



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La mejora continua y productividad laboral en la Municipalidad
de La Perla, Región Callao, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Gómez Camargo, Vanessa Milagros (ORCID: 0000-0001-9239-928X)

Villavicencio Giles, Leslie Elizabeth (ORCID:0000-0001-8096-9441)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID:000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios en primer lugar por guiarnos en este proceso, a nuestros padres y familiares que siempre estuvieron con nosotras incondicionalmente para la elaboración de esta investigación.

Agradecimiento

A nuestro padre celestial, por darnos salud y fuerza día a día para no caer ante alguna adversidad.

A nuestros padres, por ser el motivo de seguir adelante creyendo en nosotras.

Índice contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	4
III.METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población criterios selección Muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Trabajadores de la Municipalidad de La Perla</i>	15
Tabla 2: <i>Las cinco categorías de escala Likert.</i>	16
Tabla 3: <i>Validación del instrumento</i>	17
Tabla 4: <i>Resumen de procesamiento de caso variable mejora continua</i>	17
Tabla 5: <i>Resumen de procesamiento de caso variable productividad laboral</i>	18
Tabla 6: <i>Estadística de fiabilidad – Variable mejora continua</i>	18
Tabla 7: <i>Estadística de fiabilidad – Variable productividad laboral</i>	18
Tabla 8: <i>Coeficiente de Alfa Cronbach</i>	19
Tabla 9: <i>Frecuencia de la variable mejora continua</i>	21
Tabla 10: <i>Frecuencia de la dimensión: costos</i>	22
Tabla 11: <i>Frecuencia de la dimensión: Satisfacción</i>	23
Tabla 12: <i>Frecuencia de la dimensión: Seguridad</i>	24
Tabla 13: <i>Frecuencia de la variable: Productividad laboral</i>	25
Tabla 14: <i>Frecuencia de la dimensión: Eficiencia</i>	26
Tabla 15: <i>Frecuencia de la dimensión: Proceso</i>	27
Tabla 16: <i>Frecuencia de la dimensión: Trabajo</i>	28
Tabla 17: <i>Prueba de normalidad</i>	29
Tabla 18: <i>Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman</i>	30
Tabla 19: <i>Correlación de hipótesis general</i>	30
Tabla 20: <i>Correlación de hipótesis específica 1</i>	31
Tabla 21: <i>Correlación de hipótesis específica 2</i>	32
Tabla 22: <i>Correlación de hipótesis específica 3</i>	33

Índice de figuras

Figura 1: Distribución de la frecuencia de la variable mejora continua	21
Figura 2: <i>Distribución de frecuencia de la dimensión: costos</i>	22
Figura 3: <i>Distribución de frecuencia de la dimensión: Satisfacción</i>	23
Figura 4: <i>Distribución de frecuencia de la dimensión: Seguridad</i>	24
Figura 5: <i>Distribución de frecuencia de la variable: Productividad laboral</i>	25
Figura 6: <i>Distribución de frecuencia de la dimensión: Eficiencia</i>	26
Figura 7: <i>Distribución de frecuencia de la dimensión: Proceso</i>	27
Figura 8: <i>Distribución de frecuencia de la dimensión: Trabajo</i>	28

Resumen

En cuanto al trabajo de investigación sobre la mejora continua y productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao 2021, tuvo como objetivo principal ver si había relación entre las variables, cuyo estudio fue a nivel descriptivo – correlacional, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental – transversal. La población y muestra para el estudio fue de 100 trabajadores operativos y administrativos de la municipalidad de La Perla. Además, para la recolección de datos necesarios y obtención de resultados se usó el cuestionario de tipo Likert conformado por 60 preguntas, dividida en dos partes 30 preguntas para la variable X y 30 preguntas para la variable Y. Se usó el análisis estadístico de los datos en el SPSS 26, la cual se obtuvo una fiabilidad de 0.000 del estudio con alfa Cronbach y un resultado de Rho de 0.680 en la investigación. Se concluyó que había una correlación positiva entre la variable mejora continua y la variable productividad laboral.

Palabras clave: Mejora continua, productividad laboral, eficiencia

Abstract

Regarding the research work on continuous improvement and labor productivity in the Municipality of La Perla, Callao Region 2021, its main objective was to see if there was a relationship between the variables, whose study was at a descriptive - correlational level, with a quantitative approach and of non-experimental design - transversal. The population and sample for the study was 100 operational and administrative workers from the municipality of La Perla. In addition, for the collection of necessary data and obtaining results, the Likert-type questionnaire was used, consisting of 60 questions, divided into two parts: 30 questions for variable X and 30 questions for variable Y. Statistical analysis of the data was used. in SPSS 26, which obtained a reliability of 0.000 from the study with Cronbach's alpha and a Rho result of 0.680 in the investigation. It was concluded that there was a positive connection between the continuous improvement variable and the labor productivity variable.

Keywords: continuous improvement, labor productivity, efficiency

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto a nivel internacional basado en una investigación colombiana de Zambrano y Almeida (2018: p.83) sostuvieron que la estrategia en la mejora continua tiene un impacto en el estilo de trabajo de los colaboradores, siendo de gran importancia para el alcance de metas y resultados estratégicos en las organizaciones con una visión al aumento, esparcimiento organizacional, un buen ambiente laboral y además motivar con respecto a la elaboración de estrategias empresariales.

Mientras, en la investigación argentina de Sladogna, (2017: p.2-3) expresa que la productividad es la utilización de recursos, bienes y servicios al momento de su elaboración. Además, el aumento de producción del crecimiento de cualquiera de los elementos productivos mencionados. Otra perspectiva del autor, es el énfasis del producto creado y el trabajo usado en el proceso de mejora continua, sin tener en cuenta de forma directa las porciones de capital. En tal sentido, se añade la eficiencia ganada por medio de la incorporación tecnológica la cual es la prueba de un trabajo llevado a cabo anteriormente y que en ella se materializa. Estos dos enfoques mencionados nos sugieren que la productividad más grande significa un logro de producción en volumen y porción con el mismo recurso.

Asimismo, en la publicación de Aroca (2018: p.1) menciona sobre la mejora continua o Kaisen en organismos es un plan de mejora para el aumento de productividad y rentabilidad; no solo es la solución de problemas, es un compromiso e impulso continuo para mejorar el rendimiento. Al generar una cultura de mejoramiento continuo donde todo el personal de una organización se involucra con el aumento de producción y eficiencia. Así como también se comienza a reconocer lo que funciona bien y lo que no, con el fin de buscar posibles soluciones. La cual lleva al resultado final, el aumento de productividad y calidad.

Por otro lado, en la publicación colombiana de Bermúdez (2021: p.1) explica que la mejora continua es un sistema que permite a una organización la mejora de procesos, así como también evitar errores, modificar estructuras, planificar futuras estrategias para así llegar alcanzar un alto nivel de calidad. Todo ello es relevante para realizar un análisis de los procesos y así la empresa

sea más productiva con la optimización de tiempo y recursos; con mayor aceptabilidad del cliente.

En cuanto a nivel nacional, según Loayza (2016: p.1) sostiene que el plan para la mejora continua en la productividad debiese ser distinta para todos sus elementos. En innovación y educación, el plan adecuado consiste en solicitar mayor criterio y por último en la eficiencia, infraestructura, el plan necesita adecuar la utilización de recursos asignados.

Por otro lado, la investigación de Céspedes, et al. (2016: p.12-13) menciona que la productividad es la eficiencia en la utilización de recursos de diferentes organizaciones para su proceso productivo, y el trabajo como único elemento. Por último, la productividad se considera la cantidad de producto por unidad de trabajo, usualmente denominada “productividad laboral”.

En cuanto a la **realidad problemática** en la investigación se observa deficiente atención de quejas por parte de la alta dirección, inconformidad de los servicios. Así mismo bajo nivel de seguridad social con respecto a las medidas preventivas contra el Covid 19, la cual se relaciona a la productividad laboral al uso inadecuado de los materiales e instrumentos; inadecuados procesos en capacitación al personal que ofrece la entidad, bajos recursos y deficiente abastecimiento a los colaboradores para el cumplimiento de un servicio de calidad; ineficiente trabajo de los colaboradores de las tareas asignadas por la abundante carga laboral que usualmente sobrepasa las horas laborales y el salario no es acorde con el esfuerzo dado ni es debidamente recompensado.

Con referencia a la justificación teórica para la variable mejora continua tiene como autores a Ángel Esquivel, Rosario León y Graciela Castellanos y para la variable de productividad laboral a los autores Nikita Céspedes, Pablo Lavado y Nelson Ramírez según la teoría de mejora continua es un proceso que permite a las instituciones lograr altos estándares de productividad para una mejor realización de sus objetivos, relacionándose así con la teoría de productividad laboral enfocada en el control de la eficiencia y eficacia de determinados procesos realizados

En relación a la justificación práctica, esta investigación contribuirá con la gestión administrativa de la municipalidad ayudando con la identificación de problemas y que se logre procesos de calidad de mejora continua de los servicios

brindados y así mismo se llegue alcanzar altos niveles de productividad laboral por parte de los colaboradores, permitiendo lograr el cumplimiento de objetivos.

En cuanto a la justificación metodológica, la presente investigación obtuvo información recopilada del cuestionario realizado, la cual se relacionó la primera variable mejora continua con la segunda variable productividad laboral.

Referente a la formulación de la pregunta del problema general, para el trabajo de investigación se tiene ¿Cómo se relaciona la mejora continua y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao 2021?, y como preguntas de los problemas específicos se tuvo: ¿Cómo se relaciona los costos y la productividad laboral en la entidad?, ¿Cómo se relaciona la satisfacción y la productividad laboral en la entidad?, y ¿Cómo se relaciona la seguridad y la productividad laboral en la entidad?

Con respecto al objetivo general es determinar la relación existente en la mejora continua y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao, 2021 y en relación a los objetivos específicos es determinar la relación de los costos y la productividad laboral en la entidad; determinar la relación de la satisfacción y la productividad laboral en la entidad; y determinar la relación entre la seguridad y la productividad laboral en la entidad.

También se tiene para la hipótesis general si existe relación significativa entre la mejora continua y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao, 2021 y las hipótesis específicas se tiene: Existe relación significativa entre los costos y la productividad laboral en la entidad. Existe relación entre la satisfacción y la productividad laboral en la entidad y existe relación entre la seguridad y la productividad laboral en la entidad.

II. MARCO TEORICO

Para empezar con los antecedentes a nivel internacional, contamos con la tesis de investigación ecuatoriana de Andrade (2017), denominada “Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera Centromar S.A” para la obtención del título profesional. El propósito del trabajo de investigación fue pronosticar mejores beneficios en costos en la línea productiva además de la empresa y sus empleados activos, y fijarse el objetivo de proponer un sistema de gestión.

Lo referido a lo anterior, la metodología empleada fue descriptivo correlacional, explicativo con enfoque mixto y el instrumento a utilizar fue la encuesta a 153 trabajadores, que se tomó como muestra, cuyo resultado final de rentabilidad a la propuesta de 60%, indicando la viabilidad.

Por otro lado, en la tesis de investigación Colombiana de Bastidas, et al. (2019), denominada “Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia Ltda” para la obtención del título profesional. El objetivo principal de la investigación es afecta el clima organizacional en los trabajadores. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo con diseño transeccional, no experimental, se utilizó como instrumento la encuesta la cual fue aplicada a 60 personas que conformaron la muestra de estudio. El resultado de la investigación fue positivo con un 76.43%, se logró evidenciar una mejora del personal con acciones continuas para mejorar el ambiente laboral.

Se puede señalar en la tesis de investigación mexicana de Aguilar, et al. (2021) denominada “Propuesta metodológica para la gestión del aprendizaje organizacional y la productividad en la micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas” para la obtención del grado de doctor. La metodología fue de enfoque cualitativo, descriptivo, donde se usó como instrumento la entrevista. Los resultados reflejaron que la gestión del aprendizaje organizacional era importante para la productividad estando en un 39,27%.

Mientras tanto con respecto a los antecedentes a **nivel nacional**, se cuenta con el trabajo de investigación realizado por Alarcón (2017), denominada “Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de

la ciudad de Quito – Ecuador”, fue empleada para la obtención de grado y tuvo como finalidad revisar el nivel que genera el modelo de mejora continua basado en el desarrollo de calidad de servicio que perciben los clientes. El tipo de metodología empleada fue descriptiva, propositiva y explicativa, el diseño propuesto fue no experimental-correlacional; con ello se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,814 indicando así que existe una correlación alta y directa entre las variables.

Además, en la tesis de investigación de Cruz y Guerrero (2021), denominada “Mejora continua y productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura, 2021”, tuvo como objetivo verificar la relación. Para ella se utilizó una metodología con un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), el diseño de investigación fue no experimental – correlaciona. La muestra estuvo compuesta por 14 trabajadores de la empresa los cuales fueron seleccionados en su totalidad por una muestra pequeña; los resultados mostraron una correlación positiva alta con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.845 y $p \text{ valor}=0,000<0,05$ entre las variables de mejora continua y productividad.

Del mismo modo, la tesis de investigación de Plaza (2021), denominada “Condiciones de riesgo laboral y la productividad en la empresa Inyecto Plast, Breña-2020”, tuvo como objetivo verificar si existe una relación entre sus variables relacionada a la organización como el compromiso en realizar evaluaciones, capacitaciones a sus trabajadores. El tipo de metodología empleado fue aplicada y se utilizó el diseño no experimental-correlacional, nivel de investigación descriptivo y enfoque cuantitativo.

Continuando con lo anterior, la población estuvo conformada por 30 personas, los mismos que fueron empleados para la muestra y que fueron seleccionados a través de un muestreo no censal; los resultados mostraron una correlación positiva alta entre las condiciones de riesgo laboral y la productividad en la empresa Inyecto Plast. Entonces, se afirmó la aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula ($Rho= 0,862$ y $p \text{ valor}=0,000<0,05$).

Por otra parte, en la tesis de investigación de Requejo (2019), denominada “Mejora continua del proceso productivo, para incrementar la productividad en el área de pilado del Molino Chiclayo S.A.C.” para la obtención del título profesional, tuvo como objetivo elaborar una propuesta de mejora para

los procesos productivos. El tipo de metodología empleado fue de tipo descriptivo, con diseño no experimental descriptivo simple y con corte transversal. Obteniendo los resultados de confiabilidad de Alfa de Crombach de 0.783 así como también teniendo productividad de 1.11%, debido a las paradas no programadas, cambios de lotes y atoros dentro del proceso.

De otra manera, en la tesis de investigación de Torres (2020), denominada “Mejora continua Kaizen y la productividad de los colaboradores en la planta Eurofresh Perú S.A.C, San Martín de Pangoa - 2020”, se propuso el objetivo de verificar si las variables de estudio guardan algún tipo de relación. El tipo de metodología empleado fue de tipo descriptivo y diseño no experimental – correlacional; la muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa los cuales fueron obtenidos a través de un muestreo censal; los resultados fueron de 0.922 para la mejora continua Kaizen y 0,865 para la productividad y la prueba de hipótesis fue determinada a través de la prueba no paramétrica R de Pearson la cual obtuvo un coeficiente de 0,714, con un nivel de significancia de 0.000, por lo cual existe una correlación muy fuerte.

Para terminar con los antecedentes nacionales en la tesis de investigación de Castillo (2021), denominada “Compromiso organizacional y mejora continua en la UGEL Oxapampa-2020” para la obtención del título profesional, la cual tuvo como objetivo verificar la relación que existe entre sus variables. El tipo de metodología empleado fue aplicada con nivel de investigación correlacional, el diseño de investigación es no experimental y de corte transversal. Para el estudio correspondiente se tomó en cuenta a 64 trabajadores como muestra censal; cuyos resultados fueron que existe correlación moderada y significativa ($r=0.402$, $p<0.05$). Se toma como conclusión, que la organización debe continuar con un sistema ordenado y secuencial para identificación de problemas.

Con respecto a los antecedentes a nivel **local**, contamos con la tesis de investigación de León (2018) denominada “Mejora continua de procesos y calidad de vida laboral en el área de recursos humanos de Alicorp, Peru, 2017” para la obtención del título profesional, donde se planteó el objetivo de verificar la influencia que ejerce la mejora continua de procesos en la calidad de vida laboral de los colaboradores de recursos humanos. El tipo de metodología empleada fue aplicada, con diseño de investigación no experimental, transaccional correlacional – causal; cuyos resultados fueron para la variable de

mejora continua de procesos se correlaciona en la calidad de vida laboral con un Rho de Sperrman de 0.776, un $P = 0.000$ que es menor de 0.05 y un nivel de confianza de 95%.

En cuanto a las definiciones de la variable X: Mejora continua se tiene a Esquivel, et al. (2017: p.4) aseveran que la mejora continua es un sistema dirigido a mejorar día tras día los procesos en una organización con niveles de satisfacción, seguridad, productividad, precios; así como también los tiempos en dar respuesta y grado de confianza de los procesos.

Por otro lado, se cuenta con otra definición de autor Deighton (2016: p. 196), quien define a la mejora continua como un instrumento elemental para un trabajo sostenible y de realizar cambios considerables en la organización mostraran resultados positivos ante la constante evolución que dan los mercados actualmente.

En otras palabras, Proaño, et al. (2017: p.52) considera que la mejora continua es un proceso el cual tiene como meta alcanzar la excelencia y la calidad total en cualquier organización, además menciona que esta excelencia no se alcanza de un momento a otro, es más bien un proceso largo puesto que se deben estar en constante rediseño de los procesos.

Del mismo modo, Cabrera, et al. (2016: p.1) mencionan que la forma más común de realizar una mejora continua es a través de pequeñas acciones diarias, las cuales permitan que las etapas de todos los procesos sean competitivas y así éstas puedan satisfacer la mayor cantidad de necesidades de los clientes.

En otras palabras, la mejora continua o Kaizen es un concepto elemental para cualquiera profesional, esto se debe a que durante más de tres décadas se ha convertido en parte fundamental de la gestión de la calidad, de este depende la mayoría de proyectos puesto que se realiza una interacción causal entre las actividades y objetivos Backlund y Sundqvist (2018: p.1306-1307).

Por otra parte, Sánchez y Blanco (2016: p.1) menciona que la etimología de la palabra Kaizen se basa en dos palabras de origen nipón: Kai, que literalmente significa “cambio” y Zen, la cual significa “para mejorar”. En base a ello Kaizen se puede definir como, un proceso constante el cual es empleado

para mejorar el desarrollo empresarial y basado en la variable actitud de compra de los clientes.

Por último, Alvarado y Pumisacho (2017: p. 487) el Kaizen también es considerado como una filosofía la cual es utilizado a modo de herramienta que busca el mejoramiento continuo de toda la empresa de forma holística, esta filosofía se basa principalmente en la mejora de la actitud de las personas que intervienen en las acciones que dan vida a la empresa, teniendo como premisa el pensamiento: el esfuerzo genera un mejor resultado. Se debe considerar, Ahmed (2017: p. 204) en una empresa existe una clara falta de compromiso con los sistemas de mejora continua, en pocas organizaciones son las que tienen claro los beneficios de esta filosofía, puesto que se considera irrelevante mejorar en factores operativos, de calidad, productividad y más aún cuando se trata de gestionar quejas de los clientes.

Así también, para la mejora continua se consideró tres dimensiones como parte fundamental, el cual se indica: **primera dimensión** a los costos que según Amaya (2020: p.10) define que costos es un esfuerzo financiero dirigido a la elaboración de un bien o servicio, haciendo referencia al valor de un bien y servicio, generando ganancias al realizarlos. Siendo así, llevado a la municipalidad

Continuando con lo anterior se tomó como primer indicador: Mantenimiento a los locales municipales, sistema eléctrico, limpieza, sistema de seguridad, según García (2010: p.1), mantenimiento hace referencia a un conjunto de técnicas que se orientan a conservar equipos e instalaciones, que se vienen utilizando, a lo mayor tiempo que se pueda usar. Segundo indicador: Trámites documentarios, autorizaciones, solicitudes, y licencias, según Calero (2019: p.30), es un proceso administrativo comprende varias etapas, como: recepción, verificación, registro, archivamiento, seguimiento, entre otros. Siendo la etapa final la que corresponde a la entrega de una respuesta al trámite solicitado.

Así como también, el Tercer indicador: Multas, sanciones, autoevaluó predial y arbitrios, según Cedrón (2016: p.1) son tasas que pagan los contribuyentes de una entidad de su localidad, ya sea por la prestación o mantenimiento del servicio público individualizado. Estos servicios comprenden

la limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines y, finalmente, la seguridad ciudadana o serenazgo.

Del mismo modo, como **segunda dimensión** a la satisfacción que según Chiang et al. (2021: p.349) indican que la satisfacción es un grupo de emociones generadas por cada colaborador, originadas por sus vivencias y/ o experiencias tanto individuales y grupales en una organización, ello genera diferentes tipos de satisfacciones agradables o desagradables.

Siendo así, llevado a la municipalidad se contó como primer indicador: expectativa del servicio municipal, según González et al. (2015: p.45) la expectativa se relaciona a la idea de antelación que se tiene de algo; es decir, lo que se espera de algo o se espera que suceda en un futuro, por otra parte, como Segundo indicador: Atención, quejas y reclamos laborales, según OIT (2013: p.189) es una incomodidad o intranquilidad de parte de un empleado, quien se presenta hacia su empleador, con respecto a algún problema suscitado en el trabajo Tercer indicador: Conformidad laboral en las áreas que según Hannoun (2011: p.15) es entendida como la actitud del trabajador respecto a su trabajo.

Así mismo, como tercera dimensión seguridad que según Díaz, et al. (2016: p.84) define seguridad en una organización como un grupo de métodos y procesos con la finalidad de prevenir, reducir o descartar posibles riesgos que conlleven a incidentes y/o accidentes dentro de la organización por ejemplo evitar algún daño efectuado por herramientas peligrosas. Siendo así llevado a la municipalidad se contó como indicador: Protocolos, distanciamiento social y medidas de seguridad, según Allegri (2020: p.78), el distanciamiento social hace referencia a la reducción de la interacción humana expresada por una menor cantidad y/o calidad de contactos. Asimismo

En cuanto a las definiciones de la variable Y: Productividad laboral, se considera a Céspedes, et al. (2016: p.12-13), sostienen que la productividad laboral es un método de medición del desempeño en la utilización de herramientas en los procesos productivos. Este puede explicarse como los recursos, tiempo, insumos, personas, etc., que cierto producto emplea para su realización.

Por otra parte, Prada, et al. (2020: p.60) menciona que la productividad laboral se considera como un medio para alcanzar la competitividad empresarial, también menciona que la unidad básica para medir la competitividad es el trabajador, puesto que de él dependerá el tiempo a realizar cada actividad, la disposición de los recursos y la calidad con que se entregue el servicio.

Por último, Álvarez (2021: p.904) ve a la productividad laboral como la media de producción de un trabajador realizada en un tiempo determinado, esta media se puede determinar mediante una fórmula y teniendo un estimado base, la cual puede ser estimada por volumen de bienes o servicios, o por dinero producido.

En otras palabras, para Jaimes, et al. (2018: p.1) Mencionan que existen dos factores que afectan directamente a la productividad laboral el primero el factor Económico, relacionado directamente al beneficio económico que recibe un trabajador por realizar sus actividades regulares en una empresa, sin embargo, este no solo hace referencia al sueldo básico, también influyen los incentivos por logro de metas, prestaciones laborales y beneficios adicionales que la empresa brinda y el segundo factor humano, este hace alusión al desarrollo personal o profesional del trabajador, como lo son el crecimiento laboral, seguridad laboral, clima laboral, etc.

Por otro lado, Quijia (2021: p.19) menciona que el principal aporte para determinar la productividad laboral es el factor humano, sin embargo, también existen otros elementos que se deben tomar en consideración y son: El tamaño de la institución; en donde las instituciones grandes es difícil mejorar la productividad laboral, esto debido a que esto implica un cambio de procesos y es más fácil de inducir a un grupo pequeño de trabajadores que a grupos muy amplios. También se considera el tiempo de vida, puesto se considera que entre más tiempo tenga es más difícil que se adapte a las nuevas necesidades y, además, división del trabajo en fases, dividir el trabajo en áreas es efectivo para la productividad, puesto que cada área tiene una labor específica.

Por último, se considera que la productividad laboral es un concepto que está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral según Vargas, et al. (2018: p.131), para que un trabajador sea productivo es elemental que este sea

feliz en su trabajo y para mantenerlo así es necesario cumplir la mayor cantidad de necesidades que este tenga. Una vez cumplido esto, la labor que el realice se verá incrementada puesto que acatará los procesos al pie de la letra puesto que no va a querer perder los beneficios que tiene en la empresa por lo cual hará lo posible para ganarse ese derecho. Por otra el otro lado la mejora continua depende en gran parte de los trabajadores, puesto que ellos son la cara a mostrar para la entrega de servicios o son los artistas detrás de la elaboración de los productos.

Además, la productividad laboral se puede ver desde un punto de vista como una ecuación, la cual puede ser empleada para medir el rendimiento económico de cada trabajador, sin embargo, esta misma se utiliza para medir la producción media unitaria, lo cual permite, a su vez, evaluar el rendimiento actual de producción de los trabajadores y así observar que otros recursos son necesarios para que estos números mejoren. Woltjer, et al (2021: p. 90)

Por otra parte, para la productividad laboral se consideró tres dimensiones como parte fundamental, primera dimensión la eficiencia que, según Rojas, et al. (2018: p.4) mencionan que el ser eficiente es un indicador de fortaleza y capacidad de producir. Este criterio puede exponer la capacidad administrativa para generar mayores resultados con el gasto de mínimo de recursos, como la energía y el tiempo, por lo cual es la óptima implementación de los recursos accesibles para la obtención de resultados deseados.

Por ende, llevado a la municipalidad se tomó como indicador: Rendimiento laboral, según Gabini (2018: p.27) conjunto de conductas que reúne tanto las actitudes del trabajador orientadas a su tarea, así como otras actividades diferentes a su puesto de trabajo que se orientan interpersonalmente. Como siguiente indicador: atención al ciudadano y al colaborador, según Barragán (2013: p.9) vínculo con el ciudadano a través de los servicios que se ofrece. Por ello, se debe tener en cuenta factores como la calidad, el tiempo de atención, costo y trato.

Del mismo modo, como segunda dimensión al proceso que según Blandez (2016: p.10) indica que el proceso en la administración de una organización se clasifica en un conjunto de funciones resaltantes para el logro

de un objetivo. Siendo así llevado a la municipalidad se contó como indicador: Trabajo en Equipo entre áreas que, según Velásquez (2020: p.29) es concepto de actividades que realiza un grupo de personas, los cuales cuentan con habilidades complementarias. Estas personas están comprometidas entre sí, a un objetivo común, por el cumplimiento de metas y por la responsabilidad con la organización.

Así mismo, como tercera dimensión al trabajo que según Fernandez (2016: p.54), sostiene que el trabajo se puede desarrollar de manera individual y en grupo para poder lograr los objetivos impuestos por una organización habiendo desafíos más estrictos en un mercado competitivo. Siendo así llevado a la municipalidad se contó como indicador: horas laborables, jornada laboral, según Lázaro (2010: p:8), es la actividad laboral que se da en un día para determinada organización, es decir, consta del número de horas efectivas de trabajo que realiza un empleado. Así mismo como siguiente indicador: Salario, recompensas, según Pasco (2014: p.213-214), es aquello que un empleador debe a su trabajador, esto engloba tanto el poder adquisitivo como los bienes o servicios que el empleador otorga a su empleado.

III. METODOLOGÍA

En relación al enfoque empleado para la investigación es cuantitativo debido a que los datos se obtuvieron mediante la aplicación de encuestas, las cuales fueron elaboradas para obtener respuestas cerradas entre los colaboradores de la Municipalidad de La Perla. Según Niño (2019), se relaciona a la “cantidad”, su principal instrumento es la medición y el cálculo. Su propósito es medir magnitudes de las variables y en busca de probar la hipótesis. (p.28)

3.1. Tipo y diseño de investigación

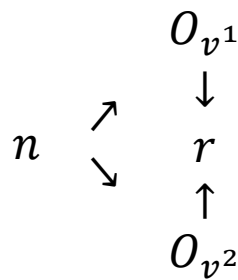
Con respecto al tipo de investigación es de tipo aplica y con enfoque cuantitativo Hernández et al. (2014), puesto que se centra en la solución de un problema real para darle múltiples soluciones teniendo como base el fundamento teórico. (p.24)

Por otra parte, la investigación tiene como nivel descriptivo, puesto que el estudio se aborda describiendo las variables de estudio. Hernández et al. (2010) aseveran que es la asociación o relación entre varias variables en un enfoque particular. (p.93)

Asi mismo es correlacional se define y se busca determinar la correlación entre cada variable. Hernández et al. (2014) aseveran que es la asociación o relación entre varias variables en un enfoque particular (p. 93)

El diseño para la investigación es no experimental, con corte transversal. Hernández, et al. (2014) menciona que esto se debe a que durante la investigación no se ha ejercido manipulación en ninguna de las dos variables, toda la investigación fue realizada con las variables en sus condiciones naturales. También se menciona que es correlacional, puesto que los datos obtenidos al aplicar la encuesta fueron analizados estadísticamente para determinar si existía algún tipo de relación entre ambas, por último, se dice que el corte es transversal, esto ocurre porque los datos obtenidos en la investigación se recolectaron en un solo momento. (p.65)

En lo que corresponde al diagrama de investigación, es el siguiente:



- n: Muestra
O_v¹: Mejora continua
O_v²: Productividad laboral
r: Relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

En cuanto a la definición conceptual de la variable X de mejora continua: Esquivel, et al. (2017: p4) sostienen que es un sistema dirigido a mejorar día tras día los procesos en una organización con niveles de satisfacción, seguridad, productividad, precios; así mismo se emplea para dar tiempos de respuesta y grados de confianza sobre la producción.

Así mismo como definición operacional; se menciona que esta variable polinómica, puesto que puede tener varias respuestas, esto se aprecia en la encuesta la cual ha empleado una escala de Likert para darle un valor numérico a cada respuesta. Así mismo se menciona que esta variable cuenta con tres dimensiones que se utiliza para medir de una manera más simplificada.

En cuanto a la definición conceptual de la segunda variable, productividad laboral: Céspedes, et al. (2016: p.12-13), sostienen que es un método de medición del desempeño la cual es utilizado en el proceso productivo a modo de instrumento. Si una economía crea con un exclusivo elemento, como el trabajo, la productividad puede entenderse como la proporción de producto por unidad de trabajo, usualmente llamada “productividad laboral”.

Así mismo como Definición operacional: Se medirá la variable de acuerdo a las dimensiones obtenidas y a los indicadores correspondientes. Esta variable también es de tipo politómica puesto que puede asumir más de dos valores

Aplicando el análisis estadístico de los datos en el SPSS 25, para la obtención de resultados.

3.3. Población criterios selección Muestra, muestreo, unidad de análisis

Al respecto, Arias, et al. (2016: p.202) sostiene es un grupo de casos, delimitados y accesibles que es el referente para la selección de la muestra.

Se puede determinar que la población está constituida por 100 colaboradores de la Municipalidad de La Perla clasificados en operativos y administrativos.

Tabla 1

Trabajadores de la Municipalidad de La Perla

Items	Trabajadores	N°
1.	Administrativos	30
2.	Operativos	70
	Total	100

Fuente: Elaboración propia.

Muestra

En cuanto la muestra a medir será de 100 colaboradores operativos y administrativos de la Municipalidad de La Perla, igual que la población y se usó el método censal, Hernández et al. (2010) afirman que la muestra es un grupo pequeño de la población la cual tiene la finalidad de representación para hacer más accesible la obtención de resultados. (p.198) Hernández et al. (2010), establece que “la muestra censal es donde todos los componentes en la organización son tomadas como muestra”. (p.144).

Muestreo

Al respecto, Arias et al. (2016), mencionan la mejor manera es elegir a los participantes aleatoriamente con el fin que toda la población sea incluida en la medición. Pero no siempre es posible realizar el estudio por ello se recurre a técnicas de muestreo. (p.205)

Del mismo modo, en la investigación se aplicó el muestreo aplicando el método censal, según la conveniencia y de manera aleatoria de fácil acceso.

En cuanto a los criterios de selección se desarrolló con el personal administrativo y operativo de la Municipalidad en estudio, Así mismo se tuvo como criterios de exclusión al personal de servicio de terceros.

Unidad de análisis

Según Hernández et al. (2010) mencionan que es la unidad mínima de donde se extraen los datos o información final, frecuentemente son las mismas, pero no siempre. (p.198)

Con respecto a la unidad de análisis está conformado por 100 servidores de la entidad y la municipalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

A propósito, la técnica de la investigación se usó la encuesta con escala Likert para la obtención de resultados de las dos variables, así como también el instrumento a usar es el cuestionario utilizando preguntas cerradas delimitadas, claras y concisas, la cual tiene como objetivo la recolección de información que luego pasará a la interpretación y análisis de los resultados. Según Hernández, et al. (2010) expresó que se entiende como el proceso donde se recolecta los datos pertinentes al tema abordado (p. 201).

Tabla 2

Las cinco categorías de escala Likert.

Puntuación	Denominación
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	Aveces
4	Casi siempre
5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Validación de instrumento

En cuanto, la validación de instrumentos fue validado mediante el juicio de expertos metodológicos que calificaron el instrumento y también verificando los criterios de ambas variables es aplicados en el cuestionario. Según Hernández, et al. (2010) indicaron son herramientas que se aplica para recolectar los datos u opinión de la población al cual se aplique. (p. 229)

Tabla 3

Validación del instrumento

N°	Expertos	Calificación
1	Dr. Arce Álvarez Edwin	Aplicable
2	Dra. Narvárez Aranibar	Aplicable
2	Dra. Rosales Domínguez Edith	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

En cuanto, la confiabilidad se aplicó el método de alfa Combrach, la cual tiene una escala de valores para así determinar la confiabilidad según Hernández, et al. (2010), es la constatación de una respuesta, es decir se realizan pruebas repetidas; de las muchas veces sale el mismo resultado esto será confiable; Por lo tanto, ratifica la confiabilidad “como el valor y nivel en que un instrumento causa resultados estables y fiables”. (p. 228).

Tabla 4

Resumen de procesamiento de caso variable mejora continua

	N	%
Casos Válido	100	100.0
Excluido	0	.0
Total	100	100.0

Fuente: Resultado de SPSS 26

Tabla 5*Resumen de procesamiento de caso variable productividad laboral*

		N	%
Casos	Válido	100	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	100	100.0

Fuente: Resultado de SPSS 26

Con respecto al procesamiento de datos de las variables mejora continua y productividad y sus respectivas dimensiones, para ello se utilizó el software estadístico SPSS v. 26. La cual se obtuvo un resultado positivo valido para ambas variables, es decir es confiable.

Tabla 6*Estadística de fiabilidad – Variable mejora continua*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.950	30

Fuente: Resultado de SPSS 26**Tabla 7***Estadística de fiabilidad – Variable productividad laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.967	30

Fuente: Resultado de SPSS 26

Seguidamente, se observa la tabla 6, resultado de fiabilidad de la variable mejora continua cuyo resultado obtenido de Alfa Cronbach fue de 0.950 y la tabla 7 para la segunda variable productividad laboral se obtuvo un resultado de 0.967.

Tabla 8

Coeficiente de Alfa Cronbach

Escala de valores para determinar la confiabilidad
Coeficiente alfa >. 9 es excelente
Coeficiente alfa >. 8 es bueno
Coeficiente alfa >. 7 es aceptable
Coeficiente alfa >. 6 es cuestionable
Coeficiente alfa >. 5 es nula

Fuente: George y Mallery (2003)

Verificando los resultados, se puede determinar en la escala de valores de la tabla 08 para determinar la confiabilidad, se observa que la fiabilidad del instrumento es excelente, por lo tanto, se puede considerar que es fiable.

3.5. Procedimiento

Inicialmente se elaboró la matriz de consistencia con los objetivos, hipótesis de investigación. Luego se describe el planteamiento del problema y se determina los métodos a usar, para poder hacer la búsqueda de las definiciones de las variables e indicadores. Posterior a ello se definió la población, muestra y muestreo determinando el alcance de la toma de encuesta. Luego de ello se validó los instrumentos ante los juicios de expertos para su calificación respectiva.

La recolección de datos fue por medio de una encuesta digital a través de un formulario dividido en dos partes, por cada variable. La cual tuvo el previo consentimiento de la autoridad responsable permitiendo poder realizar la encuesta a los trabajadores. Por último, la obtención de los resultados se obtuvo a través del software estadístico versión 26, con la información recolectada por las encuestas y poder determinar la relación de las variables.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el **método descriptivo** para ambas variables; después de utilizar la recolección de datos a través de la encuesta aplicada a los miembros de la municipalidad, se ingresa al software estadístico SPSS versión 26 para la

obtención de la interpretación de los resultados que se presentara con figuras y gráficos.

Asimismo, al **método Inferencial** se realizó el contraste de la hipótesis de la investigación, así como también las proyecciones y probabilidades de la recolección de la muestra de una población.

3.7. Aspectos éticos

A continuación, en la investigación se elaboró con los principios éticos y valores, respetando los derechos de autor, citas y referencias bibliográficas de acuerdo a las normas del APA y conforme a la directiva de la Universidad descartando cualquier tipo de plagio.

Además, la investigación cuenta con la autorización de la entidad para tomar el nombre de la municipalidad y se de la información correcta.

IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos por medio de la aplicación de los cuestionarios a 100 de los trabajadores de la Municipalidad de La Perla, Región Callao, mostraron lo siguiente:

Tabla 9

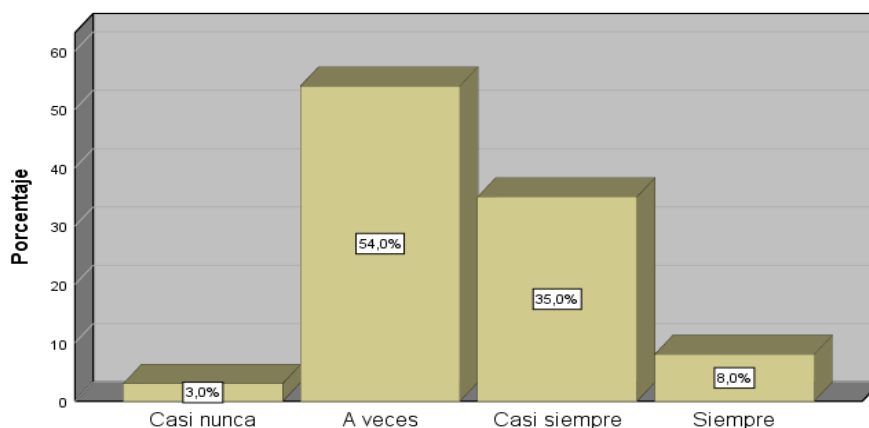
Frecuencia de la variable mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3,0 %	3,0 %	3,0 %
	A veces	54	54,0 %	54,0 %	57,0 %
	Casi siempre	35	35,0 %	35,0 %	92,0 %
	Siempre	8	8,0 %	8,0 %	100,0 %
	Total	100	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Resultado SPSS 26

Figura 1

Distribución de frecuencia de la dimensión: costos



Fuente: Resultado SPSS 26

En referencia a la tabla 9 y gráfico 1 se muestra que el 3% de los 100 trabajadores encuestados, es decir solo 3 trabajadores respondieron casi nunca, por otro lado, el 8% manifestaron siempre, además el 35% validaron casi siempre y por último el 54% de encuestados expresaron como a veces a la variable de mejora continua, la cual se determina que la variable mencionada tiene buen nivel de aceptación por parte de los usuarios.

Tabla 10

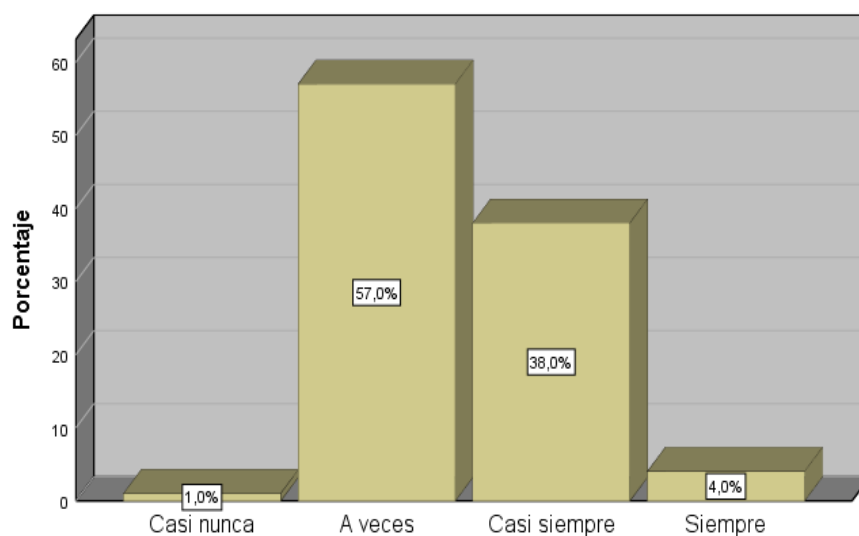
Frecuencia de la dimensión: costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1,0 %	1,0 %	1,0 %
	A veces	57	57,0 %	57,0 %	58,0 %
	Casi siempre	38	38,0 %	38,0 %	96,0 %
	Siempre	4	4,0 %	4,0 %	100,0 %
	Total	100	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Resultado SPSS 26

Figura 2

Distribución de frecuencia de la dimensión: costos



Fuente: Resultado SPSS 26

En cuanto a la tabla 10 y gráfico 2 se muestra el 1% de 100 trabajadores encuestados, es decir solo 1 trabajador manifestó casi nunca, por otro lado, el 4% respondieron siempre, además el 38% validaron casi siempre y por último el 57% de encuestados expresaron como a veces con la dimensión de costos, la cual se determina que la dimensión identificada tiene buen nivel de aceptación por parte de los usuarios.

Tabla 11

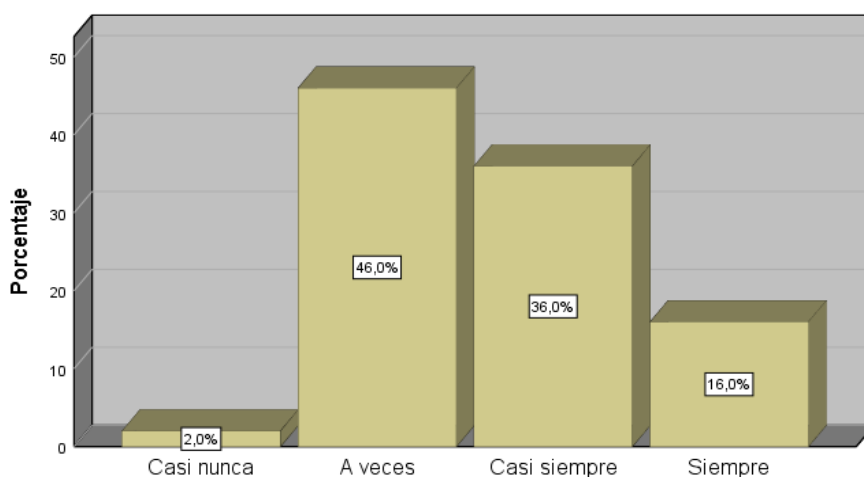
Frecuencia de la dimensión: Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2,0 %	2,0 %	2,0 %
	A veces	46	46,0 %	46,0 %	48,0 %
	Casi siempre	36	36,0 %	36,0 %	84,0 %
	Siempre	16	16,0 %	16,0 %	100,0 %
	Total	100	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Resultado SPSS 26

Figura 3

Distribución de frecuencia de la dimensión: Satisfacción



Fuente: Resultado SPSS 26

Por otro lado, a la tabla 11 y gráfico 3 se muestra el 2% de 100 trabajadores encuestados, es decir solo 2 trabajadores responden casi nunca, por otra parte, el 16% expresaron siempre, además el 36% validaron casi siempre y por último el 46% de encuestados expresaron como a veces con la dimensión de satisfacción, la cual se determina que la dimensión identificada tiene buen nivel de aceptación por parte de los usuarios

Tabla 12

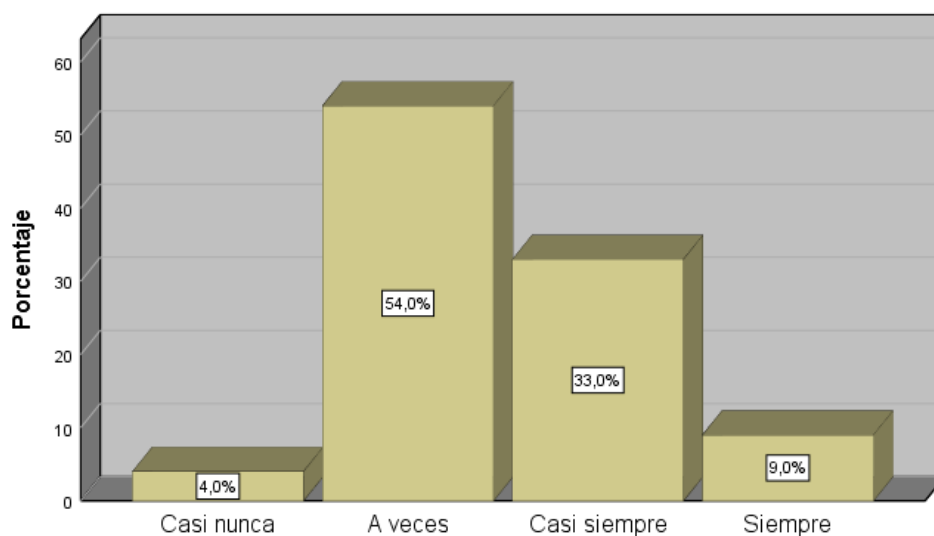
Frecuencia de la dimensión: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	4,0 %	4,0 %	4,0 %
	A veces	54	54,0 %	54,0 %	58,0 %
	Casi siempre	33	33,0 %	33,0 %	91,0 %
	Siempre	9	9,0 %	9,0 %	100,0 %
	Total	100	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Resultado SPSS 26

Figura 4

Distribución de frecuencia de la dimensión: Seguridad



Fuente: Resultado SPSS 26

En referencia a la tabla 12 y gráfico 4 se muestra el 4% de 100 trabajadores encuestados, es decir solo 4 encuestados responden casi nunca, por otra parte, el 9% expresaron siempre, además el 33% validaron casi siempre y por último el 54% de encuestados expresaron como a veces con la dimensión de seguridad, la cual se determina que la dimensión identificada tiene buen nivel de aceptación por parte de los usuarios.

Tabla 13

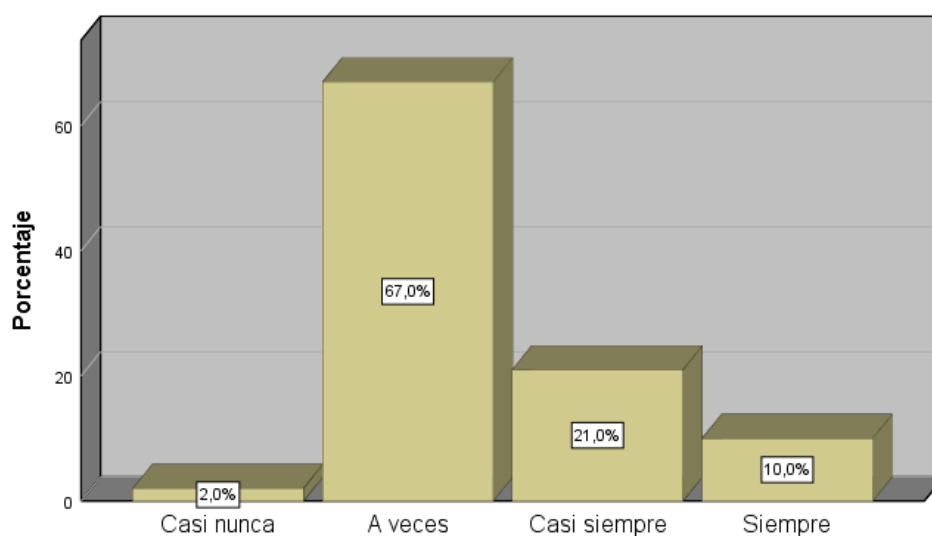
Frecuencia de la variable: Productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	2,0 %	2,0 %	2,0 %
	A veces	67	67,0 %	67,0 %	69,0 %
	Casi siempre	21	21,0 %	21,0 %	90,0 %
	Siempre	10	10,0 %	10,0 %	100,0 %
	Total	100	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Resultado SPSS 26

Figura 5

Distribución de frecuencia de la variable: Productividad laboral



Fuente: Resultado SPSS 26

De otra manera en la tabla 13 y gráfico 5 se muestra el 2% de 100 trabajadores encuestados, es decir solo 2 encuestados responden casi nunca, por otra parte, el 10% expresaron siempre, además el 21% validaron casi siempre y por último el 67% de encuestados expresaron como a veces con la variable de productividad, la cual se determina que la variable identificada tiene buen nivel de aceptación por parte de los usuarios.

Tabla 14

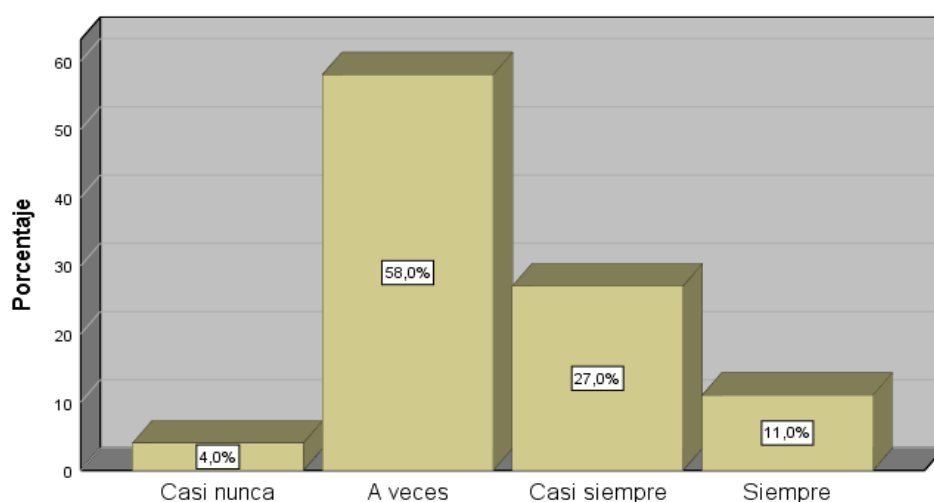
Frecuencia de la dimensión: Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	4,0 %	4,0 %	4,0 %
	A veces	58	58,0 %	58,0 %	62,0 %
	Casi siempre	27	27,0 %	27,0 %	89,0 %
	Siempre	11	11,0 %	11,0 %	100,0 %
	Total	100	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Resultado SPSS 26

Figura 6

Distribución de frecuencia de la dimensión: Eficiencia



Fuente: Resultado SPSS 26

En cuanto a la tabla 14 y gráfico 6 se muestra el 4% de 100 trabajadores encuestados, es decir solo 4 encuestados responden casi nunca, por otra parte, el 11% expresaron siempre, además el 27% validaron casi siempre y por último el 58 % de encuestados expresaron como a veces con la dimensión de eficiencia, la cual se determina que la dimensión identificada tiene buen nivel de aceptación por parte de los usuarios.

Tabla 15

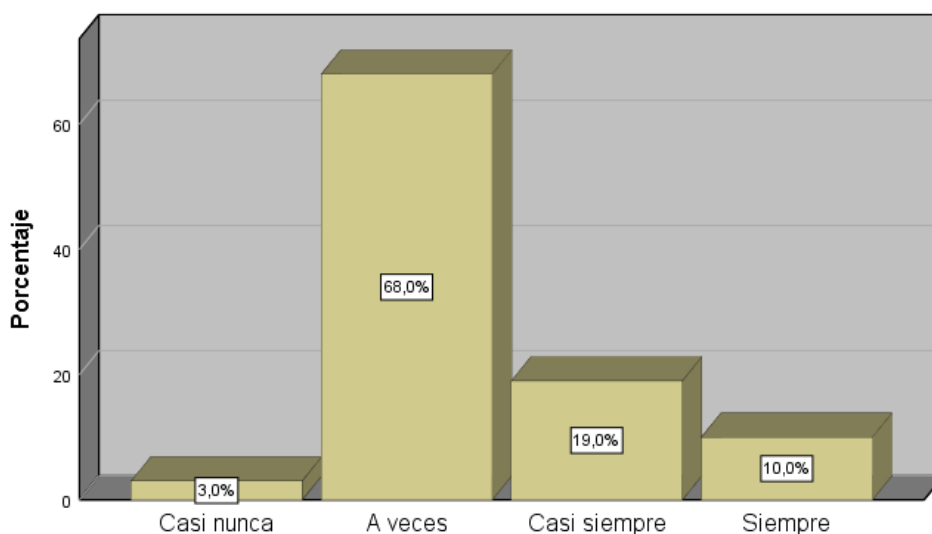
Frecuencia de la dimensión: Proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3,0 %	3,0 %	3,0 %
	A veces	68	68,0 %	68,0 %	71,0 %
	Casi siempre	19	19,0 %	19,0 %	90,0 %
	Siempre	10	10,0 %	10,0 %	100,0 %
	Total	100	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Resultado SPSS 26

Figura 7

Distribución de frecuencia de la dimensión: Proceso



Fuente: Resultado SPSS 26

A continuación, en la tabla 15 y gráfico 7 se muestra el 3% de 100 trabajadores encuestados, es decir solo 3 encuestados responden casi nunca, por otra parte, el 10% expresaron siempre, además el 19% validaron casi siempre y por último el 68% de encuestados expresaron como a veces con la dimensión de proceso, la cual se determina que la dimensión tiene buen nivel de aceptación por parte de los usuarios.

Tabla 16

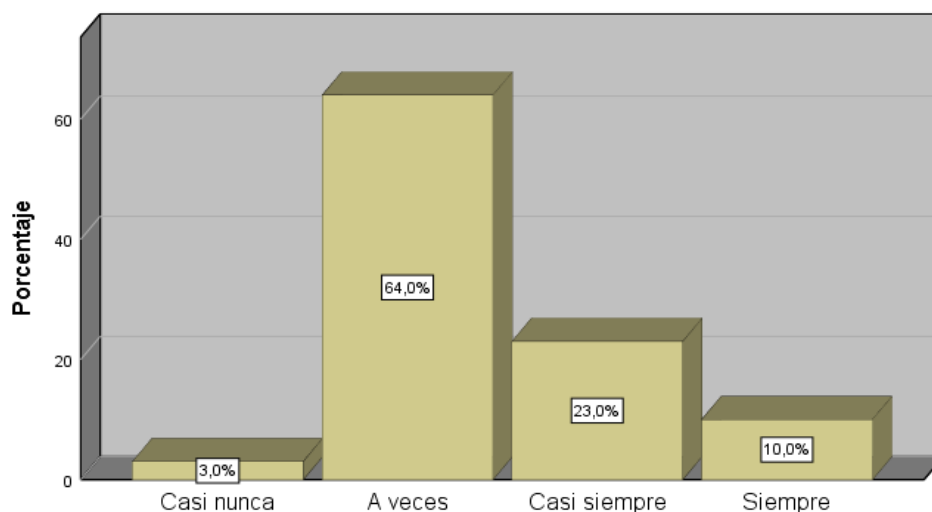
Frecuencia de la dimensión: Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3,0 %	3,0 %	3,0 %
	A veces	64	64,0 %	64,0 %	67,0 %
	Casi siempre	23	23,0 %	23,0 %	90,0 %
	Siempre	10	10,0 %	10,0 %	100,0 %
	Total	100	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Resultado SPSS 26

Figura 8

Distribución de frecuencia de la dimensión: Trabajo



Fuente: Resultado SPSS 26

Con respecto a la tabla 16 y grafico 7 se muestra el 3% de 100 trabajadores encuestados, es decir solo 3 encuestados responden casi nunca, por otra parte, el 10% expresaron siempre, además el 23% validaron casi siempre y por último el 64% de encuestados expresaron como a veces con la dimensión de seguridad, la cual se determina que la dimensión tiene buen nivel de aceptación por parte de los usuarios.

4.2 En relación a la prueba de hipótesis se tiene:

4.2.1 En referencia a la prueba de normalidad se cuenta con lo siguiente:

En cuanto, la prueba de normalidad tiene escalas dos de estas son Kolmogorov – Smirnov para resultados mayor a 50 y Shapiro – Wilk para resultados de 0 a 50; donde nos da a conocer el tipo de orden de datos, y además de la prueba estadística a utilizar.

Es por ello, en el resultado de prueba de normalidad tendría que ser menor al valor 0.05, por lo tanto, la significancia es mayor a alfa ($\alpha = 0.05$), la distribución se considera como normal, de lo contrario el nivel de significancia. es menor a alfa $\alpha = 0.05$, la distribución se considera como no es normal.

Tabla 17

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
mejora continua (Agrupada)	,327	100	,000	,792	100	,000
productividad laboral (Agrupada)	,403	100	,000	,697	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Resultado SPSS 26

En cuanto a la interpretación al desarrollo de la prueba de normalidad con la escala de Shapiro-Wilk para las variables de mejora continua y productividad laboral se obtuvo como resultado 0.000, la cual es menor a $\alpha = 0.05$; entonces, se afirma que son datos no normales.

Se empleó la prueba no paramétrica Rho Spearman para realizar la prueba de la hipótesis, con la finalidad de demostrar que existe una relación entre variables y dimensiones, para ello se debe tomar en cuenta que el valor debe ser menor a 0.05 a la hipótesis planteada para aceptar la hipótesis alterna (H_a) y así rechazar la hipótesis nula (H_0).

Tabla 18*Coefficiente de Correlación por Rangos de Spearman*

Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado de correlación
-0.7 a -0.99	negativa alta
-0.4 a -0.69	negativa moderada
-0.2 a -0.39	negativa baja
-0.01 a -0.19	negativa muy baja
0	Nula
0.01 a 0.19	positiva muy baja
0.2 a 0.39	positiva baja
0.4 a 0.69	positiva moderada
0.7 a 0.990	positiva alta

Fuente: Resultado SPSS 26

4.3 En cuanto a la hipótesis general, se planteó la siguiente hipótesis:

Ha: Existe relación significativa entre la mejora continua y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la mejora continua y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao, 2021

Tabla 19*Correlación de hipótesis general*

			mejora continua (Agrupada)	productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	mejora continua (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	productividad laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: Resultado SPSS 26

En la tabla 19 se aprecia el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que representa un valor de 0.680, con lo cual se puede observar que existe una relación positiva moderada entre las variables mejora continua y productividad laboral con una significancia bilateral de 0.000.

4.3.1 En relación a la prueba de hipótesis específicas, se planteó la primera hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre los costos y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de La Perla, Región Callao, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre los costos y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de La Perla, Región Callao, 2021.

Tabla 20

Correlación de hipótesis específica 1

			COSTOS (Agrupada)	productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	COSTOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	productividad laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: Resultado de SPSS 26

Según lo que se puede apreciar en la tabla 20 de la prueba de hipótesis específica 1, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la dimensión costos que representa un valor de 0.543, lo cual se concluye que existe una relación positiva moderada con una significancia bilateral de 0.000.

4.3.2 En referencia se planteó la segunda hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre la satisfacción y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de La Perla, Región Callao, 2021.

Ho: No existe relación entre la satisfacción y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de La Perla, Región Callao, 2021.

Tabla 21

Correlación de hipótesis específica 2

		SATISFACCIÓN N (Agrupada)	productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
	productividad laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,611**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

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

Fuente: Resultado de SPSS 26

Según lo que se puede apreciar en la tabla 21 de la prueba de hipótesis específica 2, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la dimensión satisfacción que representa un valor de 0.611, lo cual se concluye que existe una relación positiva moderada con una significancia bilateral de 0.000.

4.3.3 En referencia se planteó la prueba hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre la seguridad y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de La Perla, Región Callao, 2021.

Ho: No existe relación entre la seguridad y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de La Perla, Región Callao, 2021.

Tabla 22

Correlación de hipótesis específica 3

			SEGURIDAD (Agrupada)	productividad laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	SEGURIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	productividad laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Fuente: Resultado de SPSS 26

Según lo que se puede apreciar en la tabla 22 de la prueba de hipótesis específica 2, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la dimensión seguridad que representa un valor de 0.660, lo cual se concluye que existe una relación positiva moderada con una significancia bilateral de 0.000.

V. DISCUSIÓN

Finalmente, el propósito de la investigación fue determinar cuál es la relación entre las variables de mejora continua y productividad laboral en los colaboradores de la municipalidad de La Perla, en donde se propone estrategias ante la realidad problemática, por consiguiente, guarda relación con los objetivos y la hipótesis. Con respecto a los resultados de la encuesta se tomó en consideración métodos estadísticos y además se contrastó los antecedentes de tesis, libros, artículos científicos para contrastar la realidad problemática.

En relación a la discusión por hipótesis general se planteó, la posibilidad de que exista una relación significativa entre la mejora continua y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao, 2021. La cual se obtuvo como resultado del $Rho = 0.680$, la cual confirma la existencia de dicha correlación, la cual es **positiva y moderada**. Se aplicó con un valor de significancia de 0.000 menor que 0.05, un margen de error de $\alpha=0.05$, un nivel de confianza del 95%, $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$) por lo cual se tuvo que rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Es decir, mientras la entidad mantenga niveles considerables de mejora continua, se obtendrá mejores resultados de productividad laboral en los trabajadores.

Por otro lado, en la investigación de Plaza (2021) **los resultados obtenidos son diferentes a la investigación**, su hipótesis general denominada si existe una correlación directa entre la dimensión condiciones de riesgo laboral y productividad en la empresa InyectoPlast. Se obtuvo como resultado de $Rho=0.862$ una correlación positivo alto, logrando hallar un alto resultado de condiciones de riesgo laboral y teniendo un crecimiento constante de productividad en la empresa, distinto a la correlación obtenida a la investigación que fue positiva y moderada entre la mejora continua y productividad laboral.

Así mismo, en los resultados de Cruz y Guerrero (2021) **difiere** en los resultados obtenidos de la investigación, su hipótesis general fue determinar la relación significativa entre la mejora continua y productividad en la zona del servicio al usuario en la oficina principal de Caja Piura, 2021, su resultado fue de 0.845, en donde existe una correlación positiva alta entre las variables, concluyendo que el constante cambio de funciones y procesos de mejora continua para la obtención de un buen servicio logra una productividad

aceptable, significando un resultado diferente a la investigación que fue positiva y moderada.

Lo que concierne a los resultados de investigación de Requejo (2019) fue **distinto** a los resultados de la investigación, donde su hipótesis a la propuesta de mejora continua al proceso productivo aumentará la productividad del área de pilado de la empresa Molino Chiclayo S.A.C, cuyo resultado de confiabilidad fue de 0.783, considerado una correlación positiva alta, concluyendo que la mejora de procesos, aumentará la productividad en los trabajadores, así como reducción de tiempos muertos diferente a la investigación cuyo resultado fue distinto.

Del mismo modo, en la tesis de Torres (2020) el resultado fue **similar**, se planteó la hipótesis general, que menciona la existencia de una relación directa y significativa entre la mejora continua Kaizen y la productividad de los colaboradores de la planta Eurofresh Perú S.A.C. cuyo el resultado fue de 0.714 con un valor de p valor de 0.000, demostrando una correlación positiva moderada entre las variables, indicando que la mejora continua se asocia a la productividad, llegando a tener como resultado más alto y fuerte entre las variables.

Por otro lado, en la tesis de investigación de Castillo (2021) el resultado fue **similar** a la investigación, en su hipótesis general para determinar la correlación entre compromiso organizacional y mejora continua en la UGEL Oxapampa 2020, se obtuvo un resultado de 0.402, considerado una correlación positivo moderado, similar a la investigación. También se determina como diferencias el uso de tau-b de Kendal de Guilford para la interpretación de correlación y no cuenta con la misma variable de la investigación, es decir con la variable compromiso organizacional.

DISCUSIÓN POR TEORÍAS

Asimismo, para la discusión por teorías se tiene como definición de la variable mejora continua a Ángel Esquivel, Rosario León y Graciela Castellanos quienes sostienen que es un sistema a mejorar día tras día los procesos en una organización con niveles de satisfacción, seguridad, productividad, precios, muy **diferente** a la investigación de Requejo (2019) para la definición de la variable mejora continua utiliza a Cuatrecasas (2010) quien define como un pilar esencial la calidad total; proveniente del término japonés Kaizen, hacer pequeñas cosas mejor). Es decir, las definiciones de ambas investigaciones difieren en los procesos y calidad total.

Continuando con el párrafo anterior, en la investigación de Cruz y Guerrero (2021), definen a la mejora continua, utilizando a Gutiérrez (2010) como una estructura más ordenada de controlar, administrar y mejorar los procesos continuos, identificando limitaciones, para ejecutar procedimientos de optimización. En tal sentido tiene similitud a la investigación con el mejoramiento de los procesos.

Por otro lado, en la investigación de Torres (2020) uso a Zapata (2015) quien sostiene a la mejora continua como un mejoramiento en marcha que involucra a la alta administración, gerentes y trabajadores, la cual difiere en la definición de esta investigación que se relaciona en mejoramiento de procesos, satisfacción y seguridad.

En otro lado, Castillo (2021), uso a Guerra (2007) mencionando que es una filosofía gerencial, en la mejora diaria de proceso y organización, en que se consiguen pequeñas o grandes ganancias. Por ende, se determina una similitud con la investigación, dado que ambas se relacionan en la mejora de los procesos.

Del mismo modo, se tiene la definición de la variable productividad laboral tomándose en cuenta a Céspedes N., Lavado P. y Ramírez N. (2016), sostienen que es un método de medición del desempeño en la utilización de herramientas en los procesos productivos. Si la economía crea un exclusivo elemento, como el trabajo, la productividad puede entenderse como la proporción de producto por unidad de trabajo, llamada "productividad laboral" (p:12-13). Ello **difiere** en la investigación de Plaza (2021) con la definición de Reategui (2016), quien menciona la productividad como un aumento económico, basado con el resultado final y el tiempo que se usa para elaborarlo. Ambas definiciones son distintas, la presente investigación se basa en las herramientas del proceso productivo y la investigación de Plaza, está relacionado al tiempo.

Por otro lado, Requejo (2019) utilizo a Chase (2009) menciona que la productividad no es más que una relación entre los recursos utilizados, similar a la investigación debido a la utilización de herramientas de los procesos.

Luego, Torres (2020) utilizo a Prokopenko (1989) quien define, que es el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos medios y servicios. Siendo este similar a la investigación debido al uso de los mismos recursos lograr mejores resultados dentro de una organización.

DISCUSIÓN POR MÉTODOS

Con respecto, a la discusión por métodos, el método utilizado fue con enfoque cuantitativo de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, con diseño transversal no experimental. A su vez Plaza (2021) su investigación es similar es decir el mismo tipo, diseño y nivel de investigación para la obtención de información. Mientras que, Cruz y Guerrero (2021) tiene un tipo de investigación de enfoque mixto con una similitud de tipo diseño al igual que nuestra investigación.

Por otro lado, Requejo (2019) y Torres (2020) utiliza el mismo tipo y diseño de investigación al igual de la presente investigación y por último Castillo (2021) su metodología fue similar en el tipo y nivel de investigación, mas no en el método que fue, general y deductivo. Los métodos sirvieron para la verificación y logro de los resultados de la investigación.

DISCUSIÓN POR OBJETIVOS

En cuanto a la discusión por objetivos fue determinar la existencia de una relación entre la mejora continua y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao, 2021, considerando las dimensiones de la primera variable para la obtención de los objetivos al costo, seguridad y satisfacción dentro de la organización. En tal sentido fue distinto a la investigación de Plaza (2021) cuyo objetivo principal fue determinar la relación existente entre las condiciones de riesgo laboral y el incremento de productividad en la empresa InyectoPlast, cual considero los medios ambientales, alimenticios y condiciones ergonómicas.

Del mismo modo, en la tesis de Cruz y Guerrero (2021), su objetivo general fue determinar la relación entre la mejora continua y la productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura 2021, donde se consideró al proceso, tecnología, calidad y utilidad como dimensiones de la primera variable para obtención de objetivos y a su vez, Requejo (2019) planteo el objetivo general de proponer la mejora continua del proceso productivo para incrementar la productividad del área de pilado del Molino Chiclayo S.A.C, donde las dos investigaciones difieren con la investigación, debido a que los objetivos se enfocaron en verificar, diagnosticar y realizar propuestas de mejora.

A continuación, Torres (2020) tuvo como objetivo general determinar la relación entre la mejora continua Kaizen y la productividad de los colaboradores en la planta Eurofresh Perú S.A.C., San Martín de Pangoa, 2020, cuyas dimensiones se basó en la planificación, hacer, verificar, actuar para definir los objetivos, distinto a la investigación, así como también con la tesis de Castillo (2021) su objetivo general fue determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y mejora continua en la UGEL Oxapampa, 2020. Esas dos tesis difieren con la investigación que se relaciona con los costos, satisfacción y seguridad para obtención de objetivos.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: Se ha determinado que existe una relación significativa entre la mejora continua y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao, 2021. Con referencia al análisis utilizado para las variables se obtuvo como resultado de Rho Spearman $Rho=0.680$ con un margen de error del 0.05 %, un nivel de confianza del 95%, y valor de significación del 0.000, $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$); donde se interpreta una correlación positiva moderada por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Finalmente se determinó que la mejora continua es importante para poder lograr una productividad laboral óptima con los trabajadores.

SEGUNDO: Se ha determinado que existe una relación significativa entre los costos y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao, 2021. Con referencia al análisis utilizado para las variables se obtuvo como resultado de $Rho=0.543$ que existe relación significativa positiva moderada, entre la dimensión costo y la variable productividad laboral. De esta manera las compras de insumos para los operarios de mantenimiento y administrativos es fundamental para la mejora en la productividad laboral, así como también se debe mejorar los pagos de impuestos por parte de la ciudadanía para evitar un perjuicio hacia la municipalidad.

TERCERO: Se ha determinado que existe una relación significativa entre la satisfacción y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao, 2021. Con referencia al análisis utilizado para las variables se obtuvo como resultado de $Rho=0.611$ que existe relación significativa positiva moderada, entre la dimensión satisfacción y la variable productividad laboral. Concluyendo que la atención del personal a la ciudadanía debe ser de manera adecuada para poder lograr una buena expectativa de servicio, así como también mejorar la atención de la alta dirección hacia los colaboradores para mantener un buen ambiente laboral y continuar con el logro de sus objetivos.

CUARTO: Se ha determinado que existe una relación significativa entre seguridad y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Región Callao, 2021. Con referencia al análisis utilizado para las variables se obtuvo como resultado de $Rho=0.660$ que existe relación significativa positiva moderada, entre la dimensión seguridad y la variable productividad laboral. Por consiguiente la municipalidad debería implementar mejores medidas de seguridad y protocolos ante situaciones de riesgo (accidentes, COVID-19) para la tranquilidad del subordinado.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda tener un alto nivel de mejora continua por medio de la satisfacción y seguridad del personal dentro de la organización, siendo este el pilar principal para la obtención óptima de resultados logrando así un alto nivel de productividad.

SEGUNDO: Se recomienda tener un control constante de compras y de insumos dentro de la organización para que el personal pueda ejercer su trabajo y no se quede sin stock, además se recomienda tener al área de rentas activa para que tenga un control en los pagos municipales por parte del ciudadano.

TERCERO: Se recomienda contar con capacitaciones interpersonales a los trabajadores para una buena atención al público en general, así como también reuniones mensuales o semanales con su jefe inmediato para un intercambio de ideas, molestias para poder mejorar el ambiente laboral.

CUARTO: Se recomienda seguir las medidas de seguridad y protocolos según el plan de seguridad institucional de la Municipalidad de la Perla ante situaciones de riesgo (accidentes, COVID-19) para la tranquilidad del subordinado. Así como también supervisión constante en todas las áreas para la verificación del cumplimiento.

REFERENCIAS

- Aguiar, D. (2020) Propuesta metodológica para la gestión del aprendizaje organizacional y la productividad en la MIPYME. Caso de estudio: Empresa Nayarita de venta de productos y servicios funerarios. http://dspace.uan.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2347/1/PROPUESTA%20METODOL%C3%93GICA%20PARA%20LA%20GESTI%C3%93N%20DEL%20APRENDIZAJE%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LA%20PRODUCTIVIDAD%20EN%20LA%20MIPYME_compressed.pdf
- Amaya, C. (2020). Costos y presupuestos: Conceptos Básicos. Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28938/Proyecto%200cartilla%20costos%20y%20presupuestos-conceptos%20basicos-v-def.pdf%20%20novena%20entrega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrade, P. (2017). Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera Centromar S.A. [Tesis de Maestría]. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18325/1/Tesis%20Paul%20Andrade.pdf>
- Alarcón, J. (2017). Modelo de mejora continúa basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador [Tesis de Doctorado] Universidad Nacional Mayor de San Marcos https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6713/Alarcon_gj.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Alvarado, K., Pumisacho, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del distrito metropolitano de Quito: Un estudio Exploratorio. 13(2), pp. 479-497. ISSN: 2014-3124. <http://dx.doi.org/10.3926/ic.901>

- Álvarez, A. (2021) Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *Cienciamatria*, 2(7). Pp.902-915. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.562>
- Arias, Jesús., Villasís, M., Miranda, M (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2),201-206. ISSN: 0002-5151. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo, clave del éxito de las organizaciones. *Pocaip*. 10(4). Esmeraldas - Ecuador pp. 58-76
<http://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>
- Bastidas, J., Jimenez, L., Vanegas, P. (2019) Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia Ltda.
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/16558>
- Bermúdez, A. (2021), La Mejora continua un camino para incrementar la productividad y la competitividad de las organizaciones. *Revista empresarial & Laboral*
<https://revistaempresarial.com/empresas/liderazgo/la-mejora-continua/>
- Blandez, M. (2016) *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.
https://play.google.com/books/reader?id=TYHDCwAAQBAJ&pg=GBS.PT7.w.2.0.6_192&hl=es_419
- Cabrera, H., Medina, A., Norgueira, D., Núñez, Q. (2016). Revisión del estado del arte para la gestión y mejora de los procesos empresariales. *UTE Revista*. 6(4). Pp. 1-22.
http://ingenieria.ute.edu.ec/enfoqueute/public/journals/1/html_v6n4/art001.html
- Cáceres, A. (2017). Aplicación de la mejora continua y su efecto en la productividad de los procesos del almacén de una empresa comercializadora de productos electrónicos en Lima Metropolitana [Tesis de Maestría]. Universidad Ricardo Palma.

[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1436/AIC%
c3%81CE
RESG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1436/AIC%c3%81CE
RESG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Calderón, J. (2019). La mejora continua de los procesos como plataforma de incremento de la productividad laboral en las industrias de confección del Emporio Gamarra de Lima Metropolitana [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Federico Villareal.

[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3162/CALDER%
c3%93N%20CH%
c3%81VEZ%20JAI
ME%20TOM%
c3%81S%20-
%20MAESTR%
c3%8dA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3162/CALDER%
c3%93N%20CH%
c3%81VEZ%20JAI
ME%20TOM%
c3%81S%20-
%20MAESTR%
c3%8dA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo, L. (2021). Compromiso Organizacional y Mejora Continua en la UGEL Oxapampa 2020 [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana Los Andes.

[http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2480/
T037_44533781_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2480/
T037_44533781_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Céspedes, N., Lavado, P., Ramírez, N. (2016), Productividad en el Perú: Medición, Determinantes e Implicancias. Universidad del Pacífico (1ª ed.). ISBN: 978-9972-57-356-9. <https://doi.org/10.21678/978-9972-57-356-9>

Chiang, M., Salazar, C., Martín, M., Nuñez, A. (2011) Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. 19(1). Pp. 5-16.

<https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>

Conant, M., Fornés, R., Cano, A., Sánchez, A. (2019) Propuestas para la mejora continua del área de producción de una empresa productora de carne de cerdo, mediante herramientas de manufactura esbelta. Revista de Operaciones Tecnológicas. 3(9). Pp. 1-14. DOI: 10.35429/JTO.2019.9.3.1.14

Cruz, A., Guerrero, A. (2021). Mejora continua y productividad en el área de servicio al cliente de la Oficina Principal de Caja Piura, 2021 [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66221/Cruz
PAE-Guerrero_QAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66221/Cruz
PAE-Guerrero_QAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Czumanski, T., Lodding, H. (2012). Integral analysis of labor productivity. 3(45). Hamburg – Alemania.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827112001837>
- Díaz, D., Isla, R., Rolo, G., Villegas. O, Ramos, Y., Hernández, E. (2008). La salud y la seguridad organizacional desde una perspectiva integradora. Papeles de psicólogo. (29)1. Madrid.
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829110.pdf>
- Deighton, M. (2016). Facility Integrity Management II Continuous Improvement.
<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-801764-7.00009-7>
- Esquivel, A., León, R. y Castellanos, G. (2017), Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Hernández, H. Barrios, I., Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hernández, R., Fernández, C. Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. 5(736). México DF.
- Jaimes, L., Luzardo, M., Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad Laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. Scielo. 29(5). Bucaramanga. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- León, V. (2018) Mejora continua de procesos y calidad de vida laboral en el área de recursos humanos de Alicorp, Peru, 2017 [Tesis de Grado]. Universidad Nacional Del Callao.
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3843/LEO%20CORONADO_PREGRADO_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Loayza, N. (2016) La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Banco Central de Reserva del Perú, Revista Estudios Económicos* 31, 9-28.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>
- Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación Diseño, Ejecución e Informe (2a. ed.). Bogotá: Ediciones De La U.
- Prada, R., Rueda, M. Ocampo, P. (2020) Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*. 41(45). Pp. 57-75. DOI: [10.48082/espacios-a20v41n45p06](https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06)
- Pineno, C. Boxx, W (2011). The Business School Strategy: Continuous Improvement by Implementing the Balanced Scorecard.1(3). Virginia - USA
https://www.ship.edu/globalassets/jbd/articles/the_business_school_strategy_continuous_improvement_by_implementing_the_balanced_scorecard.pdf
- Plaza, A. (2021) Condiciones de riesgo laboral y la productividad en la empresa InyectoPlast, Breña-2020 [Tesis de Grado]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60822/Plaza_SA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Proaño, D., Gisbert, V., Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua, 3C Empresa, Edición especial, pp.50-56.
<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- Quijia, J., Ramirez, J., Guevara, C. (2021) Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politecnica*. 47(1). Pp.17-25. DOI: [10.33333/rp.vol47n1.02](https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02)
- Requejo, L. (2019). Mejora continua del proceso productivo, para incrementar la productividad en el área de pilado del Molino Chiclayo S.A.C [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40334/Requejo_BLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, M., Jaimes, L., Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(06). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>

Sánchez, L., Blanco, B. (2016). Análisis de la producción científica hispana en mejora continua: 1990-2011. *Revista Española de Documentación Científica*, 39 (1). <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2016.1.1264>

Sirvent, S., Gisbert, V., Pérez, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial*, 10-18. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18/>

Sladogna, M (2017) *Productividad – Definiciones y Perspectivas para la Negociación* Colectiva. <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>

Torres, S. (2020). *Mejora continua kaizen y la productividad de los colaboradores en la planta Eurofresh Perú S.A.C., San Martín de Pangoa – 2020 [Tesis de Grado]. Universidad Autónoma del Perú.* <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1547/Torres%20de%20la%20O%2c%20Shelley%20Emely.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L., Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay - Revista Latinoamericana De Investigación En Organizaciones, Ambiente Y Sociedad*, 9(13), 129-153. <https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>

Zambrano, O. & Almeida, O. (2018). *Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores.* Colombia, 2017. *Desarrollo Gerencial*, 10(2), 82. <https://doi.org/10.17081/dege.10.2.3033>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PREGUNTAS DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Cómo se relaciona la mejora continua y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Callao, 2021?	Determinar la relación existente en la mejora continua y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Callao, 2021	Existe relación significativa entre la mejora continua y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Callao, 2021
PREGUNTAS ESPECÍFICAS DEL PROBLEMA	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS
¿Cómo se relaciona los costos y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, 2021?	Determinar la relación de los costos y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Callao, 2021	Existe relación significativa entre los costos y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Callao, 2021
¿Cómo se relaciona la satisfacción y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, 2021?	Determinar la relación de la satisfacción y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Callao, 2021	Existe relación entre la satisfacción y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Callao, 2021
¿Cómo se relaciona la seguridad y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, 2021?	Determinar la relación entre la seguridad y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Callao, 2021	Existe relación entre la seguridad y la productividad laboral en la Municipalidad de La Perla, Callao, 2021

Fuente: Elaboración de investigadores.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable mejora continua

X1:	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Peso	Escala de medición
Mejora Continua	Esquivel A., León R. y Castellanos C. (2017) La mejora continua comprende tanto una filosofía como un sistema destinado a mejorar día a día el quehacer en materia: de niveles de calidad, productividad, costos, niveles de satisfacción, niveles de seguridad, tiempos totales de los diversos ciclos, tiempos de respuesta y grado de fiabilidad de los procesos. (p.4)	Para lograr el objetivo en La Mejora continua se utilizará el cuestionario de tipo Likert conformado por 60 preguntas permitiéndonos la recolección de datos necesarios para la obtención de resultados y se procesará el análisis estadístico de los datos en el SPSS 25.	Costos	Mantenimiento, sistema eléctrico, limpieza, sistema de seguridad	P1. P2	35%	Ordinal /Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Trámites documentarios, autorizaciones, solicitudes, y licencias	P3, P4, P5		
				Multas, sanciones, autoevaluó predial y arbitrios	P6, P7, P8		
				Compra de insumos para áreas operativas y administrativas	P9,P10,P11		
			Satisfacción	Expectativa del servicio municipal.	P12, P13,P14	40%	
				Atención, quejas y reclamos laborales.	P15, P16,P17		
				Conformidad laboral en las áreas.	P18, P19		
				Efectividad y logros de objetivos	P20, P21		
			Seguridad	Medias de seguridad laborales	P22, P23	25%	
				Social: Protocolos, distanciamiento social y medidas de seguridad.	P24, P25, P26		
				Resguardo de información Informática.	P27, P28		
				Entrega de información sin barreras.	P29, P30		

Fuente: Elaboración de investigadores.

Anexo: Matriz de operacionalización de la variable productividad laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Peso	Escala de medición
Productividad Laboral	Céspedes N., Lavado P. y Ramírez N. (2016), La productividad es una medida de la eficiencia en el uso de los factores en el proceso productivo. Si una economía produce con un único factor, como el trabajo, la productividad puede entenderse como la cantidad de producto por unidad de trabajo, comúnmente denominada "productividad laboral". (p.12-13)	Se medirá la variable de acuerdo a las dimensiones obtenidas y a los indicadores correspondientes. Aplicando el análisis estadísticos de los datos en el SPSS 25, para la obtención de resultados.	Eficiencia	Logro de metas en el tiempo establecido.	P31, P32	40%	Ordinal/Likert 6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre
				Uso adecuado de los materiales y/o instrumentos.	P33, P34		
				Rendimiento laboral.	P35, P36		
				Cumplimiento de los objetivos.	P37, P38		
				Atención al ciudadano y al colaborador.	P39, P40		
			Proceso	Trabajo en Equipo entre áreas	P41, P42	30%	
				Recursos para el cumplimiento de actividades.	P43, P44		
				Capacitaciones continuas y de nuevos procesos.	P45, P46		
				Abastecimiento organizado: tecnológico y materiales.	P47, P48		
				Calidad en el ambiente laboral y al ciudadano.	P49, P50		
			Trabajo	Eficacia de objetivos y tareas	P51, P52	30%	
				Tareas asignadas, carga laboral	P53, P54		
				Horas laborables, jornada laboral	P55, P56		
				Resultados, esfuerzo	P57, P58		
				Salario, recompensas	P59, P60		

Fuente: Elaboración de investigadores.

Anexo: Validación de instrumento de medición de tres juicios de expertos

1. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide mejora continua

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: Costos														
1	¿Considera usted que se realizan el mantenimiento ordinario al sistema eléctrico del área que usted trabaja en la Municipalidad Distrital de la Perla?			X			X					X		
2	¿El personal encargado del mantenimiento ordinario efectúa acciones de control permanente?			X			X					X		
3	¿Los valores definidos en el TUPA se ajustan a precios reales para la realización de trámites administrativos?			X			X					X		
4	¿Existe exoneraciones de costos a personas mayores a 60 años en los pagos de solicitudes?			X			X					X		
5	¿Cree usted que la ciudadanía está conforme con los pagos que realiza para algún trámite?			X			X					X		
6	¿Las multas o sanciones son pagadas oportunamente por la ciudadanía?			X			X					X		
7	¿Considera Usted que debería seguir la exoneración a mayores de 60 años, en la tributación municipal?			X			X					X		
8	¿La evasión de impuestos perjudica a la municipalidad?			X			X					X		
9	¿Se realiza la compra de insumos de forma oportuna?			X			X					X		
10	¿Considera usted que se realiza comparación de precios antes de generar una compra de un insumo?			X			X					X		
11	¿Usted tiene conocimiento de los gastos que incurre la institución para cumplir objetivos?			X			X					X		
DIMENSIÓN 2: Satisfacción														
12	¿Los servicios prestados al usuario por parte de la municipalidad se efectúan con esmero?			X			X					X		
13	¿Considera usted que la municipalidad al prestar los servicios municipales supera las expectativas de los usuarios?			X			X					X		
14	¿Cree usted que los servicios prestados por la municipalidad satisfacen las expectativas del ciudadano?			X			X					X		
15	¿La alta dirección atiende los requerimientos laborales?			X			X					X		
16	¿El jefe inmediato resuelve las quejas y/o reclamos de los compañeros?			X			X					X		
17	¿Cómo colaborador brinda Usted una buena atención a tus compañeros?			X			X					X		

18	¿Se siente usted conforme con el trabajo que realiza?				X					X					X				
19	¿Al termino de sus labores diarias se siente conforme con lo ejecutado?				X					X					X				
20	¿Las labores que realizan cumple con efectividad las metas propuestas?				X					X					X				
21	¿La municipalidad cumple con los objetivos programados?				X					X					X				
DIMENSIÓN 3: Seguridad																			
22	¿La municipalidad brinda seguridad para cumplir con su labor?				X					X					X				
23	¿Tiene conocimiento si existe un plan de seguridad laboral? (ej. Cables sueltos, lugares distribuidos)				X					X					X				
24	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con las medidas preventivas para dar respuesta a algún accidente?				X					X					X				
25	¿La municipalidad toma las medidas necesarias para el cumplimiento de los protocolos contra la pandemia covid 19?				X					X					X				
26	¿cree usted que se guarda escrupulosamente el distanciamiento social dentro de la municipalidad?				X					X					X				
27	¿La municipalidad cuenta con medidas de seguridad y resguardo de información tecnológica?				X					X					X				
28	¿El área encargada de informática le da mantenimiento con frecuencia a su computadora?				X					X					X				
29	¿La institución informa al personal de todo lo que sucede?				X					X					X				
30	¿Es factible pedir alguna información pública sin ninguna restricción?				X					X					X				

Observaciones: APLICA

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

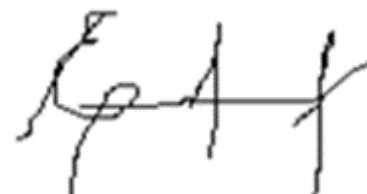
Apellidos y nombres del juez validador Dr. Edwin Alvarez Arce DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

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



Dr. Edwin Alvarez Arce

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide **productividad laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia													
1	¿La municipalidad cumple con el logro de metas que se plantean?			X				X				X		
2	¿Considera usted que la municipalidad cumple con el logro de metas en el tiempo establecido?			X				X				X		
3	¿Se realiza el uso adecuado de los materiales y/o instrumentos de la municipalidad?			X				X				X		
4	¿La institución brinda los materiales y/o instrumentos para el trabajo asignado?			X				X				X		
5	¿Cree usted que su rendimiento laboral es eficiente?			X				X				X		
6	¿Considera usted que su rendimiento es recompensado?			X				X				X		
7	¿Cómo colaboradores cumplen con los objetivos que se planea en la municipalidad?			X				X				X		
8	¿Usted cumple con sus objetivos en el tiempo establecido?			X				X				X		
9	¿Cree usted que se brinda una atención adecuada al ciudadano?			X				X				X		
10	¿La municipalidad les brinda la atención adecuada a sus requerimientos?			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Proceso													
11	¿Están formados los equipos de trabajo en la municipalidad?			X				X				X		
12	¿Todas las área administrativas de la entidad participan en grupos de trabajo en equipo?			X				X				X		
13	¿La municipalidad brinda los recursos necesarios para la realización de sus tareas?			X				X				X		
14	¿La institución pone a disposición recursos con oportunidad para el cumplimiento de sus actividades?			X				X				X		
15	¿La municipalidad les brinda capacitaciones constante para una mejor ejecución de sus tareas?			X				X				X		
16	¿La municipalidad brinda capacitaciones para la ejecución de nuevos procesos?			X				X				X		
17	¿La institución desarrolla innovación tecnología permanente?			X				X				X		
18	¿Se han previsto la compra de insumos para el abastecimiento de materiales en la Municipalidad?			X				X				X		
19	¿El personal operativo brinda servicio de calidad a la ciudadanía?			X				X				X		

20	¿Cómo colaborador considera que la municipalidad les brinda un ambiente de calidad?				X					X						X	
DIMENSIÓN 3: Trabajo																	
21	¿Las tareas asignadas se desarrollan con eficacia?				X					X						X	
22	¿La municipalidad cumple los objetivos planeados con eficacia?				X					X						X	
23	¿La carga laboral asignada se desarrolla con eficacia?				X					X						X	
24	¿Las tareas asignadas son equitativamente repartidas a cada persona de su área?				X					X						X	
25	¿Para la ejecución de sus tareas asignadas necesitas más horas de la jornada laboral?				X					X						X	
26	¿Cree usted que trabaja más horas laborables de lo habitual?				X					X						X	
27	¿Considera que el esfuerzo realizado obtiene resultados satisfactorios?				X					X						X	
28	¿Los colaboradores de tu área se esfuerzan para el logro de metas pactadas?				X					X						X	
29	¿Considera justo el salario pagado con respecto a la labor que efectúa?				X					X						X	
30	¿La institución recompensa con periodicidad por el trabajo efectuado?				X					X						X	

Observaciones: APLICA

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

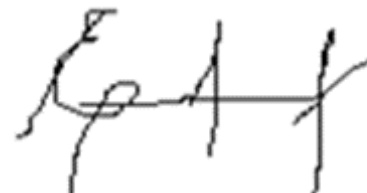
Apellidos y nombres del juez validador Dr. Edwin Alvarez Arce **DNI: 23833025**

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

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



Dr. Edwin Alvarez Arce

2. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide **mejora continua**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Costos													
1	¿Considera usted que se realizan el mantenimiento ordinario al sistema eléctrico del área que usted trabaja en la Municipalidad Distrital de la Perla?			X				X				X		
2	¿El personal encargado del mantenimiento ordinario efectúa acciones de control permanente?			X				X				X		
3	¿Los valores definidos en el TUPA se ajustan a precios reales para la realización de trámites administrativos?			X				X				X		
4	¿Existe exoneraciones de costos a personas mayores a 60 años en los pagos de solicitudes?			X				X				X		
5	¿Cree usted que la ciudadanía está conforme con los pagos que realiza para algún trámite?			X				X				X		
6	¿Las multas o sanciones son pagadas oportunamente por la ciudadanía?			X				X				X		
7	¿Considera Usted que debería seguir la exoneración a mayores de 60 años, en la tributación municipal?			X				X				X		
8	¿La evasión de impuestos perjudica a la municipalidad?			X				X				X		
9	¿Se realiza la compra de insumos de forma oportuna?			X				X				X		
10	¿Considera usted que se realiza comparación de precios antes de generar una compra de un insumo?			X				X				X		
11	¿Usted tiene conocimiento de los gastos que incurre la institución para cumplir objetivos?			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción													
12	¿Los servicios prestados al usuario por parte de la municipalidad se efectúan con esmero?			X				X				X		
13	¿Considera usted que la municipalidad al prestar los servicios municipales supera las expectativas de los usuarios?			X				X				X		
14	¿Cree usted que los servicios prestados por la municipalidad satisfacen las expectativas del ciudadano?			X				X				X		
15	¿La alta dirección atiende los requerimientos laborales?			X				X				X		
16	¿El jefe inmediato resuelve las quejas y/o reclamos de los compañeros?			X				X				X		
17	¿Cómo colaborador brinda Usted una buena atención a tus compañeros?			X				X				X		
18	¿Se siente usted conforme con el trabajo que realiza?			X				X				X		
19	¿Al termino de sus labores diarias se siente conforme con lo ejecutado?			X				X				X		

20	¿Las labores que realizan cumple con efectividad las metas propuestas?				X					X					X				
21	¿La municipalidad cumple con los objetivos programados?				X					X					X				
DIMENSIÓN 3: Seguridad																			
22	¿La municipalidad brinda seguridad para cumplir con su labor?				X					X					X				
23	¿Tiene conocimiento si existe un plan de seguridad laboral? (ej. Cables sueltos, lugares distribuidos)				X					X					X				
24	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con las medidas preventivas para dar respuesta a algún accidente?				X					X					X				
25	¿La municipalidad toma las medidas necesarias para el cumplimiento de los protocolos contra la pandemia covid 19?				X					X					X				
26	¿cree usted que se guarda escrupulosamente el distanciamiento social dentro de la municipalidad?				X					X					X				
27	¿La municipalidad cuenta con medidas de seguridad y resguardo de información tecnológica?				X					X					X				
28	¿El área encargada de informática le da mantenimiento con frecuencia a su computadora?				X					X					X				
29	¿La institución informa al personal de todo lo que sucede?				X					X					X				
30	¿Es factible pedir alguna información pública sin ninguna restricción?				X					X					X				

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Edith Geobana Rosales Dominguez **DNI: 23703679**

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

06 de Noviembre del 2021

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



Firma de la experta informante
Juicio de experto (a)

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide **productividad laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia													
1	¿La municipalidad cumple con el logro de metas que se plantean?			X				X				X		
2	¿Considera usted que la municipalidad cumple con el logro de metas en el tiempo establecido?			X				X				X		
3	¿Se realiza el uso adecuado de los materiales y/o instrumentos de la municipalidad?			X				X				X		
4	¿La institución brinda los materiales y/o instrumentos para el trabajo asignado?			X				X				X		
5	¿Cree usted que su rendimiento laboral es eficiente?			X				X				X		
6	¿Considera usted que su rendimiento es recompensado?			X				X				X		
7	¿Cómo colaboradores cumplen con los objetivos que se planea en la municipalidad?			X				X				X		
8	¿Usted cumple con sus objetivos en el tiempo establecido?			X				X				X		
9	¿Cree usted que se brinda una atención adecuada al ciudadano?			X				X				X		
10	¿La municipalidad les brinda la atención adecuada a sus requerimientos?			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Proceso													
11	¿Están formados los equipos de trabajo en la municipalidad?			X				X				X		
12	¿Todas las área administrativas de la entidad participan en grupos de trabajo en equipo?			X				X				X		
13	¿La municipalidad brinda los recursos necesarios para la realización de sus tareas?			X				X				X		
14	¿La institución pone a disposición recursos con oportunidad para el cumplimiento de sus actividades?			X				X				X		
15	¿La municipalidad les brinda capacitaciones constante para una mejor ejecución de sus tareas?			X				X				X		
16	¿La municipalidad brinda capacitaciones para la ejecución de nuevos procesos?			X				X				X		
17	¿La institución desarrolla innovación tecnología permanente?			X				X				X		
18	¿Se han previsto la compra de insumos para el abastecimiento de materiales en la Municipalidad?			X				X				X		
19	¿El personal operativo brinda servicio de calidad a la ciudadanía?			X				X				X		

20	¿Cómo colaborador considera que la municipalidad les brinda un ambiente de calidad?				X					X						X	
DIMENSIÓN 3: Trabajo																	
21	¿Las tareas asignadas se desarrollan con eficacia?				X					X						X	
22	¿La municipalidad cumple los objetivos planeados con eficacia?				X					X						X	
23	¿La carga laboral asignada se desarrolla con eficacia?				X					X						X	
24	¿Las tareas asignadas son equitativamente repartidas a cada persona de su área?				X					X						X	
25	¿Para la ejecución de sus tareas asignadas necesitas más horas de la jornada laboral?				X					X						X	
26	¿Cree usted que trabaja más horas laborables de lo habitual?				X					X						X	
27	¿Considera que el esfuerzo realizado obtiene resultados satisfactorios?				X					X						X	
28	¿Los colaboradores de tu área se esfuerzan para el logro de metas pactadas?				X					X						X	
29	¿Considera justo el salario pagado con respecto a la labor que efectúa?				X					X						X	
30	¿La institución recompensa con periodicidad por el trabajo efectuado?				X					X						X	

Observaciones: APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Edith Geobana Rosales Dominguez **DNI: 23703679**

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

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



Firma de la experta informante
Juicio de experto (a)

3. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide **mejora continua**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Costos													
1	¿Considera usted que se realizan el mantenimiento ordinario al sistema eléctrico del área que usted trabaja en la Municipalidad Distrital de la Perla?			X				X				X		
2	¿El personal encargado del mantenimiento ordinario efectúa acciones de control permanente?			X				X				X		
3	¿Los valores definidos en el TUPA se ajustan a precios reales para la realización de trámites administrativos?			X				X				X		
4	¿Existe exoneraciones de costos a personas mayores a 60 años en los pagos de solicitudes?			X				X				X		
5	¿Cree usted que la ciudadanía está conforme con los pagos que realiza para algún trámite?			X				X				X		
6	¿Las multas o sanciones son pagadas oportunamente por la ciudadanía?			X				X				X		
7	¿Considera Usted que debería seguir la exoneración a mayores de 60 años, en la tributación municipal?			X				X				X		
8	¿La evasión de impuestos perjudica a la municipalidad?			X				X				X		
9	¿Se realiza la compra de insumos de forma oportuna?			X				X				X		
10	¿Considera usted que se realiza comparación de precios antes de generar una compra de un insumo?			X				X				X		
11	¿Usted tiene conocimiento de los gastos que incurre la institución para cumplir objetivos?			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción													
12	¿Los servicios prestados al usuario por parte de la municipalidad se efectúan con esmero?			X				X				X		
13	¿Considera usted que la municipalidad al prestar los servicios municipales supera las expectativas de los usuarios?			X				X				X		
14	¿Cree usted que los servicios prestados por la municipalidad satisfacen las expectativas del ciudadano?			X				X				X		
15	¿La alta dirección atiende los requerimientos laborales?			X				X				X		
16	¿El jefe inmediato resuelve las quejas y/o reclamos de los compañeros?			X				X				X		
17	¿Cómo colaborador brinda Usted una buena atención a tus compañeros?			X				X				X		
18	¿Se siente usted conforme con el trabajo que realiza?			X				X				X		
19	¿Al termino de sus labores diarias se siente conforme con lo ejecutado?			X				X				X		

20	¿Las labores que realizan cumple con efectividad las metas propuestas?			X				X				X	
21	¿La municipalidad cumple con los objetivos programados?			X				X				X	
DIMENSIÓN 3: Seguridad													
22	¿La municipalidad brinda seguridad para cumplir con su labor?			X				X				X	
23	¿Tiene conocimiento si existe un plan de seguridad laboral? (ej. Cables sueltos, lugares distribuidos)			X				X				X	
24	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con las medidas preventivas para dar respuesta a algún accidente?			X				X				X	
25	¿La municipalidad toma las medidas necesarias para el cumplimiento de los protocolos contra la pandemia covid 19?			X				X				X	
26	¿cree usted que se guarda escrupulosamente el distanciamiento social dentro de la municipalidad?			X				X				X	
27	¿La municipalidad cuenta con medidas de seguridad y resguardo de información tecnológica?			X				X				X	
28	¿El área encargada de informática le da mantenimiento con frecuencia a su computadora?			X				X				X	
29	¿La institución informa al personal de todo lo que sucede?			X				X				X	
30	¿Es factible pedir alguna información pública sin ninguna restricción?			X				X				X	

Observaciones: APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Teresa Narvaez Aranibar DNI: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

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



**DRA. TERESA NARVAEZ
ARANIBAR**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide **productividad laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia													
1	¿La municipalidad cumple con el logro de metas que se plantean?			X				X				X		
2	¿Considera usted que la municipalidad cumple con el logro de metas en el tiempo establecido?			X				X				X		
3	¿Se realiza el uso adecuado de los materiales y/o instrumentos de la municipalidad?			X				X				X		
4	¿La institución brinda los materiales y/o instrumentos para el trabajo asignado?			X				X				X		
5	¿Cree usted que su rendimiento laboral es eficiente?			X				X				X		
6	¿Considera usted que su rendimiento es recompensado?			X				X				X		
7	¿Cómo colaboradores cumplen con los objetivos que se planea en la municipalidad?			X				X				X		
8	¿Usted cumple con sus objetivos en el tiempo establecido?			X				X				X		
9	¿Cree usted que se brinda una atención adecuada al ciudadano?			X				X				X		
10	¿La municipalidad les brinda la atención adecuada a sus requerimientos?			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Proceso													
11	¿Están formados los equipos de trabajo en la municipalidad?			X				X				X		
12	¿Todas las área administrativas de la entidad participan en grupos de trabajo en equipo?			X				X				X		
13	¿La municipalidad brinda los recursos necesarios para la realización de sus tareas?			X				X				X		
14	¿La institución pone a disposición recursos con oportunidad para el cumplimiento de sus actividades?			X				X				X		
15	¿La municipalidad les brinda capacitaciones constante para una mejor ejecución de sus tareas?			X				X				X		
16	¿La municipalidad brinda capacitaciones para la ejecución de nuevos procesos?			X				X				X		
17	¿La institución desarrolla innovación tecnología permanente?			X				X				X		
18	¿Se han previsto la compra de insumos para el abastecimiento de materiales en la Municipalidad?			X				X				X		
19	¿El personal operativo brinda servicio de calidad a la ciudadanía?			X				X				X		

20	¿Cómo colaborador considera que la municipalidad les brinda un ambiente de calidad?				X					X					X				
DIMENSIÓN 3: Trabajo																			
21	¿Las tareas asignadas se desarrollan con eficacia?				X					X					X				
22	¿La municipalidad cumple los objetivos planeados con eficacia?				X					X					X				
23	¿La carga laboral asignada se desarrolla con eficacia?				X					X					X				
24	¿Las tareas asignadas son equitativamente repartidas a cada persona de su área?				X					X					X				
25	¿Para la ejecución de sus tareas asignadas necesitas más horas de la jornada laboral?				X					X					X				
26	¿Cree usted que trabaja más horas laborables de lo habitual?				X					X					X				
27	¿Considera que el esfuerzo realizado obtiene resultados satisfactorios?				X					X					X				
28	¿Los colaboradores de tu área se esfuerzan para el logro de metas pactadas?				X					X					X				
29	¿Considera justo el salario pagado con respecto a la labor que efectúa?				X					X					X				
30	¿La institución recompensa con periodicidad por el trabajo efectuado?				X					X					X				

Observaciones: APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. Teresa Narvaez Aranibar DNI: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA



**DRA. TERESA NARVAEZ
ARANIBAR**

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

Anexo: Encuestas - Cuestionario

CUESTIONARIO 1

INSTRUCCIONES: Responda con honestidad el cuestionario la cual es anónimo, ayudara a mejorar la situación de la entidad. Marque con una X según su **opinión** y **realidad**. Para ello tener en cuenta la escala de puntuación:

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

N°	VARIABLE. MEJORA CONTINUA	VALORES				
	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	Dimensión: Costos					
1	¿Considera usted que se realizan el mantenimiento ordinario al sistema eléctrico del área que usted trabaja en la Municipalidad Distrital de la Perla?					
2	¿El personal encargado del mantenimiento ordinario efectúa acciones de control permanente?					
3	¿Los valores definidos en el TUPA se ajustan a precios reales para la realización de trámites administrativos?					
4	¿Existe exoneraciones de costos a personas mayores a 60 años en los pagos de solicitudes?					
5	¿Cree usted que la ciudadanía está conforme con los pagos que realiza para algún trámite?					
6	¿Las multas o sanciones son pagadas oportunamente por la ciudadanía?					
7	¿Considera Usted que debería seguir la exoneración a mayores de 60 años, en la tributación municipal?					
8	¿La evasión de impuestos perjudica a la municipalidad?					
9	¿Se realiza la compra de insumos de forma oportuna?					
10	¿Considera usted que se realiza comparación de precios antes de generar una compra de un insumo?					
11	¿Usted tiene conocimiento de los gastos que incurre la institución para cumplir objetivos?					
	Dimensión: Satisfacción					
12	¿Los servicios prestados al usuario por parte de la municipalidad se efectúan con esmero?					

13	¿Considera usted que la municipalidad al prestar los servicios municipales supera las expectativas de los usuarios?					
14	¿Cree usted que los servicios prestados por la municipalidad satisfacen las expectativas del ciudadano?					
15	¿La alta dirección atiende los requerimientos laborales?					
16	¿El jefe inmediato resuelve las quejas y/o reclamos de los compañeros?					
17	¿Cómo colaborador brinda Usted una buena atención a tus compañeros?					
18	¿Se siente usted conforme con el trabajo que realiza?					
19	¿Al termino de sus labores diarias se siente conforme con lo ejecutado?					
20	¿Las labores que realizan cumple con efectividad las metas propuestas?					
21	¿La municipalidad cumple con los objetivos programados?					
Dimensión: Seguridad						
22	¿La municipalidad brinda seguridad para cumplir con su labor?					
23	¿Tiene conocimiento si existe un plan de seguridad laboral? (ej. Cables sueltos, lugares distribuidos)					
24	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con las medidas preventivas para dar respuesta a algún accidente?					
25	¿La municipalidad toma las medidas necesarias para el cumplimiento de los protocolos contra la pandemia Covid 19?					
26	¿cree usted que se guarda escrupulosamente el distanciamiento social dentro de la municipalidad?					
27	¿La municipalidad cuenta con medidas de seguridad y resguardo de información tecnológica?					
28	¿El área encargada de informática le da mantenimiento con frecuencia a su computadora?					
29	¿La institución informa al personal de todo lo que sucede?					
30	¿Es factible pedir alguna información pública sin ninguna restricción?					

CUESTIONARIO 2

INSTRUCCIONES: Responda con honestidad el cuestionario la cual es anónimo, ayudara a mejorar la situación de la entidad. Marque con una X según su **opinión** y **realidad**. Para ello tener en cuenta la escala de puntuación:

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

N°	VARIABLE. PRODUCTIVIDAD LABORAL	VALORES				
	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión: Eficiencia						
1	¿La municipalidad cumple con el logro de metas que se plantean?					
2	¿Considera usted que la municipalidad cumple con el logro de metas en el tiempo establecido?					
3	¿Se realiza el uso adecuado de los materiales y/o instrumentos de la municipalidad?					
4	¿La institución brinda los materiales y/o instrumentos para el trabajo asignado?					
5	¿Cree usted que su rendimiento laboral es eficiente?					
6	¿Considera usted que su rendimiento es recompensado?					
7	¿Cómo colaboradores cumplen con los objetivos que se planea en la municipalidad?					
8	¿Usted cumple con sus objetivos en el tiempo establecido?					
9	¿Cree usted que se brinda una atención adecuada al ciudadano?					
10	¿La municipalidad les brinda la atención adecuada a sus requerimientos?					
11	¿La municipalidad cumple con el logro de metas que se plantean?					
Dimensión: Proceso						
12	¿Están formados los equipos de trabajo en la municipalidad?					
13	¿Todas las área administrativas de la entidad participan en grupos de trabajo en equipo?					
14	¿La municipalidad brinda los recursos necesarios para la realización de sus tareas?					

15	¿La institución pone a disposición recursos con oportunidad para el cumplimiento de sus actividades?					
16	¿La municipalidad les brinda capacitaciones constante para una mejor ejecución de sus tareas?					
17	¿La municipalidad brinda capacitaciones para la ejecución de nuevos procesos?					
18	¿La institución desarrolla innovación tecnología permanente?					
19	¿Se han previsto la compra de insumos para el abastecimiento de materiales en la Municipalidad?					
20	¿El personal operativo brinda servicio de calidad a la ciudadanía?					
21	¿Cómo colaborador considera que la municipalidad les brinda un ambiente de calidad?					
Dimensión: Trabajo						
22	¿Las tareas asignadas se desarrollan con eficacia?					
23	¿La municipalidad cumple los objetivos planeados con eficacia?					
24	¿La carga laboral asignada se desarrolla con eficacia?					
25	¿Las tareas asignadas son equitativamente repartidas a cada persona de su área?					
26	¿Para la ejecución de sus tareas asignadas necesitas más horas de la jornada laboral?					
27	¿Cree usted que trabaja más horas laborables de lo habitual?					
28	¿Considera que el esfuerzo realizado obtiene resultados satisfactorios?					
29	¿Los colaboradores de tu área se esfuerzan para el logro de metas pactadas?					
30	¿Considera justo el salario pagado con respecto a la labor que efectúa?					

Anexo: Base de datos

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerico	8	0	1.-¿Considera usted que se realizan el mantenimiento ordinario al s...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númerico	8	0	2.-¿El personal encargado del mantenimiento ordinario efectúa acci...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númerico	8	0	3.-¿Los valores definidos en el TUPA se ajustan a precios reales pa...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númerico	8	0	4.-¿Existen exoneraciones de costos a personas mayores a 60 año...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númerico	8	0	5.-¿Cree usted que la ciudadanía está conforme con los pagos que ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númerico	8	0	6.-¿Las multas o sanciones son pagadas oportunamente por la ciu...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númerico	8	0	7.-¿Considera Usted que debería seguir la exoneración a mayores ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númerico	8	0	8.-¿La evasión de impuestos perjudica a la municipalidad?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númerico	8	0	9.-¿Se realiza la compra de insumos de forma oportuna?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númerico	8	0	10.-¿Considera usted que se realiza comparación de precios antes ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númerico	8	0	11.-¿Usted tiene conocimiento de los gastos que incurre la instituci...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númerico	8	0	12.-¿Los servicios prestados al usuario por parte de la municipalida...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númerico	8	0	13.-¿Considera usted que la municipalidad al prestar los servicios ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númerico	8	0	14.-¿Cree usted que los servicios prestados por la municipalidad sa...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númerico	8	0	15.-¿La alta dirección atiende los requerimientos laborales?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númerico	8	0	16.-¿El jefe inmediato resuelve las quejas y/o reclamos de los co...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númerico	8	0	17.-¿Cómo colaborador brinda Usted una buena atención a tus com...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númerico	8	0	18.-¿Se siente usted conforme con el trabajo que realiza?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númerico	8	0	19.-¿Al termino de sus labores diarias se siente conforme con lo ej...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númerico	8	0	20.-¿Las labores que realizan cumple con efectividad las metas pro...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númerico	8	0	21.-¿La municipalidad cumple con los objetivos programados?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númerico	8	0	22.-¿La municipalidad brinda seguridad para cumplir con su labor?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númerico	8	0	23.-¿Tiene conocimiento si existe un plan de seguridad laboral? (ej...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númerico	8	0	24.-¿Considera usted que la municipalidad cuenta con las medidas...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númerico	8	0	25.-¿La municipalidad toma las medidas necesarias para el cumpli...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	P25	Númerico	8	0	25.-¿La municipalidad toma las medidas necesarias para el cumpli...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Númerico	8	0	26.-¿cree usted que se guarda escrupulosamente el distanciamient...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Númerico	8	0	27.-¿La municipalidad cuenta con medidas de seguridad y resguard...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Númerico	8	0	28.-¿El área encargada de informática le da mantenimiento con frec...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Númerico	8	0	29.-¿La institución informa al personal de todo lo que sucede?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Númerico	8	0	30.-¿Es factible pedir alguna información pública sin ninguna restric...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Númerico	8	0	31.-¿La municipalidad cumple con el logro de metas que se plantea...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	Númerico	8	0	32.-¿Considera usted que la municipalidad cumple con el logro de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	Númerico	8	0	33.-¿Se realiza el uso adecuado de los materiales y/o instrumentos...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	Númerico	8	0	34.-¿La institución brinda los materiales y/o instrumentos para el tr...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P35	Númerico	8	0	35.-¿Cree usted que su rendimiento laboral es eficiente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P36	Númerico	8	0	36.-¿Considera usted que su rendimiento es recompensado?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P37	Númerico	8	0	37.-¿Cómo colaboradores cumplen con los objetivos que se planea ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P38	Númerico	8	0	38.-¿Usted cumple con sus objetivos en el tiempo establecido?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P39	Númerico	8	0	39.-¿Cree usted que se brinda una atención adecuada al ciudadano?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
40	P40	Númerico	8	0	40.-¿La municipalidad les brinda la atención adecuada a sus requer...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
41	P41	Númerico	8	0	41.-¿Están formados los equipos de trabajo en la municipalidad?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
42	P42	Númerico	8	0	42.-¿Todas las área administrativas de la entidad participan en grup...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
43	P43	Númerico	8	0	43.-¿La municipalidad brinda los recursos necesarios para la realiz...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
44	P44	Númerico	8	0	44.-¿La institución pone a disposición recursos con oportunidad par...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
45	P45	Númerico	8	0	45.-¿La municipalidad les brinda capacitaciones constante para un...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
46	P46	Númerico	8	0	46.-¿La municipalidad brinda capacitaciones para la ejecución de ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
47	P47	Númerico	8	0	47.-¿La institución desarrolla innovación tecnología permanente?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
48	P48	Númerico	8	0	48.-¿Se han previsto la compra de insumos para el abastecimiento ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
49	P49	Númerico	8	0	49.-¿El personal administrativo atiende a los ciudadanos?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
49	P49	Númerico	8	0	49.-¿El personal operativo brinda servicio de calidad a la ciudadanía?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
50	P50	Númerico	8	0	50.-¿Cómo colaborador considera que la municipalidad les brinda u...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
51	P51	Númerico	8	0	51.-¿Las tareas asignadas se desarrollan con eficacia?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
52	P52	Númerico	8	0	52.-¿La municipalidad cumple los objetivos planeados con eficacia?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
53	P53	Númerico	8	0	53.-¿La carga laboral asignada se desarrolla con eficacia?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
54	P54	Númerico	8	0	54.-¿Las tareas asignadas son equitativamente repartidas a cada p...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
55	P55	Númerico	8	0	55.-¿Para la ejecución de sus tareas asignadas necesitas más hor...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
56	P56	Númerico	8	0	56.-¿Cree usted que trabaja más horas laborables de lo habitual?	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
57	P57	Númerico	8	0	57.-¿Considera que el esfuerzo realizado obtiene resultados satisf...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
58	P58	Númerico	8	0	58.-¿Los colaboradores de tu área se esfuerzan para el logro de me...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
59	P59	Númerico	8	0	59.-¿Considera justo el salario pagado con respecto a la labor que ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
60	P60	Númerico	8	0	60.-¿La institucion recompensa con periodicidad por el trabajo efect...	{1, NUNCA}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
61	Suma	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
62	SumCost	Númerico	8	2	Costos	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
63	SumSati	Númerico	8	2	Satisfacción	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
64	SumSegu	Númerico	8	2	Seguridad	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
65	Var1	Númerico	8	2	MEJORA CONTINUA	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
66	SumEfic	Númerico	8	2	Eficiencia	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
67	SumProc	Númerico	8	2	Proceso	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Escala	Entrada
68	SumTrab	Númerico	8	2	Trabajo	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
69	Var2	Númerico	8	2	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
70	COST	Númerico	8	2	COSTOS	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
71	SATI	Númerico	8	2	SATISFACCIÓN	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	SEGU	Númerico	8	2	SEGURIDAD	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
73	varinde	Númerico	8	2	mejora continua	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
74	EFIC	Númerico	8	2	EFICIENCIA	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
75	PROC	Númerico	8	2	PROCESO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
76	TRAB	Númerico	8	2	TRABAJO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
77	vardepe	Númerico	8	2	productividad laboral	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
78	AGRUPCOST	Númerico	5	0	COSTOS (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
79	AGRUPSATI	Númerico	5	0	SATISFACCIÓN (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
80	AGRUPSEGU	Númerico	5	0	SEGURIDAD (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
81	AGRUPVA...	Númerico	5	0	mejora continua (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
82	AGRUPEFIC	Númerico	5	0	EFICIENCIA (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
83	AGRUPPROC	Númerico	5	0	PROCESO (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
84	AGRUPTRAB	Númerico	5	0	TRABAJO (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
85	AGRUPVA...	Númerico	5	0	productividad laboral (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
86											
87											
88											
89											
90											
91											
92											
93											
94											
95											
96											
97											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
73	varinde	Númerico	8	2	mejora continua	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
74	EFIC	Númerico	8	2	EFICIENCIA	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
75	PROC	Númerico	8	2	PROCESO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
76	TRAB	Númerico	8	2	TRABAJO	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
77	vardepe	Númerico	8	2	productividad laboral	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
78	AGRUPCOST	Númerico	5	0	COSTOS (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
79	AGRUPSATI	Númerico	5	0	SATISFACCIÓN (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
80	AGRUPSEGU	Númerico	5	0	SEGURIDAD (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
81	AGRUPVA...	Númerico	5	0	mejora continua (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
82	AGRUPEFIC	Númerico	5	0	EFICIENCIA (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
83	AGRUPPROC	Númerico	5	0	PROCESO (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
84	AGRUPTRAB	Númerico	5	0	TRABAJO (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	11	Derecha	Ordinal	Entrada
85	AGRUPVA...	Númerico	5	0	productividad laboral (Agrupada)	{1, Casi nun...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
86											
87											
88											
89											
90											
91											
92											
93											
94											
95											
96											
97											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 85 de 85 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5
2	2	2	4	1	2	4	5	5	3	3	5	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	2	5	5	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
5	3	3	4	4	2	3	5	5	3	2	2	3	3	3	2	3	5	5	3	5	5	5	1
6	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
8	4	4	5	1	3	2	5	5	3	3	2	2	3	3	1	2	5	4	4	3	4	3	3
9	3	2	3	1	2	2	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	3	3	1
10	2	2	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	5	4	5
11	4	5	3	5	2	2	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	2	2	3	3	2	1	5	5	2	3	1	3	2	2	1	1	4	3	3	3	4	2	2
13	3	4	3	1	3	2	5	5	2	3	5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2
14	5	4	4	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
18	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	2
19	3	3	4	5	4	3	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
20	3	2	3	2	2	3	5	5	2	1	2	1	1	2	1	1	4	3	4	3	1	1	1
21	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	2	2	2	1	1	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	1
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 85 de 85 variables

	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
3	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
6	3	3	3	5	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	1	1	2
9	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	5	1	5	5	5	3	3	1	3	3	1	3
10	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
12	2	2	1	1	2	1	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2
13	3	4	4	3	4	1	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3
15	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	2	2	1	3	1	1	3	2	3	2	2	1	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 85 de 85 variables

	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	Suma	SumCost	SumSati	SumSegu	Var1	SumEi
1	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	250,00	42,00	42,00	42,00	126,00	44
2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	187,00	36,00	27,00	23,00	86,00	32
3	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	2	3	217,00	37,00	39,00	29,00	105,00	40
4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	204,00	37,00	36,00	32,00	105,00	42
5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	1	3	5	1	1	214,00	36,00	37,00	29,00	102,00	38
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	183,00	35,00	29,00	30,00	94,00	29
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	199,00	37,00	37,00	32,00	106,00	32
8	3	4	3	2	3	3	3	2	5	5	4	3	1	1	182,00	37,00	31,00	27,00	95,00	32
9	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	1	1	191,00	34,00	36,00	19,00	89,00	36
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	233,00	42,00	40,00	35,00	117,00	40
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	240,00	44,00	38,00	35,00	117,00	41
12	1	3	2	2	3	2	3	3	1	1	4	4	1	1	144,00	29,00	26,00	16,00	71,00	29
13	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	1	3	4	3	187,00	36,00	29,00	28,00	93,00	33
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	197,00	42,00	32,00	27,00	101,00	35
15	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	236,00	41,00	37,00	37,00	115,00	40
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	180,00	33,00	30,00	27,00	90,00	30
17	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	200,00	38,00	35,00	31,00	104,00	34
18	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	209,00	39,00	36,00	31,00	106,00	36
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	213,00	40,00	35,00	35,00	110,00	37
20	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	1	141,00	30,00	21,00	15,00	66,00	24
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	296,00	51,00	50,00	45,00	146,00	50
22	2	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	2	1	1	125,00	24,00	25,00	16,00	65,00	22
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	240,00	44,00	40,00	36,00	120,00	40

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 85 de 85 variables

	SumEfic	SumProc	SumTrab	Var2	COST	SATI	SEGU	varinde	EFIC	PROC	TRAB	vardepe	AGRUPCOST	AGRUPSATI	AGR
1	44,00	40,00	40,00	124,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	
2	32,00	35,00	34,00	101,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2	2	
3	40,00	34,00	38,00	112,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2	3	
4	32,00	31,00	36,00	99,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2	3	
5	42,00	36,00	34,00	112,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2	3	
6	29,00	30,00	30,00	89,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2	2	
7	32,00	30,00	31,00	93,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2	3	
8	32,00	25,00	30,00	87,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2	2	
9	36,00	26,00	40,00	102,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2	3	
10	40,00	39,00	37,00	116,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	
11	41,00	40,00	42,00	123,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	
12	29,00	21,00	23,00	73,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2	2	
13	33,00	32,00	29,00	94,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2	2	
14	35,00	30,00	31,00	96,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3	2	
15	40,00	42,00	39,00	121,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	
16	30,00	30,00	30,00	90,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2	2	
17	34,00	30,00	32,00	96,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2	3	
18	36,00	35,00	32,00	103,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3	3	
19	37,00	35,00	31,00	103,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3	3	
20	24,00	26,00	25,00	75,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2	1	
21	50,00	50,00	50,00	150,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4	4	
22	22,00	20,00	18,00	60,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1	2	
23	40,00	40,00	40,00	120,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 85 de 85 variables

	AGRUPSEGU	AGRUPVARINDE	AGRUPEFIC	AGRUPPROC	AGRUPTRAB	AGRUPVARDEPE	var	var	var	var	var	var	var
1	4	3	3	3	3	3							
2	2	2	2	2	2	2							
3	2	3	3	2	3	3							
4	3	3	2	2	2	2							
5	2	2	3	3	3	3							
6	2	2	2	2	2	2							
7	3	3	2	2	2	2							
8	2	2	2	2	2	2							
9	1	2	3	2	3	2							
10	3	3	3	3	3	3							
11	3	3	3	3	3	3							
12	1	1	2	1	1	1							
13	2	2	2	2	2	2							
14	2	2	3	2	2	2							
15	3	3	3	3	3	3							
16	2	2	2	2	2	2							
17	2	2	2	2	2	2							
18	2	3	3	3	2	2							
19	3	3	3	3	2	2							
20	1	1	1	2	2	2							
21	4	4	4	4	4	4							
22	1	1	1	1	1	1							
23	3	3	3	3	3	3							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 85 de 85 variables

116: P1

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
79	3	3	3	5	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
80	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3
81	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4
82	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4
83	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3
84	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3
85	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	5	2	2	3	3	3	5	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
87	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
88	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
89	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	3
91	3	5	3	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2
92	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
93	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
94	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	5	3	5	2	2	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4
98	5	4	5	3	5	2	2	5	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
99	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4
100	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

116 : P1 Visible: 85 de 85 variables

	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46
79	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
80	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
81	4	5	5	3	5	3	3	2	3	3	2	2	1	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3
82	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3
84	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2
87	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
88	3	2	5	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	5	5	4	5	3	2	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
92	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2
95	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3
96	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4
97	5	4	5	4	4	5	3	3	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	1	1	3	1
98	4	4	5	3	4	4	3	4	2	3	3	2	2	1	3	4	2	2	2	2	3	3	3
99	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

116 : P1 Visible: 85 de 85 variables

	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	Suma	SumCost	SumSati	SumSegu	Var1	SumEt			
79	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	219,00	37,00	40,00	36,00	113,00	40			
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	232,00	36,00	40,00	35,00	111,00	42			
81	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	1	203,00	48,00	44,00	36,00	128,00	24			
82	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	272,00	45,00	46,00	40,00	131,00	48			
83	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	2	3	222,00	39,00	38,00	33,00	110,00	40			
84	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	1	3	4	3	203,00	38,00	41,00	30,00	109,00	33			
85	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	195,00	43,00	30,00	27,00	100,00	31			
86	1	5	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	4	179,00	35,00	30,00	30,00	95,00	30			
87	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	193,00	31,00	37,00	29,00	97,00	35			
88	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	220,00	44,00	47,00	33,00	124,00	34			
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	220,00	47,00	47,00	31,00	125,00	34			
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	193,00	32,00	34,00	33,00	99,00	30			
91	3	5	1	5	5	5	3	3	1	3	3	1	3	1	197,00	43,00	35,00	28,00	106,00	31			
92	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	275,00	47,00	48,00	39,00	134,00	48			
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	217,00	42,00	41,00	35,00	118,00	38			
94	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	1	179,00	38,00	30,00	27,00	95,00	30			
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	1	210,00	44,00	38,00	35,00	117,00	32			
96	4	2	3	3	4	2	2	4	4	2	1	3	4	3	235,00	47,00	49,00	45,00	141,00	33			
97	3	3	1	3	1	3	5	3	5	4	5	5	4	5	240,00	50,00	43,00	39,00	132,00	42			
98	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	193,00	44,00	37,00	34,00	115,00	26			
99	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	2	3	227,00	41,00	37,00	37,00	115,00	40			
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	296,00	51,00	50,00	45,00	146,00	50			
101																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

116 : P1 Visible: 85 de 85 variables

	SumEfic	SumProc	SumTrab	Var2	COST	SATI	SEGU	varinde	EFIC	PROC	TRAB	vardepe	AGRUPCOST	AGRUPSATI	AGR
79	40,00	35,00	31,00	106,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2	3	
80	42,00	44,00	35,00	121,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2	3	
81	24,00	26,00	25,00	75,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3	3	
82	48,00	48,00	45,00	141,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	4	
83	40,00	34,00	38,00	112,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3	3	
84	33,00	32,00	29,00	94,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2	3	
85	31,00	34,00	30,00	95,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3	2	
86	30,00	27,00	27,00	84,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2	2	
87	35,00	31,00	30,00	96,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2	3	
88	34,00	30,00	32,00	96,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3	4	
89	34,00	30,00	31,00	95,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3	4	
90	30,00	30,00	34,00	94,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2	2	
91	31,00	32,00	28,00	91,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	
92	48,00	48,00	45,00	141,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3	4	
93	38,00	31,00	30,00	99,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3	3	
94	30,00	26,00	28,00	84,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2	2	
95	32,00	31,00	30,00	93,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	
96	33,00	32,00	29,00	94,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3	4	
97	42,00	26,00	40,00	108,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4	3	
98	26,00	26,00	26,00	78,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	
99	40,00	34,00	38,00	112,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3	3	
100	50,00	50,00	50,00	150,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4	4	
101															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Leslie Villavicencio.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

116 : P1 Visible: 85 de 85 variables

	AGRUPSEGU	AGRUPVARINDE	AGRUPEFIC	AGRUPPROC	AGRUPTRAB	AGRUPVARDEPE	var	var	var	var	var	var	var	var
79	3	3	3	3	2	3								
80	3	3	3	3	3	3								
81	3	3	1	2	2	2								
82	3	3	4	4	4	4								
83	3	3	3	2	3	3								
84	2	3	2	2	2	2								
85	2	2	2	2	2	2								
86	2	2	2	2	2	2								
87	2	2	3	2	2	2								
88	3	3	2	2	2	2								
89	2	3	2	2	2	2								
90	3	2	2	2	2	2								
91	2	3	2	2	2	2								
92	3	3	4	4	4	4								
93	3	3	3	2	2	2								
94	2	2	2	2	2	2								
95	3	3	2	2	2	2								
96	4	4	2	2	2	2								
97	3	3	3	2	3	3								
98	3	3	2	2	2	2								
99	3	3	3	2	3	3								
100	4	4	4	4	4	4								
101														

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Anexo: Carta de Autorización de la Municipalidad de La Perla



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PERLA
GERENCIA MUNICIPAL

La Perla, 14 de diciembre de 2021

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

CARTA N° 065 -2021-GM/MDLP

Srta. Vanessa Milagros Gómez Camargo

Calle José Galvez 135, San Martín

Srta. Leslie Elizabeth Villavicencio Giles

Jirón Daniel Garcés 568, San Juan de Miraflores

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., en atención al Expediente N°D0000708-2021-MDLP, para hacerle llegar la carta de autorización de la **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PERLA** con **RUC 20131369710** para autorizar la aplicación de unas encuestas a los trabajadores en el marco del desarrollo de su investigación académica.

Además, a través de este medio autorizo a la **Universidad Cesar Vallejo** publicar las versiones impresas y digital del presente trabajo en la Biblioteca y en el repositorio de la página web de la Universidad, con toda la información recopilada por la Srta. **VANESSA MILAGROS GOMEZ CAMARGO** con **DNI 73093098** y Srta. **LESLIE ELIZABETH VILLAVICENCIO GILES** identificada con **DNI 73558118** en su investigación “**La mejora continua y productividad laboral en la Municipalidad de La Perla**”, con fines exclusivamente académicos para la obtención del título profesional.

Se expide el presente documento para los fines que crea conveniente.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PERLA
ECON. CARLOS GONZALES SOTOMAYOR
GERENTE MUNICIPAL