



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Capacitación y productividad laboral en la oficina de Administración de
una institución pública, Lima, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Aguirre Janampa, Mary Ines (ORCID: 0000-0003-1002-4631)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000003-1091-225X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis seres queridos como mis padres, que dieron su confianza sobre mi desarrollo universitario en la culminación del estudio, así mismo fueron de guía importante durante mi vida universitaria.

Agradecimiento

Se agradece a los docentes de la Universidad César Vallejo, como al Dr. Marco Antonio Candia Menor, que estuvo dispuesto a compartir sus aportes y enseñanzas para desarrollar la tesis en Gestión Pública.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Variable y Operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra y muestreo.....	26
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	28
2.6. Método de análisis de datos.....	30
3.7. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	49
VI. CONCLUSIONES.....	55
VII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	67

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Distribución de frecuencia de la primera variable capacitación</i>	39
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencia de la transmisión de la información</i>	40
Tabla 3 <i>Distribución de frecuencia del desarrollo de actividades</i>	41
Tabla 4 <i>Distribución de frecuencia del desarrollo de actitudes</i>	42
Tabla 5 <i>Distribución de frecuencia del desarrollo del concepto</i>	43
Tabla 6 <i>Distribución de frecuencia de las competencias individuales</i>	44
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencia de la variable productividad laboral</i>	45
Tabla 8. <i>Tabla Cruzada de Capacitación y productividad laboral</i>	46
Tabla 9. <i>Tabla Cruzada transmisión de información y productividad laboral</i>	46
Tabla 10. <i>Tabla Cruzada de Desarrollo de actividades y productividad laboral</i>	47
Tabla 11. <i>Tabla cruzada de Desarrollo de actitudes y productividad laboral</i>	48
Tabla 12. <i>Tabla Cruzada de Desarrollo de concepto y productividad laboral</i>	48
Tabla 13. <i>Tabla Cruzada Competencias individuales y productividad laboral</i>	49
Tabla 14 <i>Pruebas de normalidad</i>	50
Tabla 15. <i>Niveles de correlación bilateral</i>	51
Tabla 16 <i>Correlación de Capacitación y productividad laboral</i>	51
Tabla 17 <i>Correlación Transmisión de la información y productividad laboral</i>	52
Tabla 18 <i>Correlación de desarrollo de actividades y productividad laboral</i>	53
Tabla 19 <i>Correlación de desarrollo de actitudes y productividad laboral</i>	54
Tabla 20 <i>Correlación de desarrollo del concepto y productividad laboral</i>	55
Tabla 21 <i>Correlación entre competencias individuales y productividad laboral</i>	56

Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Diagrama de barras de la primera variable capacitación	39
<i>Figura 2</i> Diagrama de barras de la dimensión transmisión de la información	40
<i>Figura 3</i> Diagrama de barras de la dimensión desarrollo de actividades	41
<i>Figura 4</i> Diagrama de barras de la dimensión desarrollo de actitudes	42
<i>Figura 5</i> Diagrama de barras de la dimensión desarrollo del concepto	43
<i>Figura 6</i> Diagrama de barras de la dimensión competencias individuales	44
<i>Figura 7</i> Diagrama de barras de la variable productividad laboral	45

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal, Identificar que la capacitación se relacione con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, Lima, 2021. El estudio es de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La población está conformada por 100 trabajadores de la oficina de administración, conformada por la unidad de contabilidad, logística, tesorería, recursos humanos presentes en una institución pública, mientras que por el muestreo no probabilístico por conveniencia tiene una muestra de 100 trabajadores, se cuenta con el cuestionario conformado por 30 ítems de la variable capacitación y 24 ítems para la productividad laboral. De manera que, para demostrar la confiabilidad de los instrumentos se halla el alfa de Cronbach tanto para la Capacitación con un valor de 0.958, mientras que, para la Productividad laboral cuenta con un alfa de Cronbach de 0.966. En conclusión, mediante la prueba de Rho de Spearman se tiene un coeficiente de correlación de 0.644 y una sigma bilateral de 0,000 por lo tanto, al ser menor al nivel de probabilidad de 0.05, se puede aceptar la hipótesis general, detallando que, la capacitación se relaciona con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública.

Palabras clave: Capacitación, Transmisión de información, Desarrollo de actividades, competencias individuales.

Abstract

The main objective of the research was to identify the relationship between training and labor productivity in the administration office of a public institution, Lima, 2021. The study is an applied, non-experimental, cross-sectional design with a quantitative approach. The population is made up of 100 workers of the administration office, made up of the accounting, logistics, treasury, human resources unit present in a public institution, while the non-probabilistic sampling by convenience has a sample of 100 workers, there is a questionnaire made up of 30 items of the variable Training and 24 items for the labor productivity. Thus, to demonstrate the reliability of the instruments, Cronbach's alpha was found for Training with a value of 0.958, while for Labor Productivity it has a Cronbach's alpha of 0.966. In conclusion, by means of the Spearman's Rho test, there is a correlation coefficient of 0.644 and a bilateral sigma of 0.000, therefore, being less than the probability level of 0.05, the general hypothesis can be accepted, detailing that training is related to labor productivity in the Administration office of a public institution.

Keywords: Training, Information transmission, Development of activities, individual competencies.

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo competitivo, la capacitación es un tema de mucha importancia para la productividad laboral dentro de una institución pública, ya que la capacitación es un progreso incesante de modernidad de competencias laborales, que sigue pautas para precisar la preparación sobre lo que se realizara y que contribuyen al progreso de los colaboradores, como también a generar ventajas competitivas.

En el ámbito internacional, la capacitación para el sector salud de principios de los noventa se convirtió en muchos países en la principal herramienta utilizada por el estado para promover la reforma, como en Brasil, Estado de Maranhao, donde se brindó la capacitación, formación y educación permanente del personal de Salud de la Familia, con el fin de desarrollar comportamientos, conocimientos, habilidades o actitudes ya sean positivos o negativos para el cumplimiento de los objetivos del componente y del proyecto asumido (Organización Mundial de la Salud, 2018).

Prosiguiendo, en una publicación académica para la revista Ingeniería Biomédica se tuvo interés por el continuo mejoramiento de la calidad en la atención en salud evidencia la necesidad de ejecutar planes constantes de capacitación al personal asistencial, tanto en procesos institucionales como en uso seguro de tecnologías biomédicas, de manera que, se identificó que el 38% del personal gracias a las capacitaciones cuentan con las competencias para brindar servicios y emplear las tecnologías, así mismo, la capacitación fue virtual, en el cual se realizó la evaluación preliminar de cada módulo donde se habilita su contenido, es decir protocolos, manuales y guías rápidas (Echeverri, García & Barreneche, 2016).

Otro fue el caso de la publicación académica realizado para la revista Cubana de Educación Médica Superior, en el cual se brindó la capacitación ineludible del personal de Electromedicina en la actividad de gestión de mantenimiento a equipos médicos, de modo que, el 15% del personal gracias a los programas de capacitación se realiza las tareas de inspección y mantenimiento preventivo de acuerdo a la preparada e innovadora práctica de los recursos humanos de la Ingeniería Clínica y

Electro medicina, que contribuye con su función social (Pérez, Vanega, Sotolongo & Caveda, 2020).

Así mismo, se hace hincapié a la productividad laboral como efecto de la capacitación del personal, donde en un artículo para la revista de ciencias médicas, se identificó los factores de afectan la productividad laboral en el personal de los hospitales en Irán, de manera que, el liderazgo, los estilos de gestión, la participación en los procesos de toma de decisiones y delegación de autoridad a los empleados fueron los factores más importantes afectando la productividad de los empleados, además, el personal no contó con el conocimiento pleno para ejercer sus funciones, de modo que, fue sancionado por brindar la atención fuera del horario establecido para el paciente (Ardalan, Amir, & Ramin, 2018).

Prosiguiendo, en el tema internacional en un artículo para la revista medicina legal de Costa Rica, sobre las implicaciones de la productividad laboral en el área de salud, se destacó que un indicador que limita la productividad fue la falta de tecnología moderna, ya que, el personal no contó con todas las herramientas para que el trabajo sea más eficiente, sin embargo, ante estos problemas se tuvo el presentismo del personal, es decir la asistencia al trabajo, a pesar de no contar con los equipos necesarios, por lo tanto, se tuvo consecuencias económicas y en la salud del personal, evidenciado por la mayor carga laboral y la disminución de la capacidad productiva (Paez & Abellan, 2017).

En el ámbito nacional, el Ministerio de Salud en su programa de entrenamiento en salud pública dirigido al personal de servicio militar voluntario, se asumió retos y responsabilidades, como minimizar las desigualdades en salud e incrementar la cobertura de atención a más peruanos, de manera que, en el año 2018, en los primeros días del mes de Junio se tuvo el convenio interinstitucional entre el INS (Instituto Nacional de Salud) y el MINDEF (Ministerio de Defensa), donde se capacitó al 75% de profesionales y técnicos que participaron como docentes en los programas de formación y capacitación técnica en salud pública, asegurando de esta forma prácticas y entornos saludables para el cuidado de la salud según normatividad vigente (Ministerio de Salud, 2018).

Así mismo, en su publicación académica, sobre la profesionalización de la salud pública y la capacitación de sanitarias en el Perú desde los años 1938 hasta el 2016, se evidenció que, en el año 2016, la capacitación fue vinculada con el adiestramiento de personal técnico, donde gracias al Programa de Capacitación de Personal de Salud Pública, se brindó aportes en mobiliario, equipos de laboratorio y enseñanza, así como vehículos para el transporte de estudiantes y para supervisar las tareas de campo (Carlos & Ruth, 2018).

De la misma manera, se consideró el aporte de una publicación académica para la Universidad Nacional de Trujillo, la productividad laboral en los hospitales, debido a que el personal no aplicó los valores institucionales en su puesto de trabajo, como el trabajo en equipo, la vocación de servicio al usuario o paciente, de manera que, se mostró una actitud negativa ante los cambios que se generan en la institución y el ausentismo laboral, trayendo como consecuencia, la reducción del nivel de productividad y la baja calidad en la atención (Pimentel & Torres, 2020).

En el ámbito local, se tuvo interés por realizar la investigación sobre la capacitación y productividad laboral en la oficina de administración de una institución pública, que está dedicado al fondo de aseguramiento de salud de la PNP, ubicado en pueblo libre, sin embargo, en el área administrativa, a pesar de contar con el seguimiento de la gestión del rendimiento, la identificación en los registros de evidencias y reportes del desarrollo de las funciones semanalmente, presentado al personal por medio del correo institucional y presentado en reuniones vía el programa Zoom, se presentaron errores frecuentes en los procesos debido a la falta de normas y de políticas, que no tuvieron la transmisión de información en la institución, falta de desarrollo de habilidades en el aprendizaje de nuevas técnicas y de adaptarse a la tecnología.

Así mismo, se evidenció la falta de valores institucionales para fomentar el trabajo en equipo y compartido por lo que no se integran los trabajadores, además por la recarga de servicios los trabajadores se sintieron tensionados y estresados. Como cerrar brechas de desarrollo de conceptuales de los conocimientos ya que, a un cierto grupo solo se le incentiva a llevar cursos especializados cada semestre,

incluidos dentro del PAC, y cursos especializados de forma externa, mientras que, el liderazgo mostrado por los jefes para fomentar el mayor conocimiento de las actividades fue ausente, debido a que, no se encuentran los mecanismos necesarios para manifestarlo, de manera que, hace falta de apoyo para obtener ideas, experiencia y en base a ello, tomar decisiones.

Finalmente, debido a la mala capacitación se tuvo una baja en la productividad del personal del área administrativa, puesto que no llegaron a potencializar las habilidades, actitudes, conceptos y competencias individuales para identificarse con la entidad de lograr las metas y compromisos organizacionales.

En la investigación se presentó el problema general que fue ¿Cómo se relaciona la capacitación y la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, Lima, 2021?

Otro fue el caso de, los problemas específicos: a) ¿Cómo la transmisión de información se relaciona con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública?, b) ¿Cómo el desarrollo de habilidades se relaciona con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública?; c) ¿Cómo el desarrollo de actitudes se relacionan con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública?, d) ¿Cómo el desarrollo de conceptos se relacionan con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública?, e) ¿Cómo las competencias individuales se relacionan con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública?.

Por consiguiente, se detalla la justificación de la investigación, que se divide en la justificación teórica, en el cual el estudio fue realizado para analizar y explicar las variables capacitación y la productividad laboral, desde un ámbito teórico, donde se puede intensificar conocimiento pleno mediante información basado en autores de artículos científicos, antecedentes y libros, de manera que se toma interés por las teorías impuestas por Chiavenato para la primera variable (capacitación) y Fernández, para la segunda variable (productividad laboral) y por consiguiente, contribuir con las organizaciones y los grupos estudiantiles que desean mejorar los

altos rangos de rotación, asimismo obtener una productividad favorable en la empresa.

En cuanto a la justificación metodológica, donde se busca identificar la relación que existe entre las dos variables, con la creación de instrumentos de medición de las variables, con el fin de recaudar la información más destacable, presentando datos, impartidos por encuestas a los empleados, que luego es procesada para establecer resultados tanto en análisis descriptivo e inferencial, según el tipo de investigación correlacional, y por lo tanto se desarrolla la estrategia con la cual se planteará la solución al problema de la empresa.

En cuanto a la justificación social, la investigación ayuda a generar modelos para realizar buenas organizaciones a nivel nacional y mejorar en el campo laboral, para brindar una capacitación apropiada a todos los miembros de la organización para evaluar el rol del desempeño en el área. Por lo tanto, al asegurar este escenario recomendable, puede servir como ejemplo para la sociedad y la comunidad intelectual, en el cual se puede verificar con la capacitación, el personal puede enfocarse en la solución de un problema cumpliendo el objetivo de acuerdo a los estándares de calidad establecidos, y obtener la mayor productividad con el conocimiento y la experiencia necesaria para desenvolverse en su puesto de trabajo.

Prosiguiendo está el objetivo de investigación, de manera que, se plantea el objetivo general, Identificar que la capacitación se relacione con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, Lima, 2021. Así mismo están los objetivos específicos, como: a) identificar la relación de la transmisión de información con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, b) identificar la relación del desarrollo de las habilidades con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, c) identificar la relación del desarrollo de actitudes con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, Lima, 2021, d) identificar la relación del desarrollo de conceptos con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, e) identificar la relación de

las competencias individuales con la productividad laboral en la oficina de una institución pública.

Por consiguiente, se detalló la Hipótesis general como, la capacitación tiene relación con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, Lima, 2021. Mientras, las hipótesis específicas fueron, a) la transmisión de información tiene relación con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, b) el desarrollo de las habilidades tiene relación con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, c) el desarrollo de actitudes tiene relación con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, d) el desarrollo de conceptos tiene relación con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, e) las competencias individuales tiene relación con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, estuvo Palacios (2018) quien realizó la investigación: La Capacitación con la productividad laboral en la Universidad César Vallejo, para tener el título de magister en Administración de Negocios. Cuyo objetivo fue demostrar la relación entre la Capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de Marketing. En el estudio se consideró a la teoría de Robbins y Coulter (2014) para tratar la variable capacitación y García (2011) para la productividad. El estudio fue de diseño no experimental, correlacional, aplicada. El grupo general estuvo constituido por 13 colaboradores, de manera que, su muestra fue no probabilística contando con el mismo número de trabajadores.

En conclusión en la investigación las variables de capacitación y productividad laboral, se tuvo un coeficiente de Spearman igual a 0.640, mientras que, el grado significativo fue de 0.018; así mismo se detalla que el plan de capacitación se generó para evaluar la contribución de manera positiva concientizando a los colaboradores, de modo que, ambas variables se relacionan, así mismo se detalló que el plan de capacitación se generó para evaluar la contribución de manera positiva concientizando a los colaboradores. El estudio fue de gran aporte, porque se

evidenció que la evaluación fue la óptima para tener efectos relevantes en los empleados. De manera que, esta realidad se comparó con la oficina de Administración de una institución pública, para verificar si se evalúa el compromiso del personal con el uso de los recursos y equipos.

Torres (2018) realizó la investigación: La Capacitación y su incidencia en la productividad laboral en la Universidad Nacional de Tumbes, con el hecho de obtener el título de magister en Gestión pública. Cuya finalidad fue, Determinar como la capacitación incide en la productividad laboral de los trabajadores administrativos nombrados. El estudio se basó en la teoría de Chiavenato (2002) para la variable capacitación y la teoría de Snell (2012) para la productividad. El estudio fue descriptiva, correlacional y tuvo como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables, mientras que fue transversal y no experimental. La población estuvo conformada por 130 colaboradores entre funcionarios, profesionales, técnicos, auxiliares, de modo que, la muestra fueron todos los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes.

En conclusión, en la investigación las variables de capacitación y productividad laboral, se tuvo un coeficiente de Spearman de 0.664, mientras que, el índice significativo de 0.000, además, se verificó que se debe mejorar de forma arraigado a la formación de los empleados para conseguir un superior rendimiento. El estudio fue de aporte porque se evidenció que la capacitación no fue la oportuna, ya que no se transfirió la información de los valores y los regímenes laborales para fomentar un servicio conforme a las exigencias de los clientes internos y externos. De modo que, esta situación fue comparada con una institución pública, para verificar si se transmite al personal la información clara sobre las normas y las políticas que se rige en la oficina.

Silva (2018) realizó la investigación: La capacitación laboral y su relación con la productividad del Poder Judicial de Lima Este, con la finalidad de conseguir el título de magister en Gestión pública. Cuyo objetivo fue Identificar en qué medida la capacitación incide en la productividad laboral de los trabajadores administrativos

nombrados. El estudio fue en base a la teoría de Siliceo (2001) para la capacitación laboral, mientras que en la segunda variable se basó en Koontz y Weirhrich (2004). El estudio fue cuantitativo, descriptivo, así mismo, el subgrupo fue de 48 empleados. En conclusión, en la investigación las variables de capacitación y productividad laboral, se tuvo un valor de Spearman de 0.362, mientras que, el grado significativo fue de 0.011.

De modo que, las variables se relacionaron, así mismo se detalla que se estableció acciones necesarias para tener un mayor conocimiento sobre las capacitaciones dentro como fuera de la institución, sin embargo, los trabajadores no fueron eficaces ya que el director cercano no brindó los datos principales para lograr las metas con el trabajo en equipo. El estudio fue de aporte, porque se identificó que no se mantuvo el liderazgo pleno del jefe para orientar al personal sobre el procedimiento para cumplir las tareas según los objetivos de la institución pública, tomando mejores decisiones. Por lo tanto, esta fue comparable con la oficina de Administración de una institución pública, para verificar si se mantiene un adecuado liderazgo del jefe con el personal, para conseguir mejores resultados y acrecentar la calidad de discernimiento del personal.

Echevarría (2018) realizó la investigación: Capacitación laboral y su efecto en la productividad de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, para conseguir el título de maestro en Gestión pública. Cuyo objetivo fue identificar si la capacitación del personal se relaciona con la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo. El estudio tuvo a la teoría de Chiavenato (2011) para tratar tanto la capacitación laboral como la productividad laboral. La investigación fue aplicada, descriptiva y transeccional, donde la muestra fue de 145 trabajadores. En conclusión, con la evaluación de Spearman se tuvo un coeficiente de 0.419, además, se tuvo un nivel significativo de 0.000, de manera que, se tuvo una correlación moderada, así mismo, se implementó distintos programas de capacitaciones para los trabajadores en las diferentes situaciones desde que el personal nuevo que ingresa a laboral hasta el más antiguo.

El estudio fue de aporte, porque se brindó la capacitación a todos los miembros de la institución, a partir de la comunicación para coordinar sobre la forma y los contenidos que se necesitan para cumplir con los objetivos y metas. Por lo tanto, esta circunstancia fue comparable de una institución pública, comprobando si la comunicación entre los trabajadores es la adecuada para realizar la labor con el mayor esfuerzo, al contar con la información plena para ejercer las funciones administrativas.

Finalmente, Navarro (2017) elaboró el estudio: Administración de la capacitación y la productividad laboral en la Ugel 02, para conseguir el título de maestro en Administración. Cuya finalidad fue Determinar como la capacitación influye en la productividad en la Ugel 02. El estudio tuvo a la teoría de Robbins y Stephen (2002) para tratar tanto la capacitación laboral, y estuvo la teoría de Aamodt (2011) para la productividad laboral. El método del estudio fue descriptivo correlacional, no experimental, tipo aplicada, donde la muestra fue de 366 profesores de Educación Básica Regular. En conclusión, con la prueba de Chi cuadrado se determinó un valor de X^2 calculado es 103.15 y como es mayor al X^2 crítico de 1.59, entonces se afirmó que la capacitación influye de manera positiva en la productividad laboral, así mismo, se evidenció que la capacitación tuvo deficiencias, porque no se puede obtener la capacidad necesaria para desempeñarse.

El estudio fue de aporte, porque la capacitación en la institución no fue la apropiada para preparar aún más al personal y, por ende, no se pudo contribuir al acatamiento del fin que se quiere llegar para garantizar el éxito tanto fomentar la eficiencia en las labores como también atender a las necesidades del personal. Por lo tanto, este escenario fue comparado con una institución pública, verificando si la capacitación es ejercida para que el personal cuente con las competencias individuales y grupales, resolviendo las controversias u obstáculos en las tareas, tomando mejores decisiones.

Mientras que, en el ámbito internacional, Sango (2018) realizó la investigación: Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, para

optar el grado de maestría en Gestión del talento Humano. Cuyo objetivo fue Determinar la relación entre capacitación empresarial y la productividad laboral en las empresas que utilizan los servicios del SECAP. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de investigación documental, nivel correlacional, cuya población fue de 9 empresas con un aproximado de 120 trabajadores cada una, de manera que, se aplicó una fórmula de población finita, del cual se tuvo una muestra de 292 trabajadores. En conclusión, en la investigación las variables de capacitación y productividad laboral, se tuvo un valor de coeficiente de correlación de Pearson de 0.541, mientras que, su nivel de significancia $p = 0.000$.

De modo que, hay correlación directa débil entre capacitación y productividad laboral, además, el personal consideró que la capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. La investigación fue de aporte, ya que, se consideró a la capacitación como una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa, ya que se evidenció un buen desarrollo de las capacidades, habilidades y competencias, es decir, un desempeño laboral idóneo. Por lo tanto, esta situación fue comparado con la oficina de Administración de una institución pública, en el cual se verificó si la capacitación se brinda para que garantizar el desarrollo del personal, ya sea con la transferencia del conocimiento como también contar con manuales de apoyo para la ejecución de las labores administrativas.

Santillán (2016) realizó la investigación: La capacitación y su influencia con la productividad laboral en la empresa pública Celes E.P, para optar el grado de maestría en Administración de empresas. Cuyo objetivo fue Determinar los factores de la capacitación afecta a la productividad laboral de los empleados. El estudio se basó en la teoría de Louffat (2012) en la capacitación y en Prokopenko (1989) para la productividad. Así mismo, el estudio correlacional, transeccional, y cuantitativo, con un grupo general de 135 servidores del área administrativa. En conclusión, se tuvo un 71% del personal de las áreas y/o departamentos, que destacaron la falta de cumplimiento de las metas propuestas al inicio de cada año en la ejecución de sus tareas, de la misma manera, se tuvo una correlación de 0.422, mientras que, su nivel de significancia $p = 0.000$.

De modo que, la capacitación tiene relación con la productividad laboral, además, se evidencia que, a pesar de contar con el monitoreo de parte de los jefes de cada área, haciendo seguimiento de las tareas encomendadas de su personal bajo su responsabilidad, no se pudo tener la productividad esperada. La investigación fue de aporte ya que, la capacitación en la empresa no fue relevante para mantener la personal informado sobre las metas y objetivos de la empresa y la importancia de asumir los compromisos en la labor. Por lo tanto, este escenario fue comparable con una institución pública, para identificar si la capacitación ejercida favorece la colaboración conjunta entre los compañeros de trabajo para compartir las ideas y sugerencias con el fin de cumplir la labor en el tiempo establecido.

Velasco (2016) realizó la investigación: La capacitación y su influencia en la productividad de la institución Concreteras Graniso, para optar el grado de maestría en Gestión Comercial. Cuyo objetivo fue identificar como la capacitación puede influir en la productividad de los trabajadores en la empresa Concreteras Graniso. Además, el estudio tuvo como teóricos principales a Werther, Davis y Guzmán (2014) para la capacitación y estuvo basado en Topchik (2008) para la productividad laboral. El estudio fue correlacional, de diseño no experimental, y de enfoque cuantitativo, cuya población fue de 20 trabajadores, siendo del área producción y directivos.

En conclusión en la investigación las variables de capacitación y productividad laboral, se tuvo un 45% de los encuestados considera que la capacitación es ejemplar para adquirir conocimiento pleno para laborar en un equipo de trabajo, así mismo, se tuvo una correlación de Pearson de 0.348, mientras que, el grado significativo fue de 0.020, de modo que, la capacitación se puede relacionar con la productividad, por lo tanto, se evidencia que a pesar de contar con las reuniones periódicas garantizando la retroalimentación y discusión de información acerca del trabajo, no se puede solventar las necesidades que los trabajadores presentan, ya que, manifiestan que pocas veces son enfocadas a entender los puntos de vista ajenos para la solución de problemas.

Marcelle (2017) realizó la investigación, Incremento de la productividad a través del uso de la gestión de la capacitación en las Pyme españolas, para optar el

grado de magister en Administración y dirección de empresas. Cuyo objetivo fue identificar la relación de la productividad con la gestión de capacitación en las Pyme españolas. El estudio se basó en la teoría de Nonaka y Takeuchi (1999) para la variable capacitación laboral, además, se tuvo la teoría de Sumanth (1990) para la productividad laboral. El estudio fue aplicada, correlacional, transeccional, donde la muestra fue de 53 trabajadores. En conclusión, con la correlación de Pearson se tuvo un coeficiente de 0.495, además, se tuvo un nivel significativo de 0.000, que al ser mayor al 0.05, entonces se demostró que ambas variables se relacionan, así mismo, se pudo suministrar oportunidades para el progreso incesante, en un puesto existente, como también en otras actividades.

El estudio fue de aporte, porque se brindó la capacitación satisfactoria garantizando la actitud positiva de las personas, para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia. Por lo tanto, esta situación fue comparada con la oficina de Administración de una institución pública, verificando si la capacitación del personal se generó con el desarrollo de sus actividades adquiriendo los conocimientos para trabajar en equipo.

Sayago (2017) realizó la investigación, La capacitación y su relación con la productividad de instituciones públicas de Colombia, para conseguir el título de doctor en Economía del desarrollo. Su finalidad fue identificar como la capacitación se relaciona con la productividad laboral. El estudio se basó en la teoría de Venegas y Rodríguez (2009) para la variable capacitación laboral, además, se tuvo la teoría de Caraballo (1996) en la productividad laboral. El estudio fue de tipo aplicada, no experimental, hipotético deductivo y correlacional, donde la muestra fue de 283 trabajadores.

En conclusión, con la correlación de Pearson se tuvo un coeficiente de 0.449, además, se tuvo un nivel significativo de 0.007, que al ser mayor al 0.05, entonces se demostró que ambas variables se relacionan, así mismo, se elaboró estrategias para gestionar los recursos necesarios, cumpliendo las actividades laborales de la forma correcta, como también se implementó las nuevas tecnologías e innovación

para fomentar mejores métodos de trabajo. El estudio fue de aporte, porque se pudo en práctica la estrategia de capacitación para mejorar las habilidades y así lograr el compromiso y desarrollo organizacional. Por lo tanto, esta situación fue comparada con la oficina de Administración de una institución pública, verificando si la capacitación es satisfactoria para adoptar soluciones innovadoras en sus funciones e identificar si los trabajadores controlan su actividad profesional en la institución.

Por consiguiente, se presentó el marco teórico sobre la capacitación, donde según **Chiavenato (2017)** afirmó que:

Es la instrucción a los colaboradores con la finalidad de educar, esto se ejecuta por medio del personal calificado y planificado con un cronograma establecido enfocados a los objetivos específicos. Por ello los colaboradores adquieren nuevas perspectivas en función a las metas que son trazadas estratégicamente por un área u organización (p. 330).

No obstante, la capacitación tuvo que ser planificado, y dirigido por el jefe inmediato se da en transcurso a corto plazo, de manera que, **Chiavenato (2017)** declaró que, dentro de la capacitación laboral comprende cinco dimensiones, tales como, transmisión de la información, desarrollo de habilidades, actitudes, conceptos y competencias individuales, con el fin de aumentar los conocimientos y las habilidades de cada trabajador de acuerdo con los puestos de la organización y sus características, siempre para lograr el trabajo organizado y la productividad. De modo que, las dimensiones fueron definidas de la siguiente manera:

Primera dimensión: La transmisión de información, “es uno de los elementos que tiene gran relevancia, donde todo individuo cuando es contratado en la organización tiene que recibir la información sobre cómo es la entidad, tener el conocimiento que producto o servicio” (Chiavenato, 2017, p. 331).

Además, Waddoups (2019) consideró que, “la transmisión de información debe ser accesible para todos los miembros de la institución, donde es indispensable comunicarse, fomentando el respeto y consideración de las opiniones y sugerencias” (p.89).

Segunda dimensión: Desarrollo de las habilidades, “es adquirir la aptitud y destreza de realizar una función de acuerdo como está establecido en el MOF, así también como desenvolverse con el grupo humano de su entorno y tener el conocimiento del manejo operativo de las maquinarias” (Chiavenato, 2017, p.331).

Así mismo, Basiony (2018) detalló que, “la habilidad tiene un proceso que son adquiridas a través del aprendizaje, contando con el contenido de capacitación para enfatizar que el colaborador cuenta la formación de maximizar las habilidades” (p.65).

Tercera dimensión: Desarrollo de actitudes, “es el grado de la motivación que el colaborador recibe por la organización, esto demuestra en los buenos hábitos y costumbres para desenvolverse en el ambiente laboral” (Chiavenato, 2017, p.332).

Así mismo, Kutlu y Akbulut (2020) declaran que, “la actitud es significativa para hacer bien las actividades, alineado a la cultura de la organización, y si labor es de forma negativa entonces no se lograra buenos resultados, de manera que, se debe cambiar la incompetencia a actitudes positivas” (p.216).

Cuarta dimensión: Desarrollo de conceptos, “es el nivel de abstracción que se genera de la capacidad de entendimiento de filosofía empresarial y ética profesional para el desenvolvimiento en la organización, así como la participación a los desafíos, garantizando el crecimiento a nivel global” (Chiavenato, 2017, p.332).

Vale destacar que, “los conceptos están relacionados con el sistema cognitivo de la coordinación, sobre los enfoques socio cultural de la persona, con el fin de procesar la atención y el aprendizaje en función de teorizar y reflexionar” (Yao, Liu, y Cui, 2020, p.112). Por lo tanto, conceptualizar es la cultura y la cognición que tiene todo ser humano para razonar de acuerdo al contexto habitual.

Quinta Dimensión: Competencias individuales, “es la cualidad que se mejora a través del tiempo y también se desarrolla, para atender y comprender a los

colaboradores es importante usar la empatía, de ser honesto y trabajar con respeto” (Chiavenato, 2017, p.332).

De la misma manera, Padula, Nagarajan, Davidson & Pronovost (2019) declararon que, “las competencias individuales cuando son reforzadas, acrecientan el rendimiento y la innovación, porque, al mantener la actitud asertiva, influye en el individuo para dar las repuestas relevantes y demostrar el liderazgo adecuado por el jefe inmediato” (p.52).

Según Lyons (2019) afirmó que:

Los individuos están en constante aprendizaje, es así que en cualquier lugar que se interrelacione tiene que adaptarse a la forma de realizar sus procesos, por lo tanto, el capital humano puede adquirir el entrenamiento adecuado con el fin de comprender el conjunto de actividades encaminadas al desarrollo y conseguir mejores habilidades en el personal a todo nivel para conseguir un mejor desempeño (p.131).

De manera que, este factor fue considerable en los últimos años debido al desinterés por acatar las normas y discernimiento se presenta en la institución, sin embargo, no se toma interés por estos puntos y son las instituciones ilegales donde se percibe estos casos.

Por su parte, Barnette y Park (2020) declararon que:

La estrategia de capacitación es indispensable para lograr cambios en las actitudes y el comportamiento que beneficia a la organización, y sobre todo para lograr un rendimiento positivo, así mismo, depende de una buena capacitación para retroalimentar a los colaboradores, donde reciben una educación profesional o técnica, ya que es valioso su fuerza de trabajo para llevar una labor cada vez más competitiva (p.145).

Por lo tanto, la Capacitación es esencial para influenciar innovadoras ideas para afrontar los diferentes retos laborales e incluye las partes que tienen interés por el área de recursos humanos desde la salvaguardia del personal que cumple las expectativas para el cargo. Así mismo, Othman y Harun (2020) dan relevancia un

caso sobre la capacitación realizada en los hospitales de Indonesia, donde se tomó interés por el entrenamiento de nivel táctico y operativo que conlleva la filosofía de dar nuestro mejor entusiasmo y disfrutar de lo que realizamos en la entidad, donde es planificado, y dirigido por el jefe inmediato se da en transcurso a corto plazo.

Mientras que, Tantalean (2018) afirmó que:

La Capacitación es una ciencia interdisciplinaria donde engloba diferentes definiciones en base al derecho laboral, la psicología entre otros ámbitos, por lo tanto, se realizan acciones como, elección, incorporación, evaluaciones de rendimiento, retribución, entre otros, congruentes a los trabajadores que realizan sus funciones en una institución (p. 153).

La capacitación es una etapa que sirve de orientación y de aprendizaje a corto plazo. De manera que, este factor es necesario para tener mayor conocimiento de un área o un tema esencial, que es considerable por el personal de una manera sistematizada y organizada, para tener el interés por adquirir nuevos conocimientos, desarrollar nuevas cualidades, y tener una mejor actitud (Tantalean, 2018).

Por otro lado, Rawashdeh y Tamimi (2020) declararon que:

Conforme a la percepción de los enfermeros en hospitales jordanos, expresaron que no existe un programa de preparación tipificado, por ello cada institución esquematiza, procesa y emplea una metodología de capacitar a los colaboradores, de manera que, se toma interés por la formación que contribuye al desarrollo sus capacidades por el cual la capacitación es un medio de instruir de forma cíclica y permanente (p.194).

Así mismo, las estrategias de capacitación integran a todo los involucrados, de introducir novedosos cambios al performance, ya que toda organización requiere efectividad en las acciones. Entonces el aprendizaje que se recibe en la capacitación desarrolla las habilidades y estos influyen en el comportamiento organizacional, buscando que los colaboradores sean competentes y que las habilidades aumenten, de tal manera que ayude a vencer restricciones que impiden mejorar el rendimiento laboral (Rawashdeh y Tamimi, 2020).

En consecuencia, Louffat (2016) declara que:

La capacitación es una etapa o proceso que cada compañía tiene empleada permanentemente para el potencial de cada trabajador, a la vez, ofrece nuevas condiciones laborales para que el trabajador llegue a desarrollar nuevos niveles de competencia y habilidades de forma ética, tanto profesional como a la vez personales, esto se da en un determinado tiempo corto, también mediano y por último a largo plazo (p.138).

Por lo tanto, “se debe evaluar en cada etapa, contando con los entrevistadores, como gran apoyo para la organización y el personal estará en constante evaluación en aprendizajes para poder mejorar y a la vez potenciar sus habilidades y competencias” (Louffat, 2016, p.156).

Mientras que, Goniewicz, Włoszczak, Al-Wathinani & Khorram (2020) detalló que:

En un artículo sobre la importancia de la capacitación en el personal médico para los incidentes con víctimas de desastres, se refiere que, la capacitación de los empleados es la educación más importante de formación para realizar las actividades, donde la administración de recursos humanos está enfocada a planificar, de organizar y controlar para que el trabajo sea eficiente y eficaz en el cambio de las habilidades del empleado, y también la implicancia con su organización (p.8).

De modo que, las personas estuvieron presentes en continuas charlas de aprendizaje, es por ello que en cualquier área o lugar que se encuentren, van a tener que relacionarse con el grupo de personas optando por varias opciones de formación, formas de poder capacitarse usando cualquier medio. De manera que, fue indispensable contar con excelentes capacitaciones, pasando por un buen feedback profesional, es decir, un espacio que se le preparará en cuanto al ámbito profesional con el único objetivo de que los colaboradores sigan creciendo en su profesión.

Epistemológicamente, la evolución del proceso de capacitación en el mundo es importante, porque de acuerdo a Becerra y Woroz (2017), se origina desde la

historia de las civilizaciones antiguas, como la edad de Piedra, y fue desarrollándose con las ciudades europeas en la Edad Media, durante la formación de gremios, donde la capacitación se instauró como una fórmula y no solo como un hecho educativo, de modo que, se pudo controlar todos los secretos de los distintos oficios y abarcó una verdadera tradición del aprendizaje que utilizó el ambiente laboral como espacio de formación y al artesano profesional como instructor. Así mismo, según Tabvuma, Georgellis y Lange (2016) detallaron que, la capacitación alcanzó su máxima hegemonía en el siglo XIV, para luego decaer lentamente hasta su abolición legal a finales del siglo XVIII y principios del XIX, en los diferentes Estados europeos.

Luego con la llegada del capitalismo y la gran industria se generaron nuevas formas de organizar el trabajo a finales del siglo XIX, en el cual se presencié la crisis del sistema de aprendizaje, ya que solo se requería que los empleados aportaran sus habilidades y destrezas manuales a un esquema productivo enfocado en la capacidad para manejar las máquinas (Becker, 2019).

Por consiguiente, la evolución de la capacitación en el siglo XX, se caracterizó por la demanda de sistemas rápidos de entrenamiento, mientras que, en los años sesenta, debido al desarrollo de la ciencia y la tecnología, como los cambios en el orden económico y social, se implantó los sistemas de aprendizajes con una formación sobre los trabajos industrialistas (Pérez, Jannet y Aguilar, 2020). Finalmente, en la actualidad, la capacitación es relevante a nivel organizacional, ya que, representa la vía de transmisión del conocimiento de los profesionales y concebido como un modelo de educación, para formar una cultura de identidad empresarial, relacionado con los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales (Barnette y Park, 2020).

Además, está la variable productividad laboral, donde Fernández (2016) lo definió como:

La medida de la eficiencia cuyo resultado es la capacidad para emplear cualquier recurso disponible, así mismo, se comprende la relación entre los resultados y el tiempo necesario para conseguirlo, de manera que, se desarrolla todo el potencial del personal, gracias al liderazgo empleado por

los jefes, que a su vez influye en el desarrollo del personal, donde adquieren conocimiento pleno para efectuar las actividades e incentivar a la mejora empresarial y la calidad del trabajo. (p.21)

Finalmente, Fernández (2016) detalló que, la productividad presenta valores y principios para lograr la calidad total, tales como el liderazgo, el desarrollo del personal y el trabajo en equipo, con el fin de analizar la productividad laboral presentada tanto en organizaciones privadas y públicas, garantizando el desarrollo conforme y modulado, entre los procesos tecnológicos, el personal, la institución y los diferentes sistemas de apoyo, administrado por trabajadores capaces, logrando la combinación adecuada de procesos óptimos de los recursos o su validez. Por lo tanto, estos valores y principios fueron considerados como las dimensiones definidas a continuación:

Primera Dimensión: Liderazgo, según Fernández (2016) declaró que:

Es la capacidad de ejercer influencia sobre el individuo o grupo a través de la comunicación, guiándolo y motivándolo para el logro de una meta específica, así mismo, el líder o jefe puede dar órdenes y tomar de decisiones en favor de las necesidades de los trabajadores, con un reconocimiento por su esfuerzo mediante recompensas, como también promover disciplina fomentando una relación de respeto entre los colaboradores y desarrollar la creatividad y habilidades del personal (p.87).

Así mismo, Muddle (2020) detalló que, “es un transcurso que busca influir en las estrategias de una compañía, para alcanzar los objetivos” (p.45).

Segunda dimensión: Desarrollo del personal, según Fernández (2016) afirmó que:

Es un conjunto de acciones que permite el crecimiento profesional del personal, mezclada por una secuencia de experiencias y maduración en el tiempo de vida en la empresa, de manera que, se pueden contar con la capacitación plena para desarrollar habilidades, donde el personal pueda

interactuar y compartir conocimiento necesario, cumpliendo la labores con eficiencia y logrando los objetivos establecidos por la empresa (p.93).

Además, Korkosz (2019) declaró que, “es la congregación de experiencias que se presentan en el ambiente profesional donde el personal puede asegurar sus potenciales intelectuales con el fin de desempeñarse de buena forma para llegar a la finalidad propia” (p.154).

Tercera dimensión: Trabajo en equipo, de acuerdo a Fernández (2016) detalló que:

Son las condiciones por la que un grupo de personas tiene como misión lograr los objetivos planteados por la empresa, con la participación conjunta fomentando la búsqueda de mejores ideas y aumentar el compromiso para llevarlas a la práctica, así mismo, se puede contar con un respaldo emocional de parte de los colegas de trabajo para afrontar las dificultades personales. Por lo tanto, se puede tener beneficios como la colaboración, se facilita la delegación de autonomía, de manera que, se puede garantizar la innovación en las actividades cumpliendo las tareas en el menor tiempo y con los recursos necesarios (p.97).

Mientras que, Mía, Griffiths, Ball y Lindqvist (2020) afirmaron que, “el trabajo en equipo se puede ejercer entre los médicos y enfermeros en los hospitales, ya que está integrado por las habilidades que se complementan y desarrollan, a partir del compromiso para garantizar el óptimo rendimiento laboral” (p.53).

Hoy por hoy, de acuerdo a investigaciones se verifica la relevancia de la productividad para formar desarrollo económico, acrecentar las ganancias de las organizaciones, incrementar los sueldos y optimizar el nivel de vida de la comunidad. Mientras que, en un artículo sobre la productividad laboral en instituciones públicas de México, se destacó que, las prácticas para alcanzar una productividad óptima son diferentes y su ejecución también, por lo tanto, se debe asegurar buenas prácticas, con una mayor apreciación sobre el avance y notoriedad se consiguen con observación e insistencia (Castellanos, 2020).

Se confirma entonces que la productividad laboral es un factor importante porque es la correspondencia del periodo establecido para conseguirlos en el mínimo periodo, con resultados favorables que siendo más productivos se tendrá una labor más influyente.

Así mismo, Otniel (2019) consideró que, “es la eficacia, donde las instituciones con el personal emplean sus medios para originar servicios, para lograr las mejores ventajas económicas relevantes en momento establecido” (p.11).

Por su parte, Loayza (2016) afirmó que, “la productividad es clave para el crecimiento económico así también hacer competitivo la organización, esto se refiere de uso adecuado de la innovación enfocada a nuevas tecnologías, técnicas y procesos” (p.22). Por lo tanto, el autor refiere que se debe plantear el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades, necesario para que la actividad sea realizada con eficiencia y eficacia al emplear los recursos.

Prosiguiendo, es el manejo eficiente de los medios para acrecentar el valor agregados de los servicios y bienes, por lo tanto, Minh y Pranati (2016) declararon que, “la productividad indica el grado de utilidad de sus recursos (insumos de entrada) y, por consiguiente, se mejora el rendimiento de su empresa y, por lo tanto, aumenta las ganancias” (p.8).

De modo que, conforme a Minh y Pranati, en la productividad se puede fomentar la creatividad para hacer que los grupos incrementen su cohesión en el ambiente laboral, productividad es sinónimo de rendimiento, de manera que, se puede determinar la personalidad, física, psicológica, mentales, experiencia y calidad humano para analizar cuál será el nivel de rendimiento.

Por consiguiente, Paz y Gómez (2016) detallaron que, “la importancia de la productividad radica en la capacidad de incrementar el rendimiento para que las industrias tengan la ventaja competitiva, por eso es necesario seguir persistiendo mejorar los procesos y atención a las necesidades del talento humano” (p.5).

En consecuencia, cuando una organización cubrió las necesidades del personal entonces, el comportamiento fue el factor primordial para actuar de manera eficaz y logra el éxito en cada accionar de las tareas, con la acción de organizar y coordinar para realizar una función o una tarea, como también, realizar las actividades con mínimos recursos optimizando el tiempo para conseguir el propósito.

Epistemológicamente, la productividad laboral fue evolucionando, ya que este término fue mencionado en un artículo de Quesnay en el año de 1766 y después en 1883, se definió como una facultad o deseo de producir (Tsehayae y Fayek, 2018). Así mismo, en la historia durante el Taylorismo entre el año 1856 hasta 1915, refirió a la organización de las actividades que se realizan en el ambiente laboral para incrementar la productividad, de modo que, se brinda incentivos o pagos mayores por la productividad, incentivando al obrero a realizar su labor de manera rápida. Luego en 1950 la organización para la Cooperación Económica Europea, lo señaló como el cociente que se obtiene al dividir la producción por uno de los factores de producción (Csáfordi, Lórinicz, Lengyel y Kiss, 2020).

Prosiguiendo, durante la segunda mitad del siglo XX se inicia un nuevo enfoque de pensamiento, donde Peter Drucker divulgó este concepto con los trabajadores del conocimiento, es decir los gestores de lo intangible, de manera que, el concepto clásico de productividad evolucionó (Rahman y Muhammand, 2016). De manera que, la productividad laboral fue evolucionando con el contexto de cambio y transformación global y con miras a una evolución futura como el indicador más fiable del ritmo de crecimiento económico de un país en el largo plazo, ya que conforme a estudios empíricos se puede cuantificar entre un 70% y un 80% la contribución de la productividad total de los factores al crecimiento de la renta per cápita en un país en el largo plazo (Hyunsoo, Hyun, Moonseo, Ahn y Sungjoo, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Aplicada

El tipo de investigación fue aplicada como refiere Sánchez, Reyes y Mejía (2018) que señalan que, “es pragmática o utilitaria que aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos” (p.79). La investigación fue de tipo aplicada porque se puede adquirir conocimiento sobre las variables capacitación y productividad laboral en la oficina de administración de una institución pública, de manera que, se pudo comprender las características e importancia que tienen las variables.

Diseño: No experimental y de corte transversal

Así mismo, la investigación es no experimental como destaca Hernández, et al (2018) que indicaron que, “no se manipulan las variables, es decir, se estudian los fenómenos como se desarrollan en su contexto natural, describiendo las variables y la relación que pueden existir entre ellas, pero sin provocar por parte del investigador cambio alguno” (p.87).

El estudio fue no experimental, porque no se tuvo el interés por enmendar o manipular las variables capacitación y productividad laboral, de manera que, solo se tuvo interés por la observación de la problemática, y describir las variables tal y como se encuentran en su contexto natural.

Como también, fue de corte transversal en el cual Rodríguez y Menivelso (2018) afirmaron que, “puede caracterizarse por su dimensión temporal, o sea las veces que en el tiempo se recolectarán los datos, de manera que, se emplean cuando el método o los métodos o técnicas a emplear, se aplican una sola vez” (p.143).

La investigación se realizó en un tiempo determinado comprendido por la Universidad César Vallejo, y según la coyuntura desarrollada por el COVID-19.

Nivel de investigación: Descriptiva Correlacional

Por otro lado, fue de nivel descriptivo correlacional, en el cual Cabezas, Naranjo y Torres (2018) destacaron que, “la investigación descriptiva tiene como fin, buscar

especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de las personas, grupos, poblaciones, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.68).

Otro fue el caso de la investigación correlacional donde Baena (2017) lo detalló como “el estudio que tiene como propósito evaluar la relación existente en dos o más conceptos, variable o categorías. Una vez medidas estas variables y a través de la aplicación de técnicas estadísticas se puede estimar su correlación” (p.32). La investigación buscó la relación que existe entre las variables: capacitación y productividad laboral.

Enfoque: Cuantitativo

Mientras que, el enfoque fue cuantitativo, en el cual Príncipe (2016) afirmó que, “un estudio es cuantitativo siempre y cuando se puede terminar una medición numérica sobre factores o variables, de modo que, se busca ciertos resultados que demuestran si se acepta o rechaza la hipótesis de investigación” (p.66).

El estudio fue cuantitativo porque se basó en el análisis cuantitativo bajo resultados estadísticos, mediante la prueba de hipótesis y corroborar si se aceptó la hipótesis alternativa, en el cual existió relación entre capacitación y productividad laboral en la oficina de administración de una institución pública.

3.2. Variable y Operacionalización

Definición conceptual de Capacitación

Chiavenato (2017) indicó que:

La capacitación es la instrucción a los colaboradores con la finalidad de educarlos, esto se ejecuta por medio del personal calificado y planificado con un cronograma establecido enfocados a los objetivos específicos. Por ello los colaboradores adquieren nuevas perspectivas en función a las metas que fueron trazadas estratégicamente por un área u organización (p. 330).

Definición operacional

La variable de Capacitación se llevó a cabo con las dimensiones de, transmisión de información, desarrollo de las habilidades, desarrollo de actitudes, desarrollo de conceptos y competencias individuales.

Indicadores

La capacitación contó con dimensiones, la primera dimensión transmisión de la información, que tuvo indicadores como, normas y políticas; de la misma manera, estuvo la segunda dimensión desarrollo de habilidades, con indicadores como, proactivo, toma de decisiones y aprendizaje; otro fue el caso de la tercera dimensión desarrollo de actitudes, cuyos indicadores fueron, compromiso, identificación, valores y cultura. Otro fue el caso del desarrollo del concepto con indicadores como, filosofía empresarial, ética profesional y participación; y, por último, estuvo la dimensión competencias laborales, que presentó indicadores como, asertividad, liderazgo y comunicación.

Escala de medición

En el estudio se empleó la escala ordinal tipo Likert para los instrumentos, con respuestas como, siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), con la finalidad de recaudar información relevante sobre las variables.

Definición conceptual de productividad laboral

Fernández (2016) definió que:

Es la medida de la eficiencia cuyo resultado es la capacidad para emplear cualquier recurso disponible, así mismo, se comprende la relación entre los resultados y el tiempo necesario para conseguirlo, de manera que, se desarrolla todo potencial del personal, gracias al liderazgo, empleado por los jefes, que a su vez influye en el desarrollo del personal, donde adquieren conocimiento pleno para efectuar las actividades con una mejora empresarial y la calidad del trabajo. (p.21)

Definición operacional

La variable de Productividad se realizó con las dimensiones de, liderazgo, desarrollo del personal y trabajo en equipo.

Indicadores

La productividad cuenta con dimensiones tales como, liderazgo, que cuenta con indicadores, comunicación, dirección, relación interacción, interés por el personal y

habilidades; así mismo, estuvo la dimensión sistema de trabajo, que contó con indicadores tales como, capacitación, retroalimentación, producción, equipo de trabajo y materiales y equipo; mientras que estuvo el desarrollo del talento, con indicadores como, conocimiento, eficiencia, eficacia, supervisión y cumplimiento de objetivos.

Escala de medición

En la investigación se tuvo como escala ordinal tipo Likert para los instrumentos, con respuestas como, siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), con la finalidad de recaudar información relevante sobre las variables. (Ver anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Cohen y Gómez (2019) señalaron que, “La población es la cantidad total de los elementos que intervienen en el estudio de investigación, [...] El conjunto de elementos o individuos con algunas características homogéneas y están enfocadas en la investigación” (p.198).

La población estuvo constituida por 100 trabajadores de la oficina de administración, conformado por la unidad de contabilidad, logística, tesorería, recursos humanos presentes en una institución pública, por ello, el personal fue participe para poder afianzar la recopilación de datos y así cumplir con las metas de la investigación, y lograr una concreta conclusión fue necesario examinar las respuestas.

Criterio de inclusión, Los trabajadores de la oficina de administración, representan la población incluida, en el cual los trabajadores de la unidad de contabilidad, realizaron funciones contables como la selección de información económica-financiera, registrando la información, así mismo, se destacó unidad logística, en la cual se encargaron de planificar y gestionar el flujo de materiales, además, esta tesorería, que diseñan las políticas de cobros y pagos, y finalmente la unidad de

recursos humanos, que se encargan de los trámites administrativos, la selección y la promoción profesional mediante planes de carrera.

Criterio de exclusión, se excluyó al personal de la dirección del asegurado, la dirección de prestaciones de salud, oficina de tecnología de la información, dirección de financiamiento, gestión y mejora continua, el área de comunicación e imagen, ya que se mantuvieron al margen de todo el proceso administrativo de una institución pública.

Muestra

Según Gallardo (2017), señaló que “viene a ser el subconjunto de una población, donde se obtendrán datos, que a su vez debe estar representado por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos” (p.64).

La muestra es de 100 colaboradores de la oficina de administración, que fueron registrados en la base de datos, de una institución pública y están laborando, sin embargo, se excluyó a la dirección del asegurado, prestaciones de salud, tecnología de la información, financiamiento, gestión y mejora continua y el área de comunicación e imagen. Por lo tanto, se consideró una muestra censal, adoptando a todos los miembros de la institución, es decir la población total.

Muestreo

Tipo de muestra

Según Gómez (2016) señaló que:

Es la técnica para la selección de una muestra a partir de una población del cual se puede encontrar el muestreo no probabilístico, como también, probabilístico, contando con una cantidad representativa de la población, que es obtenido por una herramienta estadística o en este caso una fórmula, con el fin de poder recoger descripciones o información de los encuestados (p.34).

Se tuvo una muestra a partir del muestreo no probabilístico por conveniencia, de manera que, no fue aleatoria, con la disponibilidad de contar con las personas

de formar parte de la muestra; por lo tanto, se trabajó con el total general de trabajadores de la oficina de administración, que constituyó a 100 participantes.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica de recolección:

Tamayo (2016) definió que, “las técnicas son un ligado de medios para poder administrar, recoger, archivar y transferir los datos” (p. 146).

La técnica empleada entonces fue la encuesta que permitió medir las variables del estudio o investigación, para obtener o conseguir respuestas de los trabajadores de la oficina de administración de una institución pública.

Instrumento de recolección:

Hernández, et al. (2014) indicaron que, “el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, de manera que, son elaborados de manera clara para adquirir o recaudar información del cual se tiene ciertas observaciones” (p. 217).

Por lo tanto, un instrumento fue una herramienta que se utiliza para registrar la información obtenida en la investigación, sirve como recopilación de datos para calcular las variables de estudio, de modo que, se elaboró el cuestionario en una institución pública, a su vez, consta de 30 ítems para la variable capacitación y 24 ítems para la variable productividad laboral; y tuvo como respuesta los siguientes cinco valores en la escala de tipo Rensis Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

Validez

Príncipe (2016) señaló que, “La validez es referido como el grado en el que el instrumento o cuestionario cumple las condiciones de pertinencia, relevancia y claridad para establecer la encuesta, de manera que, mide realmente las variables de estudio” (p. 200).

De acuerdo a lo expuesto, los instrumentos a validar estuvieron a cargo de expertos de la facultad Ciencias empresariales de la universidad Cesar Vallejo, que

cuentan con experiencia en el tema, de acuerdo con ciertos aspectos que contribuyeron a la investigación.

Confiabilidad

Según López y Fachelli (2016) detallaron que, “la confiabilidad de los instrumentos es el modo o conformidad en el cual se puede tener fiabilidad sobre el caso de medir las respuestas en favor de obtener resultantes favorables” (p.154).

Por lo expuesto anteriormente la confiabilidad del instrumento se avaló en los datos reales de la institución, y se aplicó el método de Alpha de Cronbach para la medición de la fiabilidad de los ítems, de modo que, se halló un valor de 0.958 para el cuestionario de Capacitación y un valor de 0.966 para el cuestionario de Productividad laboral, de modo que, ambos cuestionario fueron confiables para encuestar a los trabajadores de la oficina de administración de una institución pública (Ver anexo 4).

3.5. Procedimiento

Se contó con una encuesta dirigida a los miembros o trabajadores de la oficina de administración en una institución pública, aun ante las circunstancias de una pandemia que produjo el aislamiento social masivo, se pudo recurrir de manera presencial, ya que los trabajadores lograron asistir al área del cual se busca el estudio, de modo que se tuvo que encuestar a 100 personas. Consecuentemente, se tuvo respuestas bajo los valores o niveles de Rensis Likert, y como consecuencia se pudo tener una data importante, para generar resultantes, en favor de demostrar cierta relación entre variables, y conocer en cierto grado general, como se exponen tanto variables y dimensiones, para poder entender la problemática identificada.

Finalmente, se pudo tener un proceso de tres semanas para poder encuestar, y se obtuvo resultados esperados, ya que el cuestionario fue valido por expertos y en caso mayor tratar su aplicación, en favor de tener sugerencias luego en beneficio de la institución.

3.5. Método de análisis de datos

Se efectuó la recaudación de información en la investigación, de manera que, lo primero que se empleó fue el programa Excel para construir un compendio de datos que se procesó en el software SPSS 25.0, para especificar el análisis estadístico. Por consiguiente, se empleó el análisis descriptivo univariado con la elaboración de tablas para cada variable según los datos proporcionados por los encuestados, y la asignación de categorías analíticas, donde se clasificarán y codificarán. Finalmente, esa información se procesa en base a la data previamente organizada.

A continuación, se efectuó el análisis estadístico descriptivo bivariado, donde se mostró las interrelaciones, como también el punto de equilibrio o cruce entre variables, y finalmente, se efectuó el análisis de la evaluación de la hipótesis, de manera que, se pudo realizar la correlación de variables, este se efectuará a través del paquete estadístico SPSS. Así mismo, se elaboró la prueba de normalidad, para evaluar si mediante el proceso de los datos se puede evaluar si se trabaja con la prueba de Kolgomorov, demostrando que la muestra es mayor a 30 y el valor de sig. Bilateral siendo menor al 0.05, entonces se pudo tomar la prueba de Rho de Spearman.

La estadística descriptiva-inferencial “se refiere como menciona Príncipe (2016), es la estadística “Prueba de hipótesis y estimación de parámetros” (p.142). Este mismo autor señala que con frecuencia, el propósito va más allá de solo describir distribuciones de variables.

3.7. Aspectos éticos

El estudio fue confiable porque se evidenció la responsabilidad social, ya que se brinda una información veraz para la comunidad intelectual, donde se puede respetar la autoridad sobre los fundamentos que llevan a cabo otros teóricos, de manera que las citas serán bien redactadas de acuerdo al APA. Como también se tuvo cuidado para no mostrar ninguna disposición de una acción de semejanza, gracias al uso del Turnitin, evidenciando también que todo el conocimiento fue

verídico y respetando a los colaboradores de la oficina de administración de la institución pública.

IV. RESULTADOS

Análisis de resultados descriptivos

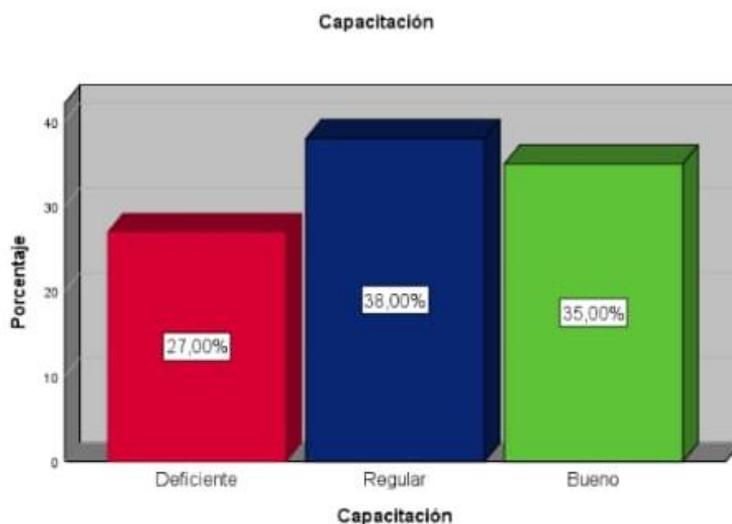
Tabla 1

Distribución de frecuencia de la primera variable capacitación

		Capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	27,0	27,0	27,0	27,0
	Regular	38,0	38,0	38,0	65,0
	Bueno	35,0	35,0	35,0	100,0
	Total	100,0	100,0		

Figura 1

Diagrama de barras de la primera variable capacitación



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 1 y la figura 1, del 100% de los encuestados; el 38.00% manifestó que la capacitación fue calificada en un nivel regular por los trabajadores de una institución pública; por otro lado, el 35.00% de los trabajadores manifestó que la capacitación fue calificada en un nivel bueno. Finalmente, el 27.00% de los

encuestados, es decir los trabajadores de una institución pública, declararon que la capacitación realizada fue un nivel deficiente.

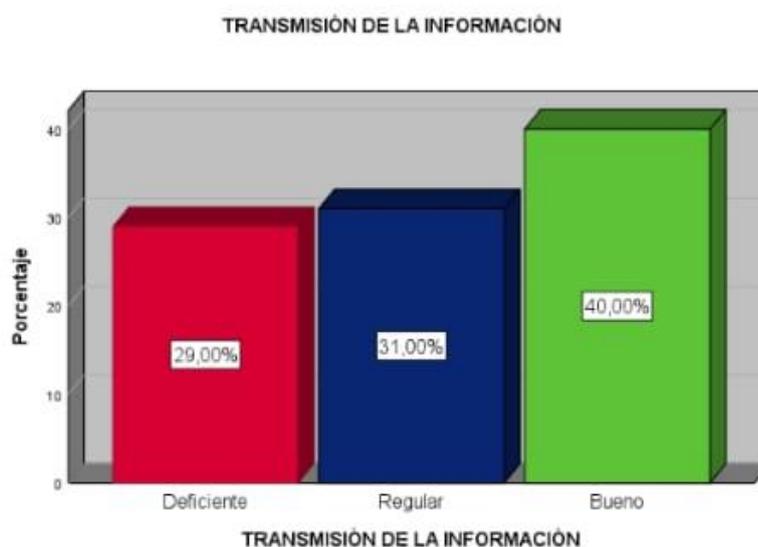
Tabla 2

Distribución de frecuencia de la transmisión de la información

		transmisión de la información			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	29	29,0	29,0	29,0
	Regular	31	31,0	31,0	60,0
	Bueno	40	40,0	40,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Figura 2

Diagrama de barras de la dimensión transmisión de la información



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 2 y la figura 2, se identificó con respecto a los datos procesados de los 100 trabajadores de una institución pública; que el 40.00% de los trabajadores calificó la transmisión de la información en un nivel bueno; por otro lado, el 31.00% de los trabajadores manifestó que la transmisión de información fue calificada en un nivel regular. Finalmente, el 29.00% de los encuestados, es decir los trabajadores de una institución pública, declaran que la transmisión de información fue de una categoría deficiente.

Tabla 3

Distribución de frecuencia del desarrollo de actividades

		Desarrollo de actividades			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	30	30,0	30,0	30,0
	Regular	34	34,0	34,0	64,0
	Bueno	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 3

Diagrama de barras de la dimensión desarrollo de actividades



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 3 y la figura 3, se identificó con respecto a los datos procesados de los 100 trabajadores de una institución pública; que el 36.00% de los trabajadores calificó el desarrollo de actividades en un nivel bueno; por otro lado, el 34.00% de los trabajadores manifestaron que el desarrollo de actividades fue calificado en un nivel regular. Finalmente, el 30.00% de los encuestados, es decir los trabajadores de una institución pública, declararon que el desarrollo de actividades fue de una categoría deficiente.

Tabla 4

Distribución de frecuencia del desarrollo de actitudes

		Desarrollo de actitudes			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	37	37,0	37,0	37,0
	Regular	29	29,0	29,0	66,0
	Bueno	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 4

Diagrama de barras de la dimensión desarrollo de actitudes



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4 y la figura 4, sobre los datos procesados en el SPSS, con respecto a las respuestas de los 100 trabajadores de una institución pública; el 34.00% manifestó que el desarrollo de actitudes es calificado en un nivel bueno por los trabajadores de una institución pública; por otro lado, el 29.00% de los trabajadores detallaron que el desarrollo de actitudes es calificado en un nivel regular. Finalmente, el 37.00% de los encuestados, es decir los trabajadores de una institución pública, declararon que el desarrollo de actitudes fue de un nivel deficiente.

Tabla 5

Distribución de frecuencia del desarrollo del concepto

		Desarrollo del concepto			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	36	36,0	36,0	36,0
	Regular	34	34,0	34,0	70,0
	Bueno	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 5

Diagrama de barras de la dimensión desarrollo del concepto



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5 y la figura 5, sobre los datos procesados en el SPSS, con respecto a las respuestas de los 100 trabajadores de una institución pública; el 30.00% manifiesta que el desarrollo del concepto fue calificado en un nivel bueno por los trabajadores de una institución pública; por otro lado, el 34.00% de los trabajadores manifestó que el desarrollo del concepto fue calificado en un nivel regular. Finalmente, el 36.00% de los encuestados, es decir los trabajadores de una institución pública, declararon que el desarrollo del concepto fue de un nivel deficiente.

Tabla 6

Distribución de frecuencia de las competencias individuales

		Competencias individuales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	48	48,0	48,0	48,0
	Regular	21	21,0	21,0	69,0
	Bueno	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 6

Diagrama de barras de la dimensión competencias individuales



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 6 y la figura 6, del 100% de los encuestados; el 48.00% manifestó que la capacitación fue calificada en un nivel deficiente por los trabajadores de una institución pública; por otro lado, el 21.00% de los trabajadores manifiesta que la capacitación es calificada en un nivel regular. Finalmente, el 31.00% de los encuestados, es decir los trabajadores de una institución pública, declaran que la capacitación realizada es un nivel bueno.

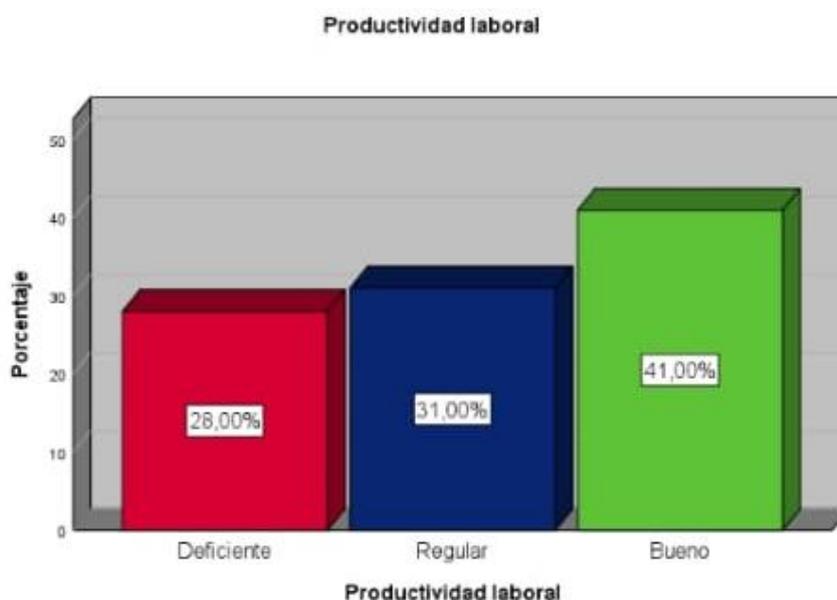
Tabla 7

Distribución de frecuencia de la variable productividad laboral

		Productividad laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	28	28,0	28,0	28,0
	Regular	31	31,0	31,0	59,0
	Bueno	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 7

Diagrama de barras de la variable productividad laboral



Interpretación:

De acuerdo a la tabla 7 y la figura 7, del 100% de los encuestados; el 41.00% manifestó que la productividad laboral tiene una participación bueno en la institución averiguada; por otro lado, el 31.00% manifestó que la productividad laboral es relevante y tiene una participación regular. Para finalizar, se llegó a evidenciar que una cantidad de personas entrevistadas, se llegó a identificar que fue deficiente un 28.00%.

Análisis de resultados Bivariados

Tabla 8

Tabla Cruzada de Capacitación y productividad laboral

			Productividad laboral			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Capacitación	Deficiente	Recuento	15	8	4	27
		% del total	15,0%	8,0%	4,0%	27,0%
	Regular	Recuento	11	15	12	38
		% del total	11,0%	15,0%	12,0%	38,0%
	Bueno	Recuento	2	8	25	35
		% del total	2,0%	8,0%	25,0%	35,0%
Total		Recuento	28	31	41	100
		% del total	28,0%	31,0%	41,0%	100,0%

Interpretación:

Conforme a la evaluación descriptiva bivariado se verificó que la capacitación fue regular en un 38.0% y el 41.0% de trabajadores consideró que la productividad fue de una categoría buena.

Así mismo, de acuerdo al objetivo del estudio, se buscó determinar cómo las variables capacitación con la productividad laboral se relacionaron entre sí; de manera que, se pudo identificar que el 25.0% del personal de la oficina de administración calificó a ambas variables en un nivel bueno, mientras que el 15.0% de los trabajadores calificaron a las variables en un nivel regular y deficiente.

Tabla 9

Tabla Cruzada de transmisión de información y productividad laboral

			Productividad laboral			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Transmisión de la información	Deficiente	Recuento	15	9	5	29
		% del total	15,0%	9,0%	5,0%	29,0%
	Regular	Recuento	11	11	9	31
		% del total	11,0%	11,0%	9,0%	31,0%
	Bueno	Recuento	2	11	27	40
		% del total	2,0%	11,0%	27,0%	40,0%
Total		Recuento	28	31	41	100
		% del total	28,0%	31,0%	41,0%	100,0%

Interpretación:

Conforme a la evaluación descriptivo bivariado se verificó que la transmisión de información fue bueno en un 40.0% y el 41.0% de trabajadores consideró que la productividad fue de una categoría buena.

Así mismo, de acuerdo al objetivo de estudio, se buscó determinar cómo la transmisión de información tiene relación con la productividad laboral; de manera que, se pudo identificar que el 27.0% del personal de la oficina de administración calificó a ambos factores en un nivel bueno, mientras que el 11.0% de los trabajadores calificaron a ambos factores en un nivel regular y el 15.0% lo calificaron como deficiente.

Tabla 10

Tabla Cruzada de Desarrollo de actividades y productividad laboral

Tabla cruzada Desarrollo de actividades*Productividad laboral						
		Productividad laboral			Total	
			Deficiente	Regular	Bueno	
Desarrollo de actividades	Deficiente	Recuento	15	8	7	30
		% del total	15,0%	8,0%	7,0%	30,0%
	Regular	Recuento	11	19	4	34
		% del total	11,0%	19,0%	4,0%	34,0%
	Bueno	Recuento	2	4	30	36
		% del total	2,0%	4,0%	30,0%	36,0%
Total		Recuento	28	31	41	100
		% del total	28,0%	31,0%	41,0%	100,0%

Interpretación:

Conforme a la evaluación descriptivo bivariado se verificó que el desarrollo de actividades fue bueno en un 36.0% y el 41.0% de trabajadores consideró que la productividad fue de una categoría buena.

Así mismo, de acuerdo al objetivo de estudio, se buscó determinar cómo el desarrollo de actividades tiene relación con la productividad laboral; de manera que, se pudo identificar que el 30.0% del personal de la oficina de administración calificó a ambos factores en un nivel bueno, mientras que el 19.0% de los trabajadores calificaron a ambos factores en un nivel regular y el 15.0% lo calificaron como deficiente.

Tabla 11*Tabla cruzada de Desarrollo de actitudes y productividad laboral*

			Productividad laboral			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Desarrollo de actitudes	Deficiente	Recuento % del total	15 15,0%	13 13,0%	9 9,0%	37 37,0%
	Regular	Recuento % del total	11 11,0%	14 14,0%	4 4,0%	29 29,0%
	Bueno	Recuento % del total	2 2,0%	4 4,0%	28 28,0%	34 34,0%
Total		Recuento % del total	28 28,0%	31 31,0%	41 41,0%	100 100,0%

Interpretación:

Conforme a la evaluación descriptivo bivariado se verificó que el desarrollo de actitudes fue deficiente en un 37.0% y el 41.0% de trabajadores consideró que la productividad fue de una categoría buena.

Así mismo, de acuerdo al objetivo de estudio, se buscó determinar cómo el desarrollo de actitudes tiene relación con la productividad laboral; de manera que, se pudo identificar que el 28.0% del personal de la oficina de administración calificó a ambos factores en un nivel bueno, mientras que el 14.0% de los trabajadores calificaron a ambos factores en un nivel regular y el 15.0% lo calificaron como deficiente.

Tabla 12*Tabla Cruzada de Desarrollo de concepto y productividad laboral*

			Productividad laboral			Total
			Deficiente	Regular	Bueno	
Desarrollo del concepto	Deficiente	Recuento % del total	15 15,0%	10 10,0%	11 11,0%	36 36,0%
	Regular	Recuento % del total	11 11,0%	17 17,0%	6 6,0%	34 34,0%
	Bueno	Recuento % del total	2 2,0%	4 4,0%	24 24,0%	30 30,0%
Total		Recuento % del total	28 28,0%	31 31,0%	41 41,0%	100 100,0%

Interpretación:

Conforme a la evaluación descriptivo bivariado se verificó que el desarrollo de actitudes fue deficiente en un 36.0% y el 41.0% de trabajadores consideró que la productividad fue de una categoría buena.

Así mismo, de acuerdo al objetivo de estudio, se buscó determinar cómo el desarrollo de actitudes tiene relación con la productividad laboral; de manera que, se pudo identificar que el 28.0% del personal de la oficina de administración calificó a ambos factores en un nivel bueno, mientras que el 14.0% de los trabajadores calificaron a ambos factores en un nivel regular y el 15.0% lo calificaron como deficiente.

Tabla 13

Tabla Cruzada de Competencias individuales y productividad laboral

		Productividad laboral			Total	
		Deficiente	Regular	Bueno		
Competencias individuales	Deficiente	Recuento % del total	21 21,0%	17 17,0%	10 10,0%	48 48,0%
	Regular	Recuento % del total	5 5,0%	12 12,0%	4 4,0%	21 21,0%
	Bueno	Recuento % del total	2 2,0%	2 2,0%	27 27,0%	31 31,0%
Total		Recuento % del total	28 28,0%	31 31,0%	41 41,0%	100 100,0%

Interpretación:

Conforme a la evaluación descriptivo bivariado se verificó que el desarrollo de actitudes fue deficiente en un 48.0% y el 41.0% de trabajadores consideró que la productividad fue de una categoría buena.

Así mismo, de acuerdo al objetivo de estudio, se buscó determinar cómo el desarrollo de actitudes tiene relación con la productividad laboral; de manera que, se pudo identificar que el 27.0% del personal de la oficina de administración calificó a ambos factores en un nivel bueno, mientras que el 12.0% de los trabajadores calificaron a ambos factores en un nivel regular y el 21.0% lo calificaron como deficiente.

Tabla 14*Pruebas de normalidad*

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,180	100	,000
Productividad Laboral	,166	100	,000
Transmisión De La Información	,226	100	,000
Desarrollo De Actividades	,289	100	,000
Desarrollo De Actitudes	,260	100	,000
Desarrollo Del Concepto	,288	100	,000
Competencias Individuales	,288	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Se determinó que la prueba factible fue la de prueba Kolmogorov-Smirnova, porque se cumplió con dos condiciones necesarias, la primera condiciones fue que se tuvo una muestra mayor a los 30 elementos, de manera que, se tuvo un estudio sobre una muestra de 100 trabajadores de la oficina de administración de una institución pública, así mismo, se verificó que se cumplió con la segunda condiciones, donde se tuvo un valor $p=0,000$, tanto las variables capacitación y productividad laboral, como también de las dimensiones de la primera variable, cuyo resultado fue menor al $\leq 0,05$, por lo tanto, se aceptó la hipótesis. En conclusión, al cumplir estas condiciones, se verificó que la distribución de los datos fue de manera no normal, es decir, se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 15*Niveles de correlación bilateral*

RANGO	RELACION
-0.91 a -1	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.25	Correlación negativa débil
0.00	No hay correlación
+0.01 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: elaboración propia de Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.305.

Hipótesis general de la investigación

Ho: La capacitación NO se relaciona con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública.

Ha: La capacitación se relaciona con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública.

Tabla 16*Correlación de Capacitación y productividad laboral*

		Correlaciones		
			capacitación	productividad ad laboral
Rho de Spearman	capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	productividad laboral	Coefficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación:

Conforme a la evaluación hipótesis general para la capacitación y productividad laboral, se pudo verificar una correlación significativa considerable de 0,644**; por lo tanto, se pudo afirmar que a mayor capacitación se alcanzó una mejor productividad laboral.

Por último, mediante la prueba de hipótesis se halló un valor o índice significativo de 0,000; de modo que, siendo menor al nivel de probabilidad (0.05), se aceptó la hipótesis de investigación, demostrando que la capacitación con la productividad laboral, se relacionaron entre sí.

Tabla 17

Correlación de Transmisión de la información y productividad laboral

		Correlaciones		
			Transmisión de la información	productividad laboral
Rho de Spearman	Transmisión de la información	Coeficiente de correlación	1,000	,301**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	100	100
	productividad laboral	Coeficiente de correlación	,301**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	100	100

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

Interpretación:

Conforme a la evaluación hipótesis específica para la transmisión de la información y productividad laboral, se pudo verificar una correlación significativa media de 0,301**; por lo tanto, se pudo afirmar que a mayor transmisión de información se alcanzó una mejor productividad laboral.

Por último, mediante la prueba de hipótesis se halló un valor o índice significativo de 0,000; de modo que, siendo menor al nivel de probabilidad (0.05), se aceptó la hipótesis de alternativa, demostrando que la transmisión de información con la productividad laboral, se relacionaron entre sí.

Tabla 18*Correlación de desarrollo de actividades y productividad laboral*

		Correlaciones		
			Desarrollo de actividades	Productividad laboral
Rho de Spearman	Desarrollo de actividades	Coeficiente de correlación	1,000	,417**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,417**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación:

Conforme a la evaluación hipótesis específica para el desarrollo de actividades y productividad laboral, se pudo verificar una correlación significativa media de 0,417**; por lo tanto, se pudo afirmar que a mayor desarrollo de actividades se alcanzó una mejor productividad laboral.

Por último, mediante la prueba de hipótesis se halló un valor o índice significativo de 0,000; de modo que, siendo menor al nivel de probabilidad (0.05), se aceptó la hipótesis de alternativa, demostrando que el desarrollo de actividades con la productividad laboral, se relacionaron entre sí.

Tabla 19*Correlación de desarrollo de actitudes y productividad laboral*

			Correlaciones	
			Desarrollo de actitudes	Productividad laboral
Rho de Spearman	Desarrollo de actitudes	Coeficiente de correlación	1,000	,491**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,491**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación:

Conforme a la evaluación hipótesis específica para el desarrollo de actitudes y productividad laboral, se pudo verificar una correlación significativa media de 0,491**; por lo tanto, se pudo afirmar que a mayor desarrollo de actitudes se alcanzó una mejor productividad laboral.

Por último, mediante la prueba de hipótesis se halló un valor o índice significativo de 0,000; de modo que, siendo menor al nivel de probabilidad (0.05), se aceptó la hipótesis de alternativa, demostrando que el desarrollo de actitudes con la productividad laboral, se relacionaron entre sí.

Tabla 20*Correlación de desarrollo del concepto y productividad laboral*

			Correlaciones	
			Desarrollo del concepto	Productivid ad laboral
Rho de Spearman	Desarrollo del concepto	Coeficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación:

Conforme a la evaluación hipótesis específica para el desarrollo del concepto, y productividad laboral, se pudo verificar una correlación significativa media de 0,587**; por lo tanto, se pudo afirmar que a mayor desarrollo del concepto se alcanzó una mejor productividad laboral.

Por último, mediante la prueba de hipótesis se halló un valor o índice significativo de 0,000; de modo que, siendo menor al nivel de probabilidad (0.05), se aceptó la hipótesis de alternativa, demostrando que el desarrollo del concepto con la productividad laboral, se relacionaron entre sí.

Tabla 21*Correlación entre competencias individuales y productividad laboral*

		Correlaciones		
			Competencias individuales	Productividad laboral
Rho de Spearman	Competencias individuales	Coeficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Conforme a la evaluación hipótesis específica para las competencias individuales, y productividad laboral, se pudo verificar una correlación significativa media de 0,731**; por lo tanto, se pudo afirmar que a mayor desarrollo del concepto se alcanzó una mejor productividad laboral.

Por último, mediante la prueba de hipótesis se halló un valor o índice significativo de 0,000; de modo que, siendo menor al nivel de probabilidad (0.05), se aceptó la hipótesis de alternativa, demostrando que las competencias individuales con la productividad laboral, se relacionaron entre sí.

V. DISCUSIÓN

En el estudio se tomó como objetivo general, Identificar que la capacitación se relacione con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública. Así mismo, se tiene como finalidad identificar la relación de las dimensiones de la variable Capacitación, con la variable Productividad laboral.

Por consiguiente, se realizó o elaboró los instrumentos primordiales para medir las variables, además, fueron direccionados a los dirigido a una muestra de 100 colaboradores de una institución pública, de manera que, para verificar su validez se tuvo la colaboración de un docente especializado en metodología de investigación, que afirmó que los cuestionarios fueron aplicables porque cada pregunta tiene claridad, pertinencia y relevancia. Otro fue el caso, de la fiabilidad de los cuestionarios, que se demostró mediante el análisis del alfa de Cronbach donde se logró adquirir un valor de 0.958 para la capacitación y un 0.966 para la productividad. Finalmente, se pudo emplear la evaluación de Spearman, ya que se aceptó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que se cumplió con dos condiciones como tener una muestra mayor a 30 elementos y disponer de un nivel significativo de 0.000, demostrando que la hipótesis de investigación fue aceptable.

Conforme a los resultados descriptivos univariados, se verificó que el 38.00% manifestó que la capacitación fue calificada en un nivel regular por los trabajadores de una institución pública; por otro lado, el 35.00% de los trabajadores manifestó que la capacitación fue calificada en un nivel bueno. Finalmente, el 27.00% de los encuestados, es decir los trabajadores de una institución pública, declararon que la capacitación realizada fue un nivel deficiente. Así mismo, conforme al análisis descriptivo bivariado entre la capacitación con la productividad laboral, se presentó la tabla cruzada donde se destacó que el mayor porcentaje estuvo ubicado en la diagonal principal, demostrando que el 15% de los encuestados consideró que tanto la capacitación como la productividad laboral fueron de un nivel regular.

Así mismo, en cuanto al análisis inferencial, mediante la prueba de Spearman entre la capacitación con la productividad laboral, en el cual se obtuvo un valor de correlación de 0.644, que de acuerdo a los rangos de correlación

bilateral de Hernández, Fernández y Baptista (2014), fue una correlación positiva considerable; además, se tuvo un p valor (nivel de significancia) de 0.000, evidenciando que entre ambas variables existe relación. Por lo tanto, estos resultados fueron comparados con los expuestos por Palacios (2018) cuyo coeficiente de correlación de Spearman fue similar con un valor de 0.640, y su valor significativo fue de 0.018, de modo que, la Capacitación tiene relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de Marketing de la Universidad César Vallejo, así mismo se detalló que el plan de capacitación se generó para evaluar la contribución de manera positiva concientizando a los colaboradores.

Se tuvo los resultados de Torres (2018) que fueron mayores con el coeficiente de Spearman de 0.664, y un nivel significativo de 0.000, de modo que, la capacitación tuvo influencia en la productividad laboral en la Universidad Nacional de Tumbes, además, se verificó que se debe mejorar de forma permanente y continua la capacitación del personal para lograr un mejor rendimiento profesional y laboral. Además, estuvo los resultados de Echevarría (2018) que fueron menores con un coeficiente de Spearman de 0.419, además, se tuvo un nivel significativo de 0.000, por lo tanto, la capacitación laboral tiene relación con la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, así mismo, se implementó distintos programas de capacitaciones para los trabajadores en las diferentes situaciones desde que el personal nuevo que ingresa a laboral hasta el más antiguo.

Mientras que, Silva (2018) tuvo resultados también menores con el coeficiente de Spearman de 0.362, y con nivel de significancia $p = 0.011$, de modo que, la correlación fue positiva débil entre capacitación con la productividad laboral del Poder Judicial de Lima Este, así mismo se detalló que se estableció actividades o programas para mejorar la percepción sobre las capacitaciones internas y externas. Además, estuvo los resultados de Navarro (2017) con la prueba de Chicuadrado de Pearson, donde se halló un valor de X^2 calculado es 103.15 y como es mayor al X^2 crítico de 1.59, entonces se acepta la hipótesis alternativa donde se afirmó que la capacitación influye de manera positiva en la productividad laboral, así mismo, se evidenció que la capacitación tuvo algunas deficiencias

donde los servidores necesitan adquirir las habilidades, así como el conocimiento y las actitudes necesarias para desempeñarse.

Prosiguiendo, estuvo los resultados de los antecedentes internacionales, como fue el caso de Sango (2018) cuyos resultados fueron menores con la correlación de Pearson de 0.541, y el nivel de significancia de 0.000, de manera que, hay correlación directa débil entre capacitación y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, además, el personal consideró que la capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. De la misma manera, Santillán (2016) tuvo resultados que fueron menores con la correlación de Spearman de 0.422, y un nivel de significancia de 0.000, demostrando que, la capacitación se relaciona con la productividad laboral en la empresa pública Celes E.P, además, se evidencia que, a pesar de contar con el monitoreo de parte de los jefes de cada área, haciendo seguimiento de las tareas encomendadas de su personal bajo su responsabilidad, no se pudo tener la productividad esperada.

Otro fue el caso de, Velasco (2016) cuyos resultados fueron menores con una correlación de Pearson de 0.348, mientras que, su con nivel de significancia $p = 0.020$, de modo que, existe relación entre la capacitación y productividad laboral de la empresa Concreteras Graniso, por lo tanto, se evidencia que a pesar de contar con las reuniones periódicas garantizando la retroalimentación y discusión de información acerca del trabajo. Por otro lado, Marcelle (2017) tuvo resultados menores la correlación de Pearson se tuvo un coeficiente de 0.495, además, se tuvo un nivel significativo de 0.000, entonces se demostró que ambas variables se relacionan, así mismo, se pudo proporcionar oportunidades para el desarrollo continuo, no sólo en un cargo actual, sino también en otras funciones. Finalmente, estuvo Sayago (2017) cuyos resultados fueron menores con una correlación de Pearson de 0.449, y un nivel significativo de 0.007, entonces se demostró que ambas variables se relacionan en las instituciones públicas de Colombia, así mismo, se elaboró estrategias para gestionar los recursos necesarios, cumpliendo las actividades laborales de la forma correcta.

A continuación, se detalló los resultados descriptivos de las dimensiones de Capacitación donde, el 40% de los trabajadores consideraron a la transmisión de información en un nivel bueno, seguido de la dimensión desarrollo de las actividades que fue considerable como bueno por el 36% de trabajadores; en el otro extremo se encontró el desarrollo de actitudes, que fue evaluado por el 37% en un nivel deficiente. Mientras que, el 36% de los encuestados consideró que el desarrollo del concepto fue deficiente, y finalmente, el 48% de los encuestados consideraron que las competencias individuales fueron consideradas en un nivel deficiente.

En cuanto a los resultados de la tabla cruzada sobre las dimensiones de la capacitación con la productividad laboral, donde la mayor correspondencia la tiene La dimensión desarrollo de actividades, donde el 30% de los trabajadores consideró que el desarrollo de actividades y la productividad fue considerable en un nivel regular, así mismo, estuvo la dimensión desarrollo de actitudes con la productividad laboral, donde el 28% de los encuestados consideró que ambos factores fueron de un nivel bueno. Mientras que, la menor correspondencia estuvo en la dimensión desarrollo del concepto con la productividad laboral, donde el 24% de los trabajadores consideró que ambos factores fueron de un nivel bueno.

De acuerdo a los resultados del análisis inferencial de las dimensiones de la capacitación con la productividad laboral, en el cual se tuvo la evaluación de Spearman, donde se reflejó resultados mayores como la dimensión competencias individuales ($Rho=0.731$, Sig. (Bilateral) = 0.000); desarrollo de conceptos ($Rho=0.587$, Sig. (Bilateral) = 0.000); y desarrollo de actitudes ($Rho=0.491$, Sig. (Bilateral) = 0.000) y los más bajos son los que corresponden a desarrollo de actividades ($Rho=0.417$, Sig. (Bilateral) = 0.000) y transmisión de información ($Rho=0.301$, Sig. (Bilateral) = 0.002). De modo que, se afirmó que las dimensiones de capacitación fueron correlacionadas de forma significativa con la variable productividad laboral, correspondiendo la correlación más baja a transmisión de la información y la más alta a competencias individuales, desarrollo de conceptos, y desarrollo de actitudes.

Ahora, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos nacionales tenemos que Palacios (2018) encuentra que el desarrollo de actitudes también tiene correlación con la productividad laboral (Rho=0.371, Sig. (Bilateral) = 0.002; teniendo en cuenta que las competencias individuales tienen correlación con la productividad laboral (Rho=0.439, Sig. (Bilateral) = 0.001. Mientras que, Silva (2018) determinó que el desarrollo de actividades se relaciona con la productividad laboral (Rho=0.417, Sig. (Bilateral) = 0.000. Por su parte, Torres (2018) encuentra que la transmisión de información se relacionó con la productividad laboral (Rho=0.382, Sig. (Bilateral) = 0.002. Así mismo, Echevarría (2018) destacó que el desarrollo del concepto se relacionó con la productividad laboral (Rho=0.514, Sig. (Bilateral) = 0.000. Mientras que, Navarro (2017), con la prueba de Chicuadrado de Pearson donde se tuvo un valor de X^2 calculado es 82.35 y como es mayor al X^2 crítico de 12.37, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica donde el desarrollo de actitudes también tuvo relación con la productividad laboral.

Así mismo, estuvo los trabajos previos internacionales, donde Sango (2018) encuentra que las competencias individuales también tuvieron correlación con la productividad laboral, con una correlación de Pearson de 0.274, Sig. (Bilateral) = 0.010; además, se verificó que el desarrollo de actividades tuvo correlación con una correlación de Pearson de 0.312 y un nivel significativo de 0.002. Además, Santillán (2016) destacó que el desarrollo de actitudes se relacionó con la productividad laboral (Rho=0.518, Sig. (Bilateral) = 0.000. A su vez, Velasco (2016) destacó que, la transmisión de información tuvo correlación con una correlación de Pearson de 0.253 y un nivel significativo de 0.020. Como también estuvo Marcelle (2017) teniendo en cuenta que el desarrollo del concepto tiene correlación con la productividad laboral (Rho=0.420, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$). Y, por último, Sayago (2017) destacó que, el desarrollo de las actividades tuvo correlación con la productividad laboral, en el cual se obtuvo una correlación de Pearson de 0.508 y un nivel de significancia de 0,000.

En conclusión, se tuvo la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones de la capacitación con la productividad laboral;

por lo tanto, si se mejora la capacitación entonces se podrá mejorar la productividad laboral. De manera que, se debe dar atención por mejorar el desarrollo de actividades y transmisión de información de la institución pública para mejorar la productividad laboral, tomando en consideración a las demás dimensiones de la capacitación.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se evidenció un resultado a partir de la prueba de hipótesis, se tuvo el coeficiente de correlación de Spearman entre la Capacitación con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, de manera que se tuvo un coeficiente de 0.644, así mismo, se tuvo un grado de significancia de 0.000, que al ser menor al nivel de probabilidad de 0.05, se pudo aceptar la hipótesis general. Esto se basó en los resultados que tuvo una institución pública, ya que el 35% de los trabajadores consideró que la capacitación es de nivel bueno, y el 41% consideró que la productividad laboral es de nivel bueno, esto significa que, la institución pública brinda buena información sobre las normas, ya que las actividades se efectúan conforme a las políticas que tiene la oficina de administración, sin embargo, un porcentaje del personal consideró que no se adaptan a las nuevas situaciones, de manera que, no se logró resolverlas en el tiempo establecido, y en consecuencia, el personal tuvo una actitud negativa porque no se identificó con una institución pública.

Segunda

Conforme al resultado de la prueba de hipótesis, se tuvo el coeficiente de correlación de Spearman entre la trasmisión de la información se relaciona con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, de manera que se tuvo un coeficiente de 0.301, así mismo, se tuvo un grado de significancia de 0.002, que al ser menor al nivel de probabilidad de 0.05, se pudo aceptar la hipótesis específica. Esto se basó en los resultados que tuvo una institución pública, ya que el 40% de los trabajadores consideró que la transmisión de información fue de nivel bueno, y el 41% consideró que la productividad laboral es de nivel bueno, esto demostró que, las normas fueron claras para fomentar la innovación y aumentar la productividad, sin embargo, un porcentaje del personal consideró lo contrario, porque no están conformes con las políticas que lleva la oficina de administración.

Tercera

Según el resultado de la prueba de hipótesis, se tuvo el coeficiente de correlación de Spearman entre el desarrollo de actividades con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, de manera que se tuvo un coeficiente de 0.417, así mismo, se tuvo un grado de significancia de 0.000, que al ser menor al nivel de probabilidad de 0.05, se pudo aceptar la hipótesis específica. Esto se basó en los resultados que tuvo una institución pública, ya que el 36% de los trabajadores consideró que el desarrollo de actividades fue de nivel bueno, y el 41% consideró que la productividad laboral es de nivel bueno, esto demostró que, el personal estuvo conforme con su trabajo, porque fue considerado importante para la institución pública, porque tiene claro las funciones administrativas para tomar una decisión compartida con el equipo de trabajo, sin embargo, un porcentaje destacó lo contrario, ya que, las decisiones que se tomaron, no fueron adecuadas para resolver las dificultades laborales.

Cuarta

Además, conforme al resultado de la prueba de hipótesis, se tuvo el coeficiente de correlación de Spearman entre el desarrollo de actitudes con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, de manera que se tuvo un coeficiente de 0.491, así mismo, se tuvo un grado de significancia de 0.000, que al ser menor al nivel de probabilidad de 0.05, se pudo aceptar la hipótesis general. Esto se basó en los resultados que tuvo una institución pública, ya que el 34% de los trabajadores consideró que el desarrollo de actitudes fue de nivel bueno, y el 41% consideró que la productividad laboral es de nivel bueno, esto demostró que, el personal desarrolló sus actividades con el mayor compromiso para lograr mejores resultados, porque se identificaron con la oficina de administración, sin embargo, un porcentaje consideró lo contrario, ya que el personal no cumplió con el valor de la responsabilidad para asumir las actividades ante cualquier situación, además, la institución pública no incentivó el respeto por la diversidad de raza y cultura, lo que trajo como consecuencia, que los trabajadores no se sientan conformes con el compromiso de la institución hacia su persona.

Quinta

De la misma manera, conforme al resultado de la prueba de hipótesis, se tuvo el coeficiente de correlación de Spearman entre el desarrollo del concepto con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, de manera que se tuvo un coeficiente de 0.585, así mismo, se tuvo un grado de significancia de 0.000, que al ser menor al nivel de probabilidad de 0.05, se pudo aceptar la hipótesis general. Esto se basó en los resultados que tuvo una institución pública, ya que el 30% de los trabajadores consideró que el desarrollo del concepto fue de nivel bueno, y el 41% consideró que la productividad laboral es de nivel bueno, esto significó que, el personal estuvo identificado con la institución, porque garantizó la ética profesional, sin embargo, un porcentaje destacó lo contrario, porque se consideró que la ética fue un límite a las oportunidades para escalar en la oficina de administración, donde la participación no fue favorable para crecer como profesional.

Sexto

Finalmente, estuvo el resultado de la prueba de hipótesis, donde se presentó el coeficiente de correlación de Spearman las competencias individuales con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, de manera que se tuvo un coeficiente de 0.731, así mismo, se tuvo un grado de significancia de 0.000, que al ser menor al nivel de probabilidad de 0.05, se pudo aceptar la hipótesis general. Esto se basó en los resultados que tuvo una institución pública, ya que el 31% de los trabajadores consideró que las competencias individuales fueron de nivel bueno, y el 41% consideró que la productividad laboral es de nivel bueno, esto significó que, la institución es muy asertiva y se puede tener una comunicación pasiva, además, el liderazgo ejercido por el jefe fue primordial para organizar nuevas actividades, respetando las sugerencias y opiniones de parte de los trabajadores para alcanzar mejores resultados, sin embargo, un porcentaje no estuvo de acuerdo, porque, la comunicación no fue esencial para mantener la confianza entre el personal para compartir la información necesaria en las actividades.

VII. RECOMENDACIONES

Primero

De acuerdo a los resultados de la variable Capacitación, se debe realizar charlas en la oficina de administración, con la finalidad de potencializar las habilidades, capacidades y competencias en la toma de decisiones, cumpliendo las normas, de manera que, los trabajadores podrán crecer simultáneamente con la institución. Además, se debe ofrecer cursos de formación para que el personal pueda ejercer un trabajo eficaz con dinámicas grupales. Y finalmente, se debe realizar el diagnóstico de las necesidades de capacitación, la planificación, ejecución y evaluación en periodos constantes, para que el personal pueda llevar a cabo una mejor labor con el mayor esfuerzo y compromiso.

Segundo

De acuerdo a los resultados de la dimensión transmisión de la información, se debe diseñar un sistema integral de capacitación con el objetivo de conocer la transmisión de información de las normas, políticas, reglamentos, la misión, visión y valores organizacionales para formar la filosofía empresarial de mejorar el desempeño de los trabajadores. Además, se debe reducir el tiempo de ejecución de los procesos comunicativos, estableciendo un servicio de información y documentación donde se recopile, almacene, analice, elabore y distribuya la información de una forma rápida para garantizar la innovación y aumentar la productividad en las distintas actividades.

Tercero

Conforme a los resultados de la segunda dimensión desarrollo de actividades, se debe ejecutar la evaluación del rendimiento del colaborador, puesto que los jefes inmediatos con el supervisor del área deben verificar y observar si se está cumpliendo con la meta propuesta en el planeamiento estratégico, por lo tanto, se podrán detectar las falencias en la toma de decisiones y la resolución de distintas situaciones en el tiempo requerido, de manera que, se puede asegurar la mayor productividad. Además, se debe desarrollar un cronograma de reuniones periódicas y buzón de sugerencias que permitan que cualquier duda, consulta o sugerencia de

del personal, con respecto a las actividades y los objetivos que la institución establece, para cumplir las metas establecidas.

Cuarto

Según los resultados estadísticos de la dimensión desarrollo de actitudes, se debe realizar un cronograma de incentivos, recompensas para el personal administrativo, considerando los años de permanencia dentro de la institución pública y el cumplimiento de las tareas, de tal manera que se consiga crear un sentimiento de reciprocidad, donde el personal se pueda identificar con la oficina de administración y evitar posibles actitudes negativas entre los miembros. Además, se puede generar un clima y estimular la motivación de los colaboradores de socialización, confraternidad, celebración de los cumpleaños, para generar la integración y participación. De manera que, con el cambio de actitud se tendrá el mayor compromiso con la organización.

Quinto

Conforme a los resultados de la dimensión desarrollo del concepto, se debe realizar actualizaciones periódicas donde se informe al personal sobre su desempeño y como la oficina de administración puede ayudarlo a crecer profesionalmente en su trabajo, así mismo, la institución debe garantizar la ética profesional en la institución, para que todos los trabajadores tengan la misma oportunidad de ser seleccionados en cargo mayor, demostrando que existen oportunidades de desarrollo profesional. Y por último, se debe realizar un monitoreo sobre el personal para verificar si comparte la filosofía de la institución, con la finalidad que cada uno se identifique con las actividades, detectando problemas y solucionándolos de manera eficiente.

Sexto

Finalmente, conforme a los resultados de la dimensión competencias individuales, cuyo coeficiente de correlación fue mayor a diferencia de las demás dimensiones, se debe mejorar los niveles de coordinación por parte de la dirección con los trabajadores, como una ventaja para desarrollar de forma adecuada las labores, consolidando el grupo de trabajo, en base a objetivos establecidos. Además, se debe realizar el tipo de liderazgo democrático, consiguiendo que el equipo de trabajo,

pueda emitir opinión, sin distinción ni intereses particulares, que conllevaría a cumplir las actividades de mejor manera.

REFERENCIAS

- Ardalan, F., Amir, K., & Ramin, R. (2018). Prioritizing Factors Affecting the Hospital Employees' Productivity from the Hospital Managers' Viewpoint Using Integrated Decision-Making Trial and Evaluation Laboratory and Analytic Network Process. *Journal of Medical Sciences*, 38(3), 91-101.
- Baena, G. (2017). *Metodología de investigación*. (3era. ed.). México: Editorial Patria.
- Barnette, J., & Park, J. (2020). Skill Overshooting in Job Training With the Trade Adjustment Assistance Program. *Economic Development Quarterly*, 35(2), 141–156. <https://doi.org/10.1177/0891242420984843>
- Basiony, B. M. (2018). Management Development Strategy for Developing Nurse Intern's Managerial Skills. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(5), 63-72.
- Becerra, V. & Woroz, T. (2017). Historical look to the process of training in the world. *Mendive Magazine*, 15(1):54-61
- Becker, R. (2019). Economic change and continuous vocational training in the work history: a longitudinal multilevel analysis of the employees' participation in further training and the effects on their occupational careers. *Empirical Research in Vocational Education & Training*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.1186/s40461-019-0079>
- Cabezas, E., Naranjo, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2da ed.). Ecuador: Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Carlos, B. & Ruth, A. (2018). Profesionalización de la salud pública y la capacitación de sanitaristas en el Perú. *An Fac med*, 79(3):252-61.
- Castellanos-Sosa, F. A. (2020). Labor Productivity Convergence in México. *International Journal of Political Economy*, 49(3), 243–260.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos Humanos*. (10th ed.). México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Cohen, N. & Gómez, G. (2019). *Metodología de investigación ¿Para qué?*. (1 era ed.). Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Csáfordi, Z., Lőrincz, L., Lengyel, B., & Kiss, K. M. (2020). Productivity spillovers through labor flows: productivity gap, multinational experience and industry

- relatedness. *Journal of Technology Transfer*, 45(1), 86–121. <https://doi.org/10.1007/s10961-018-9670-8>
- Echevarría, M. (2018). *Capacitación laboral en la productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Carabayllo. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.*
- Echeverri, L. B., García, J. H., & Barreneche, J. G. (2016). Diseño de modelo de capacitación en procesos asistenciales relacionados con dispositivos médicos. *Biomedical Engineering Journal / Revista Ingeniería Biomédica*, 10(20), 27–34.
- Fernández, R. (2016). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. (3era ed.). España: Editorial Club Universitario.*
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Perú: Universidad Continental.*
- Gómez, S. (2016). *Metodología de investigación. (1 era ed.). México: Editorial Tercer Milenio.*
- Goniewicz, K., Włoszczak-Szubzda, A., Al-Wathinani, & Khorram-Manesh, A. (2020). The importance of pre-training gap analyses and the identification of competencies and skill requirements of medical personnel for mass casualty incidents and disaster training. *BMC Public Health*, 21(1), 1–11
- Hernandez, A., Ramos, M., Placencia, B. & Moreno, L. (2018). *Metodología de investigación científica. España: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.*
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. (6ta ed.). México: McGRAW-HILL.*
- Hyunsoo Kim, Hyun-Soo Lee, Moonseo Park, Ahn, C. R., & Sungjoo Hwang. (2016). Productivity Forecasting of Newly Added Workers Based on Time-Series Analysis and Site Learning. *Journal of Construction Engineering & Management*, 141(9), 1–10. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0001002](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0001002)
- Karpenko, I. V., Pakina, V. A., Kosachev, V. E., & Volovchenko, G. N. (2019). Training of military medical personnel in Russia and Western Europe in the pre-revolutionary period. *History of Medicine*, 6(3), 163–168.
- Korkosz-Gębska, J. (2019). Lean Hospitals as a Concept Supporting the Sustainable Development of Hospitals. *Research Papers of the Wrocław*

- University of Economics / Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego We Wrocławiu, 63(9), 152–160.
- Kutlu, G., & Akbulut, Y. (2020). Attitudes towards female managers in hospitals: Case study of Turkey. *International Journal of Healthcare Management*, 13, 212–220.
- Loayza, N. (2016). *La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. (2da ed.)*. México: Revista estudios económicos.
- López, P. & Fachelli, S. (2016). *Metodología de investigación cuantitativa. (1era ed.)*. España: Creative Commons.
- Lyons, E. (2019). The impact of job training on temporary worker performance: Field experimental evidence from insurance sales agents. *Journal of Economics & Management Strategy*, 29(1), 122–146.
- Marcelle, M. (2017). *Incremento de la productividad a través del uso de la gestión de la capacitación en las Pyme españolas. (Tesis de maestría)*. Universidad Pontificia Comillas de Madrid, España.
- Mia vonKnorring, Peter Griffiths, Jane Ball, Sara Runesdotter, & Rikard Lindqvist. (2020). Patient experience of communication consistency amongst staff is related to nurse–physician teamwork in hospitals. *Nursing Open*, 7(2), 213–217.
- Ministerio de Salud (2018). *Programa de entrenamiento en salud pública dirigido a personal del servicio militar voluntario*. Instituto Nacional de Salud, 2017, Lima.
- Muddle, G. R. (2020). The relationship between leadership style and hospital employee engagement in Papua New Guinea. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 15(4), 42–55.
- Navarro, R. (2017). *Administración de la capacitación y la productividad laboral en la Ugel 02. (Tesis de maestría)*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Organización Mundial de la Salud (2018). *La Capacitación del Personal de los Servicios de Salud en Proyectos Relacionados con los Procesos de Reforma Sectorial. Serie Observatorio de Recursos Humanos de Salud: Organización Panamericana de la Salud*.

- Othman, M. H., & Harun, Z. (2020). Hubungan Tahap Pengurusan Masa dengan Pencapaian Akademik Pelajar On-The Job Training Kolej Vokasional. (Indonesian). *Malaysian Journal of Education (0126-6020)*, 45, 1–8
- Otniel, P. (2019). *Impulsando la productividad*. (2da ed.). España: Lebran.
- Padula, W. V., Nagarajan, M., Davidson, P. M., & Pronovost, P. J. (2019). Investing in Skilled Specialists to Grow Hospital Infrastructure for Quality Improvement. *Journal of Patient Safety*, 17(1), 51–55
- Paez, A. & Abellan, B. (2017). Implicaciones del presentismo en la productividad laboral del área de la salud. *Revista de medicina legal de Costa Rica*, 32 (1), p.146-153.
- Palacios, C. (2018). *La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo Chimbote, Perú.
- Paz, R. & Gomez, D. (2016). *Productividad y competitividad*. (2da ed.). Argentina: Universidad del Mar de la Plata.
- Pérez Triquero, Jannet, & Aguilar Hernández, Vadim. (2020). Evolución histórica de la capacitación pedagógica de los especialistas en Gestión de los Recursos Humanos. *Mendive. Revista de Educación*, 18(2), 412-429
- Pérez, Y., Vanega, R., Sotolongo, F., Isaac, J., & Caveda, O. (2020). La capacitación del electromédico en gerencia para el mantenimiento a equipos médicos. (Spanish). *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 35(1), 1–15.
- Pimentel, J. & Torres, D. (2020). Ausentismo laboral: una realidad preocupante en Perú y Sudamérica.
- Príncipe, G. (2016). *Investigación científica: Teoría y metodología*. (1era ed.). Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Rahman, M., & Muhammand. (2016). Dynamic Effects Budget Deficit and Labor Productivity-Real Wage Gap on Stock Market Performance. *Journal of Business Strategies*, 32(1), 55–69.
- Rawashdeh, A. M., & Tamimi, S. A. (2020). The Impact of Employee Perceptions of Training on Organizational Commitment and Turnover Intention: An

- Empirical Study of Nurses in Jordanian Hospitals. *European Journal of Training and Development*, 44(2–3), 191–207.
- Rodríguez, M. & Menivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21 (3), 141-146.
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Perú. Universidad Ricardo Palma.
- Sango, M. (2018). Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Santillán, V. (2016). La capacitación y su influencia con la productividad laboral en la empresa pública Celes E.P. (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Sayago, J. (2017). Relación entre la capacitación y la productividad en las instituciones públicas. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia, Colombia.
- Silva, S. (2018). La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, Perú.
- Tabvuma, V., Georgellis, Y., & Lange, T. (2016). Orientation Training and Job Satisfaction: A Sector and Gender Analysis. *Human Resource Management*, 54(2), 303–321. <https://doi.org/10.1002/hrm.21650>
- Tamayo, M. (2016). El proceso de la investigación científica. Sexta Edición. Editorial Limusa.
- Torres, L. (2018). La Capacitación y su incidencia en la productividad laboral en la Universidad Nacional de Tumbes. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Tsehayae, A. A., & Fayek, A. R. (2018). Context Adaptation of Fuzzy Inference System-Based Construction Labor Productivity Models. *Advances in Fuzzy Systems*, 1–16. <https://doi.org/10.1155/2018/5802918>
- Velasco, B. (2016). La capacitación y su influencia en la productividad de la empresa Concreteras Graniso. (Tesis de Maestría). Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

- Waddoups, C. (2019). The gap in employer-paid job training between non-Hispanic and Hispanic white workers. *Applied Economics*, 53(14), 85–97.
- Yao, Y., Liu, G. G., & Cui, Y. (2020). Job training and organizational performance: Analyses from medical institutions in China. *China Economic Review*, 60(8), 92-114.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable 1. Capacitación

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Capacitación	Chiavenato (2017) indicó que la capacitación es la instrucción a los colaboradores con la finalidad de educarlos, esto se ejecuta por medio del personal calificado y planificado con un cronograma establecido enfocados a los objetivos específicos. Por ello los colaboradores adquieren nuevas perspectivas en función a las metas que fueron trazadas estratégicamente por un área u organización. (p. 330).	La variable Capacitación se medirá tomando en cuenta sus dimensiones como son transmisión de información, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes, desarrollo de conceptos y competencias individuales que son evaluadas por 15 indicadores, con los cuales se ha estructurado el instrumento de cuestionario tipo Likert para la recolección de información y la obtención de datos a través de la aplicación estadística SPSS versión 25.	Transmisión de Información	Normas	1-2	Escala de Likert Ordinal El instrumento este compuesto por 30 preguntas de opción múltiple Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Políticas	3-4	
			Desarrollo de Habilidades	Proactivo	5-6	
				Toma de decisiones	7-8	
				Aprendizaje	9-10	
			Desarrollo de Actitudes	Compromiso	11-12	
				Identificación	13-14	
				Valores	15-16	
			Desarrollo del Concepto	Cultura	17-18	
				Filosofía empresarial	19-20	
				Ética Profesional	21-22	
				Participación	23-24	
			Competencias Individuales	Asertividad	25-26	
				Liderazgo	27-28	
				Comunicación	Comunicación	

Operacional de la variable 2. Productividad laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Productividad laboral	Fernández (2016) define que: es La medida de la eficiencia cuyo resultado es la capacidad para emplear cualquier recurso disponible, así mismo, se comprende la relación entre los resultados y el tiempo necesario para conseguirlo, de manera que, se desarrolla todo el potencial del personal, gracias al liderazgo empleado por los jefes, que a su vez influye en el desarrollo del personal, donde adquieren conocimiento pleno para efectuar las actividades e incentivar a la mejora empresarial y la calidad del trabajo (p.21).	La segunda variable se ha determinado mediante una encuesta que incluye 24 preguntas, el cual será evaluado con la escala de medición Likert, tipo Ordinal, para las siguientes dimensiones: a. Liderazgo b. Desarrollo del personal c. Trabajo en equipo	Liderazgo	Comunicación	1,2	Ordinal (Escala de Likert) Nunca = (1) Casi nunca = (2) A veces = (3) Casi siempre = (4) Siempre = (5)
				Recompensas	3,4	
				Relación entre colaboradores	5,6	
				Motivación	7,8	
			Desarrollo del personal	Conocimientos	9,10	
				Cumplimiento de los objetivos	11,12	
				Eficacia	13,14	
			Trabajo en equipo	Respaldo emocional	15,16	
				Compromiso	17,18	
				Innovación	19,20	
Autonomía	21,22					
				Colaboración	23,24	

Anexos 2: Cuestionario de las variables

Variable 1: Capacitación

5	=	Siempre
4	=	Casi Siempre
3	=	Algunas Veces
2	=	Casi Nunca
1	=	Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSION : TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 1 – Normas	S	CS	AV	CN	N
1	La institución brinda buena información sobre las normas.	S	CS	AV	CN	N
2	Las normas son claras para fomentar la innovación y aumentar la productividad	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 2 – Políticas	S	CS	AV	CN	N
3	Las actividades se realizan conforme a las políticas que tiene la oficina de administración	S	CS	AV	CN	N
4	El personal se encuentra conforme a las políticas que lleva la oficina de administración	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN: DESARROLLO DE ACTIVIDADES	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 3 – Proactividad	S	CS	AV	CN	N
5	Los trabajadores se adaptan a las nuevas situaciones logrando resolverlas en el tiempo establecido.	S	CS	AV	CN	N
6	El personal está conforme con su trabajo, porque es considerado importante.	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 4 – Toma de decisiones	S	CS	AV	CN	N
7	El personal tiene claro las funciones administrativas para tomar un decisión compartida con el equipo de trabajo	S	CS	AV	CN	N
8	Las decisiones que se toman resuelven las dificultades laborales.	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 5- Aprendizaje	S	CS	AV	CN	N
9	El aprendizaje de nuevos datos es importante para actuar creativamente en los procesos grupales en la oficina de administración	S	CS	AV	CN	N
10	la capacitación es un medio de transmisión de aprendizaje que proporciona nuevas competencias	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN: DESARROLLO DE ACTITUDES	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 6- Compromiso	S	CS	AV	CN	N
11	El personal desarrolla sus actividades con el mayor compromiso para lograr mejores resultados	S	CS	AV	CN	N
12	El trabajador está de acuerdo con el compromiso de la institución hacia su persona.	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 7 – Identificación	S	CS	AV	CN	N
13	Los trabajadores se identifican con la oficina de administración para lograr los objetivos	S	CS	AV	CN	N
14	El personal tiene una actitud negativa porque no se identificó con una institución pública	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 8- Valores	S	CS	AV	CN	N
15	El personal está de acuerdo con los valores de la oficina de administración	S	CS	AV	CN	N
16	Se cumple el valor de la responsabilidad para asumir las actividades ante cualquier situación.	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 9- Cultura	S	CS	AV	CN	N
17	En una institución pública se fomenta la diversidad de raza y cultura.	S	CS	AV	CN	N
18	La cultura de una institución pública se respeta	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN: DESARROLLO DEL CONCEPTO	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 10- Filosofía Empresarial	S	CS	AV	CN	N
19	El personal se siente identificado con la empresa y lo que quiere lograr.	S	CS	AV	CN	N
20	El personal se identifica con la filosofía empresarial, es decir conoce las partes de integración de la organización.	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 11 Ética Profesional	S	CS	AV	CN	N
21	La institución cuenta con ética profesional hacia el personal	S	CS	AV	CN	N
22	El personal considera que la ética es un límite a las oportunidades para escalar en la institución pública.	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 12- Participación	S	CS	AV	CN	N
23	Los trabajadores están conforme con su participación en una institución pública	S	CS	AV	CN	N
24	La participación que tiene el personal en la oficina de administración ayuda a poder crecer como profesional.	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN: COMPETENCIAS INDIVIDUALES	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 13- Asertividad	S	CS	AV	CN	N
25	La institución es muy asertiva y puede tener una comunicación pasiva.	S	CS	AV	CN	N
26	Se resuelven las controversias de forma asertiva.	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 14- Liderazgo	S	CS	AV	CN	N
27	El liderazgo ejercido por el jefe es primordial para organizar nuevas actividades.	S	CS	AV	CN	N
28	El jefe ejerce el liderazgo respetando las sugerencias y opiniones de parte de los trabajadores para alcanzar mejores resultados.	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 15- Comunicación	S	CS	AV	CN	N
29	La comunicación mejora la confianza entre el personal para compartir la información necesaria en las actividades	S	CS	AV	CN	N
30	La comunicación ejercida en la oficina es apropiada para mantener un clima de confianza entre los colaboradores	S	CS	AV	CN	N

Variable 2: Productividad laboral

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN : LIDERAZGO	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 1- Comunicación	S	CS	AV	CN	N
1	Se mantiene la comunicación eficaz entre el personal de la oficina de administración	S	CS	AV	CN	N
2	El jefe comunica al personal sobre la información relevante de su función	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 2 –Recompensas	S	CS	AV	CN	N
3	Se otorga al personal los beneficios económicos cuando se cumplen los objetivos	S	CS	AV	CN	N
4	La oficina de administración recompensa al personal con la participación en cursos de especialización	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 3- relación entre los trabajadores	S	CS	AV	CN	N
5	El personal mantiene relaciones positivas con respeto hacia las opiniones	S	CS	AV	CN	N
6	El personal puede interactuar con otros áreas de la oficina de administración	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 4- motivación	S	CS	AV	CN	N
7	Se motiva al personal mejorando las condiciones de trabajo	S	CS	AV	CN	N
8	La oficina de administración plantea mayores desafíos y objetivos para motivar al personal en su función	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSION: DESARROLLO DEL PERSONAL	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 5-Conocimientos	S	CS	AV	CN	N
9	En la oficina se trasmite el conocimiento necesario para la ejecución de las labores	S	CS	AV	CN	N
10	Se cuenta con manuales de apoyo para transmitir el conocimiento oportuno	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 6-Cumplimiento de los objetivos	S	CS	AV	CN	N
11	En la oficina se cumple la labor en el tiempo establecido	S	CS	AV	CN	N
12	Se cumplen las labores frente a cualquier dificultad para lograr los objetivos de la oficina de administración	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 7-Eficiencia	S	CS	AV	CN	N
13	El personal tiene la capacidad para realizar su función de forma eficiente	S	CS	AV	CN	N
14	El personal es eficiente al emplear los recursos necesarios para cumplir un objetivo	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 8- Respaldo emocional	S	CS	AV	CN	N
15	Los compañeros de trabajo brindan un respaldo emocional al trabajador ante un problema personal	S	CS	AV	CN	N
16	El personal brinda un respaldo emocional a sus colegas para cumplir una función	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 9- Compromiso	S	CS	AV	CN	N
17	El personal está comprometido con los objetivos y valores de la oficina de administración	S	CS	AV	CN	N
18	El personal cumple las tareas con un compromiso mayor en favor del equipo de trabajo	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 10- Innovación	S	CS	AV	CN	N
19	El personal adopta soluciones innovadoras en su funciones	S	CS	AV	CN	N
20	En la oficina se mantiene dinámicas grupales para fomentar la innovación en la toma de decisiones	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 14- Autonomía	S	CS	AV	CN	N
21	Los trabajadores controlan su actividad profesional en la oficina de administración	S	CS	AV	CN	N
22	Se mantiene la autonomía laboral para rendir mucho más y ser más productivo	S	CS	AV	CN	N
	Indicador 15- Colaboración	S	CS	AV	CN	N
23	La colaboración se mantiene compartiendo ideas y habilidades en la oficina de administración	S	CS	AV	CN	N
24	Se cuenta con la colaboración conjunta del personal para cumplir los objetivos a corto y largo plazo	S	CS	AV	CN	N

Anexo 3. Certificados de validación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Flabio Paca Pantigoso

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de posgrado de Gestión Pública de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestría en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: "Capacitación y productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública, Lima, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Aguirre Janampa, Mary Ines

D.N.I:46750291



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Capacitación

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Cambios ³			Sugerencias
		MD	DI	MA	MD	DI	MA	MD	DI	MA	
	DIMENSION 1: TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN										
1	La institución brinda buena información sobre las normas.			X			X				X
2	Las normas son claras para fomentar la innovación y aumentar la productividad			X			X				X
3	Las actividades se realizan conforme a las políticas que benefician a la administración			X			X				X
4	El personal se encuentra conforme a las políticas que lleva la oficina de administración			X			X				X
	DIMENSION 2: DESARROLLO DE ACTIVIDADES										
5	Los trabajadores se adaptan a las nuevas situaciones logrando resolverlas en el tiempo establecido.			X			X				X
6	El personal está conforme con su trabajo, porque es considerado importante.			X			X				X
7	El personal tiene claro las funciones administrativas para tomar un decisión compartida con el equipo de trabajo			X			X				X
8	Las decisiones que se toman resuelven las dificultades laborales.			X			X				X
9	El aprendizaje de nuevos datos es importante para actuar creativamente en los procesos grupales en la oficina de administración			X			X				X
10	La capacitación es un medio de transmisión de aprendizaje que proporciona nuevas competencias			X			X				X
	DIMENSION 3: DESARROLLO DE ACTITUDES										
11	El personal desarrolla sus actividades con el mayor compromiso para lograr mejores resultados			X			X				X
12	El trabajador está de acuerdo con el compromiso de la institución hacia su persona.			X			X				X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

30	La comunicación ejercida en la clínica es apropiada para mantener un clima de confianza entre los colaboradores				X				X		
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--

Observaciones: El cuestionario correspondiente a la variable ca posición puede ser aplicado en su integridad

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Roca Pantigoso Fabio Romeo DNI: 01212856

Especialidad del validador: Metodología de la investigación, Estadística, Administración

Lima, 17 de junio de 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Cantidad: 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

FLABIO ROMEO P/CA PANTIGOSO
DNI 01212856



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Productividad Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A
DIMENSION 1: LIDERAZGO													
1	Se mantiene la comunicación eficaz entre el personal de la oficina de administración												
2	El jefe comunica al personal sobre la información relevante de su función												
3	Se otorga al personal los beneficios económicos cuando se cumplen los objetivos												
4	La oficina de administración recompensa al personal con la participación en cursos de especialización												
5	El personal mantiene relaciones positivas con respecto hacia las opiniones												
6	El personal puede interactuar con otros áreas de la oficina de administración												
7	Se motiva al personal mejorando las condiciones de trabajo												
8	La oficina de administración plantea mayores desafíos y objetivos para motivar al personal en su función												
DIMENSION 2: DESEMPEÑO DEL PERSONAL													
9	En la oficina se transmite el conocimiento necesario para la ejecución de las labores												
10	Se cuenta con manuales de apoyo para transmitir el conocimiento oportuno												
11	En la oficina se cumple la labor en el tiempo establecido												
12	Se cumplen las labores frente a cualquier dificultad para lograr los objetivos de la oficina de administración												



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: El cuestionario correspondiente a la variable productividad laboral puede ser aplicado en su integridad

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Paca Parángoso Flabio Romeo DNI: 01212856

Especialidad del validador: Metodología de la investigación, Estadística, Administración

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

Lima, 17 de junio del 2021

FLABIO ROMEO PACA PARÁNGOSO
DNI 01212856

Tablas de Aiken

Validación de expertos- Capacitación

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Validación de expertos- Productividad laboral

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Anexo 4. Resultados de la Confiabilidad

Fiabilidad de la variable Capacitación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 958	30

Interpretación: De acuerdo a la primera tabla, en el análisis estadístico de la totalidad de los datos recopilados y procesados mediante el Alfa de Cronbach para Capacitación, se llegó a obtener un nivel de confiabilidad al 0.958 de una cierta cantidad de Ítems, los cuales fueron encuestados una muestra de 100 trabajadores, por lo tanto, se puede considerar con el nivel aceptable, ya que supero el rango solicitado.

Fiabilidad de la variable Productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 966	24

Interpretación: De acuerdo a la segunda tabla, en el análisis estadístico de la totalidad de los datos recopilados y procesados mediante el Alfa de Cronbach para Productividad laboral, se llegó a obtener un nivel de confiabilidad al 0.966 de una cierta cantidad de Ítems, los cuales fueron 24 y con una cantidad de muestra de 100 participantes, es decir los trabajadores, por lo tanto, fue de nivel aceptable, ya que superó el rango solicitado.

Detalle de confiabilidad del instrumento de medición de la variable Capacitación

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
La institución brinda buena información sobre las normas.	77,30	119,364	,479	,906
Las normas son claras para fomentar la innovación y aumentar la productividad	77,26	120,417	,403	,906
Las actividades se realizan conforme a las políticas que tiene la oficina de administración	77,50	121,364	,143	,911
El personal se encuentra conforme a las políticas que lleva la oficina de administración	77,35	121,402	,203	,909
Los trabajadores se adaptan a las nuevas situaciones logrando resolverlas en el tiempo establecido.	77,33	117,072	,508	,905
El personal está conforme con su trabajo, porque es considerado importante	76,60	121,657	,189	,909
El personal tiene claro las funciones administrativas para tomar un decisión compartida con el equipo de trabajo	77,17	121,112	,159	,910
Las decisiones que se toman resuelven las dificultades laborales.	77,21	119,481	,480	,906
El aprendizaje de nuevos datos es importante para actuar creativamente en los procesos grupales en la oficina de administración	77,37	115,973	,574	,904
La capacitación es un medio de transmisión de aprendizaje que proporciona nuevas competencias	77,54	118,251	,361	,907
El personal desarrolla sus actividades con el mayor compromiso para lograr mejores resultados	78,19	109,347	,634	,902
El trabajador está de acuerdo con el compromiso de la institución hacia su persona.	76,32	120,785	,244	,908
Los trabajadores se identifican con la oficina de administración para lograr los objetivos	77,70	115,101	,669	,902
El personal tiene una actitud negativa porque no se identificó con una institución pública	77,66	118,045	,346	,907
El personal está de acuerdo con los valores de la oficina de administración	77,76	113,518	,743	,901
Se cumple el valor de la responsabilidad para asumir las actividades ante cualquier situación.	77,68	117,634	,399	,906
En una institución pública se fomenta la diversidad de raza y cultura.	77,71	115,400	,646	,903
La cultura de una institución pública se respeta	77,80	116,485	,458	,905
El personal se siente identificado con la empresa y lo que quiere lograr.	77,69	111,994	,675	,901
El personal se identifica con la filosofía empresarial, es decir conoce las partes de integración de la organización.	77,22	118,739	,323	,908
La institución cuenta con ética profesional hacia el personal	77,63	113,266	,533	,904
El personal considera que la ética es un límite a las oportunidades para escalar en la institución pública.	77,53	112,231	,703	,901
Los trabajadores están conforme con su participación en una institución pública	77,38	113,026	,626	,902
La participación que tiene el personal en la oficina de administración ayuda a poder crecer como profesional.	77,80	114,646	,525	,904
La institución es muy asertiva y puede tener una comunicación pasiva.	77,22	118,739	,323	,908
Se resuelven las controversias de forma asertiva.	77,63	113,266	,533	,904
El liderazgo ejercido por el jefe es primordial para organizar nuevas actividades.	77,53	112,231	,703	,901
El jefe ejerce el liderazgo respetando las sugerencias y opiniones de parte de los trabajadores para alcanzar mejores resultados.	77,38	113,026	,626	,902

La comunicación mejora la confianza entre el personal para compartir la información necesaria en las actividades	77,80	114,646	,525	,904
La comunicación ejercida en la oficina es apropiada para mantener un clima de confianza entre los colaboradores	77,80	114,646	,525	,904

Detalle de confiabilidad del instrumento de medición de la variable Productividad laboral

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
Se mantiene la comunicación eficaz entre el personal de la oficina de administración	81,60	167,737	,536	,887
El jefe comunica al personal sobre la información relevante de su función	81,56	168,289	,527	,887
Se otorga al personal los beneficios económicos cuando se cumplen los objetivos	81,77	176,017	-,052	,897
La oficina de administración recompensa al personal con la participación en cursos de especialización	81,64	169,687	,314	,890
El personal mantiene relaciones positivas con respeto hacia las opiniones	81,58	164,872	,488	,887
El personal puede interactuar con otros áreas de la oficina de administración	80,37	169,528	,186	,893
Se motiva al personal mejorando las condiciones de trabajo	81,28	177,194	-,097	,900
La oficina de administración plantea mayores desafíos y objetivos para motivar al personal en su función	81,48	166,192	,572	,886
En la oficina se trasmite el conocimiento necesario para la ejecución de las labores	81,64	162,920	,606	,885
Se cuenta con manuales de apoyo para transmitir el conocimiento oportuno	81,75	163,806	,439	,888
En la oficina se cumple la labor en el tiempo establecido	82,46	155,867	,624	,883
Se cumplen las labores frente a cualquier dificultad para lograr los objetivos de la oficina de administración	79,77	173,391	,063	,895
El personal tiene la capacidad para realizar su función de forma eficiente	82,00	162,283	,715	,883
El personal es eficiente al emplear los recursos necesarios para cumplir un objetivo	81,87	162,155	,480	,887
Los compañeros de trabajo brindan un respaldo emocional al trabajador ante un problema personal	82,06	160,501	,775	,882
El personal brinda un respaldo emocional a sus colegas para cumplir una función	81,92	161,105	,580	,885
El personal está comprometido con los objetivos y valores de la oficina de administración	82,01	162,677	,693	,884
El personal cumple las tareas con un compromiso mayor en favor del equipo de trabajo	82,07	166,227	,374	,889
El personal adopta soluciones innovadoras en su funciones	81,96	158,726	,668	,883
En la oficina se mantiene dinámicas grupales para fomentar la innovación en la toma de decisiones	81,38	163,491	,431	,888
Los trabajadores controlan su actividad profesional en la oficina de administración	81,86	161,394	,469	,887
Se mantiene la autonomía laboral para rendir mucho más y ser más productivo	81,80	159,152	,688	,882
La colaboración se mantiene compartiendo ideas y habilidades en la oficina de administración	81,56	161,360	,484	,887
Se cuenta con la colaboración conjunta del personal para cumplir los objetivos a corto y largo plazo	82,13	168,639	,306	,890

Anexo 5. Base de datos

Variable: Capacitación

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CAPACITACION																																			
NUMERO DE PARTICIPANTES	TRANSMISION DE INFORMACION					DESARROLLO DE LAS HABILIDADES						DESARROLLO DE ACTITUDES						DESARROLLO DE CONCEPTOS						COMPETENCIAS INDIVIDUALES											
	p1	p2	p3	p4	SUMA D1 V1	p5	p6	p7	p8	p9	p10	SUMA D2 V1	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	SUMA D3 V1	p19	p20	p21	p22	p23	p24	SUMA D4 V1	p25	p26	p27	p28	p29	p30	SUMA D5 V1
1	1	2	3	3	9	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
2	5	5	5	5	20	1	2	3	4	2	3	15	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
5	4	5	5	4	18	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
6	5	5	5	5	20	4	5	4	5	2	5	25	5	5	5	4	2	2	2	2	27	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	2	2	2	2	28	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
8	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	2	2	2	2	28	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
9	4	5	5	4	18	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29
10	5	5	5	5	20	4	5	4	5	3	5	26	5	5	5	4	5	5	4	5	38	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	5	4	28
11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29
12	3	5	5	3	16	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
13	3	5	5	3	16	3	5	3	5	5	5	26	5	5	5	3	5	5	3	5	36	5	3	5	3	5	5	26	5	5	3	5	5	3	26
14	4	5	5	4	18	3	5	3	5	4	5	25	5	5	5	3	5	5	3	5	36	5	3	5	3	5	5	26	5	5	3	5	5	3	26
15	3	4	4	3	14	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	4	5	38	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	5	4	28
16	5	5	4	5	19	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	4	4	3	22
17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	4	5	4	5	5	4	5	5	37	4	5	4	5	5	4	27	4	4	5	5	4	5	27
18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
21	1	2	3	3	9	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
22	5	5	5	5	20	1	2	3	4	2	3	15	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12

23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
25	4	5	5	4	18	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
26	5	5	5	5	20	4	5	4	5	2	5	25	5	5	5	4	2	2	2	2	27	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	2	2	2	2	28	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	2	2	2	2	28	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
29	4	5	5	4	18	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29
30	5	5	5	5	20	4	5	4	5	3	5	26	5	5	5	4	5	5	4	5	38	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	5	4	28
31	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29
32	3	5	5	3	16	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
33	3	5	5	3	16	3	5	3	5	5	5	26	5	5	5	3	5	5	3	5	36	5	3	5	3	5	5	26	5	5	3	5	5	3	26
34	4	5	5	4	18	3	5	3	5	4	5	25	5	5	5	3	5	5	3	5	36	5	3	5	3	5	5	26	5	5	3	5	5	3	26
35	3	4	4	3	14	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	4	5	38	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	5	4	28
36	5	5	4	5	19	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	4	4	3	22
37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	4	5	4	5	5	4	5	5	37	4	5	4	5	5	4	27	4	4	5	5	4	5	27
38	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
39	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
41	1	2	3	3	9	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
42	5	5	5	5	20	1	2	3	4	2	3	15	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
43	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
44	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
45	4	5	5	4	18	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
46	5	5	5	5	20	4	5	4	5	2	5	25	5	5	5	4	2	2	2	2	27	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
47	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	2	2	2	2	28	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
48	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	2	2	2	2	28	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12
49	4	5	5	4	18	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29
50	5	5	5	5	20	4	5	4	5	3	5	26	5	5	5	4	5	5	4	5	38	5	4	5	4	5	5	28	5	5	4	5	5	4	28

79	5	5	5	5	20	1	2	3	4	2	3	15	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	4	28
80	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30
81	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	5	3	5	5	22	3	5	3	5	5	3	24
82	4	5	5	4	18	5	5	5	5	2	3	25	4	3	4	4	2	2	2	2	23	2	2	5	3	5	5	22	3	5	3	5	5	3	24
83	5	5	5	5	20	4	5	4	5	2	5	25	5	5	5	4	2	2	2	2	27	2	2	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	4	27
84	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	2	2	2	2	28	2	2	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	3	21
85	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	2	2	2	2	28	2	2	4	5	5	4	22	5	4	5	5	4	5	28
86	4	5	5	4	18	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
87	5	5	5	5	20	4	5	4	5	3	5	26	5	5	5	4	5	5	4	5	38	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
88	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
89	3	5	5	3	16	5	5	5	5	3	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	12
90	3	5	5	3	16	3	5	3	5	5	5	26	5	5	5	3	5	5	3	5	36	5	3	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12
91	4	5	5	4	18	3	5	3	5	4	5	25	5	5	5	3	5	5	3	5	36	5	3	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12
92	3	4	4	3	14	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	4	5	38	5	4	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	12
93	5	5	4	5	19	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	3	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	12
94	5	5	5	5	20	5	5	5	5	2	5	27	4	5	4	5	5	4	5	5	37	4	5	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	12
95	5	1	1	1	8	1	5	5	5	2	5	23	5	5	1	1	1	1	1	1	16	1	5	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12
96	5	1	1	1	8	1	5	5	5	2	5	23	5	5	1	1	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6
97	5	1	1	1	8	1	5	5	5	2	5	23	5	5	1	1	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6
98	5	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6
99	5	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	5	5	5	5	5	28	5	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6
100	1	5	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	5	5	5	5	5	28	5	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6

Variable: Productividad laboral

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2. PRODUCTIVIDAD LABORAL																										
Número de participantes	DIMENSION 1: LIDERAZGO								DIMENSION 2: DESARROLLO DEL PERSONAL							DIMENSION 3: TRABAJO EN EQUIPO										
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	SUMA D1 V2	p9	p10	p11	p12	p13	p14	SUMA D2 V2	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24
1	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35
2	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35
3	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35
4	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35
5	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35
6	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	2	2	2	2	17	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	2	2	2	18	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	2	2	2	18	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40
10	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	5	5	4	5	28	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	40
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	3	5	5	3	5	5	3	5	34	5	3	5	5	3	5	26	5	3	5	5	3	5	5	5	5	46
14	3	5	5	3	5	5	3	5	34	5	3	5	5	3	5	26	5	3	5	5	3	5	5	5	5	46
15	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
16	3	4	4	3	4	4	3	4	29	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
17	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35
22	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35
23	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35

24	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
25	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
26	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	2	2	2	2	17	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	2	2	2	18	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	2	2	2	18	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
30	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	5	5	4	5	28	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
33	3	5	5	3	5	5	3	5	34	5	3	5	5	3	5	26	5	3	5	5	3	5	4	4	4	5	43
34	3	5	5	3	5	5	3	5	34	5	3	5	5	3	5	26	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	46
35	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
36	3	4	4	3	4	4	3	4	29	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	42
37	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	47
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
39	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	5	5	5	5	39
42	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	5	5	5	4	38
43	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
44	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
45	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
46	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	2	2	2	2	17	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	2	2	2	18	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
48	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	2	2	2	18	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
50	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	5	5	4	5	28	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40

51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
53	3	5	5	3	5	5	3	5	5	34	5	3	5	5	3	5	26	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	42
54	3	5	5	3	5	5	3	5	5	34	5	3	5	5	3	5	26	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	42
55	4	5	5	4	5	5	4	5	5	37	5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
56	3	4	4	3	4	4	3	4	5	29	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	42
57	5	5	4	5	5	4	5	5	5	38	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	5	5	4	4	3	4	4	3	5	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	5	5	5	5	39
62	5	5	4	4	3	4	4	3	5	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	5	5	5	5	39
63	5	5	4	4	3	4	4	3	5	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	5	5	5	5	39
64	5	5	4	4	3	4	4	3	5	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
65	5	5	4	4	3	4	4	3	5	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
66	4	5	5	4	5	5	4	5	5	37	5	4	2	2	2	2	17	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	2	2	2	18	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	2	2	2	18	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
70	4	5	5	4	5	5	4	5	5	37	5	4	5	5	4	5	28	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
73	3	5	5	3	5	5	3	5	5	34	5	3	5	5	3	5	26	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	42
74	3	5	5	3	5	5	3	5	5	34	5	3	5	5	3	5	26	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	42
75	4	5	5	4	5	5	4	5	5	37	5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	44
76	3	4	4	3	4	4	3	4	5	29	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
77	5	5	4	4	3	4	4	3	5	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	5	5	5	38

78	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	5	5	5	38
79	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
80	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
81	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
82	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	2	2	2	2	16	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
83	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	2	2	2	2	17	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
84	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	2	2	2	18	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
85	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	2	2	2	2	18	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	35
86	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
87	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	5	5	4	5	28	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
88	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
90	3	5	5	3	5	5	3	5	34	5	3	5	5	3	5	26	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	46
91	3	5	5	3	5	5	3	5	34	5	3	5	5	3	5	26	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	46
92	4	5	5	4	5	5	4	5	37	5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
93	3	4	4	3	4	4	3	4	29	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	42
94	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	1	1	1	1	1	9	1	1	1	4	5	5	4	4	4	4	33
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
96	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
97	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
98	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
99	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
100	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	5	5	5	5	5	26	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	22

Anexo 6. Tabla de especificaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEM	INDICADORES
CAPACITACION	Transmisión de información	13.3%	2	Normas
			2	Políticas
			2	proactividad
	Desarrollo de actividades	20%	2	Toma de decisiones
			2	aprendizaje
			2	compromiso
	Desarrollo de actitudes	26.7%	2	identificación
			2	valores
			2	cultura
	Desarrollo del concepto	20%	2	Filosofía empresarial
			2	Ética profesional
			2	Participación
	Competencias individuales	20%	2	Asertividad
			2	Liderazgo
			2	Comunicación
TOTAL		100%	30	

PRODUCTIVIDAD LABORAL

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEM	INDICADORES
	Liderazgo	29.69%	2	Comunicación
			2	Recompensas
			2	Relación entre los trabajadores
			2	Motivación
			2	Conocimientos
			2	Cumplimiento de los objetivos
	Desarrollo del personal	22.22%	2	Eficacia
			2	Respaldo emocional
			2	Compromiso
	Trabajo en equipo	37.03%	2	Innovación
			2	Autonomía
			2	Colaboración
2				
TOTAL		100%	24	

Anexo 7. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	PRIMERA VARIABLE CAPACITACION			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
¿Cómo se relaciona la capacitación y la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública	Identificar que la capacitación se relacione con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública	La capacitación se relaciona con la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública	Transmisión de Información	Normas Políticas	1 al 4	ORDINAL
			Desarrollo de habilidades	Proactivo Toma de decisiones Aprendizaje	5 al 10	
			Desarrollo de actitudes	Compromiso Identificación Valores Cultura	11 al 18	
			Desarrollo del concepto	Filosofía empresarial Ética Profesional Participación	19 al 24	
			Competencias individuales	Asertividad Liderazgo Comunicación	25 al 30	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	SEGUNDA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL			
¿Cómo se relaciona la transmisión de información y la productividad laboral en la oficina de Administración de una institución pública? ¿Cómo se relaciona el desarrollo de habilidades y la productividad laboral? ¿Cómo se relaciona el desarrollo de actitudes y la productividad laboral? ¿Cómo se relaciona el desarrollo de conceptos y la productividad laboral? ¿Cómo se relaciona las competencias individuales y la productividad laboral?	Identificar la relación de la transmisión de información con la productividad laboral. Identificar la relación del desarrollo de las habilidades con la productividad laboral. Identificar la relación del desarrollo de actitudes con la productividad laboral. Identificar la relación del desarrollo de conceptos con la productividad laboral. Identificar la relación de las competencias individuales con la productividad laboral.	La transmisión de información se relaciona con la productividad laboral. El desarrollo de las habilidades se relaciona con la productividad laboral. El desarrollo de actitudes se relaciona con la productividad laboral. El desarrollo de conceptos se relaciona con la productividad laboral. Las competencias individuales se relacionan con la productividad.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
			Liderazgo	Comunicación Recompensas Relación entre colaboradores Motivación	1 al 8	ORDINAL
			Desarrollo del personal	Conocimientos Cumplimiento de los objetivos Eficacia	9 al 14	
Trabajo en equipo	Respaldo emocional Compromiso Innovación Autonomía Colaboración	15 al 24				