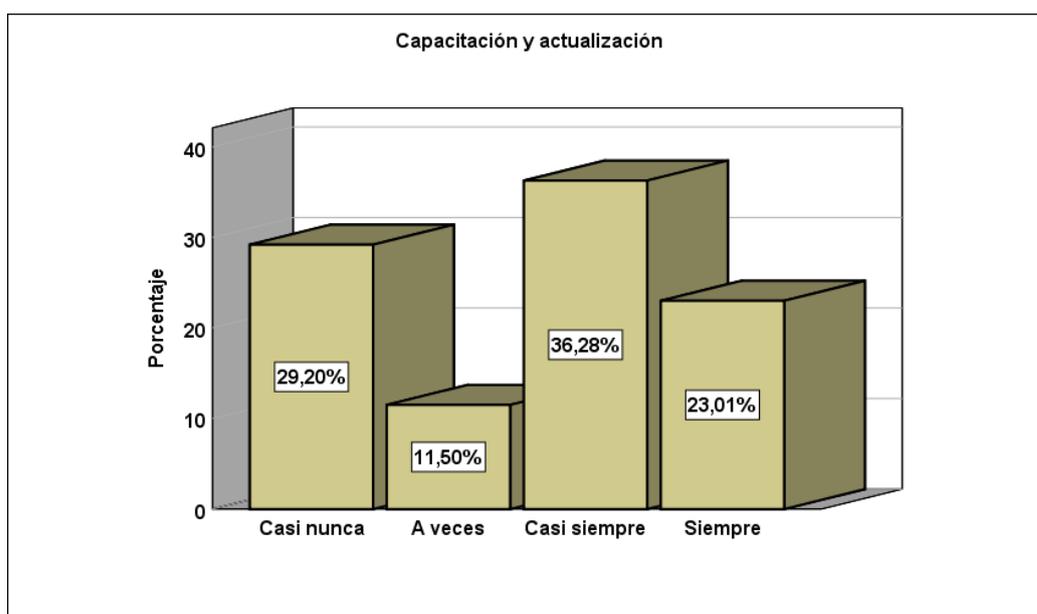
Tabla 38

*Capacitación y actualización*

<b>Capacitación y actualización</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	33	29,2	29,2	29,2
	A veces	13	11,5	11,5	40,7
	Casi siempre	41	36,3	36,3	77,0
	Siempre	26	23,0	23,0	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 26

*Capacitación y actualización*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la capacitación y la actualización, que el 29.2% respondió nunca; el 11.5%, a veces; el 36.3%, casi siempre, y el 23%, siempre.

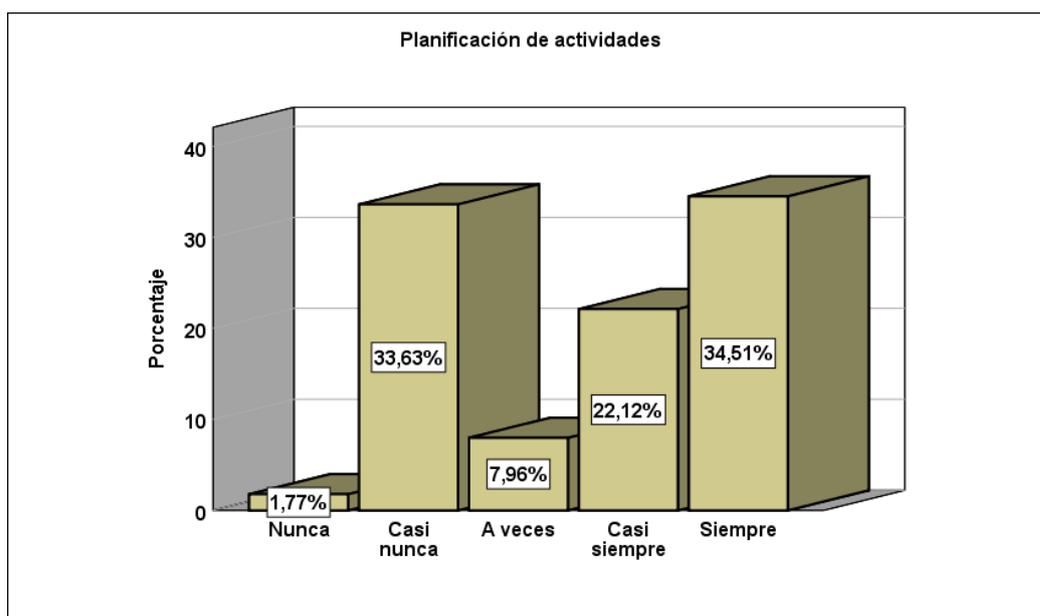
Tabla 39

*Planificación de actividades*

Planificación de actividades					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	38	33,6	33,6	35,4
	A veces	9	8,0	8,0	43,4
	Casi siempre	25	22,1	22,1	65,5
	Siempre	39	34,5	34,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 27

*Planificación de actividades*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la planificación de actividades, que el 1.8% respondió nunca; el 33.6%, casi nunca; el 8%, a veces; el 22.1%, casi siempre, y el 34.5%, siempre.

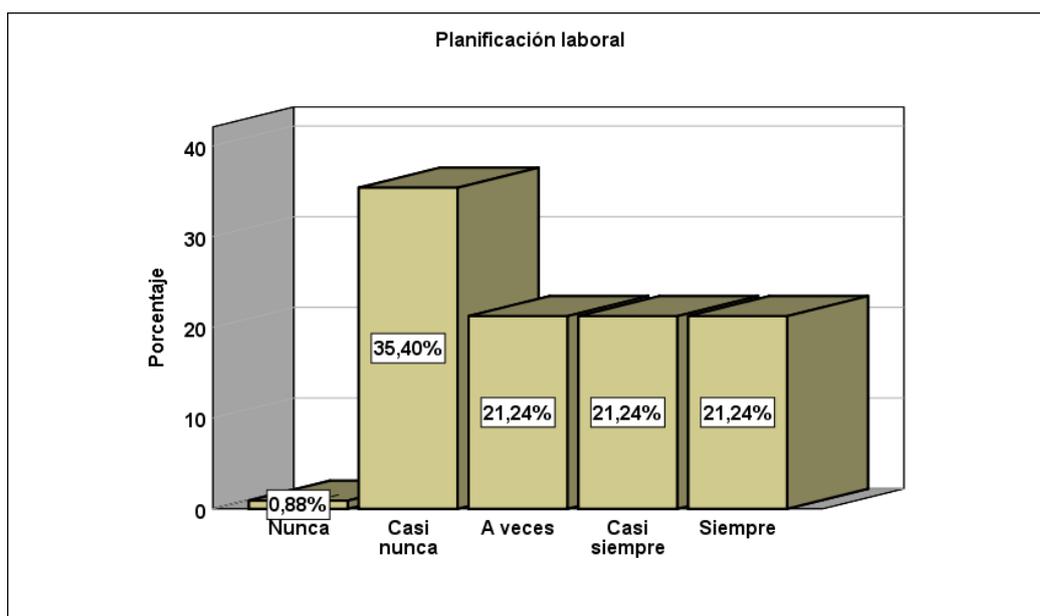
Tabla 40

*Planificación laboral*

		Planificación laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,9	,9	,9
	Casi nunca	40	35,4	35,4	36,3
	A veces	24	21,2	21,2	57,5
	Casi siempre	24	21,2	21,2	78,8
	Siempre	24	21,2	21,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 28

*Planificación laboral*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la planificación laboral, que el 0.9% respondió nunca; el 35.4%, casi nunca; el 21.2%, a veces; el 21.2%, casi siempre, y el 21.2%, siempre.

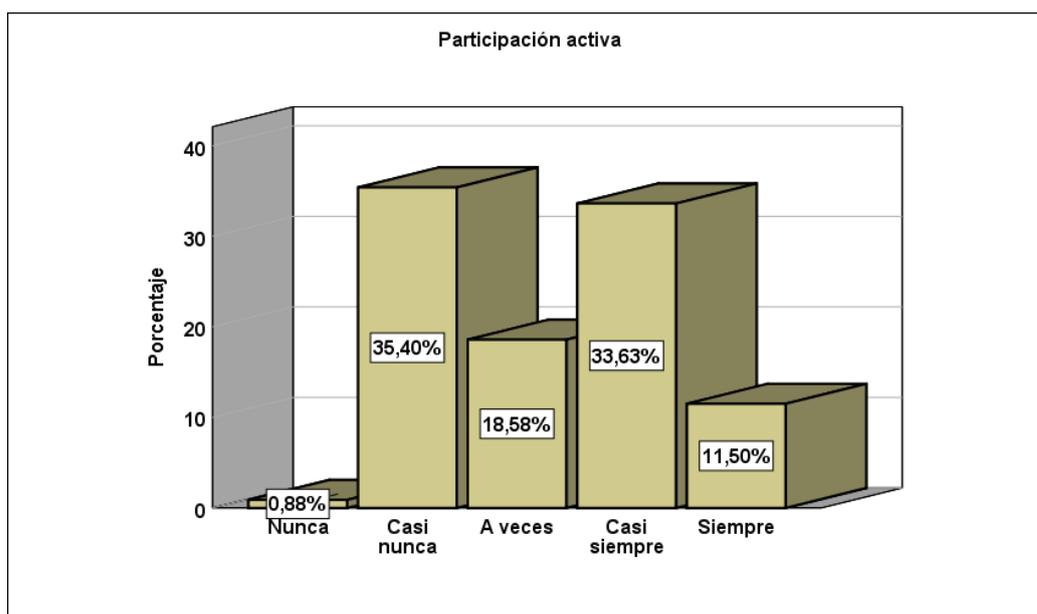
Tabla 41

*Participación activa*

		<b>Participación activa</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,9	,9	,9
	Casi nunca	40	35,4	35,4	36,3
	A veces	21	18,6	18,6	54,9
	Casi siempre	38	33,6	33,6	88,5
	Siempre	13	11,5	11,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 29

*Participación activa*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la participación activa, que el 0.9% respondió nunca; el 35.4%, casi nunca; el 18.6%, a veces; el 33.6%, casi siempre, y el 11.5%, siempre.

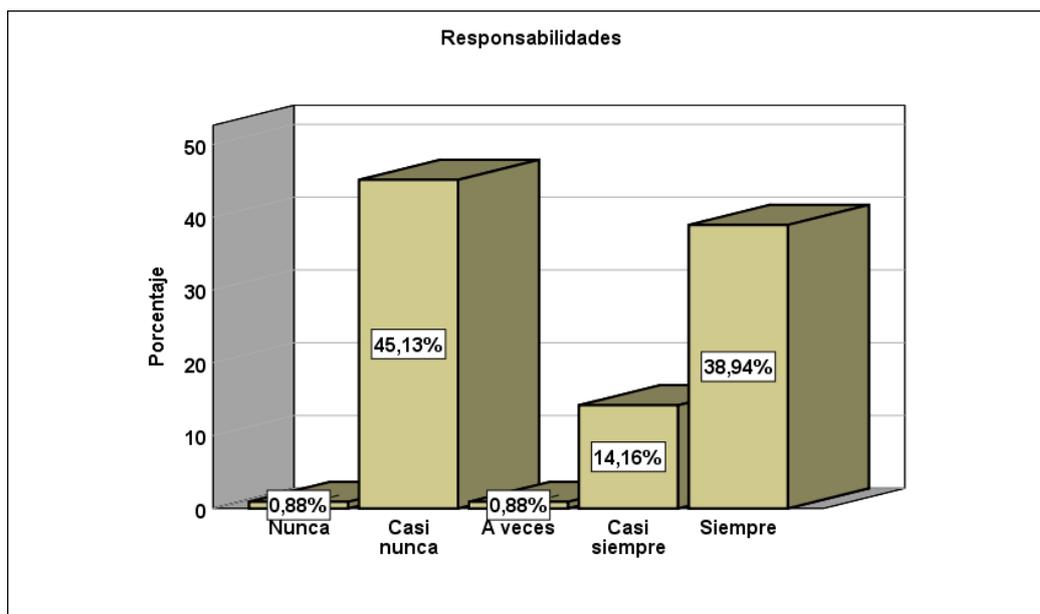
Tabla 42

*Responsabilidades*

		<b>Responsabilidades</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,9	,9	,9
	Casi nunca	51	45,1	45,1	46,0
	A veces	1	,9	,9	46,9
	Casi siempre	16	14,2	14,2	61,1
	Siempre	44	38,9	38,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 30

*Responsabilidades*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a las responsabilidades, que el 0.9% respondió nunca; el 45.1%, casi nunca; el 0.9%, a veces; el 14.2%, casi siempre, y el 38.9%, siempre.

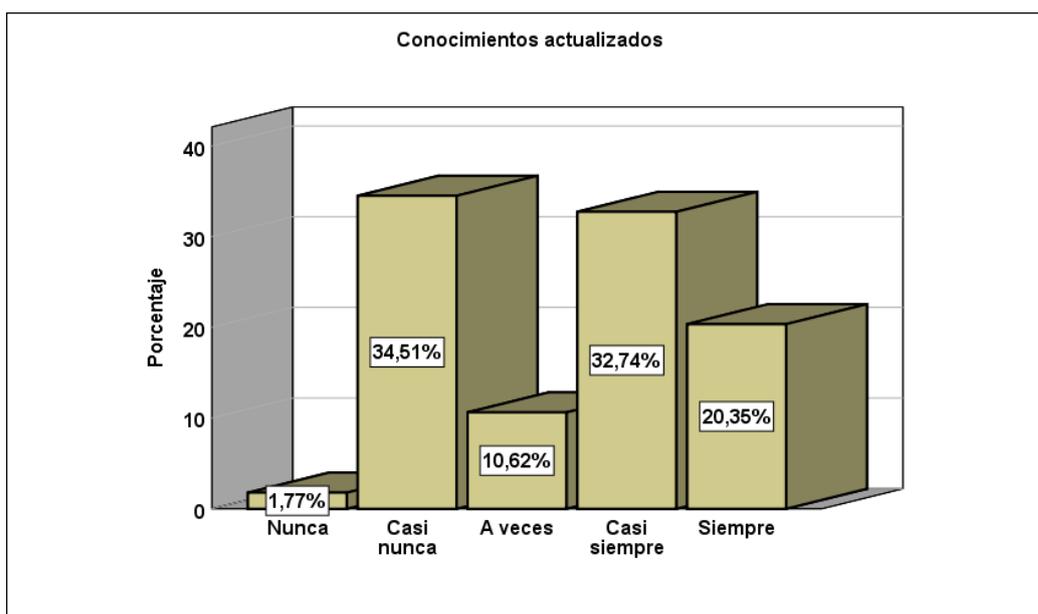
Tabla 43

*Conocimientos actualizados*

<b>Conocimientos actualizados</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	39	34,5	34,5	36,3
	A veces	12	10,6	10,6	46,9
	Casi siempre	37	32,7	32,7	79,6
	Siempre	23	20,4	20,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 31

*Conocimientos actualizados*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a los conocimientos actualizados, que el 1.8% respondió nunca; el 34.5%, casi nunca; el 10.6%, a veces; el 32.7%, casi siempre, y el 20.4%, siempre.

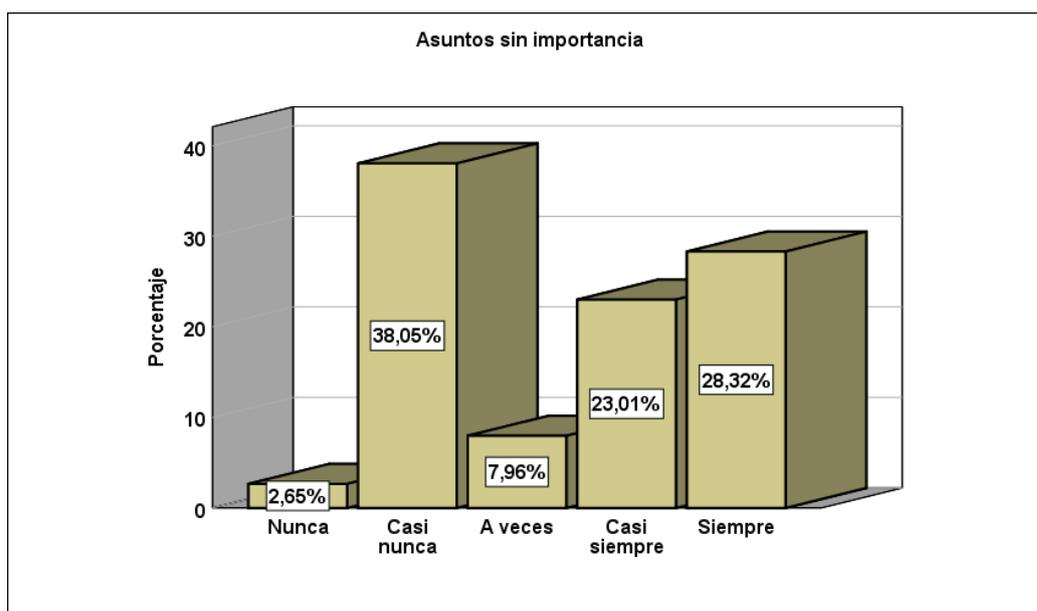
Tabla 44

*Asuntos sin importancia*

<b>Asuntos sin importancia</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	43	38,1	38,1	40,7
	A veces	9	8,0	8,0	48,7
	Casi siempre	26	23,0	23,0	71,7
	Siempre	32	28,3	28,3	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 32

*Asuntos sin importancia*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a los asuntos sin importancia, que el 2.7% respondió nunca; el 38.1%, casi nunca; el 8%, a veces; el 23%, casi siempre, y el 28.3%, siempre.

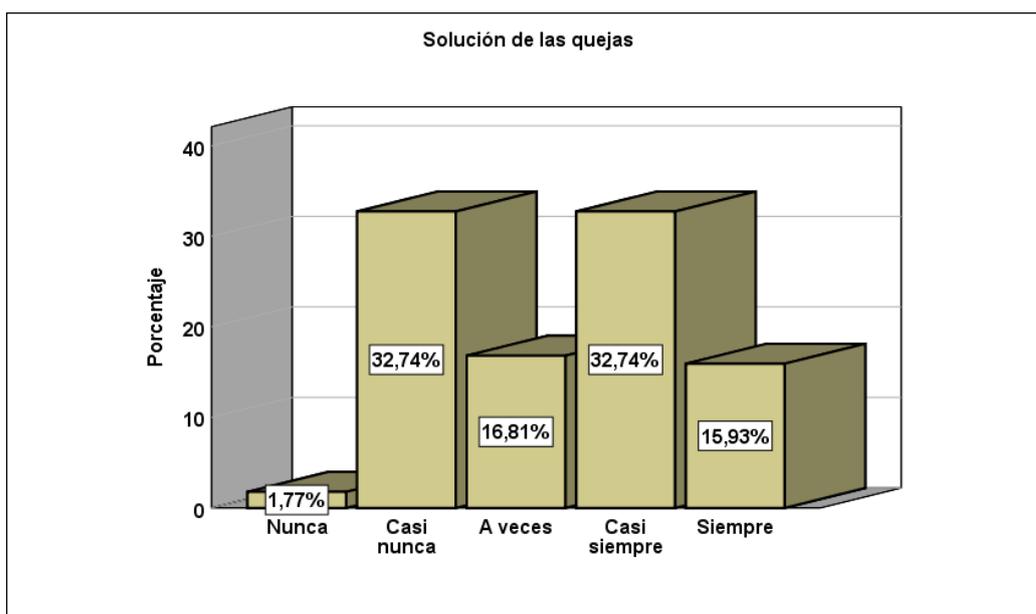
Tabla 45

*Solución de las quejas*

		<b>Solución de las quejas</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	37	32,7	32,7	34,5
	A veces	19	16,8	16,8	51,3
	Casi siempre	37	32,7	32,7	84,1
	Siempre	18	15,9	15,9	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 33

*Solución de las quejas*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a la solución de las quejas, que el 1.8% respondió nunca; el 32.7%, casi nunca; el 16.8%, a veces; el 32.7%, casi siempre, y el 15.9%, siempre.

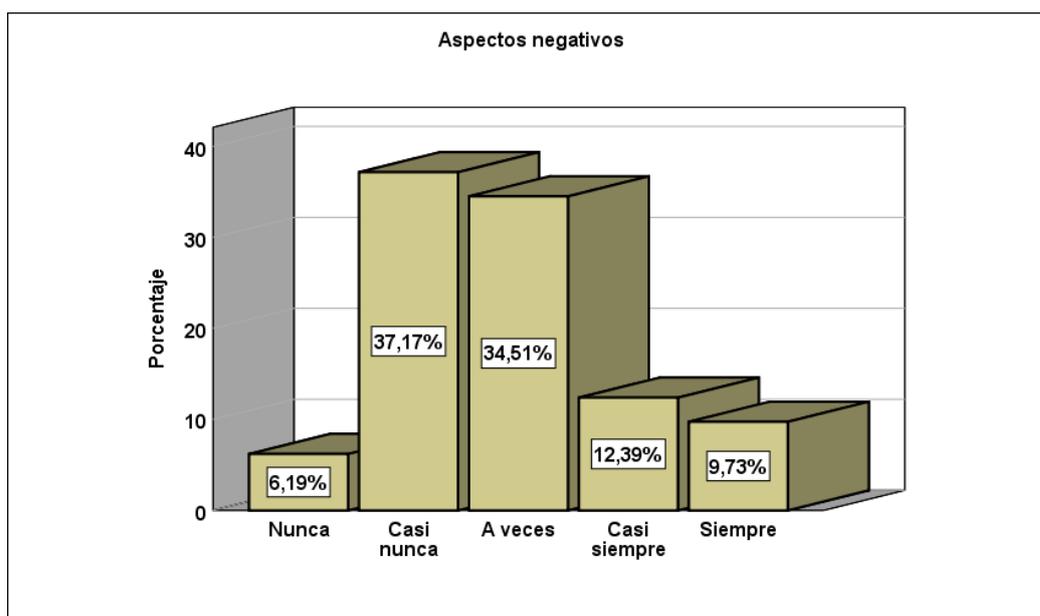
Tabla 46

*Aspectos negativos*

		<b>Aspectos negativos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	6,2	6,2	6,2
	Casi nunca	42	37,2	37,2	43,4
	A veces	39	34,5	34,5	77,9
	Casi siempre	14	12,4	12,4	90,3
	Siempre	11	9,7	9,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 34

*Aspectos negativos*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a los aspectos negativos, que el 6.2% respondió nunca; el 37.2%, casi nunca; el 34.5%, a veces; el 12.4%, casi siempre, y el 9.7%, siempre.

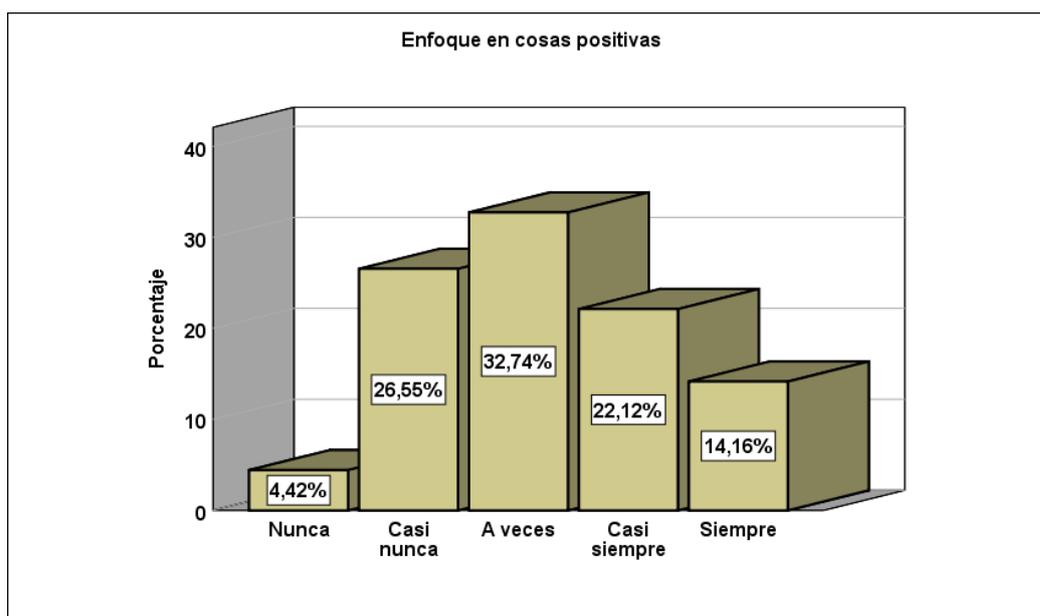
Tabla 47

*Enfoque en cosas positivas*

Enfoque en cosas positivas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,4	4,4	4,4
	Casi nunca	30	26,5	26,5	31,0
	A veces	37	32,7	32,7	63,7
	Casi siempre	25	22,1	22,1	85,8
	Siempre	16	14,2	14,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 35

*Enfoque en cosas positivas*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes al enfoque en cosas positivas, que el 4.4% respondió nunca; el 26.5%, casi nunca; el 32.7%, a veces; el 22.1%, casi siempre, y el 14.2%, siempre.

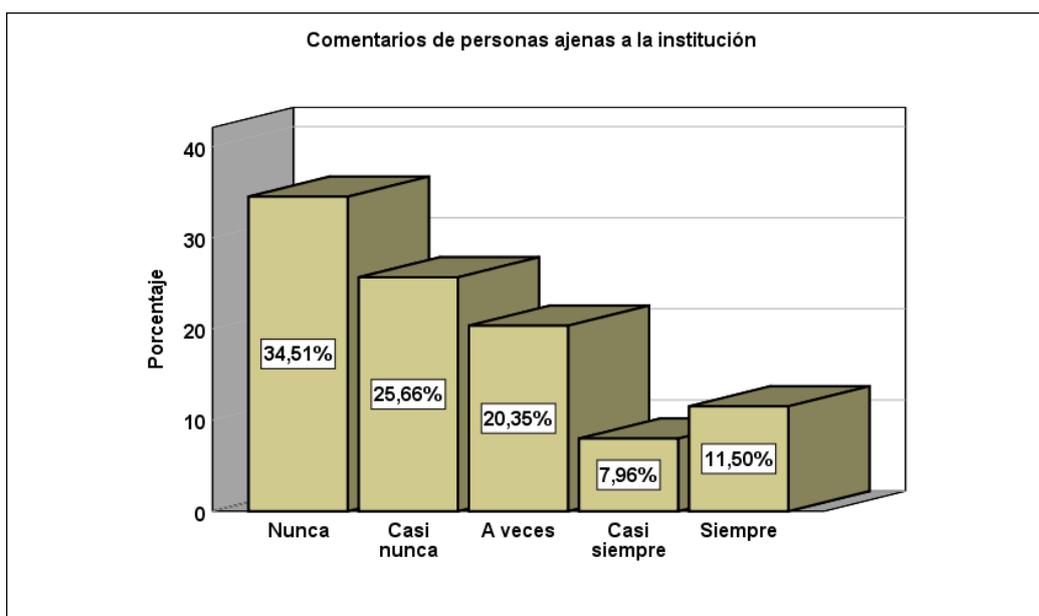
Tabla 48

*Comentarios de personas ajenas a la institución*

Comentarios de personas ajenas a la institución					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	34,5	34,5	34,5
	Casi nunca	29	25,7	25,7	60,2
	A veces	23	20,4	20,4	80,5
	Casi siempre	9	8,0	8,0	88,5
	Siempre	13	11,5	11,5	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 36

*Comentarios de personas ajenas a la institución*



De acuerdo con la tabla y la figura anterior, se evidenciaron respuestas referentes a los comentarios de personas ajenas a la institución, que el 34.5% respondió nunca; el 25.7%, casi nunca; el 20.4%, a veces; el 8%, casi siempre, y el 11.5%, siempre.

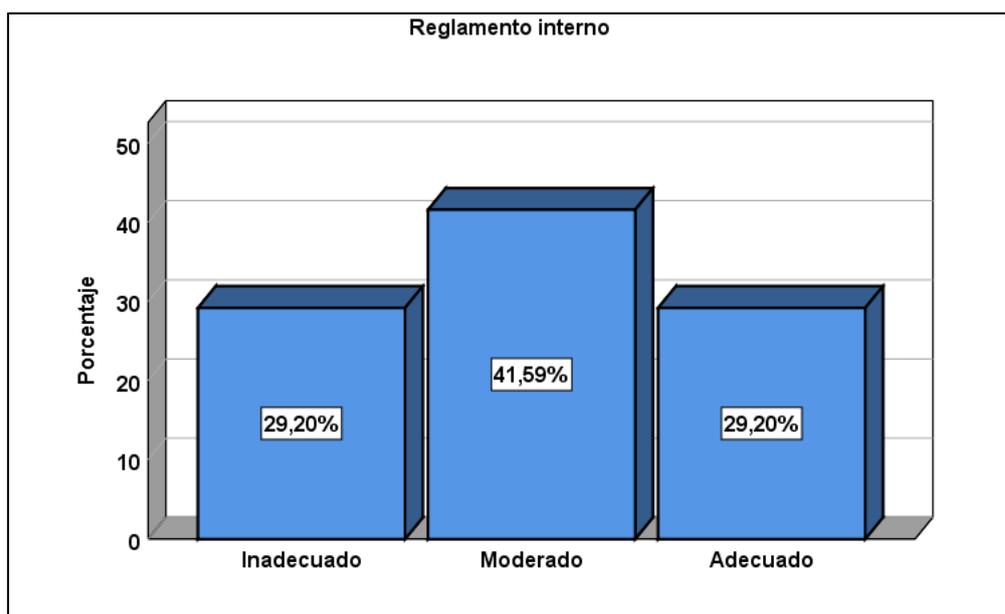
Tabla 49

*Niveles del reglamento interno entre los trabajadores del puesto de control migratorio*

		Reglamento interno			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	33	29,2	29,2	29,2
	Moderado	47	41,6	41,6	70,8
	Adecuado	33	29,2	29,2	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 37

*Porcentaje del reglamento interno entre los trabajadores del puesto de control migratorio*



En la Tabla 49 y Figura 37 se evidenció que, respecto al reglamento interno, el 29.2% se encontró en un nivel inadecuado (33 trabajadores); el 41.6% estuvo en un nivel moderado (47 trabajadores); y el 29.2% en un nivel adecuado (33 trabajadores) en un puesto de control migratorio de la ciudad del Callao.

Tabla 50

*Niveles de las dimensiones del reglamento interno entre los trabajadores del puesto de control migratorio*

	<b>Jornadas y horarios de trabajo</b>		<b>Control de asistencia</b>		<b>Permisos, licencias e inasistencias</b>		<b>Descanso semanal y vacaciones</b>		<b>Régimen disciplinario</b>	
	fr	%	fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%
	Inadecuado	12	10.6	40	13.3	66	58.4	67	59.3	58
Moderado	70	61.9	29	46.9	13	11.5	15	13.3	18	15.9
Adecuado	31	27.4	44	39.0	34	30.1	31	27.4	37	32.7
Total	113	100.0	113	100.0	113	100.0	113	100.0	113	100.0

En la Tabla 50 se evidenció que los niveles de las dimensiones del reglamento interno, tanto las Jornadas y horarios de trabajo (61.9%) como el Control de asistencia (46.9%) se encontraron en un nivel moderado; en cambio, los Permisos, licencias e inasistencias (58.4%), el Descanso semanal y vacaciones (59.3%) y el Régimen disciplinario (51.3%) estuvieron en un nivel inadecuado entre los trabajadores del puesto de control migratorio.

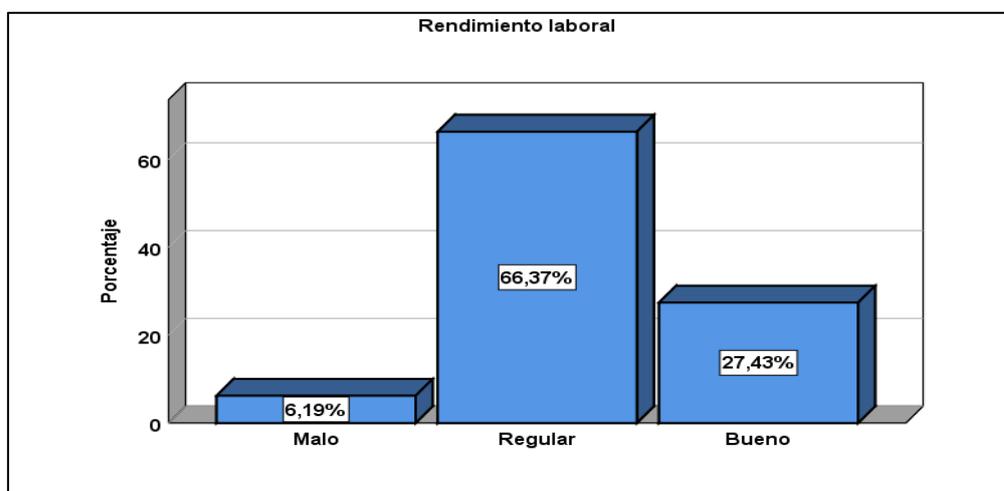
Tabla 51

*Niveles del rendimiento laboral entre los trabajadores del puesto de control migratorio*

<b>Rendimiento laboral</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	6,2	6,2	6,2
	Regular	75	66,4	66,4	72,6
	Bueno	31	27,4	27,4	100,0
	Total	113	100,0	100,0	

Figura 38

*Porcentaje del rendimiento laboral entre los trabajadores del puesto de control migratorio*



En la Tabla 51 y Figura 38 se evidenció que, respecto al rendimiento laboral, el 6.2% se encontró en un nivel malo (7 trabajadores); el 66.4% estuvo en un nivel regular (75 trabajadores); y el 27.4% en un nivel bueno (31 trabajadores) en un puesto de control migratorio de la ciudad del Callao.

Tabla 52

*Niveles de las dimensiones del rendimiento laboral entre los trabajadores del puesto de control migratorio*

	Rendimiento en la tarea		Rendimiento en el contexto		Comportamientos contraproducentes	
	fr	%	fr	%	Fr	%
Malo	15	13.3	27	23.9	32	28.3
Regular	46	40.7	40	35.4	64	56.6
Bueno	52	46.0	46	40.7	17	15.0
Total	113	100.0	113	100.0	113	100.0

En la Tabla 52 se evidenció que los niveles de las dimensiones del rendimiento laboral, tanto el Rendimiento en la tarea (46%) como el Rendimiento en el contexto (40.7%) se encontraron en un nivel bueno; en cambio, los Comportamientos contraproducentes (56.6%) estuvieron en un nivel regular entre los trabajadores del puesto de control migratorio.

## ANEXO 14: Resultados de la Investigación y Análisis Inferencial

Tabla 53

### *Pruebas de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Reglamento interno	,142	113	,000	,916	113	,000
Rendimiento laboral	,079	113	,077	,978	113	,059

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Se usó el análisis estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov, debido a su potencia estadística y los participantes en el estudio fueron superiores a 50 personas. Así se obtuvo un p-valor (Sig.) para la variable reglamento interno menor a 0,005. Por eso, mediante este análisis se pudo establecer el uso de la prueba no paramétrica de Spearman.

## Hipótesis general

H1: Existe una relación entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

H0: No existe una relación entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

Tabla 54

*Correlación entre el rendimiento laboral y el reglamento interno entre los trabajadores del puesto de control migratorio*

Correlaciones			
			Reglamento interno
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	113

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 54 se observó según los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre el rendimiento laboral y el reglamento interno entre los trabajadores del puesto de control migratorio en el Callao; donde entre estas variables el valor fue 0,709\*\*, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación considerable, es decir, se representa en un 70.9%.

Además, de acuerdo con la hipótesis general presenta el valor  $p < 0.005$  ( $p = 0,000$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir; existe una relación entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, en Callao durante el año 2021.

### Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

H0: No existe una relación entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

Tabla 55

*Correlación entre el rendimiento laboral y las jornadas y horarios de trabajo entre los trabajadores del puesto de control migratorio*

Correlaciones			
			Jornadas y horarios de trabajo
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,550**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	113

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 55 se observó según los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre el rendimiento laboral y las jornadas y horarios de trabajo entre los trabajadores del puesto de control migratorio en el Callao; donde entre esta variable y la dimensión el valor fue 0,550, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación media, es decir, se representa en un 55%.

Asimismo, de acuerdo con la primera hipótesis específica presenta el valor  $p < 0.005$  ( $p = 0,000$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir; existe una relación entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, en Callao durante el año 2021.

## Hipótesis específica 2

H1: Existe una relación entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

H0: No existe una relación entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

Tabla 56

*Correlación entre el rendimiento laboral y el control de asistencia entre los trabajadores del puesto de control migratorio*

Correlaciones			Control de asistencia
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,606**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	113

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 56 se observó según los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre el rendimiento laboral y el control de asistencia entre los trabajadores del puesto de control migratorio en el Callao; donde entre esta variable y la dimensión el valor fue 0,606, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación media, es decir, se representa en un 60.6%.

Además, de acuerdo con la segunda hipótesis específica presenta el valor  $p < 0.005$  ( $p = 0,000$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir; existe una relación entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, en Callao durante el año 2021.

### Hipótesis específica 3

H1: Existe una relación entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

H0: No existe una relación entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

Tabla 57

*Correlación entre el rendimiento laboral y los permisos, licencias e inasistencias entre los trabajadores del puesto de control migratorio*

		Correlaciones	
			Permisos, licencias e inasistencias
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,612**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	113

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 57 se observó según los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre el rendimiento laboral y los permisos, licencias e inasistencias entre los trabajadores del puesto de control migratorio en el Callao; donde entre esta variable y la dimensión el valor fue 0,612, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación media, es decir, se representa en un 61.2%.

También, de acuerdo con la tercera hipótesis específica presenta el valor  $p < 0.005$  ( $p = 0,000$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir; existe una relación entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, en Callao durante el año 2021.

#### Hipótesis específica 4

H1: Existe una relación entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

H0: No existe una relación entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

Tabla 58

*Correlación entre el rendimiento laboral y el descanso semanal y vacaciones entre los trabajadores del puesto de control migratorio*

		Correlaciones	
			Descanso semanal y vacaciones
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,574**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	113

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 58 se observó según los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre el rendimiento laboral y el descanso semanal y vacaciones entre los trabajadores del puesto de control migratorio en el Callao; donde entre esta variable y la dimensión el valor fue 0,574, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación media, es decir, se representa en un 57.4%.

Se agrega, de acuerdo con la cuarta hipótesis específica presenta el valor  $p < 0.005$  ( $p = 0,000$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir; existe una relación entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, en Callao durante el año 2021.

### Hipótesis específica 5

H1: Existe una relación entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

H0: No existe una relación entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

Tabla 59

*Correlación entre el rendimiento laboral y el régimen disciplinario entre los trabajadores del puesto de control migratorio*

		Correlaciones	
			Régimen disciplinario
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,638**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	113

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 59 se observó según los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre el rendimiento laboral y el régimen disciplinario entre los trabajadores del puesto de control migratorio en el Callao; donde entre esta variable y la dimensión el valor fue 0,638, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación media; es decir, se representa en un 63.8%.

De acuerdo con la quinta hipótesis específica presenta el valor  $p < 0.005$  ( $p = 0,000$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir; existe una relación entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, en Callao durante el año 2021.

## **ANEXO 15: Consentimiento informado**

Título de la investigación: Reglamento interno y rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.

Investigador: Lenin Ramón Neyra Córdova

### **Propósito del estudio pública**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Reglamento interno y rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la entidad el puesto de control migratorio, Callao.

### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

Se pretende elevar el nivel de confianza en la administración justicia, con la mejora de los procesos de apoyo en los despachos judiciales, para satisfacer las necesidades de las personas con la entrega oportuna de las resoluciones judiciales que resuelven los conflictos y/o solicitud de declaración de derechos.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta de forma virtual, donde se recogen información de las variables reglamento interno y rendimiento laboral de la investigación titulada: “Reglamento interno y rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021”.
2. La encuesta se realizó en un tiempo aproximado de 30 minutos en el puesto de control migratorio del Callao con el personal que labora en forma presencial y, personal de campo, se remitirá a través de WhatsApp es cuestionarios. Las respuestas al cuestionario se realizaron de forma anónima.
3. Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio va a aportar un beneficio directo al trabajador, así como el resultado del estudio podrá implementarse para la mejora del servicio del puesto de control migratorio del Callao.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Neyra Córdova, Lenin Ramón, email: [Lenin.neyra@gmail.com](mailto:Lenin.neyra@gmail.com) y Docente asesor Malca Valverde, Eduardo Narciso: [emalcava@ucvvirtual.edu.pe](mailto:emalcava@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Neyra Córdova, Lenin Ramón  
Callao, 15 de octubre 2022

PD. La data evidenciada, se verifica con cada docente de aula, no se anexa en el producto de investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**TÍTULO DE TESIS:**

**Reglamento interno y rendimiento laboral de un puesto de  
control migratorio, Callao, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

*NEYRA CÓRDOVA, Lenin Ramón (orcid.org/0000-0002-3529-4059)*

**ASESOR:**

*Dr. MALCA VALVERDE, Eduardo (orcid.org/0000-0002-6427-8648)*

**CO-ASESORA:**

*Dra. PANCHE RODRIGUEZ, Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)*

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

*Gestión de Políticas Públicas*

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

*Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía*

**CALLAO - PERÚ**

**2022**

## I. INTRODUCCIÓN

*En la dinámica actual, el rol de los líderes carismáticos ha sido reemplazado por las normas, las leyes y los reglamentos. Por ello, como señala Bunjaku (2020) en organizaciones en donde las normas no están definidas el entorno se caracteriza por su alta conflictividad, comportamientos laborales destructivos y un bajo rendimiento laboral. De igual manera, los reglamentos requieren de claridad, legalidad y legitimidad, en contextos en donde no gozan de estos elementos, no tienen ni validez ni eficacia, configurándose un espacio poco productivo en donde impera amiguismo y la corrupción.*

*Asimismo, Mohamad (2020) identifica en la incorrecta aplicación del reglamento interno de trabajo (RIT) la causa del bajo rendimiento de los trabajadores públicos, una disminución de la productividad y desmedro de la calidad del servicio prestado al ciudadano. Por su parte, sostienen Hidayati y Sunaryo (2019) que en espacios en donde el RIT es poco difundido entre el personal, no existe motivación para el trabajo, las actividades no se interrelacionan, el trabajo no es equitativo y los trabajadores poseen una deficiente capacidad de respuesta.*

*A nivel mundial, Hill (2020) describe el contexto estadounidense en donde el nivel de confianza en las instituciones es cada día menor, como consecuencia del bajo rendimiento laboral de los trabajadores del sector público. Los empleados públicos representan el 6% de la fuerza laboral total del país, sin embargo, el aprecio y respeto de la población por la administración y los funcionarios públicos no han dejado de disminuir desde la década de 1960. En el año 2019, solo el 17% de los encuestados indicó que confiaba en que el gobierno federal actuara adecuadamente. Kim y Cho (2020) describieron al servidor público coreano como insatisfecho, con mala actitud y de bajo desempeño laboral. La cantidad asciende a 2.41 millones de los cuales se ha identificado que en su mayoría desconocen la existencia de los RIT y otros los perciben como injustos y desiguales.*

*A nivel regional, Serrichio (2020) señala que la enorme cantidad de empleados estatales son percibidos por los ciudadanos como ineficientes, con un bajo rendimiento laboral y con poca capacidad para satisfacer sus necesidades. Países como Argentina el 18.6%, Venezuela 16.6%, Panamá 15.6%, Uruguay 15%, República Dominicana 14.8% en Centroamérica y Brasil 12.6%, Chile 12.4%, Bolivia 8.9%, Ecuador 8.8% y Perú 8.6% al sur, poseen personal estatal que por su bajo desempeño no consigue los objetivos para los que existe y no garantiza calidad en el servicio. En consecuencia, como sostiene Estella (2020) estas cifras deben ser entendidas junto con el bajo nivel de confianza institucional generada por el sector público frente a la ciudadanía en América Latina, siendo estos índices muy bajos de manera constante en el tiempo. Esto permite señalar que se vive una crisis de confianza en América Latina.*

*A nivel nacional, mediante el Decreto Supremo N.º 039-91-TR (1991), el empleador tiene la obligación de hacer entrega del reglamento a sus trabajadores. Este documento es un dispositivo mediante el cual se establecen las condiciones y reglas a las que deben estar sujetos los trabajadores de la entidad. En ese sentido, mediante dicho reglamento las acciones están reguladas con la finalidad de hacerlas más eficientes. En virtud de ello, se busca conocer el nivel de relación que existe entre el reglamento interno de trabajo y el rendimiento de los servidores públicos.*

*El Puesto de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH) tiene a cargo la realización de actividades que supervisen el movimiento migratorio dentro de los parámetros establecidos por la Subdirección de Control Migratorio de la Dirección de Registro y Control Migratorio. En ese sentido, la labor desempeñada por los funcionarios de dicho puesto consiste en registrar activamente las prohibiciones de traslado entre países, el registro de posibles riesgos en el Registro de Información Migratoria (RIM), cancelación del Registro de Movimiento Migratorio y el sello de pasaporte si se extravía el pasaje y la emisión de autorizaciones en el aterrizaje y embarque. Estas funciones forman parte de las actividades diarias*

*desempeñadas por los trabajadores de dicho puesto (R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES, 2022).*

*Sin embargo, se ha observado un incremento de amonestaciones verbales y escritas como medidas leves y en casos más graves, suspensiones y algunas destituciones por hechos como la omisión del marcado de ingreso o salida de manera reiterada, participación en hechos que perjudican la calidad de la atención al público o el uso indebido de las herramientas tecnológicas. Adicionalmente, la cuarentena impuesta por el COVID-19 y las medidas de protección han ocasionado variaciones en los tiempos de descanso semanal y la programación de vacaciones lo que ha generado malestar entre algunos trabajadores. También las medidas sobre la normatividad sanitaria en el centro laboral fueron vistas como sobredimensionadas por un grupo de trabajadores quienes han mostrado resistencia a ellas. Por último, a todo ello se han sumado los reportes de personal contagiado o con sospecha de contagio que incrementó las solicitudes de permisos y licencias, llegando en casos extremos a inasistencias sin justificación.*

*Ante la situación descrita, los trabajadores han presentado quejas y reclamos, por considerar las sanciones administrativas excesivas o injustas. Todo ello porque existe entre la mayoría desconocimiento sobre la normativa que concierne a los Servidores Civiles de la Superintendencia Nacional de Migraciones, esto se debe a la falta de difusión precisa y adecuada, a su vez esto ha contribuido a que el personal no conozca a cabalidad sus funciones, responsabilidades y obligaciones dentro de la entidad lo que ha tenido repercusión directa en su rendimiento laboral.*

*En consideración a lo mencionado se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021? De igual manera, se han establecido como preguntas específicas: a) ¿Cuál es la relación que existe entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?; b) ¿Cuál es la relación que existe entre*

*el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?; c) ¿Cuál es la relación que existe entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?; d) ¿Cuál es la relación que existe entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?; e) ¿Cuál es la relación que existe entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021?*

*Esta investigación se justifica, en cuanto a su finalidad práctica, en la medida que la comprensión y el diagnóstico de la importancia y difusión del reglamento interno de trabajo permitirá que las autoridades de la entidad tomen acciones inmediatas para que cada elemento de su personal cuente con una copia del reglamento que le permita conocer cuáles son sus derechos y obligaciones. Así, conocer la relevancia del reglamento interno de trabajo en el rendimiento de los trabajadores, permitirá que el área de Recursos Humanos ponga especial énfasis en su exposición del contenido de este ante los trabajadores nuevos y en aquellos antiguos que lo desconocen.*

*En lo teórico, está justificada la pertinencia del estudio puesto que las teorías y conceptualizaciones en torno a las variables “reglamento interno” y “rendimiento laboral” serán ampliadas y analizadas con mayor acuciosidad. Conceptos como el de la normativa interna han sido poco estudiados, sin considerar su enorme impacto en el rendimiento de las actividades de la gestión pública. Por ello, con la presente investigación se contribuirá a que otros investigadores puedan contar con una fuente de información para sus futuros trabajos. Asimismo, la revisión bibliográfica permitirá que puedan volverse más operativos conceptos abstractos relacionados al reglamento interno y al rendimiento.*

*En lo metodológico, se facilitará para las investigaciones posteriores una serie de procesos determinados de los reglamentos internos en la gestión pública. Para ello, el investigador seguirá detalladamente los procedimientos de la*

*investigación científica para obtener resultados objetivos y válidos. Además, con la elaboración de un instrumento nuevo para la medición de las variables de investigación, se ofrecerá una herramienta validada. Por ello, en cuanto a metodología, se aportará un proceso estandarizado de cómo evaluar la misma problemática en otros contextos y qué herramientas utilizar para medirlas.*

*En el presente estudio se ha considerado como: Determinar la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021. Asimismo, se han propuesto los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; b) Determinar la relación que existe entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; c) Determinar la relación que existe entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; d) Determinar la relación que existe entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; e) Determinar la relación que existe entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.*

*Además, se ha establecido como hipótesis general: Existe una relación entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021. Mientras que hipótesis específicas: a) Existe una relación entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; b) Existe una relación entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; c) Existe una relación entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; d) Existe una relación entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021; e) Existe una relación entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021.*

## II. MARCO TEÓRICO

*Se utilizaron trabajos de investigación del ámbito nacional y internacional para el presente estudio.*

*Respecto a los trabajos de investigación nacional: Avila (2022) llevó a cabo su investigación con la finalidad de estudiar el vínculo percibido entre la aplicación de la normativa a nivel interno y la eficiencia de los trabajadores de una entidad municipal en el Cantón Cañar, para lo cual empleó un estudio de nivel descriptivo correlacional simple, donde se reunió a 25 participantes, evaluados mediante con la encuesta. Finalmente, el autor concluye que ambas variables pueden vincularse fuertemente ( $r=0,983$  y  $\text{Sig.}b =0,000$ ), del mismo modo la relación entre las dimensiones del reglamento interno y el desempeño laboral presenta una correlación directa, positiva alta. El área de gerencia debe añadir procesos direccionados al reglamento interno para asegurar el desempeño laboral adecuado.*

*Flores (2019) cuya investigación tuvo como objetivo hallar la conexión entre el manejo del área administrativa y la eficacia del personal en el puesto de control del aeropuerto Jorge Chávez. Esta investigación presentó un diseño descriptivo correlacional trasversal. La muestra compuesta por 83 participantes y los datos fueron recolectados por la encuesta. Así, se evidenció una conexión completa entre las variables, esto se reflejó en el coeficiente de 0.755. Además, se concluyó que el área gerencial debe asumir como parte de su responsabilidad la aplicación de mejoras continuas en sus procesos operacionales y generar un servicio excelente.*

*Vilca (2018) desarrolló su investigación con la finalidad de investigar la relación entre el reglamento interno y su efecto en la eficiencia del personal de la UGEL de Ilo, para lo que empleó un estudio de enfoque cuantitativo de alcance correlacional, en una muestra de 52 trabajadores los cuales fueron evaluados mediante cuestionarios para cada variable. Finalmente, el autor concluye que el vínculo entre las variables es muy elevado, con una*

*correlación positiva media ( $Rho = 0,483$ ;  $p = 0,003$ ), del mismo modo las dimensiones de una eficiencia en el personal poseen vínculos con el reglamento interno.*

*González (2018) ejecutó un estudio orientado a demostrar la conexión entre la aplicación de un reglamento dentro del trabajo y su efecto en el rendimiento del personal en el área administrativa de EMAPA, Tarapoto, para lo cual es autor empleó un diseño de investigación correlacional no experimental, se requirió de 67 personas que respondan a la encuesta. Finalmente, el autor concluye que, pese a un reglamento interno, la organización no lleva a cabo las actividades importantes que promueven la eficiencia de su aplicación y los empleados cuestiona la forma en que los trabajos se ejecutan. Según manifiestan los jefes inmediatos un gran porcentaje de empleados no presentan un buen desempeño laboral gracias a que carecen de las capacidades como el trabajo en equipo y comunicación asertiva.*

*Agüero (2020) efectuó un estudio centrado en implementar una normativa en el contexto interno de trabajo para mejorar el desempeño del personal en la Red Asistencial “Juan Aita Valle” de EsSalud, por lo cual empleó un estudio de tipo cuantitativo y descriptivo en una muestra de 32 participantes que correspondieron a la encuesta para recolectar los datos pertinentes. Finalmente, el autor concluye que el rendimiento laboral se manifiesta con deficiencia en un 59.4%, regular en 27.1% y el 12.5% quienes sí rinden adecuadamente, por tanto, se especifica que cada trabajador ha percibido una inapropiada asignación de tareas, no se consideran aptos para la intervención de ciertas funciones y el entorno generado por la empresa no es cómodo para realizar sus actividades.*

*En las investigaciones internacionales se han considerado como antecedentes a Tulcán y Vallejo (2022) llevaron a cabo su estudio con la finalidad de implementar y proponer una normativa se aplique en el trabajo en la producción de café y cacao ASOPROCAFCA, Quito, para lo que emplearon el método cuantitativo deductivo en una muestra de 14 empleados evaluados*

*por medio de la encuesta. Finalmente, los autores concluyeron que la falta de un reglamento interno de trabajo ocasiona que los colaboradores no sean conscientes de sus obligaciones y derechos lo que trae como consecuencia el desconocimiento de las sanciones que conlleva el no cumplir el reglamento. La implementación del reglamento genera positivismo para los especialistas.*

*Bunjaku (2020) cuya investigación se propuso exponer los efectos de las normas y reglamentos respecto a la optimización de la gestión de personas, especialmente en el área de promociones y reubicaciones de empleados. Dicha investigación presentó un diseño de revisión literaria. La muestra de dicha investigación estuvo compuesta por documentos. Según los resultados hallados, se concluyó que las instituciones públicas deben tomar en consideración los cambios en la gestión de los empleados, lo que abarca la parcialidad y la promoción subjetiva y las reubicaciones de empleados.*

*Gonzalez (2019) desarrolló su estudio con la finalidad de implementar la normativa para el personal en la empresa Ocean Cargo Service S.A, para lo cual empleó el método cuantitativo en una muestra de 13 participantes, cuyo apoyo se reflejó en el uso de la encuesta. Finalmente, tras realizar el diagnóstico necesario, los autores concluyeron que la ausencia de un reglamento ocasiona el ineficiente proceso de desembolso, pues estos no sobrepasarían los 7720 dólares, así el 28% de flujos serán de efectivo y el 23% por ejercicio.*

*Domínguez (2022) desarrolló su estudio con la finalidad de implementar un reglamento a nivel interno por seguridad sanitaria ocupacional en la facultad de ingeniería química, para lo cual empleó un estudio descriptivo, en una muestra de 315 participantes empleando la técnica de la encuesta y entrevista. Finalmente, el autor concluyó, tras la aplicación de una Check List un cumplimiento total del 61%, un parcial del 22%, y un No cumplimiento del 17%. La implementación permitirá a los miembros que la conformen las acciones y actividades a desempeñar, actuando en conjunto para un bien u objetivo común.*

*Cabezas (2022) llevó a cabo su investigación con el propósito de hallar la consecuencia de efectuar estrategias de gestión enfocadas en el talento humano sobre la eficacia del personal, para lo que se empleó un estudio de análisis mixto, en una muestra compuesta por 25 trabajadores los cuales fueron evaluados por medio de la encuesta y la entrevista. Finalmente, el autor concluyó que solo un 39% lo conforma los subprocesos realizados por despachadores; un 17% tuvo posibilidades de mejora, y un 44% indicó un nulo cumplimiento.*

*En cuanto a la revisión realizada para fundamentar las variables reglamento interno se determinó la información consignada en el Reglamento Interno de Servidores Civiles de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Así, de acuerdo con R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) herramienta que permite el reconocimiento de lineamientos y disposiciones para establecer el orden interno y el respaldo de cada civil en la institución pública (p.3). De acuerdo con Boza (2020) el reglamento siempre constituye una norma administrativa de carácter secundario a la ley, estando sometido sin excepción a sus prescripciones.*

*En palabras de Neves (2018) es el trabajo productivo el que requiere de una reglamentación precisa. Es decir, aquel trabajo que se orienta a la consecución de un fin. Este tipo de trabajo adopta una perspectiva jurídica formal para la protección de los derechos de las relaciones laborales suscitadas por la voluntad de ambas partes. En ese sentido, sostiene Cordero (2019) que la administración pública ha adquirido una identidad propia basada en la aplicación de preceptos legales y constitucionales. Asimismo, Ferro (2019) señala que por ser parte de la función pública posee una característica de rector de mecanismos de control para la reglamentación privada variando su naturaleza, sentido y función.*

*En términos de Arce (2021) la actualidad ha forzado a un cambio en las formas de contratación. Estas, acostumbradas a una forma de modelo tradicional de contrato de obra y/o locación de servicio, han sufrido una alteración de las*

*relaciones de subordinación. Para Valencia (2018) situaciones como el teletrabajo o trabajo a distancia exigen una regulación propia para las condiciones y a la vez medidas de protección de la regulación social. En ese sentido, Novick (2018) sostiene que se requiere de eliminar cualquier rasgo de fractura o confusión en la nueva reglamentación. Ello implica garantizar el trato igualitario y mantener un nivel de presión homogéneo. Por ello, como señala Giniger (2020), en situaciones extremas como la pandemia, el deterioro de las condiciones de trabajo no fueron producto de la emergencia, sino una expresión de una problemática mayor.*

*En cuanto a la dimensión Jornadas y horarios de trabajo, el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) sostiene que se trata de periodos laborales especialmente para la ejecución de las actividades específicas de la empresa y asignadas según el cargo y el desenvolvimiento del trabajador, el horario de trabajo inicia y finaliza con horas específicas (p.6).*

*De igual manera, la dimensión Control de asistencia, según el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) se refiere a que existe la responsabilidad de asistir a un horario preestablecido en donde inicia un trabajador sus labores, sea el cargo que tenga, sin tiempos de demora a excepción de algún aviso previo, el trabajador debe registrarse con reloj biométrico (p.7).*

*Mientras que la dimensión Permisos, licencias e inasistencias, de acuerdo con el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) es la facilidad brindada a un trabajador por algún tema de emergencia o requerimiento externo, pues las personas pueden estar indispuestos y tienen derecho a acceder a permisiones (p.11).*

*Asimismo, la dimensión Descanso semanal y vacaciones, se menciona en el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) que un trabajador posee la oportunidad de descansar en un periodo mínimo de veinticuatro (24) horas*

*consecutivas por semana y acceso a vacaciones de (30) días calendario consecutivos (pp.13-14).*

*Finalmente, la dimensión Régimen disciplinario, sostiene el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) que es la integración de normas de aspecto formal, de trámite y de principio jurídico en el que se fundamentarán las disposiciones y decisiones de la entidad respecto al desenvolvimiento del trabajador (p.20).*

*Por otro lado, la variable rendimiento laboral, es descrita por Gabini (2018) como la característica de un comportamiento positivo que adopta una persona ante lo que percibe en su entorno de trabajo, este comportamiento positivo es esencial para el éxito de la entidad en la que labora (p.27).*

*Con el propósito de lograr la eficacia en los trabajos, es necesario identificar los vínculos entre el rendimiento laboral, los individuos y los aspectos situacionales que se inevitablemente pueden generar influencia en lo mencionado. El rendimiento laboral constituye una pieza esencial en la que se sostendrá el éxito de la entidad empresarial, pues el rendimiento es el fiel reflejo de la gestión con la que se está ejecutando los procesos operativos de dicha institución. Además, el rendimiento es importante para las personas, ya que el logro de las tareas puede ser una fuente de satisfacción. De esta forma, el rendimiento laboral alude a la integración de actitudes positivas con las que se desenvuelve un trabajador y con las cuales generará beneficios a la institución (Khoshnaw y Alavi, 2020, p.606).*

*El rendimiento resultará directamente de la perspectiva que obtenga un trabajador respecto a su entorno de trabajo, pero también debe considerarse otros factores como la relación con sus compañeros, con sus jefes inmediatos e incluso con la gestión que estos personajes ejerzan. Muchos factores pueden influir en el rendimiento laboral del empleado, incluido el equipo, el entorno físico de trabajo, la asignación de tareas según la relevancia, los reconocimientos de tipo verbal, actitudinal o remunerada, la atención en la*

*observación de cada función, entre otros. Así, los aspectos físicos son los que más se pueden percibir y por tanto ocasionan que un trabajador establezca una opinión y una actitud frente a ello (Diamantidis y Chatzoglou, 2018, p.174).*

*Cabe señalar que el rendimiento laboral debe corresponder a un conjunto de tácticas e intervenciones que el campo de la psicología industrial y organizacional podría utilizar para mejorar el rendimiento humano en las organizaciones laborales. Estas técnicas promueven en su mayoría la aplicación de filtración, integración, especialización e incentivo. Además, otras estrategias que podrían involucrar la eliminación de las restricciones que impiden que las personas contribuyan a los objetivos de la organización y que brinden a las personas mejores oportunidades para contribuir con la organización también podrían afectar el rendimiento directamente (Cuyper et al., 2020, p.2).*

*Ante ello, Jalagat (2017) sostiene que el rendimiento laboral es la actitud de un trabajador que resulta conveniente desarrollarlo para generar mayores resultados a partir de este y debe mantenerse a lo largo del periodo ocupacional de un trabajador. Esto indica la importancia del rendimiento como una característica positiva que desarrolla una persona e integra diversas posiciones respecto a su ambiente laboral y las cuales las ejecuta en sus funciones mientras corresponda. Se concibe relevante señalar que un comportamiento refiere a la eficacia en un valor planteado por la organización. Así, el constructo desempeño distingue comportamientos determinados por diferentes individuos y comportamientos que ejecuta el mismo individuo en diferentes momentos (p.3).*

*Por otro lado, Aguinis (2019) refiere que el rendimiento apunta a la serie de actitudes de carácter asertivo y positivo en un trabajador para distinguirlo de los demás. El dominio de rendimiento aborda la forma en la que un trabajador desarrolla su comportamiento, tanto negativo como positivo son los que tendrán efectos en la productividad. Por lo tanto, comportamiento en el dominio del desempeño en un trabajador puede significar la obtención de*

*variables para la organización que van desde ligeramente a extremadamente positivos para los comportamientos que pueden ayudar al logro de las metas de la organización y de leves a extremadamente negativos para los comportamientos que pueden dificultar el logro de las metas de la organización (p.20).*

*Ahora bien, la Teoría del comportamiento planificado apunta que es el comportamiento en relación con las acciones orientadas intencionalmente y luego llevadas a un contexto real. Al considerar que la satisfacción se desarrolla a partir de la eficacia en las funciones laborales, se comprende que ambas situaciones se corresponden de alguna forma porque ambas son consecuencia de la dirección del área gerencial. En esta situación, el empleado basa su actitud en el aspecto social del trabajo más que en el rendimiento de la tarea, por lo que la satisfacción con el trabajo no conduciría necesariamente a niveles altos de rendimiento (Ordoñez et al., 2021, p.132).*

*Por tanto, los modelos teóricos que sugieren que el rendimiento laboral precede causalmente a las actitudes laborales generalmente se basan en el marco de valor de expectativa. La idea más básica detrás de las teorías del valor de las expectativas es que las personas que tienen altas expectativas o anticipaciones sobre un resultado se comportarán de manera diferente que las personas con bajas expectativas. El valor que las personas otorgan a los resultados, que van desde muy positivos a muy negativos, también afectará su comportamiento (Dalal et al., 2020, p.2).*

*En adición a ello, el modelo de Lawler y Porter se caracteriza por plantear que los altos niveles de rendimiento generarían recompensas para los empleados, lo que a su vez aumentaría su satisfacción con el trabajo. Este modelo es consistente con la definición de desempeño laboral como, no realmente un comportamiento, sino más bien una evaluación de un comportamiento. De esta forma, el rendimiento se define utilizando las evaluaciones de los supervisores sobre el comportamiento laboral, es muy probable que la*

*operacionalización esté ligada a las recompensas de la organización (Ogbogu, 2017, p.184).*

*Por su parte, el modelo de Locke también apoyó la idea de que la satisfacción podría concebirse como un resultado del rendimiento, usando la teoría de la meta. En este modelo, el desempeño se basa en el comportamiento dirigido a objetivos, y la satisfacción proviene de si el desempeño de uno cumplió con estos objetivos. Los fenómenos de la satisfacción laboral que causan el rendimiento laboral no son mutuamente excluyentes, pues se ha detallado explícitamente la probabilidad de que la satisfacción laboral y el rendimiento se causen simultáneamente (Nabeel y Asif, 2017, p.69).*

*El rendimiento es un concepto de múltiples componentes, esto significa que es importante que se identifique cuáles son dichos factores componenciales en el proceso de un rendimiento, para alcanzar lo planificado. El comportamiento aquí se relaciona con las actitudes que promueven un trabajo adecuado, mientras que aquel relacionado con el trabajo obtenido se relaciona con los medios de haber promovido el comportamiento. Así, se entiende que existe una integración una situación de correspondencia entre el rendimiento de una persona y la trascendencia de sus efectos, puesto que la expectativa del resultado depende de incentivos y capacidades cognitivas confluyendo entre sí desencadenando la positividad conductual (Schneider et al., 2019, p.329).*

*Asimismo, la gestión del rendimiento laboral es toda la actividad que se lleva a cabo para mejorar el desempeño de una empresa u organización, incluyendo el desempeño de cada individuo y grupo de trabajo de la empresa. El rendimiento de los empleados es una acción que realizan los empleados para llevar a cabo el trabajo realizado por la empresa, es decir, su rendimiento no es independiente, sino que siempre se relaciona con la satisfacción laboral del empleado y el nivel de recompensa otorgado, y está influenciado por las habilidades, capacidades y características individuales (Hassan et al., 2019, p.76).*

*En cuanto a la dimensión Rendimiento en la tarea, sostiene Gabini (2018) que el rendimiento evidenciado en la ejecución de una función refiere al nivel de desempeño que demuestra una persona sus habilidades, las cuales son identificadas y premiadas por la entidad para fomentar esta misma actitud en los demás (p.35).*

*En términos de Krijgsheld et al. (2022), el rendimiento en la tarea es un entendimiento bajo términos contractuales entre un empleador y un empleado o un gerente y un subordinado para realizar una tarea asignada. Por ello, el rendimiento en la tarea puede entenderse como el cumplimiento de los deberes y responsabilidades del rol relevante en la descripción del trabajo por parte de un empleado y depende de la eficiencia del empleado para cumplir con los deberes y responsabilidades. Es decir, se trata de cuán efectiva y eficientemente los empleados cumplen con sus responsabilidades (p.2).*

*Por lo tanto, el rendimiento en la tarea de los empleados contribuye directa o indirectamente a todas las actividades de la empresa, incluida la producción y la eficiencia y productividad de la empresa. Desde la perspectiva del empleado, el rendimiento en la tarea se refiere a las acciones que son esperadas, evaluadas y recompensadas. Si bien la competencia profesional, las descripciones claras del trabajo, un ambiente de trabajo adecuado y las cualidades morales son importantes para un alto desempeño en la tarea, una descripción del trabajo precisa y confiable aumentará, y una descripción del trabajo poco clara disminuirá la calidad de la evaluación del desempeño (Chiaburu et al., 2017, p.99).*

*Los empleados siempre tienen una percepción de su desempeño. Sin embargo, no solo cumplen las tareas especificadas en sus indicadores clave de rendimiento, sino también muchas tareas diferentes dentro de la organización durante el día, y la mayoría de ellas no están especificadas en los indicadores. Por lo tanto, los empleados perciben dos desempeños de tareas diferentes: desempeño de tareas generales y específicos (Lai et al., 2020, p.3).*

*En cuanto al desempeño general percibido de la tarea, incluye la percepción de cómo la persona realiza todas las actividades en la empresa, ya sea que estén directamente relacionadas con los indicadores clave de desempeño o no, como llegar a tiempo al trabajo, ayudar a los compañeros de equipo, la calidad general del servicio producido y la contribución a las actividades de la empresa distintas de las tareas definidas en la descripción del puesto (Lai et al., 2020, p.3).*

*Respecto al desempeño de tareas específicas percibido, es la percepción de los empleados sobre su desempeño en relación con las actividades principales en la descripción de su trabajo. Además, todos los empleados tienen conocimiento de sus indicadores clave de desempeño, evaluados de manera formal o informal. La percepción general del desempeño de la tarea también debería aumentar si un empleado percibe un alto desempeño en tareas específicas (Lai et al., 2020, p.3).*

*A su vez la dimensión Rendimiento en el contexto, señala Gabini (2018) que se trata de tareas no integradas, sino diferenciadas y asignadas por el requerimiento de una determinada situación, sin embargo, debe concebirse como importante también en el rendimiento general (p.37).*

*Por su parte, Kappagoda (2018) señala que el rendimiento en el contexto refiere a las actividades que actúan como soporte de las tareas correspondientes de la función técnica. Un ejemplo claro de este tipo de rendimiento se evidencia en la interacción de los compañeros de trabajo, ofrecerse voluntariamente como apoyo en tareas y defender la organización. El rendimiento en el contexto es importante porque representa un tipo de comportamiento que está en gran parte bajo el control motivacional de los individuos (p.163).*

*La construcción del rendimiento contextual amplía el dominio del desempeño para incluir una variedad de comportamientos no específicos del trabajo. Las definiciones de rendimiento contextual se basan en la investigación en las*

*áreas de comportamiento organizacional prosocial, comportamiento extraño y comportamiento de ciudadanía organizacional. El rendimiento contextual incorpora aspectos clave de estos constructos para describir una dimensión amplia del rendimiento laboral distinta de las actividades de tareas centrales. Si bien estos comportamientos se han reconocido durante mucho tiempo como importantes en las organizaciones, solo recientemente se ha definido su función en términos del rendimiento individual y se ha diferenciado de los constructos cognitivos y actitudinales (Manrique y Ting, 2017, p.52).*

*La naturaleza del rendimiento contextual ha sido investigada en una variedad de ocupaciones que incluyen contextos gerenciales, militares y de manufactura. Se ha prestado menos atención al papel del rendimiento contextual en ocupaciones altamente técnicas, como el control del tráfico aéreo. A continuación, describimos la naturaleza del trabajo de un controlador de tránsito aéreo y describimos los elementos clave de la tarea y el rendimiento contextual dentro de este trabajo. El rendimiento contextual no está regulado de la misma manera dentro del control de tránsito aéreo. Hay al menos tres elementos de rendimiento contextual en el control del tráfico aéreo. Estos elementos son el trabajo en equipo, la profesionalidad y el apoyo a los objetivos de la organización (Tufail et al., 2017, p.272).*

*Por último, la dimensión comportamientos contraproducentes, para Gabini (2018) son aquellas actitudes que, en lugar de beneficiar, perjudican la operatividad de la empresa, pues los compañeros de trabajo tampoco prestan su apoyo a los demás (p.40).*

*En ese sentido, Pletzer (2021) sostiene que los comportamientos contraproducentes son cualquier comportamiento intencional por parte de un miembro de la organización visto por la organización como contrario a sus intereses legítimos. Es también una forma de protesta en la que los miembros de la organización expresan su descontento o intentan resolver la injusticia dentro de la organización. A su vez, Pletzer (2021) afirma que es posible apuntar dos formas de comportamiento contraproducente, individual o*

*colectivo, los cuales pueden tener dos tipos de objetivos: el individuo o la organización (p.2).*

*Mercado et al. (2018) asevera que los comportamientos contraproducentes representan un riesgo tanto para el individuo como para la organización. Dichos comportamientos pueden manifestarse en una amplia variedad de formas, desde actos menores como irse temprano, trabajar lento, difundir rumores y uso inapropiado de Internet hasta actos mayores como robar o sabotear el equipo de la organización, acoso o violencia física hacia otros miembros de la organización. Conforman las principales preocupaciones de muchas organizaciones, pues necesitan atención urgente, señalado como un problema que viola normas organizacionales importantes y amenaza el bienestar de una organización, sus miembros o ambos (p.110).*

*Así también, las emociones negativas están relacionadas con el comportamiento laboral contraproducente porque los empleados que crean problemas en el trabajo de los demás y no ayudan a los demás suelen tener emociones negativas. El comportamiento contraproducente en el lugar de trabajo es una clase de comportamiento que actúa en contra de los intereses de la organización, en el que los individuos, por lo general, eligen conscientemente participar. El aumento del comportamiento laboral contraproducente se ha relacionado con la disminución del rendimiento o la productividad, la insatisfacción del empleador y una mayor angustia psicológica. De modo que el comportamiento negativo de los empleados está relacionado con el comportamiento de los empleados con los demás, lo que a su vez puede reducir el desempeño de otros empleados y causar conflictos (Cohen y Diamant, 2019, p.2902).*

### III. METODOLOGÍA

*La investigación se orientó según el enfoque cuantitativo. Es decir, el investigador estará interesado en demostrar sus hipótesis mediante datos cuantificables. Así, realizar una medición es fundamental para integrar la observación empírica y la información teórica. Dichos datos se presentan de forma numérica, como estadística, porcentajes, etc. (Ñaupas et al., 2018, p.140).*

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

*Aplicada: De acuerdo con Arias y Covinos (2021) utiliza como sustento a la investigación básica. Asimismo, centra todo su interés en los hallazgos de la investigación mediante los cuales podrá plantear soluciones prácticas a los problemas (p.68).*

##### 3.1.2 Diseño de investigación

- *No experimental: Este diseño de investigación se basa en la observación que realiza el investigador sin que esto implique algún tipo de manipulación. Por ende, no se tiene control sobre las variables por lo que la interpretación se realiza en base a la observación (Hernández y Mendoza, 2018, p.174).*
- *Transversal: Sostienen Arias y Covinos (2021) que este corte es utilizado para la observación y el análisis de un fenómeno en un momento exacto de la investigación, con la finalidad de poder estudiar distintos grupos o muestras de estudio (p.369).*
- *Correlacional: Este alcance permite que se identifique el grado de relación que existe entre dos o más variables, sin que esto implique la existencia de influencia de una sobre la otra. Cabe señalar que las correlaciones son estimadas haciendo uso de métodos estadísticos.*

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** *Reglamento interno*

*R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) herramienta que permite el reconocimiento de lineamientos y disposiciones para establecer el orden interno y el respaldo de cada civil en la institución pública (p.3).*

**Dimensiones:**

**Jornadas y horarios de trabajo:**

*R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) sostiene que se trata de periodos laborales especialmente para la ejecución de las actividades específicas de la empresa y asignadas según el cargo y el desenvolvimiento del trabajador, el horario de trabajo inicia y finaliza con horas específicas (p.6).*

**Control de asistencia:**

*R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) se refiere a que existe la responsabilidad de asistir a un horario preestablecido en donde inicia un trabajador sus labores, sea el cargo que tenga, sin tiempos de demora a excepción de algún aviso previo, el trabajador debe registrarse con reloj biométrico (p.7).*

**Permisos, licencias e inasistencias:**

*R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) es la facilidad brindada a un trabajador por algún tema de emergencia o requerimiento externo, pues las personas pueden estar indispuestos y tienen derecho a acceder a permisiones (p.11).*

**Descanso semanal y vacaciones:**

*R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) que un trabajador posee la oportunidad de descansar en un periodo mínimo de veinticuatro (24) horas consecutivas por semana y acceso a vacaciones de (30) días calendario consecutivos (pp.13-14).*

**Régimen disciplinario:**

*R.G.N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) que es la integración de normas de aspecto formal, de trámite y de principio jurídico en el que se fundamentarán las disposiciones y decisiones de la entidad respecto al desenvolvimiento del trabajador (p.20).*

**Variable 2: Rendimiento laboral**

*Gabini (2018) indica que es la característica de un comportamiento positivo que adopta una persona ante lo que percibe en su entorno de trabajo, este comportamiento positivo es esencial para el éxito de la entidad en la que labora (p.27).*

**Dimensiones:**

**Rendimiento en la tarea:**

*Gabini (2018) el rendimiento evidenciado en la ejecución de una función refiere al nivel de desempeño que demuestra una persona sus habilidades, las cuales son identificadas y premiadas por la entidad para fomentar esta misma actitud en los demás (p.35).*

**Rendimiento en el contexto:**

*Gabini (2018) se trata de tareas no integradas, sino diferenciadas y asignadas por el requerimiento de una determinada situación, sin embargo, debe concebirse como importante también en el rendimiento general (p.37).*

**Comportamientos contraproducentes:**

*Gabini (2018) son aquellas actitudes que, en lugar de beneficiar, perjudican la operatividad de la empresa, pues los compañeros de trabajo tampoco prestan su apoyo a los demás (p.40).*

**3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población**

*De acuerdo con Arias y Covinos (2021) la población es un conglomerado limitado de elementos que comparten rasgos similares o comunes entre ellos. Asimismo, la elección y conformación depende del criterio del investigador (p.113). En ese sentido, en la investigación fueron considerados 160 trabajadores del puesto de control.*

**3.3.2 Muestra**

*Sostienen Arias y Covinos (2021) que la muestra es una proporción extraída de la población que cuenta con las características necesarias para ser representativa. Esta condición garantiza que los hallazgos y conclusiones puedan ser extensivas al resto de la población (p.118).*

### **3.3.3 Muestreo**

*La muestra fue seleccionada de manera probabilística al azar simple. Esto implica que para determinar la cantidad exacta se utilizó una fórmula matemática y que cada elemento que conforma la población tuvo las mismas probabilidades para ser electa. Asimismo, por ser elegido al azar simple se empleó un método aleatorio mediante una fórmula **Ver anexo 8**.*

*Así se determinó una muestra compuesta de 113 trabajadores del puesto de control migratorio.*

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

*La técnica utilizada fue la encuesta. Arias y Covinos (2021) sostienen que es un método de investigación y de recojo de datos que se utilizan para recabar información en diferentes temas. Existen diversas maneras de aplicar las encuestas y distintos objetivos, estos dependerán de aquello que se busca (p.81).*

*El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Para Arias y Covinos (2021) esta herramienta de recojo de información se utiliza en las investigaciones científicas y consisten en una serie de preguntas que se organizan siguiendo un orden lógico establecido en la matriz de operacionalización (p.82).*

*Fueron elaborados dos instrumentos, el primero para medir el reglamento interno y el segundo para el rendimiento laboral. Así, el primer instrumento constará de 21 preguntas clasificadas en cinco dimensiones: jornadas y horarios de trabajo, control de asistencia, permisos, licencias e inasistencias, descanso semanal y vacaciones y régimen disciplinario. Asimismo, serán calificados haciendo uso de la Escala Likert con las siguientes alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). En tanto, el segundo instrumento compuesto de 15 preguntas ordenadas en tres dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes. Siendo calificados mediante la Escala de Likert con las siguientes alternativas: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).*

*La herramienta de recopilación de datos ha sido validada mediante el procedimiento de juicio de expertos en la materia a quienes se les encargó que examinen la relación entre las dimensiones de la encuesta y las preguntas formuladas. Los expertos encargados de dicho procedimiento fueron: Mg. Luz Marlene Ricalde Chuco; Dr. Paul Paucar y Dra. Beatriz Panche. **Ver anexo 9:** Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación*

*Para conocer la confiabilidad de la herramienta se utilizó una muestra de 15 trabajadores del puesto de control migratorio con el coeficiente alfa de Cronbach utilizando el software IBM SPSS Statistics 26. El primer instrumento obtuvo un valor de 0,951 lo que significa una confiabilidad excelente. El segundo instrumento arrojó un valor de 0,871 que expresa una confiabilidad buena. **Ver anexo 12:** Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra.*

### **3.5. Procedimientos**

*Después de obtener la aprobación del proyecto de investigación por parte de la universidad y de contar con la autorización para llevar a cabo actividades de recolección, fueron aplicados los cuestionarios a los miembros del personal que trabaja en el puesto de control migratorio. Debido a los horarios rotativos se optó por ejecutar las encuestas de manera virtual, compartiendo el enlace del formulario de Google Forms a través de WhatsApp y Facebook. Por esta razón, solo se tramitó el permiso para realizar dos visitas presenciales para el recojo de información puesto que en esos días pudieron recogerse las respuestas de las personas que tuvieron problemas para contestar de manera virtual. Cuando se tuvo la certeza de contar con la totalidad de la muestra encuestada se elaboró una base de datos en Excel.*

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

*La información proveniente de las respuestas de los participantes fue organizada de acuerdo a las dimensiones de cada variable en una base de datos hecha en Microsoft Excel. Con la base de datos elaborada y ordenada se procedió a realizar el procesamiento de resultados estadísticos en SPSS*

*versión 25. Ahora bien, el análisis estadístico comprende dos tipos: descriptivo e inferencial. La estadística descriptiva permitió conocer el porcentaje y el nivel de cada variable de acuerdo con las respuestas obtenidas, este dato se presentó mediante tablas y gráficos. La estadística inferencial se empleó en la etapa de constratación de hipótesis, estas fueron expresadas con la prueba de normalidad para determinar el tipo de prueba estadística y la prueba estadística de R de Pearson o Rho de Spearman según establezcan los resultados. Para ambos casos se utilizó la cifra de 0.05 como nivel de significancia.*

### **3.7. Aspectos éticos**

*El investigador procuró cumplir con lo establecido por la universidad y la comunidad científica para garantizar el apego a los principios éticos. En efecto, se ha cumplido con el citado correcto para evitar situaciones de plagio o vulneración a los derechos de autor. Asimismo, el tratamiento que se le dio a los datos fueron destinados unicamente a cumplir con los objetivos de la investigación, sin que esto represente alguna molestia para los participantes. Finalmente, nadie fue inducido a participar por obligación o desconociendo la finalidad del estudio, puesto que aceptaron leyendo el consentimiento informado y haciendo las preguntas respectivas.*

#### **IV. RESULTADOS**

*En el desarrollo de la investigación, fueron obtenidos los siguientes resultados:*

*En relación con el resultado de la prueba estadística de la hipótesis general de la presente investigación, se observó una correlación positiva media entre el reglamento interno y el rendimiento laboral que equivale al 70.9%; encontrando una positiva significación estadística entre las variables investigadas.*

*Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 1 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable, es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, jornadas y horarios de trabajo, con una significación positiva equivalente al 55%.*

*Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 2 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable, es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, control de asistencia, con una significación positiva equivalente al 60.6%.*

*Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 3 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable, es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, permisos, licencias e inasistencias, con una significación positiva equivalente al 61.2%.*

*Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 4 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable, es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, descanso semanal y vacaciones, con una significación positiva equivalente al 57.4%.*

*Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 5 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable,*

*es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, régimen disciplinario, con una significación positiva equivalente al 63.8%.*

**Ver anexo 13:** *estadística descriptiva y ver anexo 14:* *estadística inferencial, de todos los ítems, así como la comprobación de cada una de las hipótesis de la investigación desarrollada respectivamente.*

## V. DISCUSIÓN

*Se debe entender que el reglamento interno es la información consignada en el Reglamento Interno de Servidores Civiles de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Así, de acuerdo con R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) herramienta que permite el reconocimiento de lineamientos y disposiciones para establecer el orden interno y el respaldo de cada civil en la institución pública. A ello se agrega que el rendimiento laboral, es descrita por Gabini (2018) como la característica de un comportamiento positivo que adopta una persona ante lo que percibe en su entorno de trabajo, este comportamiento positivo es esencial para el éxito de la entidad en la que se trabaja.*

*De acuerdo, con los resultados descriptivos, se evidenció que respecto al reglamento interno, el 41.6% estuvo en un nivel moderado (47 trabajadores) y según sus niveles de las dimensiones, tanto las Jornadas y horarios de trabajo (61.9%) como el Control de asistencia (46.9%) se encontraron en un nivel moderado; en cambio, los Permisos, licencias e inasistencias (58.4%), el Descanso semanal y vacaciones (59.3%) y el Régimen disciplinario (51.3%) estuvieron en un nivel inadecuado entre los trabajadores del puesto de control migratorio.*

*Asimismo, respecto al rendimiento laboral, el 66.4% estuvo en un nivel regular (75 trabajadores) y en los niveles de las dimensiones del rendimiento laboral, tanto el Rendimiento en la tarea (46%) como el Rendimiento en el contexto (40.7%) se encontraron en un nivel bueno; en cambio, los Comportamientos contraproducentes (56.6%) estuvieron en un nivel regular entre los trabajadores del puesto de control migratorio.*

*Así, según el estudio que desarrolló Agüero (2020) halló que el rendimiento laboral se manifestó con deficiencia en un 59.4%, regular en 27.1% y el 12.5% en quienes rinden adecuadamente, por tanto, se especifica que cada trabajador ha percibido una inapropiada asignación de tareas, no se*

*consideran aptos para la intervención de ciertas funciones y el entorno generado por la empresa no es cómodo para realizar sus actividades. En cambio, el estudio que realizó Cabezas (2022) expresó que un 17% tuvo posibilidades de mejora, y un 44% indicó un nulo cumplimiento.*

*De igual manera, los resultados a los que ha llegado la investigación permiten señalar que la metodología empleada es útil para la medición de la correlación entre ambas variables. En ese sentido, debido a su carácter cuantitativo se demuestran mediante magnitudes y porcentajes los datos descriptivos e inferenciales que confirman la existencia de correlación entre el reglamento interno y sus dimensiones con el rendimiento laboral. Además, al haber elaborado un instrumento exclusivo para la valoración del reglamento interno y este haber sido validado, garantiza la efectividad de sus resultados en el presente estudio como en futuras investigaciones.*

*También de acuerdo con el resultado de la prueba estadística de la hipótesis general de la presente investigación, se observó una correlación positiva media entre el reglamento interno y el rendimiento laboral que equivale al 70.9%; encontrando una positiva significación estadística entre las variables investigadas. Estos resultados en concordancia con Ávila (2022) quien halló que el vínculo percibido entre la aplicación de la normativa a nivel interno y la eficiencia de los trabajadores pueden vincularse fuertemente ( $r = 0,983$ ), del mismo modo la relación entre las dimensiones del reglamento interno y el desempeño laboral presentaron una correlación directa, positiva alta.*

*Por esta razón, tal como sostiene Gabini (2018) la necesidad de analizar la variable rendimiento laboral de un trabajador en cualquier organización constituye una pieza clave y fundamental que garantiza la efectividad en el desarrollo de los procesos. En ese sentido, los resultados evidencian que, en la valoración expresada por los trabajadores del puesto de control migratorio sobre su propio rendimiento laboral, el reglamento interno, desempeña un rol preponderante como factor relacionado. Así, ante el desconocimiento*

*voluntario o inconsciente de lo establecido en él, la convivencia y la fluidez organizacional de todas las áreas podría verse vulnerada.*

*Además, según los resultados de la prueba del análisis de la primera hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre el rendimiento laboral y la dimensión jornadas y horarios de trabajo con una significación positiva equivalente al 55%. Se coincide con la investigación de Vilca (2018) quien expresó que existe un vínculo entre estas variables y además es muy elevado, con una correlación positiva media ( $\rho = 0,483$ ). A ello, se agrega lo que indica el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) que sostiene que las jornadas y horarios de trabajo se tratan de periodos laborales especialmente para la ejecución de las actividades específicas de la empresa y asignadas según el cargo y el desenvolvimiento del trabajador, el horario de trabajo inicia y finaliza con horas específicas.*

*Partiendo de la condición de agente externo de las jornadas y horarios de trabajo, Diamantidis et al. (2018) sostiene que existen elementos que son externos al trabajador y que intervienen en su rendimiento cotidiano. Así, la dirección y todo aquel que ejerza un cargo de liderazgo deberá contemplar dichos factores. Además, señala Dalal et al. (2020) que la perspectiva interna de la persona permite una amplia gama de posibilidades sobre las cuales apuntalar las decisiones que se tomen en la institución. Debido a ello, la Ley de Modernización del estado ha puesto en marcha una serie de acciones que buscan una participación dinámica pensada en mejorar las condiciones de trabajo en el Estado para orientar un servicio eficiente al ciudadano.*

*Además, según los resultados de la prueba del análisis de la segunda hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre el rendimiento laboral y la dimensión control de asistencia con una significación positiva equivalente al 60.6%. En el contexto, Bunjaku (2020) donde halló que las instituciones públicas deben tomar en consideración los cambios en la gestión de los empleados, lo que abordar la parcialidad y la promoción subjetiva y las reubicaciones de empleados. Se considera lo*

*establecido en el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) sobre el control de asistencia que se refiere a que existe la responsabilidad de asistir a un horario preestablecido en donde inicia un trabajador inicia sus labores, sea el cargo que tenga, sin tiempos de demora a excepción de algún aviso previo, el trabajador debe registrarse con reloj biométrico.*

*Los procesos disciplinarios y reglamentarios implementados en el Estado peruano están sujetos a lo establecido en la Ley del Servicio Civil que a su vez se sustenta en la política de modernización del estado. En esa línea, las medidas de control establecidas para el cumplimiento adecuado de las funciones de cada trabajador están en concordancia con lo que establece la Organización Internacional del Trabajo (OIT) previstos como parte del Convenio 151 y que también contempla la Constitución Política del Perú (Ley N.º 30057, 2014).*

*Esto debido a que cada acción que se implemente como medida correctiva o de control del personal en búsqueda de mejora de competencias y del compromiso del personal de la institución no debe ser visto como un exceso o hecho que debilite el desarrollo orgánico de las actividades (Diamantidis et al., 2018). No debe perderse en ninguna circunstancia la perspectiva y afectar la personalidad o las emociones de los trabajadores ya que esto repercute en su rendimiento. Así, es mejor aplicar acciones preventivas en las que se capacite y socialicen las normas de convivencia a que implementar procesos sancionadores (Dalal et al., 2020).*

*Además, según los resultados de la prueba del análisis de la tercera hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la segunda variable, es decir el rendimiento laboral y la dimensión de la primera variable, permisos, licencias e inasistencias, con una significación positiva equivalente al 61.2%. No obstante, la investigación de Flores (2019) evidenció una conexión completa entre las variables, esto se reflejó en el coeficiente de 0.755 que resultó una relación positiva considerable. También de acuerdo con el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) los permisos, licencias e*

*inasistencias es la facilidad brindada a un trabajador por algún tema de emergencia o requerimiento externo, pues las personas pueden estar indispuestos y tienen derecho a acceder a permisiones.*

*Estos resultados ponen particular énfasis en la relación existente entre el desempeño demostrado por los trabajadores y las solicitudes para ausentarse en diversas ocasiones en el puesto de control. Un análisis amplio permite entender que la misma rutina de trabajo magnifica las condiciones que permiten el surgimiento de niveles elevados de ansiedad lo que a su vez conlleva a niveles bajos de rendimiento laboral (Schneider et al., 2019). Entonces, si no se aborda el rendimiento laboral como un proceso conjunto que exige la autorregulación, la voluntad política y la autorregulación de los funcionarios, no se conseguirá el progreso ni los objetivos esperados por parte de la entidad (Khoshnaw et al., 2020). Así, bajo estas condiciones se busca como requisito en el perfil del servidor público una amplia capacidad de innovación, siendo esta una ventaja comparativa que le permita producir mejoras significativas en sus métodos, prototipos, productos, servicios, etc. (CEPAL, 2022).*

*Además, según los resultados de la prueba del análisis de la cuarta hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre el rendimiento laboral y la dimensión descanso semanal y vacaciones con una significación positiva equivalente al 57.4%. A ello, se agrega la investigación de Gonzáles (2018) quien expresó que el reglamento interno debe ser cumplido dentro de la organización, por ello, actividades como el descanso semanal y las vacaciones deben ser promovidas para su aplicación. Además, el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) indica que el descanso semanal y vacaciones son obligaciones que un trabajador posee; por ello, se debe brindar la oportunidad de descansar en un periodo mínimo de veinticuatro (24) horas consecutivas por semana y acceso a vacaciones de (30) días calendario consecutivos.*

*La evaluación del rendimiento laboral y del conocimiento sobre el reglamento interno de cualquier entidad estatal permite entender que el rol de autoridad desempeñada por los gerentes debe acompañarse de un sustento o fundamento legal que les permita a los trabajadores sentir que no se vulneran sus derechos (Gabini, 2018). Así, en el caso explícito del tema de descanso y vacaciones no son aspectos que dependan de una persona, sino de un beneficio que les corresponde por derecho (Ley N.º 30057, 2014). Ante ello, la retroalimentación que se obtiene de analizar las tres dimensiones del rendimiento debe ser presentada junto con los datos obtenidos en relación con el reglamento. Una política de incentivos y promociones que estimula un mejor rendimiento laboral, si se trata del estado, debe estar enmarcado dentro de la norma, de su reglamento y contemplar siempre el beneficio equitativo.*

*Además, según los resultados de la prueba del análisis de la quinta hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre el rendimiento laboral y la dimensión régimen disciplinario con una significación positiva equivalente al 63.8%. En la investigación de Tulcán y Vallejo (2022) expresaron que la falta de un reglamento interno de trabajo ocasiona que los colaboradores no sean conscientes de sus obligaciones y derechos lo que trae como consecuencia el desconocimiento de las sanciones que conlleva el no cumplir el reglamento. Asimismo, el R.G. N.º 000046-2022-GG/MIGRACIONES (2022) establece que el régimen disciplinario y el rendimiento laboral es la integración de normas de aspecto formal, de trámite y de principio jurídico en el que se fundamentarán las disposiciones y decisiones de la entidad respecto al desenvolvimiento del trabajador.*

## VI. CONCLUSIONES

1. *Se concluyó que la relación que existe entre el reglamento interno y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación considerable ( $r = 0,709$ ).*
2. *Se concluyó que la relación que existe entre las jornadas y horarios de trabajo y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ( $r = 0,550$ ).*
3. *Se concluyó que la relación que existe entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ( $r = 0,606$ ).*
4. *Se concluyó que la relación que existe entre los permisos, licencias e inasistencias y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ( $r = 0,612$ ).*
5. *Se concluyó que la relación que existe entre el descanso semanal y vacaciones y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ( $r = 0,574$ ).*
6. *Se concluyó que la relación que existe entre el régimen disciplinario y el rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ( $r = 0,638$ ).*

## VII. RECOMENDACIONES

- 1. Se recomienda la implementación continua de la responsabilidad laboral y social en el sistema organizacional de un puesto migratorio del Callao, con la finalidad de que haya una mejora uniforme entre la asociación del control interno y el rendimiento laboral presentado por los colaboradores. De esta forma, las principales acciones a aplicar son la identificación plena y el respeto del Reglamento Interno de Trabajo (RIT) para fomentar la predisposición de los trabajadores por corresponder profesionalmente con las actividades laborales encomendadas.*
- 2. Se sugiere capacitar apropiadamente al personal, respecto de las jornadas y los horarios de trabajo, para que este se desempeñe y rinda eficientemente en un puesto de control migratorio del Callao. Asimismo, es importante promover talleres y charlas informativas, además de asistencias psicológicas, orientadas a la satisfacción laboral del trabajador, con la finalidad de sumar conocimientos personales a través de la sinergia e incentivar la comunicación horizontal entre todas las áreas de trabajo de la organización gubernamental.*
- 3. Se recomienda mantener la comunicación efectiva con las áreas a fin de establecer un vínculo responsable entre el control de asistencia y el rendimiento laboral de los trabajadores. De esta manera, se registrará o evaluará las asistencias, inasistencias y faltas, en correspondencia con el adecuado nivel de producción que debe presentar el colaborador. Adicionalmente, es importante mejorar los procesos de planificación interna, la identificación de los equipos de trabajo, mientras los colaboradores se desempeñan en un puesto de control migratorio.*
- 4. Se sugiere que el organismo de control migratorio gestione, mejore y mantenga la transparencia en los procesos de permisos, licencias e inasistencias para seguir optimizando el rendimiento laboral de los trabajadores sin perjudicar a la organización. En tal sentido, para mejorar*

*estos procesos es necesario efectuar estrategias específicas de motivación e inclusión, con la finalidad de integrar a los colaboradores y fomentar en ellos un buen ambiente laboral, además de impulsar su productividad en función de un puesto de control migratorio del Callao.*

- 5. Se recomienda organizar de forma óptima el descanso semanal y las vacaciones de los colaboradores de acuerdo con el rendimiento laboral y el desempeño de estos para no incurrir en problemas administrativos o de procesos y subprocesos internos. Asimismo, es importante seguir implementando nuevas herramientas tecnológicas, además de brindar capacitaciones, talleres y charlas recurrentes de Recursos Humanos al personal estatal, con la finalidad de registrar la información completa y precisa y verídica sobre los factores mencionados.*
  
- 6. Se sugiere evaluar las posibles causas de indisciplina, si fuese el caso, en correspondencia con el rendimiento laboral. De esta manera, se mejora la productividad en el organismo estatal y se evitan posibles problemas organizacionales. Adicionalmente, es idóneo reforzar el compromiso de los colaboradores a través de la atención de los directivos, esto es, resolver los requerimientos y necesidades de cada trabajador, con la finalidad de salvaguardar el buen ambiente laboral y crear una cultura de conciencia disciplinaria.*



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, NEYRA CORDOVA LENIN RAMON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Reglamento interno y rendimiento laboral de un puesto de control migratorio, Callao, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
NEYRA CORDOVA LENIN RAMON <b>DNI:</b> 43718712 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3529-4059	Firmado electrónicamente por: LNEYRACO el 27-01- 2023 00:53:24

Código documento Trilce: INV - 1021050