



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Desempeño laboral y productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Limaylla Ascona, Susana Rosalina (ORCID: 0000-0001-7399-3195)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. Mi Esposo Luis quien con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. Mis hijos Salma y Johan quienes ven en mí el ejemplo a seguir y por motivarme a seguir adelante para cumplir este sueño.

Agradecimiento

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

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.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla1 Niveles de la variable desempeño laboral y productividad	18
Tabla2 Correlación entre desempeño laboral y productividad.....	19
Tabla3 Correlación entre habilidades y productividad.....	20
Tabla4 Correlación entre conocimiento y productividad	21
Tabla5 Correlación entre compromiso y productividad	22
Tabla6 Correlación entre motivación y productividad.....	23
Tabla7 Matriz de consistencia	43
Tabla8 Matriz de operacionalización de variables.....	45
Tabla9 Criterio de valoración de Alpha de Cronbach	57
Tabla10 Fiabilidad del cuestionario desempeño laboral y productividad.....	57
Tabla11 Base de datos de desempeño laboral y productividad	58
Tabla12 Prueba de Normalidad.....	105
Tabla13 Niveles de la dimensión habilidades y variable productividad	107
Tabla14 Niveles de la dimensión conocimiento y variable productividad	108
Tabla15 Nivel de la dimensión compromiso y variable productividad	109
Tabla16 Nivele de la dimensión motivación y variable productividad	110

Índice de figuras

Figura1 Porcentaje de la variable desempeño laboral y productividad	18
Figura2 Base de datos de desempeño laboral y productividad	69
Figura3 Porcentaje de la dimensión habilidades y variable productividad.....	107
Figura4 Porcentaje de la dimensión conocimiento y variable productividad.....	108
Figura5 Porcentaje de la dimensión compromiso y variable productividad	109
Figura6 Porcentaje de la dimensión motivación y variable productividad.....	110

Resumen

El presente estudio presentó por objetivo general de investigación: Determinar la relación del desempeño laboral con la productividad de cada trabajador en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021. El estudio fue desarrollado conforme un paradigma cuantitativo siendo de tipo básico de diseño no experimental transversal con método de estudio deductivo donde fue utilizado por técnica para acopiar datos una encuesta a través del cuestionario como instrumento aplicado a una población conformado por 1080 personas de la cual se seleccionó a través del muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple a una muestra de 284 personas (86 funcionarios, 98 empleados y 100 obreros) en Lima de la institución mencionada. Como resultados obtenidos de la variable desempeño laboral un alto nivel 65,8% ante la variable productividad con alto nivel 66,5%. Asimismo, al contrastar las hipótesis mediante la correlación de Rho de Spearman donde fue obtenida la correlación moderada positiva de la variable desempeño laboral con productividad con $Rho=0,546$ (54,6%) junto a una significancia de $p=0,000 < 0,05$ (5%). Concluyendo que el desempeño laboral está relacionado de forma significativa a la productividad del trabajador en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado en Lima.

Palabras claves: Desempeño laboral, productividad, habilidades, conocimiento, motivación.

Abstract

The present study presented by general research objective: To determine the relationship between work performance and the productivity of each worker in the Main Office of the Water and Sewage Service of Lima 2021. The study was developed according to a quantitative paradigm, being of a basic type of design. non-experimental cross-sectional with a deductive study method where a survey was used by technique to collect data through the questionnaire as an instrument applied to a population made up of 1080 people from which a simple occasional type probabilistic sampling was selected to a sample of 284 people (86 civil servants, 98 employees and 100 workers) in Lima from the aforementioned institution. As results obtained from the work performance variable, a high level of 65.8% compared to the productivity variable with a high level of 66.5%. Likewise, when contrasting the hypotheses by matching Spearman's Rho, moderately positive evidence was obtained for the variable job performance with productivity with $Rho=0.546$ (54.6%) together with a significance of $p=0.000<0.05$ (5%). Concluding that job performance is significantly related to worker productivity in the main office of the water and sewage service in Lima.

Key words: Work performance, productivity, skills, knowledge, commitment, motivation, effectiveness and efficiency

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del entorno mundial, en Indonesia, existe un bajo compromiso en los empleados, la mala cultura y ética laborales, y la inconsistencia en hacer cumplir la disciplina de los empleados eran problemas típicos de los funcionarios públicos (FP) que se evidenciaban hasta la llegada de la Covid-19 al país, especialmente los FP en las regiones. Estas evidencias dieron lugar a varias formas de control, una de las cuales fue la agencia del defensor del pueblo, que supervisa el desempeño de los servicios gubernamentales a las comunidades a nivel central y regional. Asimismo, el gobierno ha desarrollado varios esfuerzos para optimizar la calidad del talento humano en Indonesia (Basalamah & As'ad, 2021). Relacionado a la productividad laboral en el mundo, el perjuicio del Covid-19 sobre las economías a nivel mundial y el mercado laboral ha llevado a aumentos sin precedentes en la productividad laboral. La producción mundial por hora laborada subió un 4,9 % en 2020, siendo superior al doble del crecimiento por año promedio a largo plazo del 2,4 % entre 2005 y 2019 (OIT, 2022).

En el contexto nacional, acorde con la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT, 2021), el desempeño laboral peruano se destaca internacionalmente por su deficiencia e inestabilidad. Así, las condiciones de desempeño laboral se caracterizan por altos índices de informalidad, poca accesibilidad a seguros sociales referente a pensiones y salud, sueldos denigrantes y movilidad elevada, contribuyendo al desempeño laboral bajo de los trabajadores. Durante el año 2020, Ica fue el departamento con mejor desempeño laboral, el cual lidera la clasificación con un indicador sobre estado laboral con 0,72, superior al promedio del país con 0,56. A este le siguen los sectores como Moquegua (0,63), Arequipa y Callao (ambos con 0,62) y Lima (0,61). Al analizar la producción por sectores, se observan caídas excepto en agricultura (+3,8%), gas, electricidad y agua (+0,7%), pesca (6,9%) y servicios (+0,1%) (Luna, 2022).

En el contexto local, el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima, compañía del estado con derecho privado, establecido como sociedad anónima, para el año 2021 en su Plan Estratégico 2017-2021 se propuso como propósito organizacional garantizar la estabilidad financiera, adquirir una cobertura global de cada servicio para saneamiento, incluyendo el servicio del agua potable,

alcantarillado junto a conexiones nuevas para alcantarillado y agua, siempre manteniendo la continuidad y calidad del servicio durante las 24 horas del día, alcanzar un sistema de saneamiento sostenible para la ciudadanía involucra el número de obras concluidas, rehabilitación de infraestructuras concluidas y modernización de la gestión empresarial que involucra implementación del modelo de gestión empresarial, buen gobierno corporativo con incidencia en la transparencia y anticorrupción y la adecuada calificación del clima laboral, las mismas en comparación del año 2020 no se han cumplido al 100% por factores relacionados al desempeño laboral, se evidencia que el personal pese a la existencia y participación en campañas de capacitaciones, convenios con instituciones y facilidades para continuar especializándose no muestran interés por generar más conocimientos y adquirir mayores habilidades, lo que ha ocasionado resultados bajos de las responsabilidades encomendadas. Existe un inadecuado clima institucional que se denota en la falta de cohesión, articulación y coordinación entre los distintos equipos del proceso involucrado en el centro de labores, todo conlleva a un impacto no deseado en la ejecución de los objetivos estratégicos institucionales de la organización a comparación del año 2020 con claras ventajas en el nivel de productividad.

En consecuencia surge la inclinación para trabajar esta investigación, donde se planteó por Problema general: ¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021?, seguidamente se plasmaron los Problemas específicos: 1.- ¿En qué medida se relacionan las habilidades con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021?, 2.- ¿En qué medida se relacionan el conocimiento con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021?, 3.- ¿En qué medida se relaciona el compromiso con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021?, y 4.- ¿En qué medida se relaciona la motivación con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021?.

La investigación se justificó teóricamente en vista que aportó y fortaleció las teorías relacionadas al desempeño laboral y productividad con información pertinente, actualizada y acorde al contexto actual. Asimismo, se fundamenta en el contexto práctico en vista que serviría como guía para estudiar o antecedente para estudiantes e investigadores. Finalmente, se justificó metodológicamente en vista que en el desarrollo de la investigación se empleó un enfoque, diseño y tipo de estudio científico, además que se elaboraron y validaron instrumentos de acopio de datos que servirán de guía para investigadores y alumnos.

El objetivo general de la investigación se describe a continuación: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de Lima 2021, en el cual se plasmaron los Objetivos Específicos: 1.- Determinar la relación existente entre las habilidades y la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de Lima 2021, 2.- Determinar la relación existente entre conocimiento y la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de Lima 2021, 3.- Determinar la relación existente entre compromiso y la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de Lima 2021 y 4.- Determinar la relación existente entre la motivación y la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de Lima 2021.

Por otro lado, se planteó la Hipótesis general: El desempeño laboral tiene una relación significativa con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de Lima 2021, de igual forma se plasmaron las Hipótesis específicas: 1.- Las habilidades se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de Lima 2021, 2.- El conocimiento se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de Lima 2021, 3.- El compromiso se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de Lima 2021 y 4.- La motivación se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En esta parte se consideraron los antecedentes nacionales, indicando a Ulloa (2021) en su investigación obtuvo por resultados una relación positiva moderada entre la variable desempeño laboral y productividad con un coeficiente de $Rho=0,555$ y $p=0,05$. En la misma, Yanac (2018) dedujo que hay correlación del rendimiento laboral con la productividad; debido a la pauta para decidir es rechazada su hipótesis nula, aceptándose su hipótesis alterna al encontrarse una significancia de 0.000 siendo menor que la significancia de 0.05 para el trabajo. Además, el coeficiente de determinación mediante la prueba Rho de Spearman fue 0,641, confirmando ello la existencia de positiva correlación para ambas variables.

Zuzunaga (2021) en su investigación concluyó con la existencia de relación de innovación con desempeño laboral entre los empleados en una compañía sobre fast food de Lima Metropolitana en el 2019, pues conforme al analizar la significación $R=0.795$ resultó alto. Por consiguiente, si hay un mayor aumento en el rendimiento debido a una mejor herramienta para la tarea del trabajo, el desempeño del trabajo aumentará, lo que resultará en una mayor producción e ingresos por ventas. De igual forma, Serpa (2019) concluyó con la existencia de correlación significativa del rendimiento laboral con su productividad del trabajador en Juan Galindo SLU ubicado en San Martín de Porres durante el 2017, donde el valor de retorno de la correlación Spearman de 0.949 representa una correlación positiva muy alta.

Asimismo, Burga y Wiese (2018) hallaron por resultados La correlación de Pearson aplicada a ambas variables fue significativa ($p < 0,05$). Por ende, concluyeron que hay una correlación significativa y moderada ($r = 0.604$) para la variable motivación y desempeño en los ejecutivos de compañías agroindustriales ubicadas en Lambayeque. Por lo tanto, tener una buena motivación incide sobre el correcto rendimiento de cada empleado administrativo. Asimismo, contar con una motivación alta le permite a una compañía alcanzar un adecuado desempeño en términos de productividad y eficiencia en beneficio de sí misma y de sus empleados.

Del mismo modo, se describen los trabajos previos en el contexto internacional, indicando a Guatemal y Regalado (2020) concluyeron en su estudio

que existe una relación entre estas categorías: capacidad y productividad, pues según la correlación de Spearman refleja el valor de 0.68. Del mismo modo, la conducta al igual que las destrezas y competencias se relacionan a la productividad con 0,46 y 0,48 de forma respectiva; ambos valores establecen una positiva correlación.

Entre ellos, Sánchez et al. (2018) concluyeron que existía correlación entre el desempeño laboral y la productividad, ya que el 83% de los empleados de la tortillería tenían un desempeño aceptable, lo que se reflejaba en la durabilidad del negocio, pero se determinó que el 15% de los empleados necesitaban prestar atención para mejorar. el porcentaje de rendimiento, que se refleja en una mejor producción, gestión y ventas para asegurar el funcionamiento a largo plazo de la empresa.

Asimismo, Bohórquez et al. (2020) concluyeron que el 100% de los trabajadores indicaron que sus habilidades y conocimientos eran suficientes para contribuir al desarrollo de las actividades encomendadas; y el 100% de los trabajadores mencionaron eficacia y eficiencia para realizar cada actividad diaria. Entonces, con suficiente motivación, esto tendrá una buena impresión sobre el rendimiento laboral de los colaboradores en GAD Municipal en Salinas.

Kitila (2019) en su investigación llegó a la conclusión de que el resultado vinculado a lo laboral, específicamente el ausentismo, pueden verse influidos de forma positiva por los esfuerzos en promocionar la salud, incluyendo elementos que apuntan a un entorno físico junto a la configuración organizativa del lugar de trabajo.

En la misma, Ferguson (2021) concluyó que la mayoría de los encuestados sentía que la capacitación no tenía impacto en su productividad o habilidades laborales, además los empleados se patrocinan a sí mismos para adquirir nuevas destrezas, conocimientos y habilidades a través de programas de educación formal. Sin embargo, estos empleados no son ascendidos o mejorados porque la mayoría de las veces sus programas se consideran no aprobados por la dirección y, por tanto, irrelevantes para el trabajo de los puestos en Ghana.

Seguido se plantean las teorías respecto al desempeño laboral, indicando como modelo el de Campbell del año 1990, establece los factores intervinientes en

el desempeño laboral, que son factores de sistemas que son los facilitadores e inhibidores y los factores personales que engloba a los antecedentes (aptitudes y la personalidad) y los determinantes (conocimientos, destrezas, habilidades y motivación), todos ellos dan como resultados el desempeño laboral (Bautista et al., 2020).

Por otro lado, la teoría de desempeño contextual de Borman, Motowidlo y Schmit del año 1993, que sostenían que el desempeño típico se da a partir de los conocimientos, sumado a ello las destrezas y habilidades y el desempeño máximo se logra a partir de conocimientos, más destrezas, habilidades y motivación. En conclusión, la motivación juega un papel fundamental en el desempeño laboral (Gorriti, 2007).

También, se refieren la teoría de las conductas cívicas organizacionales de Organ del año 1988, que plasmó el desempeño como proceso que engloba el desempeño en la tarea, conductas de ciudadanía organizacional, desempeños adaptativos, conductas contraproducentes y esfuerzo discrecional (Moreno, 2022). El desempeño de tareas se refiere al desempeño de funciones formalmente asignadas por una organización, las funciones laborales son factores en el desempeño de tareas y, específicamente las funciones básicas son los factores esenciales en el desempeño de tareas para cualquier cargo. Las conductas de ciudadanía organizacional engloban las dimensiones altruismo, cumplimiento, cortesía, espíritu deportivo y virtud cívica. El desempeño adaptativo incluye el manejo de situaciones de emergencia o crisis, el manejo del estrés laboral, la resolución de problemas complejos, el manejo de situaciones laborales impredecibles e inciertas, el aprendizaje permanente, la muestra de adaptabilidad interpersonal, la muestra de adaptabilidad cultural y la muestra de adaptabilidad física. Las conductas contraproducentes en el trabajo están englobadas en dos aspectos, desviación organizacional y desviación interpersonal. La desviación organizacional está referido al trabajo de baja calidad; violación de normas, ausentismo; tardanzas, retiros, trabajo lento y sabotaje; robo, destrucción material, productividad negativa por otro lado la desviación interpersonal está relacionado al robo, sabotaje, chismes, rumores y difamaciones, acoso laboral, acoso sexual, supervisión abusiva, violencia verbal y física. El esfuerzo discrecional, es un

compromiso de trabajo, un acto que va más allá de los requisitos formales para contribuir a los fines e intereses de la organización de manera más amplia. Aunque es un acto de voluntad, es claramente de naturaleza motivadora, por lo tanto, no es autodirigido y, por lo tanto, no requiere supervisión, extiende la función, la acción y el comportamiento es persistente (Ares y Gómez, 2008).

De lo indicado se describen los enfoques conceptuales de las dimensiones de las variables de desempeño laboral, hoy, hablar de desempeño laboral es hablar de la columna vertebral de una organización, ya que son los principales factores responsables de su crecimiento y desarrollo (Checa-Llontop et al., 2020). Es una función del desempeño individual para una tarea específica que consiste en descripciones de trabajo estándar (Suharto et al., 2019) El rendimiento de los trabajadores es una parte importante de una organización. Puede determinar la organización en el entorno del mercado y ayudar a cumplir cada meta de una organización (Setiawati & Dwi, 2019). En la investigación se ha tomado como autor base a Serpa (2019) quien estableció como dimensiones del desempeño laboral: habilidades, conocimiento, personalidad y expectativas, de las cuales se han optado por las dos primeras dimensiones y conforme a la realidad de la institución por otras dimensiones complementarias.

La dimensión habilidades se refiere a una destreza psicomotora y mental al desarrollar una labor (Serpa, 2019). Las habilidades vienen a ser las diversas características de las personas las que las distinguen, y las mismas no están aisladas, sino que están interconectadas para formar conexiones potenciales (Xu et al., 2018). Las habilidades pueden ayudar a tener éxito en el trabajo. Las habilidades describen hábitos, rasgos de personalidad o habilidades que impactan positivamente en su desempeño en el lugar de trabajo. Tener habilidades puede beneficiar a las personas en casi todos los trabajos, industrias y entornos laborales (Ineed, 2022).

Conocimiento, esta dimensión se refiere a los hechos conceptuales y prácticos que debe poseer un individuo para poder realizar el trabajo. Una parte esencial de este conocimiento se fundamenta en las metas, misiones, ideas, estrategias y recomendaciones de la compañía y la región (Serpa, 2019). Es un factor clave que afecta la posibilidad de las compañías para continuar de forma

competitiva dentro del mercado laboral (Huie et al., 2020). Se refiere a que el personal siempre está preocupado por tener más noción sobre las funciones y características del servicio prestado. Manteniéndose informado de los cambios en la información y el conocimiento relacionados con el servicio. Comparte conocimientos relacionados con el trabajo y el servicio con otros miembros del equipo. Aplica los conocimientos nuevos y adquiridos a la tarea en cuestión. Aprovecha el momento de adquirir más información sobre las tareas. Completa las tareas de manera eficiente y a tiempo. Conoce los detalles técnicos relacionados con los otros servicios de la empresa (Attendacebot, 2021).

Compromiso, esta dimensión se refiere al compromiso con la organización y la relación psicológica entre los empleados y la empresa, incluyendo la contribución de los empleados al valor, la lealtad y la confianza de la empresa. El compromiso organizacional es la lealtad de los empleados hacia una organización en particular (Vizano et al., 2020). La teoría del compromiso organizacional establece que cuando los empleados son leales o leales a una empresa, trabajan más duro y de manera más inteligente, mejorando así el desempeño laboral general. Los empleadores pueden utilizar la Teoría del Compromiso Organizacional y la Psicología del Compromiso Organizacional para mejorar la moral y la lealtad a la empresa. Si lo hace, también puede aumentar la productividad de los empleados y menorar la rotación a largo plazo, lo que le permitirá a su empresa ganar y ahorrar más dinero (Smyth, 2022). El compromiso presenta tres clasificaciones las cuales son el compromiso emocional se considera como un apego emocional o afectivo a una organización de tal manera que un individuo fuertemente comprometido se identifica, participa y disfruta ser miembro de la organización.

El compromiso normativo explica que la lealtad de los empleados hacia la organización es el resultado de una mentalidad de obligación. Las personas pueden desarrollar compromisos normativos a través de experiencias socializadas que enfatizan la importancia de mantener la lealtad a sus empleadores, o porque se sienten obligados a corresponder los beneficios potenciales que reciben de la organización.

El compromiso sostenido se desarrolla cuando los empleados reconocen el costo en que incurrirán al dejar la organización. Además, este tipo de compromiso

organizacional ocurre cuando los empleados se dan cuenta de que, si deciden dejar la organización, tienen opciones comparables limitadas para elegir (Pahos & Galanaki, 2022).

Motivación, esta dimensión se denomina proceso, desde la inspiración hasta la acción y el dinamismo hasta el final. Iniciar actitudes para alcanzar los propósitos deseados. La motivación es compleja y diversa, por ende, se define como las fuerzas dentro de un individuo para influir o guiar el comportamiento. La motivación es una definición utilizada para detallar los estados externos que motivan un comportamiento particular y las respuestas internas que muestra ese comportamiento. En contextos organizacionales, la motivación se interpreta como un incentivo al comportamiento laboral que guía a los empleados en sus esfuerzos por alcanzar las metas organizacionales. La motivación de los empleados es producto de las participaciones entre los individuos (procesos mentales internos), su ambiente de labores (procesos transaccionales) y el ajuste entre estas interacciones y el entorno social (Baljoon et al., 2018).

En esta parte se indicaron las teorías sobre la productividad laboral, incidiendo en la teoría económica que sostiene que para la existencia de la productividad laboral está relacionado a los salarios reales. En principio, tales explicaciones pueden clasificarse en dos grupos: teorías ortodoxas o tradicionales. La teoría microeconómica ortodoxa sostiene que, dado el estado de la tecnología, el valor de los insumos y los costos de mercado de los bienes producidos el vínculo entre salarios y productividad es mediante la curva de demanda de trabajo. Este enfoque se fundamenta en el primer estudio sintetizado por Clark en 1899 en su famoso libro *"The Distribution of Wealth"*, conforme el cual, en condiciones de competencia perfecta, los haberes de varios trabajos tienden a hacer disponibles los productos. La igualdad es atribuible a trabajar solo. Desde luego, argumenta que este principio de productividad marginal define los haberes. Asimismo, desde una postura desequilibrada, donde una productividad marginal de las labores resulta superior al sueldo real, será rentable para las empresas contratar más personal y aumentará los sueldos (y debido a los rendimientos decrecientes de la productividad laboral causando presión hacia abajo). Por el contrario, si la productividad marginal cae por debajo de los salarios, a las empresas les resultará

rentable reducir la mano de obra, lo que generará las presiones para bajar las remuneraciones (junto a una presión creciente de la productividad marginal). De esta forma, el mecanismo provoca una dinámica estable sencilla que tiende al equilibrio (Vera & Vera, 2021).

La teoría tradicional sostiene que el vínculo entre salarios y productividad selecciona la relación en la que los salarios se rigen por la productividad del trabajo. Una de las participaciones políticas más importantes de esta visión es que es inadecuado promover aumentos salariales que no tengan un impacto negativo en los niveles de cargo laboral si no están relacionados con aumentos anticipados en la productividad laboral (Vera & Vera, 2021).

A partir de lo indicado se desarrollan los enfoques conceptuales de cada dimensión sobre la productividad laboral, siendo el vínculo del rendimiento y las horas de trabajo (Irfan et al., 2020). Mejorar la productividad laboral es una de las metas más importantes de cualquier organización, ya que demuestra la eficiencia y eficacia de convertir recursos en bienes comercializables y determina la rentabilidad de un negocio (Toan et al., 2020). Una fuerza laboral de alta calidad aumentará la productividad laboral, y para lograr una alta productividad, los trabajadores deben tener altas habilidades y conocimientos, así como condiciones físicas y mentales saludables (Baharin et al., 2020). En la investigación para desarrollar las dimensiones de productividad laboral se ha considerado como autor base a Serpa (2019) quien plasmó como dimensiones de productividad laboral a la eficiencia y eficacia.

Eficiencia, se refiere al logro de una mejor calidad de servicio cuando se utilizan los recursos de manera responsable, el agua, el combustible y la electricidad se utilizan en las cantidades y proporciones necesarias sin desperdiciar (Serpa, 2019). También, significa mejorar los aspectos sociales del trabajo, incluidas las condiciones de trabajo y la seguridad (Tukhtabae et al., 2021).es un importante indicador financiero y económico de la producción laboral (Ostaev et al., 2019). Uno de los recursos intelectuales más importantes es el recurso humano. Sin embargo, en el entorno económico digital, la mayoría de las actividades humanas están relacionadas con el proceso de la información y el conocimiento, cambiando así la estructura del empleo y creando nuevos puestos de trabajo de

alta calidad. Esto lleva a que el potencial creativo de los empleados y su conocimiento sean cada vez más importantes para el crecimiento de la eficiencia en el trabajo (Potekhina, 2020).

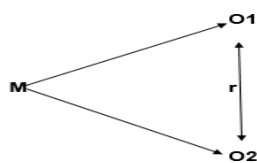
Eficacia, está referido a los objetivos propuestos de la empresa que se logran efectivamente (Serpa, 2019). Significa tener “la cualidad de hacer lo que se supone que se debe hacer” o, en otras palabras, ser capaz de “lograr el efecto deseado o esperado” (Real Academia Española [RAE], 2022). Cuando se habla de productividad, se refiere a la capacidad que tiene un equipo de trabajo para completar las tareas que se le asignan en menos tiempo posible y consumir la cantidad mínima de recursos (Machuca, 2022). Aludiendo a la capacidad de lograr objetivos independientemente si los recursos se utilizan de manera óptima (Gestión, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básico enfocado cuantitativamente. Conforme los autores Sánchez et al. (2018) la investigación básica busca principios y leyes científicas, y ser capaz de organizar teorías científicas. También se conoce como investigación científica básica, el cual se basa en buscar conocimientos nuevos, no teniendo un propósito práctico específico e inmediato. Por otro lado, en enfoque cuantitativo está basado en medidas numéricas. La investigación de este enfoque usa el recopilar y analizar cada dato tratando de responder cada pregunta del estudio, probando las hipótesis planteadas anteriormente, y basándose en medidas numéricas y, frecuentemente, a emplear la estadística, permitiendo determinar exactamente el patrón conductual en las poblaciones (Sánchez et al., 2018).

Asimismo, se tuvo como diseño no experimental de corte transversal. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) establecen que un diseño no experimental transversal resulta un estudio realizado sin manipular deliberadamente las variables. Por lo tanto, desde este estudio, no son alteradas de forma deliberada la variable independiente permitiendo observar el impacto sobre demás variables. Asimismo, el acopio de datos es realizada en cierto momento específico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Un diseño no experimental transversal descriptivo resulta un estudio donde se examina cómo inciden ciertas categorías, patrones o niveles en una o varias variables sobre cierta población, resultan investigaciones descriptivas puramente. Por otro lado, un diseño no experimental transversal correlacional-causal resulta un diseño donde se describe la relación para más de dos conceptos, categorías o variables en determinado momento, pudiendo ser en terminología relacionada o basándose en relaciones causales (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



Donde:

m: Muestra

V1: Desempeño laboral

V2: Productividad

r: Correlación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables consideradas en el presente estudio fueron:

V1: Desempeño laboral. - Comportamiento del trabajador, esta actuación es situacional, varía de trabajador a trabajador y depende de la gran cantidad de condiciones que lo afectan. El valor de la percepción y la recompensa depende de la percepción del deseo de un individuo y determina el esfuerzo que una persona está dispuesta a realizar. Se convierte en una perfecta relación costo-beneficio (Chiavenato, 2011).

V2: Productividad. - Situación de organización social: una mayor productividad no proviene de más trabajo, sino de una visión colaborativa relacionada con la seguridad (Chiavenato, 2011).

La operacionalización de variables (ver anexo 2), viene a ser una definición concreta y concisa de la operación de clasificar observaciones. Es un método para especificar el significado de un concepto o construcción especificando las actividades u "operaciones" necesarias para medirlo (Sánchez et al., 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es una agrupación compuesta por cada elemento que posee cualidades en común. Es la suma de una serie de casos o elementos, pudiendo ser personas, objetos y sucesos, siempre coincidiendo en ciertas cualidades o criterios; y se pueden identificar dentro del tema por estudiar, participando en cada hipótesis del estudio (Sánchez et al., 2018). En este estudio se consideró como población a 1080 personas entre funcionarios, empleados y obreros de la sede principal del servicio de agua y alcantarillado en Lima.

Además, una muestra se define como una agrupación compuesta con personas o casos recogidos de cierta población conforme un procedimiento del muestreo probabilístico o no probabilístico (Sánchez et al., 2018). En este estudio se consideraron a 284 personas (86 funcionarios, 98 empleados y 100 obreros) de la sede principal de servicio de alcantarillado y agua en Lima.

Asimismo, el muestreo resulta la totalidad de operaciones generadas para investigar cómo se distribuyen algunas características dentro de una población conocida como muestra (Sánchez et al., 2018). En la investigación a efectos de seleccionar la muestra se acudió al muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple en vista que este tipo de muestreo estadístico garantiza que cada caso o individuo en la población tiene una misma probabilidad para ser escogida. Es utilizada cuando se conoce el marco muestral y los valores de la variable que se mide están uniformemente distribuidos. Resulta el método para seleccionar las muestras donde cada unidad es seleccionada individualmente de forma directa mediante el procedimiento aleatorio (Sánchez et al., 2018).

$$n = \frac{N}{1 + \frac{(d^2)(N-1)}{z_{\alpha/2}^2 pq}}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

Z= Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada.

q = Probabilidad de fracaso

d = Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

n = 284

$$n = \frac{1080}{1 + \frac{(0.05^2)(1080 - 1)}{(1.96^2)(0.95)}} = 284$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica para recolectar datos se empleó a la encuesta que es un proceso realizado en un método de encuesta por muestreo utilizando cierta herramienta para recopilar datos, consistiendo en una serie conjunto de ítems o interrogantes, teniendo como finalidad acopiar datos fácticos de la muestra identificada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Asimismo, se empleó como instrumento de recolección al cuestionario que es una herramienta de estudio para la recolección de datos, se puede suministrar presencial o virtualmente. También es considerado como técnica indirecta de recogida de datos. Resulta ser redactado de manera de consulta, donde son adquiridos datos referentes a la variable por estudiar (Sánchez et al., 2018). Para medir las variables desempeño laboral y productividad se empleó un cuestionario de 20 ítems estructurados de cada dimensión, variable e indicador conforme una escala de Likert teniendo opciones politómicas.

Para la validación del instrumento, fue realizado por criterio de jueces expertos en cantidad de tres con el grado de magíster o doctorado. La validez es la apreciación dada por los especialistas respecto a los ítems del instrumento que cumplan con los criterios de claridad, pertinencia y relevancia.

Por otro lado, la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach en un instrumento politómico. La confiabilidad viene a ser la prueba de consistencia interna de los instrumentos para su aplicación, la misma que se realiza a través de los programas estadísticos.

3.5. Procedimientos

Primero: Se realizó una revisión minuciosa de las teorías, conceptos y definiciones relacionadas a las variables de investigación, las mismas que fueron plasmados en el proyecto de tesis.

Segundo: Para efectos de la ejecución de la tesis se elaboraron los instrumentos, posteriormente fueron corroboradas a través del criterio de jueces especialistas, seguidamente se solicitó autorización al Gerente de Recursos Humanos de la sede principal del servicio de agua y alcantarillado en Lima, una vez autorizado se coordinó con los colaboradores para la firma del consentimiento informado, con la cual autorizaron su participación.

Tercero: Las preguntas del cuestionario fueron tabuladas en el Google Forms, generándose el link, las mismas que fueron remitidas al cada E-mail, número de celular, redes sociales, WhatsApp u otro medio a fin de ser llenado por los colaboradores.

Cuarto: Una vez recepcionado las respuestas de los participantes, fueron exportados al Microsoft Office Excel, procediéndose a realizar los promedios, sumas y por último se exportaron al programa estadística SPSS 26 en su versión español, con la cual se elaboraron los resultados descriptivos e inferenciales.

3.6. Método de análisis de datos

El método estadístico fue el método empleado a través del programa estadístico SPSS 26 con la cual se realizaron los resultados descriptivos e inferenciales.

El análisis descriptivo comprendió desde la tabulación de las respuestas codificadas de los dos cuestionarios que miden las variables rendimiento laboral y productividad, seguido se realizó una prueba de confiabilidad de las herramientas mediante un coeficiente de Alpha de Cronbach y de la misma forma se procesaron las tablas y figuras de resultados indicando la frecuencia y porcentaje correspondiente por cada dimensión de ambas variables de las mismas que se realizaron la interpretación descriptiva.

Para el análisis inferencial se realizó a través del programa estadístico SPSS 26 la prueba de normalidad a fin de determinar qué prueba estadística emplear, en nuestro caso se inclinó por la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por tener una muestra superior a cincuenta, seguido se optó por la prueba estadística de Rho de Spearman. Por último, se realizó las interpretaciones correspondientes

de las pruebas de hipótesis general y específicas conforme al nivel de correlación y significancia correspondiente.

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo de la investigación el comportamiento de la investigadora estuvo ceñido a los lineamientos estipulado desde la guía para investigación de la Universidad Cesar Vallejo (UCV) y se han ceñido a la normativa internacional de la *American Psychological Association* (APA) que determina el citado correcto de cada autor sobre la teoría plasmada en la investigación con el propósito de salvaguardar los derechos del autor y así prevenir la comisión de delitos relacionados con los derechos del autor. Finalmente se respetaron los principios éticos de la investigación conforme a la Salud Familiar Internacional (por sus siglas en inglés FHI, 2022): El principio del respeto por las personas: Este principio indica que todo ser humano es autónomo y libre de determinar su participación o no en el estudio, las mismas que se debe respetar haciendo firmar un consentimiento informado.

El principio de beneficencia: Este principio se orienta a no hacer daño, previniendo los riesgos y beneficios que acarrea dicha investigación para los participantes, la misma será salvaguardado en vista que las encuestas aplicadas serán anónimas y de uso exclusivo con fines académicos.

El principio de justicia: Este principio está dirigido a que los participantes deberán ser seleccionado sin distinción alguna, por raza, sexo, color, ideología o idioma, debido a ello se aplicará el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla1

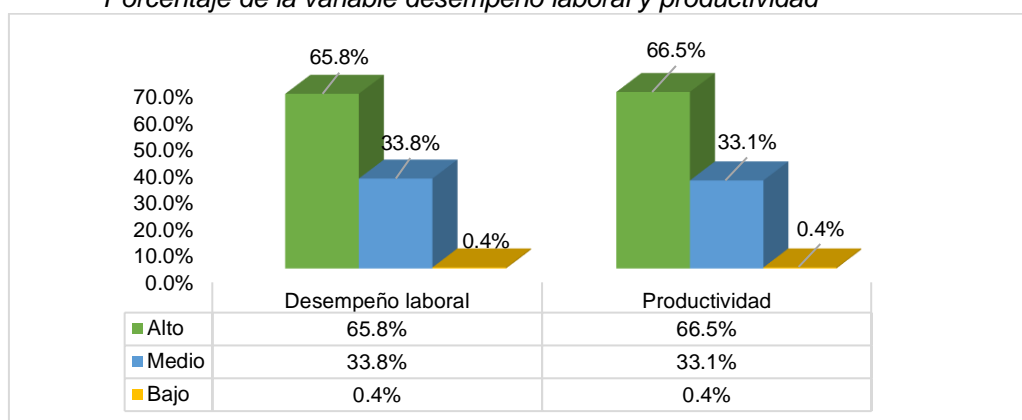
Niveles de la variable desempeño laboral y productividad

Nivel	Desempeño laboral		Productividad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	187	65,8	189	66,5
Medio	96	33,8	94	33,1
Bajo	1	,4	1	,4
Total	284	100,0	284	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura1

Porcentaje de la variable desempeño laboral y productividad



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados indicados en la Tabla 1 y Figura 1 de haber encuestado a 284 colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado en Lima, para la variable desempeño laboral se evidencio en el nivel alto 65,8%, en el nivel medio 33,08% y un 0.4% un nivel bajo ante la variable productividad en el nivel alto se evidenció 66,5%, en el nivel medio 33,1% y en el nivel bajo 0,4%, predominando en ambas variables el nivel alto por lo que se puede concluir que el desempeño laboral fue alto en los trabajadores como consecuencia hubo una alta productividad en los colaboradores de la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima durante el año 2021.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de hipótesis general

HG: El desempeño laboral está relacionada de forma significativa a la productividad en los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado en Lima 2021.

H0: El desempeño laboral **NO** está relacionada de forma significativa a la productividad en los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado en Lima 2021.

Nivel de significancia:

0.05 = 5% margen de error estimado, 95% de confiabilidad.

Lectura de P. valor:

Si p-valor \leq 0.05, entonces se rechaza la Ho

Si p-valor $>$ 0.05, entonces se acepta la Ho

Utilización del estadístico de prueba:

Tabla2

Correlación entre desempeño laboral y productividad

			Desempeño laboral	Productividad laboral
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	284	284
	Productividad	Coeficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	284	284

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

Fuente: Elaboración Propia

Decisión estadística: Se halla la correlación moderada y positiva para la variable desempeño laboral con productividad teniendo un Rho=0,546 (54,6%) y p=0,000<0,05 (5%) consecuentemente se acepta la hipótesis general y es rechazada la hipótesis nula.

Conclusión estadística: El desempeño laboral está relacionado significativamente a la productividad del colaborador en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado en Lima 2021.

4.2.2. Prueba de hipótesis específico 1

HE1: Las habilidades está relacionada de forma significativa a la productividad en los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

H0: Las habilidades **NO** está relacionada de forma significativa a la productividad en los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

Nivel de significancia:

0.05 = 5% margen de error estimado, 95% de confiabilidad.

Lectura de P. valor:

Si p-valor \leq 0.05, entonces se rechaza la Ho

Si p-valor $>$ 0.05, entonces se acepta la Ho

Utilización del estadístico de prueba:

Tabla3
Correlación entre habilidades y productividad

			Habilidades	Productividad laboral
Rho de Spearman	Habilidades	Coefficiente de correlación	1,000	,406**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	284	284
	Productividad	Coefficiente de correlación	,406**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	284	284

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

Fuente: Elaboración Propia

Decisión estadística: Se halla la correlación moderada y positiva para la dimensión habilidades junto a la variable productividad teniendo un Rho=0,406 (40,6%) y p=0,000<0,05 (5%) se procede a aceptar la hipótesis específica 1 y rechazando hipótesis nula.

Conclusión estadística: Las habilidades se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

4.2.3. Prueba de hipótesis específico 2

HE2: El conocimiento está relacionada de forma significativa a la productividad en los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

H0: El conocimiento **NO** está relacionada de forma significativa a la productividad en los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

Nivel de significancia:

0.05 = 5% margen de error estimado, 95% de confiabilidad.

Lectura de P. valor:

Si p-valor \leq 0.05, entonces se rechaza la Ho

Si p-valor $>$ 0.05, entonces se acepta la Ho

Utilización del estadístico de prueba:

Tabla4
Correlación entre conocimiento y productividad

		Conocimiento		Productividad laboral	
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,406**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	284	284	
	Productividad	Coeficiente de correlación	,406**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	284	284	

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

Fuente: Elaboración Propia

Decisión estadística: Se halla una correlación positiva moderada de la dimensión conocimiento con la variable productividad con Rho=0,406 (40,6%) y p=0,000<0,05 (5%) con ello aceptando la hipótesis específica 2 y rechazando hipótesis nula.

Conclusión estadística: El conocimiento se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

HE3: El compromiso está relacionada de forma significativa a la productividad de los colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021.

H0: El compromiso **NO** está relacionada de forma significativa a la productividad de los colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021.

Nivel de significancia:

0.05 = 5% margen de error estimado, 95% de confiabilidad.

Lectura de P. valor:

Si p-valor \leq 0.05, entonces se rechaza la Ho

Si p-valor $>$ 0.05, entonces se acepta la Ho

Utilización del estadístico de prueba:

Tabla5
Correlación entre compromiso y productividad

			Compromiso	Productividad laboral
Rho de Spearman	Compromiso	Coefficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	284	284
	Productividad	Coefficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	284	284

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

Fuente: Elaboración Propia

Decisión estadística: Se halla una correlación positiva moderada entre la dimensión compromiso y la variable productividad con Rho=0,480 (48%) y p=0,000<0,05 (5%) con ello aceptando la hipótesis específica 3 y rechazando hipótesis nula.

Conclusión estadística: El compromiso se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

4.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

HE4: La motivación está relacionada de forma significativa a la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

H0: La motivación **NO** está relacionada de forma significativa a la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

Nivel de significancia:

0.05 = 5% margen de error estimado, 95% de confiabilidad.

Lectura de P. valor:

Si p-valor \leq 0.05, entonces se rechaza la Ho

Si p-valor $>$ 0.05, entonces se acepta la Ho

Utilización del estadístico de prueba:

Tabla6
Correlación entre motivación y productividad

			Motivación	Productividad laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	284	284
	Productividad	Coefficiente de correlación	,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	284	284

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

Fuente: Elaboración Propia

Decisión estadística: Se halla una correlación positiva moderada entre la dimensión motivación y la variable productividad con Rho=0,475 (47,5%) y p=0,000<0,05 (5%) con ello aceptando la hipótesis específica 4 y rechazando hipótesis nula.

Conclusión estadística: La motivación se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

V. DISCUSIÓN

En esta parte se presentó la discusión de resultados con los antecedentes indicados en el estudio sobre el objetivo general de haber encuestado a 284 colaboradores de la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima, obteniéndose como resultados de la variable desempeño laboral dentro del nivel alto 65,8% frente a la variable productividad dentro del nivel alto 66,5%. Asimismo, de haber realizado el contrastar las hipótesis mediante una correlación de Rho de Spearman donde fue obtenido la correlación positiva moderada para la variable desempeño laboral y productividad con $Rho=0,546$ (54,6%) y una significancia de $p=0,000 < 0,05$ (5%), por consiguiente, se concluyó que el desempeño laboral estuvo relacionado de forma significativa a la productividad del colaborador en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

Concordando con los resultados de la investigación de Ulloa (2021) quien en su investigación obtuvo por resultados una relación positiva moderada entre la variable desempeño laboral y productividad con un coeficiente de $Rho=0,555$ y $p=0,05$, de la misma forma se concordó con los resultados de Yanac (2018) quien en su investigación dedujo que hay correlación del rendimiento laboral con la productividad; debido a la pauta para decidir es rechazada su hipótesis nula, aceptándose su hipótesis alterna al encontrarse una significancia de 0.000 siendo menor que la significancia de 0.05 para el trabajo.

De la misma manera se coincidieron con los resultados de la investigación de Burga y Wiesse (2018) quienes hallaron por resultados, la correlación de Pearson aplicada a ambas variables fue significativa ($p < 0,05$). Por ende, concluyeron que hay una correlación significativa y moderada ($r = 0.604$) para la variable motivación y desempeño en los ejecutivos de compañías agroindustriales ubicadas en Lambayeque. Por lo tanto, tener una buena motivación incide sobre el correcto rendimiento de cada empleado administrativo. Además, el coeficiente de determinación mediante la prueba Rho de Spearman fue 0,641, confirmando ello la existencia de positiva correlación para ambas variables. En la misma se coincidió con los resultados de la investigación de Gómez (2018) quien en su investigación sobre la relación del rendimiento con productividad laboral halló por resultados una la correlación de Spearman para ambas variables al evaluar el desempeño y

productividad laboral, logrando un resultado positivo al tener un valor de 0,884 para las dos variables.

Por otro lado, discrepando con los resultados de la investigación de Ferguson (2021) quien concluyó que la mayoría de los encuestados sentía que la capacitación no tenía impacto en su productividad o habilidades laborales, además los empleados se patrocinan a sí mismos para adquirir nuevas destrezas, conocimientos y habilidades a través de programas de educación formal. Sin embargo, estos empleados no son ascendidos o mejorados porque la mayoría de las veces sus programas se consideran no aprobados por la dirección y, por tanto, irrelevantes para el trabajo de los puestos en Ghana.

Seguidamente se presenta la discusión de cada resultado relacionado al objetivo específico 1, teniéndose como resultado sobre la dimensión habilidad a nivel alto 51,8% ante la variable productividad dentro del nivel alto 66,5%. Asimismo, de haber realizado la contrastación de hipótesis mediante la correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo una positiva correlación moderada para la dimensión habilidades y la variable productividad con $Rho=0,406$ (40,6%) junto a la significancia de $p=0,000 < 0,05$ (5%), por lo que se concluyó que las habilidades están relacionadas de forma significativa a la productividad del colaborador en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021.

Coincidiendo con los resultados de la investigación de Guatemal y Regalado (2020) quienes concluyeron que existe una relación entre estas categorías: capacidad y productividad, pues según la correlación de Spearman refleja el valor de 0.68. Del mismo modo, la conducta al igual que las destrezas y competencias se relacionan a la productividad con 0,46 y 0,48 de forma respectiva; ambos valores establecen una positiva correlación. De igual forma hubo coincidencia con el resultado de Zuzunaga (2021) En su investigación concluyó con la existencia de relación de innovación con desempeño laboral entre los empleados en una compañía sobre fast food de Lima Metropolitana en el 2019, pues conforme al analizar la significación $R=0.795$ resultó alto. Por consiguiente, si hay un mayor aumento en el rendimiento debido a una mejor herramienta para la tarea del trabajo, el desempeño del trabajo aumentará, lo que resultará en una mayor producción e ingresos por ventas.

De igual forma se coincidió con los resultados de la investigación de Serpa (2019) quien concluyó con la existencia de correlación significativa del rendimiento laboral con su productividad del trabajador en Juan Galindo SLU ubicado en San Martín de Porres durante el 2017, donde el valor de retorno de la correlación Spearman de 0.949 representa una correlación positiva muy alta.

Asimismo, fue presentada la discusión de resultados referente al objetivo específico 2, obteniéndose como resultados en la dimensión conocimiento en el nivel alto 54,6% ante la variable productividad con nivel alto 66,5%. Asimismo, de haber realizado la contrastación de hipótesis mediante la correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo una positiva correlación moderada de la dimensión conocimiento con la variable productividad con $Rho=0,406$ (40,6%) junto a una significancia en $p=0,000 < 0,05$ (5%), por consiguiente, se concluye que el conocimiento está relacionado significativamente a la productividad del colaborador en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021.

Coincidiendo con los resultados de Yanac (2018) quien en su investigación dedujo que hay correlación del rendimiento laboral con la productividad; debido a la pauta para decidir es rechazada su hipótesis nula, aceptándose su hipótesis alterna al encontrarse una significancia de 0.000 siendo menor que la significancia de 0.05 para el trabajo. En la misma se concordó con los resultados de la investigación de Ulloa (2021) quien en su investigación obtuvo por resultados una relación positiva moderada entre la variable desempeño laboral y productividad con un coeficiente de $Rho=0,555$ y $p=0,05$.

En la misma se concordó con los resultados de la investigación de Guatemala y Regalado (2020) quienes concluyeron que existe una relación entre estas categorías: capacidad y productividad, pues según la correlación de Spearman refleja el valor de 0.68. Del mismo modo, la conducta al igual que las destrezas y competencias se relacionan a la productividad con 0,46 y 0,48 de forma respectiva; ambos valores establecen una positiva correlación. Por otro lado, discrepando con los resultados de la investigación de Ferguson (2021) quien concluyó que la mayoría de los encuestados sentía que la capacitación no tenía impacto en su productividad o habilidades laborales, además los empleados se patrocinan a sí mismos para adquirir nuevas. destrezas, conocimientos y habilidades a través de

programas de educación formal. Sin embargo, estos empleados no son ascendidos o mejorados porque la mayoría de las veces sus programas se consideran no aprobados por la dirección y, por tanto, irrelevantes para el trabajo de los puestos en Ghana.

De la misma forma fue presentada la discusión de resultados relacionado al objetivo específico 3, donde se obtuvo por resultados para la dimensión compromiso en el nivel alto 62% ante la variable productividad con nivel alto 66,5%. Asimismo, de haber realizado la contrastación la hipótesis mediante una correlación Rho de Spearman donde se obtuvo la positiva correlación moderada de la dimensión compromiso con la variable productividad de $Rho=0,480$ (48%) y una significancia de $p=0,000<0,05$ (5%), por consiguiente, se concluyó que el compromiso está relacionado significativamente a la productividad del colaborador en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado en Lima 2021.

Coincidiendo con el resultado del estudio de Sánchez et al. (2018) quienes concluyeron que existía correlación entre el desempeño laboral y la productividad, ya que el 83% de los empleados de la tortillería tenían un desempeño aceptable, lo que se reflejaba en la durabilidad del negocio, pero se determinó que el 15% de los empleados necesitaban prestar atención para mejorar. el porcentaje de rendimiento, que se refleja en una mejor producción, gestión y ventas para asegurar el funcionamiento a largo plazo de la empresa. Asimismo, se coincidió con el resultado de Bohórquez et al. (2020) quienes concluyeron que el 100% de los trabajadores indicaron que sus habilidades y conocimientos eran suficientes para contribuir al desarrollo de las actividades encomendadas; y el 100% de los trabajadores mencionaron eficacia y eficiencia al realizar sus funciones diarias. Entonces, con la suficiente motivación, esto tendrá una buena impresión sobre el rendimiento laboral de los colaboradores en el GAD Municipal en Salinas.

Por último, fue presentada la discusión de resultados relacionado al objetivo específico 4, obteniéndose como resultado para la dimensión motivación con nivel alto 56,3% ante la variable productividad dentro del nivel alto 66,5%. Asimismo, de haber realizado la contrastación de hipótesis a través de la correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión motivación y la variable productividad con $Rho=0,475$ (47,5%) y una significancia

de $p=0,000<0,05$ (5%), por lo que se concluyó que la motivación se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021.

Coincidiendo con los resultados de Kitila (2019) quien en su investigación llegó a la conclusión de que el resultado vinculado a lo laboral, específicamente el ausentismo, pueden verse influidos de forma positiva por los esfuerzos en promocionar la salud, incluyendo elementos que apuntan a un entorno físico junto a la configuración organizativa del lugar de trabajo. De la misma forma se coincidió con los resultados del estudio de Burga y Wiese (2018) quienes hallaron por resultados una correlación de Pearson significativa ($p < 0,05$). Concluyendo que hay una correlación moderadamente significativa ($r = 0.604$) entre las variables motivación y desempeño de los ejecutivos de empresas agroindustriales de la región Lambayeque. Por lo tanto, tener una buena motivación incide en el buen desempeño de sus empleados dentro del área administrativa. Tener una alta motivación también le permite a una empresa lograr un desempeño laboral adecuado en términos de productividad y eficiencia en beneficio de sí misma y de sus empleados.

De igual modo se coincidió con los resultados de la investigación de Burga y Wiese (2018) hallaron por resultados, la correlación de Pearson aplicada a ambas variables fue significativa ($p < 0,05$). Por ende, concluyeron que hay una correlación significativa y moderada ($r = 0.604$) para la variable motivación y desempeño en los ejecutivos de compañías agroindustriales ubicadas en Lambayeque. Por lo tanto, tener una buena motivación incide sobre el correcto rendimiento de cada empleado administrativo. De la misma manera, al contar con una motivación alta le permite a una compañía alcanzar un adecuado desempeño en términos de productividad y eficiencia en beneficio de sí misma y de los colaboradores. Finalmente se coincidió con los resultados de Durand y Romero (2019) quienes en su estudio sobre la motivación laboral que incremente la productividad de cada colaborador encuestó a 11 trabajadores concluyendo que los factores motivadores tales como: salarios, capacitación, desarrollo laboral y rotación resultan factores de relevancia que logran afectar el rendimiento del colaborador, donde las mejoras en productividad dependen de aquellos factores.

Por otro lado, se discrepó con Betancourt y Ramírez (2019) quienes en su estudio sobre evaluación del impacto de la motivación sobre la productividad concluyó que existen insuficiencias de diferentes índoles, que repercuten negativamente sobre la motivación en los trabajadores y a su vez sobre el desempeño laboral. Igualmente se discrepó con los resultados de la investigación de Ferguson (2021) quien concluyó que la mayoría de los encuestados sentía que la capacitación no tenía impacto en su productividad o habilidades laborales, además los empleados se patrocinan a sí mismos para adquirir nuevas destrezas, conocimientos y habilidades a través de programas de educación formal. Sin embargo, estos empleados no son ascendidos o mejorados porque la mayoría de las veces sus programas se consideran no aprobados por la dirección y, por tanto, irrelevantes para el trabajo de los puestos en Ghana.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Respecto al objetivo general se obtuvo por resultados para la variable desempeño laboral en el nivel alto 65,8% frente a la variable productividad en el nivel alto 66,5%. Asimismo, de haber realizado la contrastación de hipótesis a través de la correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo una correlación positiva moderada entre las variables desempeño laboral y productividad con $Rho=0,546$ (54,6%) y una significancia de $p=0,000<0,05$ (5%). Concluyendo que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.

Segundo: Relacionado al objetivo específico 1, se obtuvo por resultados para la dimensión habilidad en el nivel alto 51,8% frente a la variable productividad en el nivel alto 66,5%. Asimismo, de haber realizado la contrastación de hipótesis a través de la correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión habilidades y la variable productividad con $Rho=0,406$ (40,6%) y una significancia de $p=0,000<0,05$ (5%). Concluyendo que las habilidades se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021.

Tercero: Respecto al objetivo específico 2, se obtuvo por resultados para la dimensión conocimiento en el nivel alto 54,6% frente a la variable productividad en el nivel alto 66,5%. Asimismo, de haber realizado la contrastación de hipótesis a través de la correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión conocimiento y la variable productividad con $Rho=0,406$ (40,6%) y una significancia de $p=0,000<0,05$ (5%). Concluyendo que el conocimiento se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021.

Cuarto: Relacionado al objetivo específico 3, se obtuvo por resultados para la dimensión compromiso en el nivel alto 62% frente a la variable productividad en el nivel alto 66,5%. Asimismo, de haber realizado la contrastación de hipótesis a través de la correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión compromiso y la variable productividad con $Rho=0,480$ (48%) y una significancia de $p=0,000<0,05$ (5%). Concluyendo que el compromiso se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021.

Quinto: Por último, sobre el objetivo específico 4, se obtuvo por resultados para la dimensión motivación en el nivel alto 56,3% frente a la variable productividad en el nivel alto 66,5%. Asimismo, de haber realizado la contrastación de hipótesis a través de la correlación de Rho de Spearman donde se obtuvo una correlación positiva moderada entre la dimensión motivación y la variable productividad con $Rho=0,475$ (47,5%) y una significancia de $p=0,000<0,05$ (5%). Concluyendo que la motivación se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: A partir de los resultados se recomienda al personal directivo del servicio de agua y alcantarillado de Lima implementar y programar capacitaciones permanentes para el adecuado desempeño laboral a fin de optimizar la producción y como consecuencia lograr los objetivos institucionales.

Segundo: Para mantener constancia, se recomienda al personal capacitarse permanentemente a fin de potenciar sus habilidades para un adecuado desempeño laboral.

Tercero: A partir de los resultados se recomienda al personal directivo realizar evaluaciones permanentes a fin de saber el nivel de conocimiento del personal en el desempeño de sus funciones.

Cuarto: Se recomienda al personal mayor compromiso con la institución a fin de lograr los propósitos institucionales a corto y largo plazo.

Quinto: Finalmente se recomienda al personal directivo propiciar actividades motivacionales para los trabajadores a fin de confraternizar y lograr una cohesión institucional.

Sexto: Con relación a la Gestión Pública se recomienda que, en las entidades públicas deben considerar el desempeño laboral como una gestión de rendimiento que permita el alcance de los objetivos propuestos, los mismos que deben estar alineados desde el nivel operativo hasta los directivos, adaptándose a los nuevos cambios, mostrando sus habilidades y conocimientos, siendo motivados, lo cual contribuirá con una mejor productividad.

Séptima: En la parte académica se recomienda implementar un proceso paralelo de coaching que permita desarrollar ciertas habilidades y conocimientos a fin de desarrollar mejores capacidades para el desempeño laboral, logrando que mediante la motivación se pueda interactuar entre sí, practicando empatía e identificando las dificultades a tiempo, con el

objetivo de alcanzar las metas, las cuales se verán reflejadas a través del desempeño laboral.

Octava: En el aspecto político, se recomienda establecer políticas para formalizar el empleo donde los ciudadanos se sientan protegidos mediante los derechos laborales. De esta manera se busca fortalecer el capital humano a fin de propiciar ganancias de productividad, dentro de un contexto de provisión de servicios públicos que estén basados en fortalecimiento de capacidades, cuyo aprendizaje se vean reflejadas en el desarrollo de sus habilidades para solucionar problemas y mejorar su propio desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ares Parra, A., & Gómez Gómez, F. (2008). Conductas de Ciudadanía Organizacional y la Confianza en la Construcción de Equipos de Trabajo. *Escuela Universitaria de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid*,
https://eprints.ucm.es/id/eprint/9613/1/Conductas_de_Ciudadan%C3%ADa_Organizacional_y_la_Confianza_en_la_Construcci%C3%B3n_de_Equipos_de_Trabajo_Trabajo_Social_2008_25.pdf
- Attendacebot. (6 de august de 2021). *200 Helpful Performance Review Phrases*:
https://www.attendancebot.com/blog/performance-review-phrases/#Job_Knowledge
- Baharin, R., Syah Aji, R. H., Yussof, I., & Saukani, N. M. (2020). Impact of Human Resource Investment on Labor Productivity in Indonesia. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, *XIII(1)*, 139-164. doi:10.22059/ijms.2019.280284.673616
- Baljoon, R. A., Banjar, H. E., & Banakhar, M. A. (2018). Nurses' Work Motivation and the Factors Affecting It: A Scoping Review. *International Journal of Nursing & Clinical Practices*, *V(277)*, 1-10. doi:<https://doi.org/10.15344/2394-4978/2018/277>
- Basalamah, M. S., & As'ad, A. (marzo-julio de 2021). Antecedent and Consequence the Human Resources Management Factors on Civil Servant Performance. *Human Resource Management*, *I(2)*, 94-103. doi:10.52970/grhrm.v1i2.54
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, *VII(1)*, 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Betancourt Almaguer, A., & Ramirez Pérez, M. (marzo de 2019). *Evaluación del impacto de la "motivación" sobre la productividad" y el desempeño laboral en el Centro Universitario Municipal de Jobabo*:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/motivacion-productividad-laboral.html>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

Burga Vásquez, G., & Wiese Eslava, S. J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*. [tesis Titulación], Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf

Burga Vasquez, G., & Wiese Eslava, S. J. (2018). *Motivacion y desempeño laboral del presonal administrativo en una empresa agroindustrial de la region lambayeque*. [Tesis posgrado, Universidad Catolica Santa Toribio de Mogrovejo, Chiclayo,Perú].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf

Cancino, V. E., & Márquez, T. S. (2015). Evaluación de Desempeño de la Función Académica: Análisis de un Sistema en el Contexto Universitario Chileno. *Formación Universitaria*, VIII(3), 35-46. doi:10.4067/S0718-50062015000300005

Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. d. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, XIV(4), 188-197. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). México, México: McGraw Hill.
https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS_Chiavenato_9na_ed

- Das Swain, V., Saha, K., Rajvanshy, H., Sirigiri, A., Gregg, J. M., Lin, S., . . . Choudhury, M. (2019). A person-centered multi-sensor approach to understanding the role of daily activities on job performance with organizational people. *ACM Proceedings on Interactive, Mobile, Wearable and Ubiquitous Technologies, III(4)*, 1-27. doi:10.1145/3369828
- De Cuyper, N., Schreurs, B., De Witte, H., & Selenko, E. (2020). Impact of job insecurity on job performance Introduction. *Guest editorial, XXV(3)*, 221-228. doi:10.1108/CDI-06-2020-332
- Durand Alvarez, L. E., & Romero Maita, R. F. (2019). *Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo*. [tesis de Titulación], Universidad Continental, Huancayo, Perú.https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7029/2/1_V_FCE_308_Durand_Alvarez_2019.pdf
- Ferguson Laing, I. (July de 2021). The impact of training and development on worker performance and productivity in public sector organizations: A case study of Ghana ports and harbours authority. *Internacional Research Journal of Business and Strategic Management, 2(2)*, 438-449.<https://irjp.org/index.php/irjbsm/article/view/52/64>
- FHI. (11 de julio de 2022). *Tres principios fundamentales de la ética de la investigación*: <https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETC-CR/sp/RH/Training/trainmat/ethicscurr/RETCCRSsp/ss/Contents/SectionIV/b4sl32.htm>
- Gallardo Gallardo, M. I., Herrán Peñafiel, J. W., & Carrera Viver, G. J. (2019). Carga mental y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial. *Revista Científica Retos de la Ciencia, III(6)*, 26-44.<https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/263/139>
- Gestión. (10 de abril de 2022). Management & Empleo. *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia?* <https://gestion.pe/economia/management->

empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-
conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/

Gomez Cordova, D. (2018). *Relación de la evaluación de desempeño laboral y productividad laboral en la empresa supermercados peruanos S.A. Sucursal Plaza Vea Cajamarca-2018*. [tesis de Titulación], Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21312/Gomez%20Cordova%20Diana.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Gorriti Bontigui, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, XXIII(3), 367-387.

<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>

Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, IV(6), 13-26. doi:10.33386/593dp.2019.6.139

Guatemal Pupiales, N. A., & Regalado Goyes, C. E. (2020). *Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la Productividad organizacional*. [Tesis pregrado, Universidad Tecnica del Norte, Ibarra, Ecuador].<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11628/2/02%20ICO%20778%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>

Huie, C. P., Cassaberry, T., & Rivera, A. K. (2020). The Impact of Tacit Knowledge Sharing on Job Performance. *International Journal on Social and Education Sciences*, III(1), 34-40.<https://www.ijonses.net/index.php/ijonses>

- Indeed. (24 de mayo de 2022). *15 Professional Skills (Plus Definition and Tips)*:
<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/professional-skills>
- Irfan, M., Zahoor, H., Abbas, M., & Ali, Y. (2020). Determinants of labor productivity for building projects in Pakistan. *Journal of Construction Engineering, Management & Innovation*, *III(2)*, 85-100.
 doi:10.31462/jcemi.2020.02085100
- Kitila, E. (2019). The effectiveness of workplace nutrition and physical activity interventions in improving productivity, work performance and workability: a systematic review. *BMC Public Health*, *19(1676)*, 1-12.
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12889-019-8033-1.pdf>
- Krijgsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, *XXII(149)*, 1-17. doi:10.1186/s12913-021-07357-5
- Livias Pineda , A. T. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Acochaca, provincia de Asuncion, departamento de Ancash, 2019*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo", Huaraz, Perú].
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4220/T033_46184140_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luna Cárdenas, J. (24 de mayo de 2022). *Desempeño del Mercado Laboral peruano: Resultados en 2020*.
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-anual-laboral-001.pdf>
- Ma, Y., Zhang, Q., & Yin, H. (2020). Environmental management and labor productivity: The moderating role of quality management. *Journal of Environmental Management*, *CCLV*. doi:10.1016/j.jenvman.2019.109795
- Machuca, F. (2022). Crehana. *Eficiencia laboral: ¿qué esperas para aplicar el secreto de las empresas rentables y exitosas?*
<https://www.crehana.com/pe/blog/empleabilidad/eficiencia-laboral/>

- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, XI(5), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Mendoza Alayo, C. J. (2018). *Competencias laborales genéricas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la Corte Superior de Justicia de La Libertad - Trujillo, 2017*. [Tesis posgrado, Trujillo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17672/mendoza_ac.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 1-11. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Moreno Villegas, J. (23 de abril de 2022). *Teorías del desempeño laboral*: https://www.academia.edu/40516021/Teor%C3%ADas_del_desempe%C3%B1o_laboral
- MTPE. (2021). *Resolución Directoral general N° 0083-2021-MTPE/3/19: Protocolo de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales*: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2286475/RDG-0083-2021%20Y_%20ProtocoloDeECCL-Actualizacion.pdf
- OIT. (24 de mayo de 2021). *Perú*: <https://www.ilo.org/lima/paises/per%C3%BA/lang--es/index.htm>
- OIT. (16 de abril de 2022). *Organización Internacional de Trabajo*: <https://ilostat.ilo.org/es/why-would-labour-productivity-surge-during-a-pandemic/>
- Ostaev, H. Y., Khosiev, B. N., Frantsisko, O. Y., Markovina, E. V., & Kubatieva, L. M. (2019). Improving The Methodology To Assess Labor Efficiency In Agro-Industrial Complex Organizations: Accounting And Strategic Analysis. *Indo-*

American Journal Of Pharmaceutical Sciences, VI(5), 9114-9120://elibrary.ru/item.asp?id=37395900

Pahos, N., & Galanaki, E. (2022). Performance Effects of High Performance Work Systems on Committed, Long-Term Employees: A Multilevel Study. *Front. Psychol*, 1-13. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.825397>

Potekhina, E. V., Gulina, I. V., Dmitrieva, O. V., Frolova, V. B., & Semenova, J. A. (2020). Increasing Labor Efficiency In The Area Of Digital Entrepreneurship. *Inclusions Magazine*, VII, 137-145.<http://revistainclusiones.org/pdf17/14%20VOL%207%20NUM%20Espacio%20y%20Tiempo%20en%20el%20Siglo%20XXI.pdf>

Quezada-Rodríguez, M. R., Quevedo-Barros, M. R., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, V(3), 748-778. doi:10.35381/r.k.v5i3.920

RAE. (29 de abril de 2022). *Eficacia*: <https://dle.rae.es/eficacia>

Salcedo-Benites, R. I., Calderón-Vargas, A. E., Guerra-Cava, J. A., & Chávez-Santos, R. (agosto de 2021). El clima organizacional y desempeño laboral en la gestión de instituciones públicas en Perú. *Maestro y Sociedad*, 130-141.<https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5452/5158>

Sánchez Carlessi, H. H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (Junio de 2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L.<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sánchez López, J. A., Gómez Camal, M. d., & Molina Galicia, W. A. (2018). Evaluacion del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerias de la localidad de Escárcega. *Internacional Journal of Good Conscience*, 13(1), 317-327. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13\(1\)317-327.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13(1)317-327.pdf)

- Serpa Solano, A. M. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín De Porres, 2017*. [Tesis posgrado, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión, Huacho, Perú].<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Setiawati, T., & Dwi Ariani, I. (2019). Influence of Performance Appraisal Fairness and Job Satisfaction through Commitment on Job Performance. *Review of Integrative Business and Economics Research*, IX(3), 133-151.http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_9-3_08_s19-204_133-151.pdf
- Smyth, D. (1 de april de 2022). *Organizational Commitment & Job Performance*: <https://work.chron.com/organizational-commitment-job-performance-3598.html>
- Suharto, Suyanto, & Hendri, N. (2019). The Impact of Organizational Commitment on Job Performance. *International Journal of Economics and Business Administration*, VII(2), 189-206.https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/44791/1/The_impact_of_organizational_commitment_on_job_performance.pdf
- Toan, N. Q., Tam, N. V., Hai, D. T., & Dinh Quy, N. L. (2020). Critical Factors Affecting Labor Productivity Within Construction Project Implementation: A Project Manager'S Perspective. *Entrepreneurship And Sustainability Issues*, VIII(2), 751-763. doi:10.9770/jesi.2020.8.2(45)
- Tukhtabaev, J. S., Tillaeva, B. R., Razakova, B. S., Ismagulova, G. N., & Achilov , I. A. (2021). Econometric Evaluation of Influential Factors to Increasing Labor Efficiency in Textile Enterprises. *Webology, Volume 18, Special Issue on Information Retrieval and Web Search*, 125-139. doi:10.14704/WEB/V18SI02/WEB18024

- Ulloa Castillo, J. M. (2021). *Desempeño laboral y productividad en una empresa de Call Center, Lima*. [tesis de Titulación], Universidad Señor de Sipán, Lima, Perú.
- Vera, L., & Vera, J. A. (2021). Productividad laboral y salario real: relaciones de causalidad en Venezuela. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, LII(205), 27-53.<http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v52n205/0301-7036-prode-52-205-27.pdf>
- Vizano, N. A., Utami, W., Johanes, S., Herawati, A., Aima, H., Sutawijaya, A. H., . . . Widayati, C. C. (2020). Effect of Compensation and Organization Commitment on Turnover Intention with Work Satisfaction as Intervening Variable in Indonesian Industries. *Sys Rev Pharm*, XI(9), 287-298. Obtenido de <https://www.sysrevpharm.org/articles/effect-of-compensation-and-organization-commitment-on-turnover-intention-with-work-satisfaction-as-intervening-variable.pdf>
- Xu, T., Zhu, H., Zhu, C., Li, P., & Xiong, H. (2018). Measuring the Popularity of Job Skills in Recruitment Market: A Multi-Criteria Approach. *The Thirty-Second AAAI Conference on Artificial Intelligence (AAAI-18)*, XXXII(1), 2572-2579. <https://ojs.aaai.org/index.php/AAAI/article/view/11847>
- Yanac Requejo, L. F. (2018). *Relacion entre el desempeño laboral y productividad en la empresa Everis Bpo Sede Zafiros-La Victoria 2018*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú].https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24888/Yanac_RLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zuzunaga Melgar, H. R. (2021). *Productividad y desempeño laboral de colaboradores en empresas de comida rapida durante el 2019 en Lima*. [Tesis pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú].<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/305fa4a9-579a-4137-b0d1-8859f0d3ad01/content>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia


Autora: Limaylla Ascona, Susana Rosalina

Título: Desempeño laboral y productividad de los colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021.

Tabla7
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																												
<p>Problema general ¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021?</p> <p>Problemas específicos 1.- ¿En qué medida se relacionan las habilidades con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021? 2.- ¿En qué medida se relacionan el conocimiento con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021? 3.- ¿En qué medida se relaciona el compromiso con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.</p> <p>Objetivos específicos 1.- Determinar la relación existente entre las habilidades y la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021. 2.- Determinar la relación existente entre el conocimiento y la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021. 3.- Determinar la relación existente entre compromiso y la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de</p>	<p>Hipótesis general El desempeño laboral se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.</p> <p>Hipótesis específicas 1.- Las habilidades se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021. 2.- El conocimiento se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021. 3.- El compromiso se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de</p>	<p>V1: Desempeño laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítem</th> <th>Escala y valores</th> <th>Nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Habilidades</td> <td>1. Vocación de servicio 2. Trabajo en equipo 3. Orientación a resultados</td> <td>1, 2 y 3</td> <td>Ordinal Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5</td> <td>Alto:74-100 Medio:47-73 Bajo:20-46</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento</td> <td>1. Procedimientos 2. Dominio del tema 3. Experiencia</td> <td>4, 5 y 6</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Compromiso</td> <td>1. Orgullo de pertenencia 2. Satisfacción</td> <td>7 y 8</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> <td>1. Comportamientos 2. Incentivos</td> <td>9 y 10</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>V2: Productividad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítem</th> <th>Escala y valores</th> <th>Escala/nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Eficiencia</td> <td>1. Eficiencia en su manejo de recursos 2. Eficiencia en cuanto al tiempo 3. Eficiencia en el ambiente laboral 4. Eficiencia en la meta presupuestaria 5. Eficiencia en las capacitaciones brindadas</td> <td>11, 12, 13, 14 y 15</td> <td>Ordinal Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5</td> <td>Alto:74-100 Medio:47-73 Bajo:20-46</td> </tr> <tr> <td>2. Eficacia</td> <td>1. Eficacia al realizar actividades</td> <td>16, 17, 18, 19 y 20</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala y valores	Nivel y rango	Habilidades	1. Vocación de servicio 2. Trabajo en equipo 3. Orientación a resultados	1, 2 y 3	Ordinal Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	Alto:74-100 Medio:47-73 Bajo:20-46	Conocimiento	1. Procedimientos 2. Dominio del tema 3. Experiencia	4, 5 y 6			Compromiso	1. Orgullo de pertenencia 2. Satisfacción	7 y 8			Motivación	1. Comportamientos 2. Incentivos	9 y 10			Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala y valores	Escala/nivel y rango	1. Eficiencia	1. Eficiencia en su manejo de recursos 2. Eficiencia en cuanto al tiempo 3. Eficiencia en el ambiente laboral 4. Eficiencia en la meta presupuestaria 5. Eficiencia en las capacitaciones brindadas	11, 12, 13, 14 y 15	Ordinal Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	Alto:74-100 Medio:47-73 Bajo:20-46	2. Eficacia	1. Eficacia al realizar actividades	16, 17, 18, 19 y 20		
Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala y valores	Nivel y rango																																											
Habilidades	1. Vocación de servicio 2. Trabajo en equipo 3. Orientación a resultados	1, 2 y 3	Ordinal Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	Alto:74-100 Medio:47-73 Bajo:20-46																																											
Conocimiento	1. Procedimientos 2. Dominio del tema 3. Experiencia	4, 5 y 6																																													
Compromiso	1. Orgullo de pertenencia 2. Satisfacción	7 y 8																																													
Motivación	1. Comportamientos 2. Incentivos	9 y 10																																													
Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala y valores	Escala/nivel y rango																																											
1. Eficiencia	1. Eficiencia en su manejo de recursos 2. Eficiencia en cuanto al tiempo 3. Eficiencia en el ambiente laboral 4. Eficiencia en la meta presupuestaria 5. Eficiencia en las capacitaciones brindadas	11, 12, 13, 14 y 15	Ordinal Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	Alto:74-100 Medio:47-73 Bajo:20-46																																											
2. Eficacia	1. Eficacia al realizar actividades	16, 17, 18, 19 y 20																																													

4.- ¿En qué medida se relaciona la motivación con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021?	agua y alcantarillado de lima 2021. 4.- Determinar la relación existente entre la motivación y la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.	agua y alcantarillado de lima 2021. 4.- La motivación se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.	2. Eficacia en la generación de valor 3. Eficacia en la utilización de recursos 4. Eficacia en la comunicación 5. Eficacia en el desarrollo de problemas
--	--	---	---

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>Tipo de investigación: Básica Nivel de la investigación: correlacional Diseño: no experimental transversal.</p>  <p>Donde: M= 284 personas V1= Desempeño laboral V2= Productividad Rho= Relación</p>	<p>La población lo conformaron 1080 personas entre gerentes, jefes inmediatos y operarios de la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.</p> <p>La muestra estuvo conformada 284 personas (86 funcionarios, 98 empleados y 100 obreros) de la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de lima 2021.</p> <p>Muestreo: probabilístico de tipo aleatorio censal.</p>	<p>La técnica de recolección de datos será la encuesta. El instrumento de recolección de datos será el cuestionario.</p>	<p>El análisis y procesamiento de datos se realizó a través del programa estadístico SPSS 26 versión traducida al idioma Español, con la que se realizó el análisis de los datos recopilados a través de los instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron tabulados en la base de datos en Excel, posteriormente fueron exportados al SPSS, de las que se extrajo las figuras, tablas y la prueba estadística, siendo esto resultado de la prueba de normalidad los datos no tienen una distribución normal la prueba de hipótesis fue a través de la correlación de Spearman.</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 8

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
V1 Desempeño laboral	Comportamiento del trabajador, esta actuación es situacional, varía de trabajador a trabajador y depende de la gran cantidad de condiciones que lo afectan. El valor de la percepción y la recompensa depende de la percepción del deseo de un individuo y determina el esfuerzo que una persona está dispuesta a realizar. Se convierte en una perfecta relación costo-beneficio (Chiavenato, 2011).	La variable desempeño laboral será medido a partir de sus dimensiones:	Habilidades Conocimiento Compromiso Motivación	Vocación de servicio Trabajo en equipo Orientación a resultados Procedimientos Dominio del tema Experiencia Orgullo de pertenencia Satisfacción Comportamientos Incentivos	1, 2 y 3 4, 5 y 6 7 y 8 9 y 10	Ordinal Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	Alto:74-100 Medio:47-73 Bajo:20-46
V2 Productividad	Situación de organización social: una mayor productividad no proviene de más trabajo, sino de una visión colaborativa relacionada con la seguridad (Chiavenato, 2011).	La variable productividad será medido a partir de sus dimensiones:	Eficiencia Eficacia	Eficiencia en su manejo de recursos Eficiencia en cuanto al tiempo Eficiencia en el ambiente laboral Eficiencia en la meta presupuestaria Eficiencia en las capacitaciones brindadas Eficacia al realizar actividades Eficacia en la generación de valor	11, 12, 13, 14 y 15 16, 17, 18,	Ordinal Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5	

Eficacia en la utilización de recursos 19 y
Eficacia en la comunicación 20
Eficacia en el desarrollo de problemas

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad

Sres.

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis en la Universidad Cesar Vallejo, estoy realizando una investigación acerca del “Desempeño laboral y productividad de los colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021”, que consiste en el desarrollo de un cuestionario que no tardará más de cinco minutos en completarla, esta información será de gran valor para el desarrollo de mi investigación.

Los datos que en ella se consignan se tratarán de forma anónima

Por favor marcar con una (X) la alternativa que corresponda con su opinión aplicando la siguiente valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
V1 Desempeño laboral						
Habilidades						
1	Se evidencia la vocación de servicio en el desarrollo de sus labores.					
2	Se adapta con facilidad al trabajo en equipo.					
3	Las labores del personal están orientados a la obtención de resultados					
Conocimiento						
4	Cumplen con los procedimientos que rigen en la empresa en el desempeño de sus funciones.					
5	Demuestran dominio de los temas relacionados a sus funciones.					
6	Cuentan con experiencia en las labores que desarrolla dentro de la empresa					
Compromiso						

7	Se sienten orgullosos de formar parte de la empresa.					
8	Se sienten satisfechos con las labores que desarrollan dentro de la empresa.					
Motivación						
9	Con su desempeño laboral contribuye al logro de los objetivos institucionales.					
10	Durante el tiempo que lleva laborando, la empresa le ha hecho entrega de incentivos por su eficiente desempeño laboral.					
V2 Productividad laboral						
Eficiencia						
11	En el desarrollo de las funciones procura emplear menor recurso de lo designado.					
12	Las tareas asignadas son ejecutadas en los plazos programados.					
13	Las actividades se desarrollan en un ambiente laboral que busca lograr sus objetivos acordes a lo planeado.					
14	Las labores realizadas dentro de la empresa están enfocadas al cumplimiento de la meta presupuestaria de la entidad.					
15	Las capacitaciones brindadas por la empresa incrementan las capacidades duras y blandas de los colaboradores.					
Eficacia						
16	Desarrolla con eficacia sus actividades dentro de la empresa.					
17	Las actividades laborales contribuyen en la generación de valor para la empresa.					
18	En la ejecución de las actividades procura emplear los recursos asignados con eficacia a fin de emplear menor recurso.					
19	La comunicación dentro de la empresa es fluida y clara.					
20	Contribuye a la solución de conflictos dentro de la empresa.					

Anexo 04: Validación de Instrumentos de recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Nº	VARIABLES/DIMENSIONES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Desempeño laboral							
	DIMENSIÓN 1 Habilidades	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se evidencia la vocación de servicio en el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
2	Se adapta con facilidad al trabajo en equipo.	X		X		X		
3	Las labores del personal están orientados a la obtención de resultados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cumplen con los procedimientos que rigen en la empresa en el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
5	Demuestran dominio de los temas relacionados a sus funciones.	X		X		X		
6	Cuentan con experiencia en las labores que desarrolla dentro de la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se sienten orgullosos de formar parte de la empresa.	X		X		X		
8	Se sienten satisfechos con las labores que desarrollan dentro de la empresa.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4 Motivación		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Con su desempeño laboral contribuye al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
10	Durante el tiempo que lleva laborando, la empresa le ha hecho entrega de incentivos por su eficiente desempeño laboral.	X		X		X		
VARIABLE: Productividad laboral								
DIMENSIÓN 1 Eficiencia		Si	No	Si	No	Si	No	
11	En el desarrollo de las funciones procura emplear menor recurso de lo designado.	X		X		X		
12	Las tareas asignadas son ejecutadas en los plazos programados.	X		X		X		
13	Las actividades se desarrollan en un ambiente laboral que busca lograr sus objetivos acordes a lo planeado.	X		X		X		
14	Las labores realizadas dentro de la empresa están enfocadas al cumplimiento de la meta presupuestaria de la entidad.	X		X		X		
15	Las capacitaciones brindadas por la empresa incrementan las capacidades duras y blandas de los colaboradores.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Eficacia		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Desarrolla con eficacia sus actividades dentro de la empresa.	X		X		X		
17	Las actividades laborales contribuyen en la generación de valor para la empresa.	X		X		X		
18	En la ejecución de las actividades procura emplear los recursos asignados con eficacia a fin de emplear menor recurso.	X		X		X		
19	La comunicación dentro de la empresa es fluida y clara.	X		X		X		

20	Contribuye a la solución de conflictos dentro de la empresa.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: López Gonzales Bruno Roberto

DNI: 29529960

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública

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

08 de 06 del 2022

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

Nº	VARIABLES/DIMENSIONES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Desempeño laboral							
	DIMENSIÓN 1 Habilidades	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se evidencia la vocación de servicio en el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
2	Se adapta con facilidad al trabajo en equipo.	X		X		X		
3	Las labores del personal están orientados a la obtención de resultados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cumplen con los procedimientos que rigen en la empresa en el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
5	Demuestran dominio de los temas relacionados a sus funciones.	X		X		X		
6	Cuentan con experiencia en las labores que desarrolla dentro de la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se sienten orgullosos de formar parte de la empresa.	X		X		X		
8	Se sienten satisfechos con las labores que desarrollan dentro de la empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Con su desempeño laboral contribuye al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
10	Durante el tiempo que lleva laborando, la empresa le ha hecho entrega de incentivos por su eficiente desempeño laboral.	X		X		X		
	VARIABLE: Productividad laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En el desarrollo de las funciones procura emplear menor recurso de lo designado.	X		X		X		
12	Las tareas asignadas son ejecutadas en los plazos programados.	X		X		X		

13	Las actividades se desarrollan en un ambiente laboral que busca lograr sus objetivos acordes a lo planeado.	X		X		X	
14	Las labores realizadas dentro de la empresa están enfocadas al cumplimiento de la meta presupuestaria de la entidad.	X		X		X	
15	Las capacitaciones brindadas por la empresa incrementan las capacidades duras y blandas de los colaboradores.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2 Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No
16	Desarrolla con eficacia sus actividades dentro de la empresa.	X		X		X	
17	Las actividades laborales contribuyen en la generación de valor para la empresa.	X		X		X	
18	En la ejecución de las actividades procura emplear los recursos asignados con eficacia a fin de emplear menor recurso.	X		X		X	
19	La comunicación dentro de la empresa es fluida y clara.	X		X		X	
20	Contribuye a la solución de conflictos dentro de la empresa.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr: **GODOY CASO Juan** **DNI: 43297741**

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

04 de junio del 2022



Dr. Juan **GODOY CASO**
Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

N°	VARIABLES/DIMENSIONES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Desempeño laboral							
	DIMENSIÓN 1 Habilidades	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se evidencia la vocación de servicio en el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
2	Se adapta con facilidad al trabajo en equipo.	X		X		X		
3	Las labores del personal están orientados a la obtención de resultados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cumplen con los procedimientos que rigen en la empresa en el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
5	Demuestran dominio de los temas relacionados a sus funciones.	X		X		X		
6	Cuentan con experiencia en las labores que desarrolla dentro de la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se sienten orgullosos de formar parte de la empresa.	X		X		X		
8	Se sienten satisfechos con las labores que desarrollan dentro de la empresa.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 4 Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Con su desempeño laboral contribuye al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
10	Durante el tiempo que lleva laborando, la empresa le ha hecho entrega de incentivos por su eficiente desempeño laboral.	X		X		X		
	VARIABLE: Productividad laboral	X		X		X		
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En el desarrollo de las funciones procura emplear menor recurso de lo designado.	X		X		X		
12	Las tareas asignadas son ejecutadas en los plazos programados.	X		X		X		
13	Las actividades se desarrollan en un ambiente laboral que busca lograr sus objetivos acordes a lo planeado.	X		X		X		
14	Las labores realizadas dentro de la empresa están enfocadas al cumplimiento de la meta presupuestaria de la entidad.	X		X		X		
15	Las capacitaciones brindadas por la empresa incrementan las capacidades duras y blandas de los colaboradores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Desarrolla con eficacia sus actividades dentro de la empresa.	X		X		X		
17	Las actividades laborales contribuyen en la generación de valor para la empresa.	X		X		X		
18	En la ejecución de las actividades procura emplear los recursos asignados con eficacia a fin de emplear menor recurso.	X		X		X		
19	La comunicación dentro de la empresa es fluida y clara.	X		X		X		

20	Contribuye a la solución de conflictos dentro de la empresa.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Yemer Manzanedo Ayala DNI: 45248150

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

04 de junio del 2022

Yemer Manzanedo Ayala
DNI N° 45248150

Anexo 05: Prueba de confiabilidad

En la presente investigación se hará uso del coeficiente de Alpha de Cronbach para comprobar la fiabilidad del instrumento conforme al siguiente detalle:

Tabla9
Criterio de valoración de Alpha de Cronbach

Valor	Nivel de fiabilidad
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Tabla10
Fiabilidad del cuestionario desempeño laboral y productividad

Alpha de Cronbach	N de elementos
,868	20

Conforme a la prueba de confiabilidad sometida al instrumento de recolección de datos de 20 ítems se tuvo una fiabilidad de Alpha de Cronbach equivalente a 0,868 (86,8%) lo que significa que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

77	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
78	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
81	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
84	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
86	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
89	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
90	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
91	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
93	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	5	2	4	2	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
97	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
98	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
99	5	5	2	3	5	5	5	1	1	2	2	2	4	3	1	5	1	3	2	5	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
102	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
104	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	

105	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	2	4	5	3	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
108	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
111	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
112	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
114	3	4	5	5	4	5	4	5	5	1	3	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4
115	4	5	3	5	5	5	5	4	5	1	4	5	3	3	2	4	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4
116	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
117	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
118	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
119	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
121	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	2	5	2	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
127	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
128	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
129	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4

133	4	5	5	5	5	5	4	3	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5
134	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	5	5	5	4	3	4	4	4	5	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5
137	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4
138	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
139	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
140	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
142	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
143	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
144	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
145	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4
146	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4
148	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
149	4	5	5	4	3	3	5	2	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4
150	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
151	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4
152	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	2	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
155	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
157	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
159	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4
160	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4





























161	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
162	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
164	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
165	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5
167	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
169	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
170	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
171	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
172	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
174	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4
175	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
176	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
177	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
178	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
180	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4
181	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
182	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	5	4	4	3	2	4	4	4	2	2	5	5	4	2	4	3	4	3
183	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
184	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
185	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
186	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4
187	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5
188	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4

189	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
191	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4
193	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
194	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
195	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
196	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
197	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
198	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4
199	5	4	4	4	5	4	5	5	4	1	3	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4
200	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
204	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4
205	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
206	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
207	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
208	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
209	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
210	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4
211	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4
212	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
213	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5
214	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
215	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
216	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 07: Base de datos SPSS

Figura2

Base de datos de desempeño laboral y productividad

	 p 1	 p 2	 p 3	 p 4	 p 5	 p 6	 p 7	 p 8	 p 9	 p 10	 p 11	 p 12	 p 13	 p 14	 p 15	 p 16	 p 17	 p 18	 p 19	 p 20	 X H.	 X C.	 X C.	 X M.	 Y Ef	 Y Ef	 X D e.	 Y P o.	
1	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	2	2	1	2	2	2	2	2
5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	1	2	2	1	1	2	1
6	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
8	5	5	5	4	3	4	4	4	5	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	1	2	2	2	2	1	2	1
9	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	1	2	1	2	2	2	1	2
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	2	1	1	1	2	2	1	1
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	2	1	1	1
12	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1
14	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2
15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	1	2	1	1	2	1	1	1
16	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	2	2	2	1	2	2	2	2
17	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	1	2	1	2	1	1	2	1
18	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	2	2	1	1	1	1	1
19	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
21	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	2	2	1	1	2	2	1	2

22	4	5	5	4	3	3	5	2	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	2	2	2	2	2	1	2	1
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	1	2	1	1	1	1
24	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	2	1	2	2	2	2	1	2
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	3	2	1	1	2	2	2	1	2
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1
31	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	2	1	2	1	2	1	1	1
32	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	2	1	1	2	1	1	1
33	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1
34	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	1	2	1	1	2	1	1	2
35	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	2	2	1	2	1	1	1	1
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	1	1	1	1	2	1	1	1
37	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	1	2	2	2	2	2
38	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	2	2	2	1	2	2	1
39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	1	1	2	1	1	2	1	1
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
42	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	1	1	2	2	1	1	1	1

43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
44	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	1	2	2	2	1	2	1
45	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
48	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	2	2	2	2	1	2	2
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
50	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	2	1	1	1	2	1	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1
53	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	2	2	2	1	1	2	1	
54	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1
56	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2
57	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2
58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	1	1	1	1	1
62	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1

63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
65	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	2	2	1	2	1
66	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	2	2	1	1	1
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
68	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1	1
69	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	1	2	1	1	1	1	1
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
71	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2
72	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	1	1	2	2	2	2
73	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1
74	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	1	1	2	1	1	1	1
75	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	2	1	1	2	2	2	1	1
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
77	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1
78	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	2	1	1	2	2	1	1
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
80	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	2	2	2	2	1	2	1
81	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	2	2	2	2	2	1	2	1
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	1

84	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2
85	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1
86	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
89	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1	1
90	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	1	1	1	2	1	1	1
91	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
92	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	1	2	2	2	2	1	2
93	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	1	1	1	1	2	1	1
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
95	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	5	2	4	2	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
96	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	1	1	1	1	1
97	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2
98	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	1	2	2	2	2	2	2	2
99	5	5	2	3	5	5	5	1	1	2	2	2	4	3	1	5	1	3	2	5	2	2	2	3	3	2	2	3
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
102	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2
103	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	1	2	2	2
104	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	1	1	2	2	2	2	1	2

105	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	2	4	5	3	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2
107	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	1	2	1	1	2	2	1	2
108	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	1	1	1	1	2	1
109	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1
111	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2
112	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	2	2	2	1	1	2	1
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
114	3	4	5	5	4	5	4	5	5	1	3	5	4	4	3	4	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
115	4	5	3	5	5	5	5	4	5	1	4	5	3	3	2	4	4	4	3	5	2	1	2	2	2	2	2	2
116	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1
117	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	2	1	2	2	2	2	2
118	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	1	2	1	1	2	1	1	1
119	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	1	2	1	1	1	1	1
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	1	1	1	1	1	2	1	1
121	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
122	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	2	5	2	4	3	5	4	4	3	5	1	1	2	2	2	2	2	2
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
124	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1
125	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	1	2	1	1	2	1	1	1

126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1
127	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	1	2	1	1	2	1	1
128	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	2	2	2	1	1	2	1	1
129	4	4	5	4	4	4	5	4	5	1	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
132	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	2	2	1	2	2	2	2	2
133	4	5	5	5	5	5	4	3	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	1	2	2	1	1	2	1
134	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
136	5	5	5	4	3	4	4	4	5	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	1	2	2	2	2	1	2	1
137	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	1	2	1	2	2	2	1	2
138	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	2	1	1	1	2	2	1	1
139	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	2	1	1	2	2	1	1	1
140	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1
142	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2
143	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	1	2	1	1	2	1	1	1
144	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2
145	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	2	1	2	1	1	2	1
146	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	2	1	1	1	1	1

147	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2
148	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	2	2	1	1	2	2	1	2
149	4	5	5	4	3	3	5	2	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	2	2	2	2	2	1	2	1
150	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	1	2	1	1	1	1
151	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	2	1	2	2	2	2	1	2
152	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
154	2	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	2	1	2	2	2	1	2	2
155	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	2	2	1	2	2	2	2	1
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
157	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	2	1	2	1	1	1	1	1
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	2	1	1	1
159	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	1	2	1	2	2	2	2	1
160	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	1	1	2	2	2	1	2	1
161	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2
162	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	2	2	2	1	2	1	1	2
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	1	1	2	1	2	1	1
164	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1
165	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1
166	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	2	1	1	1	2	1	1	2
167	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1

168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	1	2	1	1	1	1
169	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	1	1	2	2	1	1	1	1
170	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	1	2	1	2	2	1	2
171	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	2	2	1	2	2	1	1	1
172	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2
173	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1
174	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	2	1	2	1	2	2	1	2
175	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	2	2	1	2	1	1	2	1
176	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	1	1	1	2	1	1	1
177	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1	1
178	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	1	1	2	2	1	1
179	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	1	1	1	2	1	1	1	1
180	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2
181	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1	1
182	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	5	4	4	3	2	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
183	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	1	1	1	1	2	1	1	1
184	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1	1
185	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	2	2	1	2
186	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2
187	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	1	2	1	1	2	1
188	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2

189	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	2	2	2	2	2	2	1
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1
191	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	1
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	3	5	3	1	1	1	2	1	2	1	1
193	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	2	1
194	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	1
195	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	1	1	2	2	1
196	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	1	1	1	2	2	1
197	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	1	1	1	2	2	1
198	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	1	2	1	2	2	2	2
199	5	4	4	4	5	4	5	5	4	1	3	4	3	5	4	4	5	4	3	5	2	2	1	2	2	2	2
200	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	1	2	2	2	2	2
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1
204	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	1	1	2	1	2	1	1
205	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1
206	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	1	2	1	1	2	1	1
207	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	2	1	2	1	2	2	1
208	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1
209	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	1	1	2	1	1	1	1

210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	2	5	4	4	4	5	1	1	1	2	2	2	1	2
211	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	1	1	1	2	2	2	1	1
212	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	2	1	1	2	1	1	1
213	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	1	2	1
214	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2
215	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	1	1	1	2	1	2	1	1
216	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
217	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	2	1	2	2	1	2
218	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1
219	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	1	1	1
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
221	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
222	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1
223	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	1	1	1	1	2	1
224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
227	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2
228	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	1	2	2	2	1	2
229	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	1	2	1	1	2	1	1
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1

231	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	1	2	2	2	2	2	1	2
232	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	1	1	1	1	1	1
233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
234	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	1	1	2	2	1	1	1	1
235	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2
236	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	1	1	1	1
237	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	1	1	2	2	1	1
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	1	1	1	2	1	1	1	1
239	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2
240	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1	1
241	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2
242	4	5	4	4	5	5	5	3	5	1	3	4	3	4	2	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
243	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2	1	1	1	2	1	1	1
244	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	1	1	1	1
245	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	1	2	1	2	2	1	1	2
246	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1
247	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	4	4	5	4	5	5	3	4	4	1	2	2	1	2	2	1	2
248	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	1	2	1	1	1	1	1
249	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1
251	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	1	1	1

252	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	2	1	2	1	1	2	2	1
253	4	4	4	3	4	4	5	3	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
254	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	1	1	1	2	1	2	1	1
255	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2
256	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
257	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	1	3	1	2	1	2	1
258	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	2	1	1
259	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
260	2	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	2	1	1	1	1	2	1
261	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	2	1	2	1	2	2	2	2
262	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	2	1	1	1
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
264	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	3	1	1	1	2	2	2	2	2
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
266	4	5	5	4	4	4	5	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2
267	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1
268	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1
269	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
270	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	2	2	1	1	2	2	2	2
271	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	2	2	2	1	2	1	2	1
272	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2

273	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	1	2	2	1	1	1	1
274	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	1	1	1	1	1	1
275	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
276	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
277	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
278	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
279	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1
280	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
281	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
282	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia

Anexo 08: Link del instrumento aplicado a través del Google Forms

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSePjXR91zCGTyqPdIfTCuxZbOal25b_Z8S_kax9eDNal9IrSw/viewform?usp=sf_link

[p=sf link](#)

Anexo 09: Evidencias de la aplicación de los instrumentos en físico

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS – PERSONAL RESOLVIENDO CUESTIONARIO







Anexo 10: Evidencias de la aplicación de los instrumentos por Google Forms

The image shows a WhatsApp chat interface. At the top, there is a contact profile with a circular avatar and the phone number +51 970 474 764. Below the header, a yellow banner contains the text "clic para obtener mas informacion.". The main content is a notification card from Google Forms. The card has a purple gradient background and contains the following text: "Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad", "Se ha registrado tu respuesta", a purple button labeled "Ver las respuestas", a blue link "Ver respuestas anteriores", "Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)", the "Google Formularios" logo, and the time "6:50 p. m.". Below the notification card, a white message bubble contains the text "Buenas tardes Srta. Susana, se elaboró la encuesta, Luis Alvarado Romero." with the time "6:50 p. m.". At the bottom right, a green message bubble contains the text "Gracias Luis" with the time "7:38 p. m." and a double-checkmark icon.

+51 970 474 764

clic para obtener mas informacion.

Cuestionario sobre
Desempeño
laboral y
productividad

Se ha registrado tu respuesta

Ver las respuestas

[Ver respuestas anteriores](#)

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

6:50 p. m.

Buenas tardes Srta. Susana, se elaboró la encuesta, Luis Alvarado Romero.

6:50 p. m.

Gracias Luis 7:38 p. m. ✓✓



Luchito Ruiz GG

últ. vez hoy a la(s) 6:19 p. m.

<https://forms.gle/gdiKKEsyt1D5ZCcdA>

10:45 p. m. ✓✓

Amiga(o) por favor apoyame con responder este cuestionario. Me confirmas tu participación. Gracias.

10:45 p. m. ✓✓

Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad

Se ha registrado tu respuesta

[Ver las respuestas](#)

[Ver respuestas anteriores](#)

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

Ya esta Susanita 👍

11:08 p. m.

estoy realizando una investigación acerca del "Desempeño laboral y productividad en las redes sociales en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021", con propósito en el desarrollo de un cuestionario lo que no tarda más de cinco minutos en completarlo, esta información será de gran valor para el desarrollo de mi investigación. Los datos que en ella se consigan se tratarán de forma anónima. Por favor, resalte la alternativa que mejor se ajuste con su opinión.

1. De evidencia la vocación de servicio en el desarrollo de sus labores.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad

Estoy realizando una investigación acerca del "Desempeño
forms.gle

<https://forms.gle/gdiKKESyt1D5ZCcdA>

7:52 p. m. ✓✓

Amiga(o) por favor apoyame con responder este cuestionario. Me confirmas tu participación. Gracias.

7:52 p. m. ✓✓

Huguito apoyame en responder.

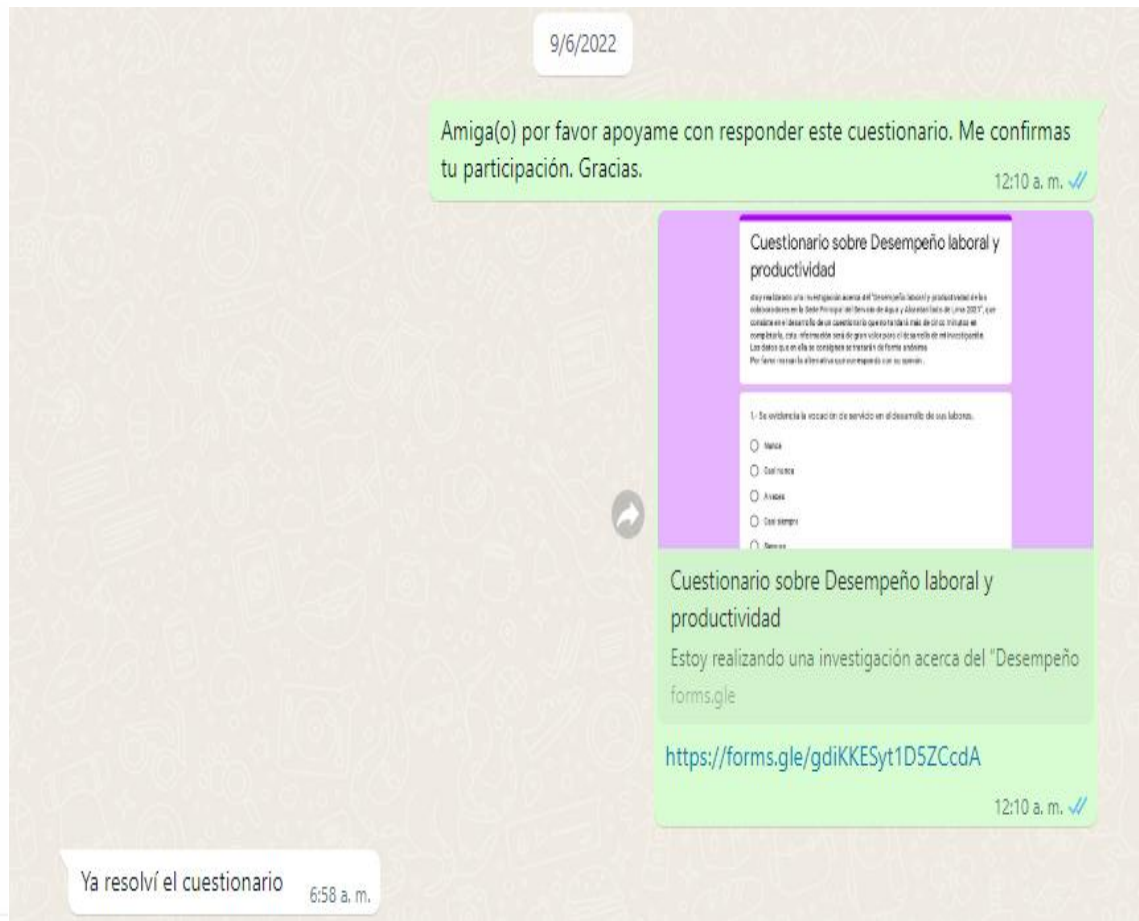
7:53 p. m. ✓✓

Ya Susy...contesté...

8:08 p. m.

👍 Gracias, Huguito

8:08 p. m. ✓✓





2:02 p. m. ✓✓

Muñequita respondiste 😊

5:37 p. m. ✓✓

Ya respondiste

Solo puedes llenar este formulario una vez.

Si consideras que se trata de un error, intenta comunicarte con el propietario del formulario.

[Ver precisión](#)

[Ver respuestas anteriores](#)

El formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Denunciar abuso](#)

Google Formularios

Amiga ya ta

5:43 p. m.



Dante Velasquez



Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad

Estoy realizando una investigación acerca del "Desempeño
forms.gle

<https://forms.gle/gdiKKESyt1D5ZCcdA>

12:10 a. m. ✓✓

Buenos días amiga 6:17 a. m.

Tú

<https://forms.gle/gdiKKESyt1D5ZCcdA>

Listo

6:17 a. m.

👍 Gracias amig@!!!

6:26 a. m. ✓✓



Yasnit

Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad

Estoy realizando una investigación acerca del "Desempeño
forms.gle

<https://forms.gle/gdiKKESyt1D5ZCcdA>

8:10 p. m. ✓

Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad

Se ha registrado tu respuesta

[Ver las respuestas](#)

[Ver respuestas anteriores](#)

Este formulario es propiedad de Universidad César Vallejo

Completado 😊

8:26 p. m.

Gracias!!!

8:38 p. m. ✓



Breicy Contabilidad

últ. vez hoy a la(s) 7:50 p. m.

1:50 p. m. ✓

Amiga(o) por favor apoyame con responder este cuestionario. Me confirmas tu participación. Gracias.

1:58 p. m. ✓

Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad

Se ha registrado tu respuesta

[Ver las respuestas](#)

[Ver respuestas anteriores](#)

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo.
[Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

4:46 p. m.

Ya esta

4:46 p. m.



Gracias

4:47 p. m. ✓



A A A Hilda Lina

9/6/2022



productividad

Estoy realizando una investigación acerca del "Desempeño laboral y productividad de los trabajadores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2022", con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores con respecto al cumplimiento de sus labores, esta información será de gran valor para el desarrollo de mi investigación. Los datos que en ella se consigan se tratarán de forma anónima. Por favor, marcar la alternativa que mejor describe su situación.

1- Se evidencia la vocación de servir en el desarrollo de sus labores.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad

Estoy realizando una investigación acerca del "Desempeño
forms.gle

<https://forms.gle/gdiKKESyt1D5ZCcdA>

12:10 a. m. ✓

Ya llegando lo resuelvo 7:19 a. m.



8:11 a. m. ✓

Hola Susy ya lo llene... 3:55 p. m.

Esta muy dinamico tu cuestionario...me gusto muchoo 3:56 p. m.



Alfaro

últ. vez hoy a la(s) 8:17 p. m.

forms.gle

<https://forms.gle/gdiKKESyt1D5ZCcdA>

1:58 p. m. ✓

Amiga(o) por favor apoyame con responder este cuestionario. Me confirmas tu participación. Gracias.

1:58 p. m. ✓

Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad

Se ha registrado tu respuesta

[Ver precisión](#)

[Ver respuestas anteriores](#)

El formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Denunciar abuso](#)

Google Formularios

3:26 p. m.



Ariana

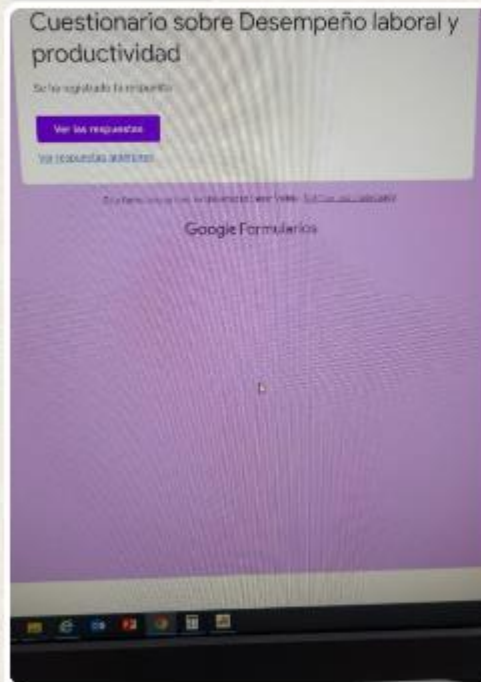
últ. vez hoy a la(s) 8:15 p. m.

Por ahí no mas Arianita

10:00 a. m. ✓✓

Okis

10:01 a. m.



Ya esta

10:03 a. m.

Chevere, gracias Arianita. Un favor tupidrias enviárselo a tu gente de área



Max

últ. vez hoy a la(s) 7:17 p. m.



Amiga(o) por favor apoyame con responder este cuestionario. me confirmas tu participación. Gracias.

12:09 a. m. ✓✓

Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad

Se ha registrado tu respuesta

[Ver precisión](#)

[Ver respuestas anteriores](#)

El formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo.
[Denunciar abuso](#)

Google Formularios

8:50 a. m.

Sra. Susana ahí le envío el cuestionario resultado.

8:51 a. m.

👍 Gracias amig@!!!

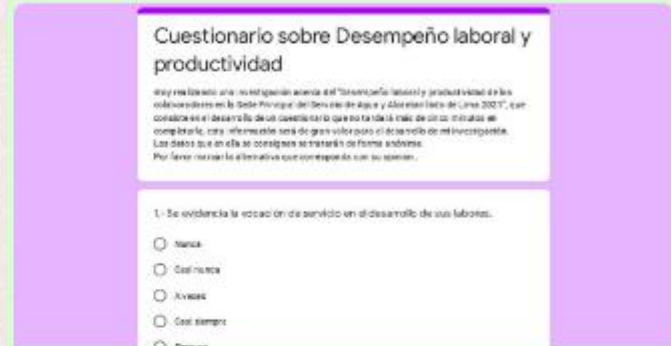
9:33 a. m. ✓✓



Chicho 2

últ. vez hoy a la(s) 5:01 p. m.

9/6/2022



Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad
Estoy realizando una investigación acerca del "Desempeño
forms.gle
<https://forms.gle/gdiKKESyt1D5ZCcdA>
12:09 a. m. ✓✓

Amiga(o) por favor apoyame con responder este cuestionario. Me confirmas tu participación. Gracias.
12:09 a. m. ✓✓

Ya esta amiga 8:38 a. m.

👍 Gracias amig@!!! 8:44 a. m. ✓✓



Ulises

últ. vez hoy a la(s) 8:07 p. m.

12:09 a. m. ✓✓



Amiga(o) por favor apoyame con responder este cuestionario. Me confirmas tu participación. Gracias.

12:09 a. m. ✓✓

Cuestionario sobre
**Desempeño laboral
y productividad**

Se ha registrado tu respuesta

[Ver las respuestas](#)

[Ver respuestas anteriores](#)

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo.
[Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

7:54 a. m.



Gracias amig@!!!

8:21 a. m. ✓✓



Gloria Guillen

últ. vez hoy a la(s) 7:02 p. m.



<https://forms.gie/gaIKKESyt1U5ZCCdA>

12:10 a. m. ✓



Ya participe

1:37 a. m.

👍 Gracias amig@!!!

6:22 a. m. ✓



Alfredo Yabar



<https://forms.gle/gdiKKESyt1D5ZCcdA>

10:41 p. m. ✓✓

Amigo buenas noches, un favor ayudame a responder este cuestionario.

10:42 p. m. ✓✓

Me confirmas.

10:42 p. m. ✓✓

Ya amiga ya lo desarrolle 10:47 p. m.

👍 Gracias.

11:09 p. m. ✓✓



11:17 p. m.



Alejandro Arias Cuya



Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad
Estoy realizando una investigación acerca del "Desempeño
forms.gle
<https://forms.gle/gdiKKESyt1D5ZCcdA>
10:41 p. m. ✓✓

Amigo buenas noches, por favor apoyame en responder este cuestionario.
10:41 p. m. ✓✓

Oki 10:44 p. m.

Me confirmas por fis. 11:10 p. m. ✓✓

Ya esta 11:10 p. m.

👍 Gracias. 11:10 p. m. ✓✓



Robles Landa

últ. vez hoy a la(s) 8:03 p. m.

9:42 p. m. ✓

Cuestionario sobre Desempeño laboral y productividad

Se ha registrado tu respuesta

[Ver precisión](#)

[Ver respuestas anteriores](#)

El formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo.

[Denunciar abuso](#)

9:47 p. m.

Listo SUSANITA 👍❤️😘 9:47 p. m.

Gracias, amigo 10:17 p. m. ✓

Anexo 11: Prueba de normalidad

Tabla12

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,421	284	,000
Productividad laboral	,424	284	,000

Fuente: Elaboración Propia

De prueba de normalidad ejecutada se optó por la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al evidenciar que esta muestra es superior a 50 datos, resultando para efectos de esta tesis 284 colaboradores. Asimismo, a efectos de la selección de la prueba estadística al contrastar cada hipótesis se realizó conforme esta regla:

Regla:

Si $p >$ (mayor) a 0.05 distribución normal.

Si $p \leq$ (igual o menor) a 0.05 distribución no normal.

Al aplicar la regla se evidencia que para ambas variables las significancias se muestran por debajo del $p=0,000 < 0,05$ por consiguiente cada dato procedería de la distribución no normal, optándose por probar las hipótesis con la correlación *Rho de Spearman*.

Anexo 12: Carta de autorización



Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima
Gerencia de Recursos Humanos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Carta N° ~~703~~ -2022-GRH

Lima, **12 JUL. 2022**

Doctora
Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Postgrado - Campus Lima Ate
Universidad Cesar Vallejo
Presente. -

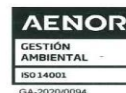
Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de dar respuesta a su carta de fecha 05 de julio del 2022 del presente, en la que solicitan poder brindar las facilidades a la Sra. Limaylla Ascona Susana Rosalina, alumna de la Maestría de Gestión Pública, quien desarrollará el trabajo de investigación: "Desempeño Laboral y Productividad de los Colaboradores en la sede principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima 2021"

Al respecto, se indica la factibilidad de poder desarrollar el mencionado trabajo en las instalaciones del edificio principal del COP La Atarjea, cito en Autopista Ramiro Priale N° 210 El Agustino, cualquier consulta comunicarse con el Sr. Ricardo Uribe R. al correo electrónico: ruriber@sedapal.com.pe

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,


Hugo Orellana Salinas
Gerente de Recursos Humanos (e)



Anexo 13: Resultados descriptivos

Tabla13

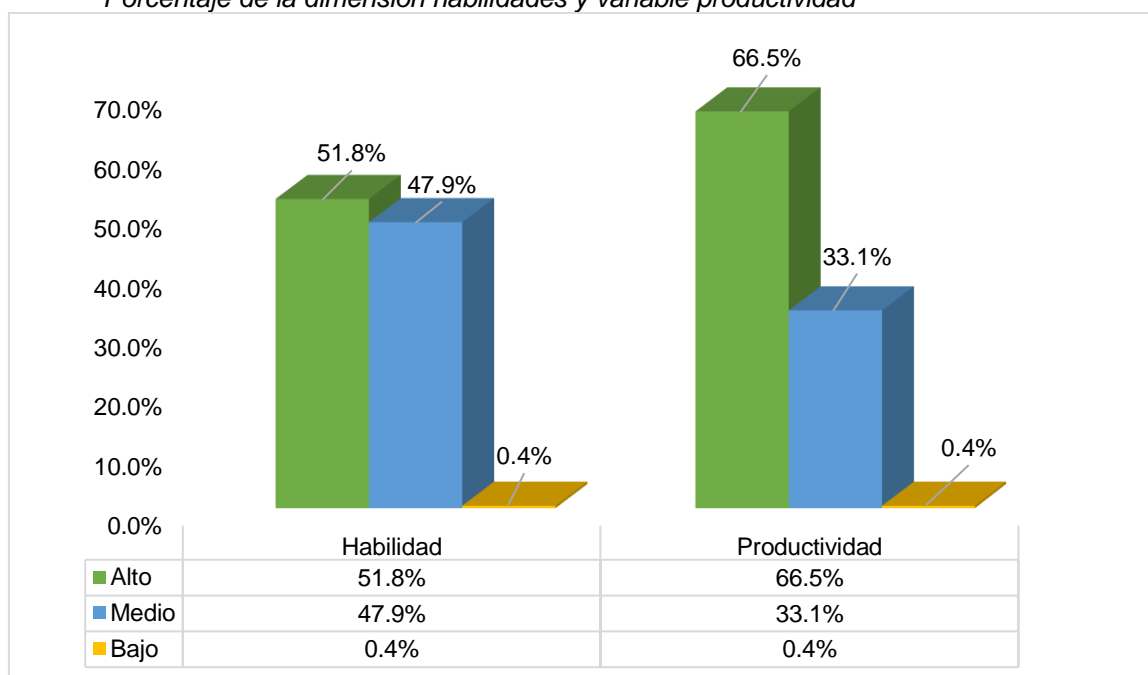
Niveles de la dimensión habilidades y variable productividad

Nivel	Habilidades		Productividad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	147	51,8	189	66,5
Medio	136	47,9	94	33,1
Bajo	1	,4	1	,4

Fuente: Elaboración propia

Figura3

Porcentaje de la dimensión habilidades y variable productividad



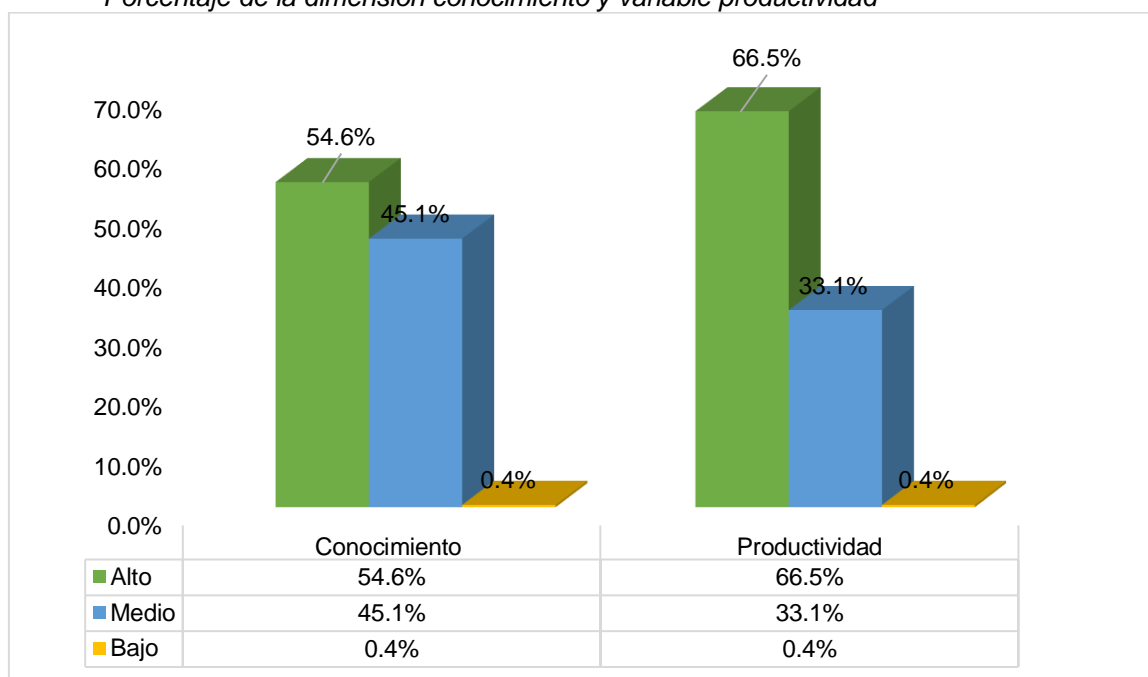
Fuente: Elaboración propia

Conforme a cada resultado indicado dentro de la Figura 3 y Tabla 13, habiendo encuestado a 284 colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado en Lima, para una dimensión habilidades se evidenció un nivel alto en 51,8%, dentro del nivel medio 47,9% y dentro del nivel bajo 0,4% frente a la variable productividad con nivel alto se evidenció en 66,5%, dentro del nivel medio 33,1% y en el nivel bajo 0,4%, predominando tanto en la dimensión como en la variable el nivel alto, por lo que se puede sostener que las habilidades en el desempeño laboral del personal fue alto como consecuencia hubo una alta productividad en los colaboradores de la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima durante el año 2021.

Tabla14*Niveles de la dimensión conocimiento y variable productividad*

Nivel	Conocimiento		Productividad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	155	54,6	189	66,5
Medio	128	45,1	94	33,1
Bajo	1	,4	1	,4

Fuente: Elaboración propia

Figura4*Porcentaje de la dimensión conocimiento y variable productividad*

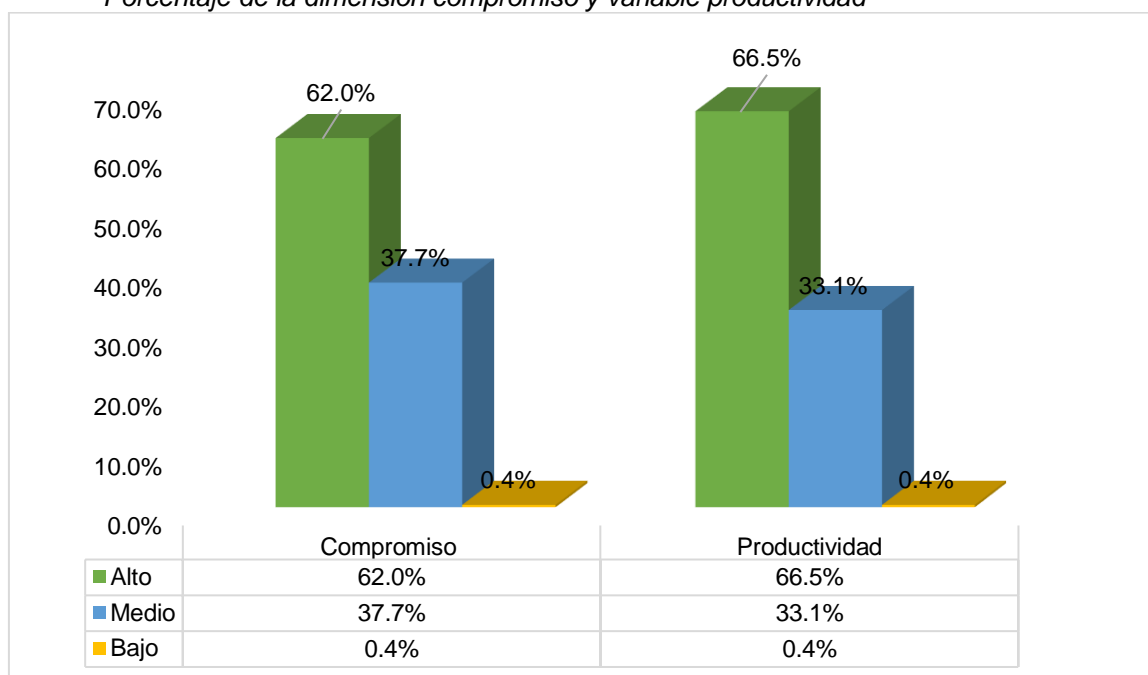
Fuente: Elaboración propia

Conforme a cada resultado indicado dentro de la Figura 4 y Tabla 14, habiendo encuestado a 284 colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado en Lima, para esta dimensión conocimiento se evidencio en el nivel alto 54,6%, dentro del nivel medio 45,1% y dentro del nivel bajo 0,4% ante la variable productividad del nivel alto se evidenció en 66,5%, dentro del nivel medio 33,1% y dentro del nivel bajo 0,4%, predominando tanto en la dimensión como en la variable el nivel alto, por lo que se puede sostener que el conocimiento en el desempeño laboral del personal fue alta como consecuencia hubo una alta productividad en los colaboradores de la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima durante el año 2021.

Tabla15*Nivel de la dimensión compromiso y variable productividad*

Nivel	Compromiso		Productividad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	176	62,0	189	66,5
Medio	107	37,7	94	33,1
Bajo	1	,4	1	,4

Fuente: Elaboración propia

Figura5*Porcentaje de la dimensión compromiso y variable productividad*

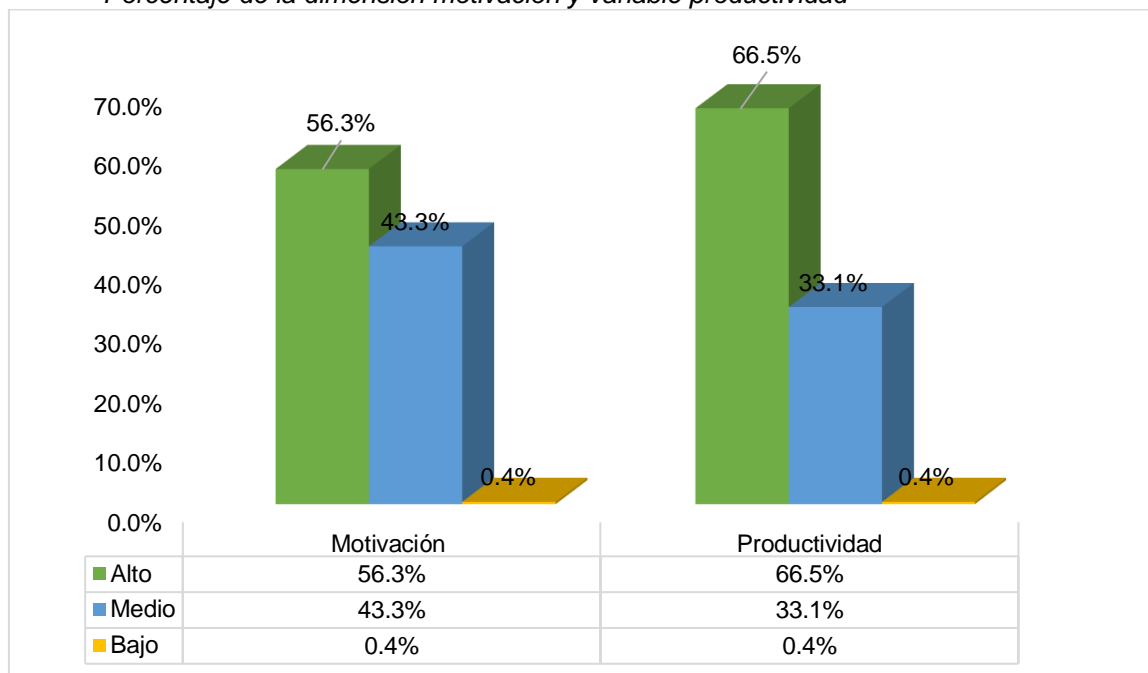
Fuente: Elaboración propia

Conforme a cada resultado indicado dentro de la Figura 5 y Tabla 15, habiendo encuestado a 284 colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado en Lima, para esta dimensión compromiso se evidencio del nivel alto 62%, dentro del nivel medio 37,7% y dentro del nivel bajo 0,4% frente a la variable productividad del nivel alto se evidenció en 66,5%, dentro del nivel medio 33,1% y en el nivel bajo 0,4%, predominando tanto en la dimensión como en la variable el nivel alto, por lo que se puede sostener que el compromiso en el desempeño laboral del personal fue alto como consecuencia hubo una alta productividad en los colaboradores de la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima durante el año 2021.

Tabla16*Nivele de la dimensión motivación y variable productividad*

Nivel	Motivación		Productividad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	160	56,3	189	66,5
Medio	123	43,3	94	33,1
Bajo	1	,4	1	,4

Fuente: Elaboración propia

Figura6*Porcentaje de la dimensión motivación y variable productividad*

Fuente: Elaboración propia

Conforme a cada resultado indicado dentro de la Figura 6 y Tabla 16, habiendo encuestado a 284 colaboradores en la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado en Lima, para esta dimensión motivación se evidencio en el nivel alto 56,3%, dentro del nivel medio 43,3% y dentro del nivel bajo 0,4% ante la variable productividad a nivel alto se evidenció en 66,5%, dentro del nivel medio 33,1% y dentro del nivel bajo 0,4%, predominando tanto en la dimensión como en la variable el nivel alto, por lo que se puede sostener que la motivación sobre el desempeño laboral de los trabajadores fue alto como consecuencia hubo una alta productividad en los colaboradores de la Sede Principal del Servicio de Agua y Alcantarillado de Lima durante el año 2021.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GODOY CASO JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral y productividad de los colaboradores en la sede principal del servicio de agua y alcantarillado de Lima 2021", cuyo autor es LIMAYLLA ASCONA SUSANA ROSALINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 26 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GODOY CASO JUAN DNI: 43297741 ORCID 0000-0003-3011-7245	Firmado digitalmente por: GGODOYCA el 07-08- 2022 12:45:41

Código documento Trilce: TRI - 0371759