



UPP
Universidad Privada de Pucallpa

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de
acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel
Portillo - Ucayali, 2020**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Reyna Vargas Juro

ASESOR:
Mg. Quelbin Toledo Espinoza Carbajal

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Desarrollo Organizacional

Sub línea de Investigación:
Desarrollo Organizacional

UCAYALI - PERÚ

2020

Constancia de coincidencias



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA “

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 24

Pucallpa 13 de marzo del 2021

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado} “PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA GERENCIA DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO – UCAYALI, 2020”, solicitado por el bachiller: REYNA VARGAS JURO.

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron 28.7%. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señora Decana.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA

Resumen y Palabras claves

El **objetivo** de la presente investigación fue describir la variable productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021.

el **tipo** de la investigación fue correlacional porque se buscó la relación que existe entre ambas variables, el **diseño** de la investigación fue no experimental transeccional porque no hubo manipulación de las variables en todo el estudio y el recojo de la información se realizó en un solo momento.

Los **métodos** utilizados fueron el inductivo porque se trabajó de lo específico a lo general; la técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual consistió en 16 preguntas o ítems. El enfoque realizado fue cuantitativo.

Los **resultados** de la investigación concerniente a la variable productividad laboral, de acuerdo a la tabla y figura 05, se observó que el 26,00% de encuestados refieren que casi siempre; 44,00% siempre, 18,00% casi nunca y 12,00% nunca han desarrollado productividad laboral.

Se **concluyó** que la productividad laboral se desarrolla positivamente en los empleados de la gerencia de obras y desarrollo urbano de la municipalidad distrital de Manantay, 2020.

Palabras clave: Productividad laboral.

ÍNDICE

Portada.....	i
Constancia de coincidencias.....	iii
Resumen y Palabras claves	iv
Introducción	vi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.4. Justificación	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.3. Definición de términos básicos.....	26
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
3.1. Formulación de Hipótesis (si corresponde).....	29
3.2. Identificación de Variables.....	29
3.3. Definición operacional de la Variable	30
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	31
4.1. Diseño de la investigación	31
4.2. Población y muestra	31
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	34
CAPITULO V: RESULTADOS	35
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXO 01: Matriz de consistencia.....	46
ANEXO 02: Instrumentos de aplicación	47
Anexo 3: Bases de datos para el procesamiento de los resultados.....	50
ANEXO 4: FOTOS	51

Introducción

El objetivo del presente trabajo de investigación fue planteado con el fin de que los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo y las sub gerencias que pertenecen a esta gerencia las cuales son: 1) Sub gerencia de planeamiento urbano, ordenamiento territorial y viabilidad 2) Sub gerencia de catastro 3) Sub gerencia de formalización de la propiedad. Observar la producción laboral individual y grupal de esta gerencia y que desde ahí sea un punto de partida para que este mejore, que en la actualidad laboral es uno de los pilares para que un empleado se mantenga en su trabajo, el cual tiene el único propósito de dar una mejor atención a los cientos de usuarios que acuden diariamente a esta gerencia que es de vital importancia en el desarrollo urbanístico y rural de la ciudad. La productividad

La presente investigación está estructurada en las siguientes partes:

CAPÍTULO I: Se describe el planteamiento del problema de investigación, en él se aborda la realidad problemática de la investigación, planteando el problema general y los específicos, conjuntamente con la formulación de objetivos de la investigación y la justificación.

CAPÍTULO II: En este capítulo se da a conocer el marco teórico, el cual hace referencia a los antecedentes de la investigación, así como también las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos.

CAPÍTULO III: En este capítulo se describe la formulación de la hipótesis, identificación de variables y la definición operacional de variables.

CAPÍTULO IV: Este capítulo trata sobre la metodología: el diseño de la investigación. Menciona igualmente la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y por último las técnicas para el procesamiento de la información.

CAPÍTULO V: En este capítulo se presentan los resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los Estados Unidos, la productividad experimentó una aceleración en 2002, desbancando a Europa y el Japón en términos de producción anual por trabajador por primera vez en el largo período desde la Segunda Guerra Mundial y aumentando las diferencias de productividad con el resto del mundo. La OIT destaca que parte de la diferencia en la producción por trabajador se debe a que los trabajadores estadounidenses trabajan más horas que sus colegas europeos. Los trabajadores estadounidenses realizaron un promedio de 1.815 horas en 2002, mientras que en las principales economías europeas la cifra oscilaba entre 1.300 y 1.800. Según la OIT, en Japón las horas trabajadas disminuyeron prácticamente al nivel de los Estados Unidos.

El crecimiento de la productividad por persona empleada en el mundo experimentó en general una aceleración, pasando del 1,5% durante la primera mitad de la década de 1990 al 1,9% en la segunda. Gran parte de este crecimiento se concentró en las economías industrializadas (los Estados Unidos y algunos países de la Unión Europea) y en cierta medida en Asia (China, India, Pakistán y Tailandia). En las economías de África y América Latina, los datos disponibles muestran que desde 1980 se ha producido un descenso en el crecimiento de la productividad económica total.

Para aumentar la productividad laboral en el Perú es necesaria una mejor educación, capacitación y mayor tecnología. De otro modo, el aumento de la productividad laboral no sería fruto más que del ciclo económico. Según el MEF, la productividad del trabajo en el Perú creció en

20% entre el 2001 y el 2006.

Durante la última década, se ha observado un significativo incremento en la productividad laboral en el país. El producto medio del trabajo, utilizado como medida de la productividad, se ha elevado desde S/. 9 238 (de 1994) por trabajador en 2001, a S/. 13 850 en 2012, un incremento del 50 por ciento (3,8 por ciento anual). En términos agregados, la productividad corresponde al promedio ponderado de las productividades de los diversos sectores en la economía, utilizando como ponderador a las participaciones sectoriales del empleo. Al igual que en las economías de la región, en el Perú se observa una marcada heterogeneidad a nivel sectorial. Las cifras al año 2012 muestran que la productividad de la minería representa casi doce veces la productividad de la agricultura, mientras que la manufactura supera en más de cuatro veces a esta última.

Por otro lado, el empleo en el sector agropecuario concentra el 24,7 por ciento de la PEA, en tanto que la minería y la manufactura el 1,3 y 10,8 por ciento, respectivamente, es por esto que el estado peruano debe invertir en capacitaciones especialmente a nuestros jóvenes para que así cuando se desarrollen en sus trabajos lo hagan con mayor productividad y por consiguiente tengan estabilidad en su trabajo.

La causa de la baja productividad laboral en el Perú se debe a varios factores uno de ellos es especialmente porque en las universidades e institutos de formación profesional no prepararon a los jóvenes con bastante eficiencia en su momento y cuando ya se insertaron a la vida laboral no tienen todas las competencias para desarrollarse en sus labores encomendadas. Otro factor muy importante de la falta de productividad laboral en los peruanos es la falta de oportunidades para capacitarse en una determinada labor y solamente llegan a convertirse en empíricos en un determinado trabajo y generalmente no tienen un plan de crecimiento como consecuencia.

“En el Perú, alrededor de 250,000 personas laboran actualmente en trabajo remoto, con resultados de productividad similares a la modalidad presencial. Es por ello, que resulta cada vez más vital que los empleadores reconozcan los beneficios de cada uno de estos factores y el impacto en su equipo de trabajo, ya que les permitirá diseñar modelos de trabajo sostenibles y cruciales para el éxito de la empresa”, indicó Joaquín Valle del Olmo, Managing Director y Partner de BCG.

El propósito de la presente investigación tiene como finalidad concientizar a los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad de Coronel Portillo a tomar seriedad sobre la importancia de la productividad laboral, el cual es importante para mantener la estabilidad laboral.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se manifiesta la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se manifiesta la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2020, en su dimensión eficacia del personal?
- ¿Cómo se manifiesta la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión eficiencia del personal?
- ¿Cómo se manifiesta la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la

municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión efectividad del personal?

- ¿Cómo se manifiesta la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión productividad del personal?

1.3. Formulación de objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Determinar la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión eficacia personal.
- Determinar la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión eficiencia del personal.
- Determinar la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión efectividad del personal.
- Determinar la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión productividad del personal.

1.4. Justificación

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013), narran que se fracciona en cuatro aspectos, estos son:

1.4.1. **Justificación teórica.**

Muestra la significación y búsqueda de una cuestión en el crecimiento de una conjetura científica. Cabe indicar que la nueva información permitirá, ejecutar un cambio científico para lo cual es necesario hacer un cálculo o forma del dilema que se indaga para así obtener mayor información teórica del tema. En otras palabras, el presente estudio de investigación justifica teóricamente porque aumentará la información teórica existente sobre la variable producción laboral y el cual también servirá de referencia para otras investigaciones futuras.

1.4.2. **Justificación práctica**

Con la elaboración de la presente investigación en la justificación practico se busca determinar la realidad actual existente de la productividad laboral en la gerencia de acondicionamiento humano de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020 y de esta perspectiva tomar conciencia y mejorarlo de forma positiva para el bien de la institución y de los usuarios de esta gerencia.

1.4.3. **Justificación metodológica.**

Se justifica metodológicamente porque utilizamos el método inductivo, es decir observaremos primeramente las informaciones de forma, específicas y luego sacaremos conclusiones generales de la productividad laboral en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo y luego nos fuimos a los lugares y sitios donde se desarrollan los trabajos solicitados por los usuarios y viceversa.

1.4.4. **Justificación social.**

En el momento que la exploración va solucionar dilemas comunitarios que dañan a un conjunto colectivo. En resumen, la indagación favorece a los usuarios de la gerencia de acondicionamiento humano de la municipalidad provincial de Coronel Portillo -Ucayali, 2021. Porque a través de la presente investigación se expondrá la realidad de la producción laboral y ello será un instrumento para ayudar a mejorar, superar y elevar la producción laboral existente y con ello los usuarios y la población en general se favorecerán y tendrán una mejor atención y trato cuando vayan a realizar sus gestiones en la mencionada área.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Vasquez. M. (2018). *Motivación intrínseca y productividad laboral (Estudio realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos.* (tesis de pregrado). Universidad Raelel Landivar. Guatemala.

La presente tesis concluye que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la productividad laboral de los agentes de la Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, porque en todas las funciones que realizan poseen compromiso de trabajo misma que hace que sean efectivos se recomienda concentrar el esfuerzo de los agentes de la PMT a través de actividades que fortalezcan su motivación intrínseca y de esta forma potenciar su productividad laboral.

Rueda. M. (2013). *La inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral del personal de la dirección nacional de registro de datos públicos en su agencia matriz, Cantón Quito, provincia de Pichincha.* (tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato. Ecuador. Se concluye en la presente tesis que efectivamente los funcionarios de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, en su Agencia Matriz, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, no suelen reconocer sus errores cuando se han equivocado y esto a su vez repercutirá en su desenvolvimiento laboral, se generará un ambiente de trabajo inadecuado. El personal no conoce los lineamientos institucionales, es decir en muchas ocasiones no conoce ni sus obligaciones mucho menos sus derechos, esto provoca que no se

desenvuelva adecuadamente dentro de su puesto de trabajo y no pueda dar solución a problemas de la vida real.

Se concluye existe en la institución jefes prepotentes, autoritarios, se rige a la institución todavía en un sistema tradicionalista donde existe presión, causando inestabilidad, provocando problemas en sus relaciones interpersonales. En general el personal tanto de mandos medios y altos, esta desmotivado, es necesario saber diferenciar lo que es una tristeza pasajera de un estado de ánimo 99 permanente, que no le permite al afectado funcionar y desenvolverse adecuadamente, si esa sensación de decaimiento y pena se prolonga por más de dos semanas y es un sentimiento que agobia y no lo deja funcionar, lo más adecuado es buscar ayuda psicológica y médica, dado que actualmente no existe un programa de capacitación continua de manejo de personal y tampoco de las emociones de sus funcionarios y empleados.

Alvarez, Freyre, Guitierrez. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. (tesis de pregrado). Universidad de Concepción. Chile. Llego a las siguientes conclusiones, que se ha observado en la sección previa, la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral. Con el fin de justificar los resultados encontrados, se descubren diversos estudios que respaldan esta conclusión, y al parecer es un fenómeno común entre los países latinoamericanos. Méndez (2003), hace referencia a la mala ejecución de la capacitación, describiendo los pasos necesarios para aplicarla correctamente; identificando necesidades, teniendo una correcta planificación y logística de la misma, funcionarios escogidos adecuadamente, compromiso de la jefatura y el funcionario, calidad del tutor y finalmente se torna necesario realizar una evaluación de desempeño.

Por otra parte, para un estudio realizado en Perú, si bien se manifiesta que la capacitación tiene un impacto positivo en la productividad laboral de la empresa,

ésta estaría perdiendo efectividad producto del alto nivel de rotación laboral que se produce en el país, dado que los empleados se capacitan y luego se trasladan a otra empresa, efecto de los cambios de la reforma laboral (Chacaltana & García, 2001), reformas que han sido aplicadas en diversos países de Latinoamérica, entre ellos Chile. 36 Un estudio realizado en el caribe por Inter-American Development Bank Mediante un modelo reducido, se modela la productividad en función de la innovación y la capacitación, donde se concluye que la capacitación no tiene un efecto significativo sobre la productividad, por tanto pudiendo no ser tan eficiente como en otras regiones (Mohan, Strobl & Watson, 2017). Sin embargo, explican que estos resultados deben tomarse con cautela, ya que no tienen en cuenta el sesgo de selección y endógeno. Al igual que el presente estudio y quedando como interrogante para futuras investigaciones.

2.1.2. A nivel nacional

Agui, D, ZELAYA, K. (2019). Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad provincial de Pasco 2018. (tesis de pregrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco – Perú. Las principales conclusiones de la presente investigación fueron que existe una relación positiva entre la planeación administrativa y la eficiencia en la municipalidad provincial de Pasco en el periodo 2018. Resultado confirmado por el coeficiente de correlación igual a 0,447 que indica una moderada correlación positiva entre las variables hecho referencia; y corroborado con la primera prueba de hipótesis específica a través de la prueba de la independencia utilizando el estadístico de prueba Chi Cuadrado.

Hay una relación positiva entre la organización administrativa y la eficacia en la municipalidad provincial de Pasco en el periodo 2018. Resultado confirmado por el coeficiente de correlación igual a 0,713 que indica una buena correlación positiva entre las variables mencionadas; y corroborado con la segunda prueba de hipótesis específica a través de la prueba de la independencia utilizando el estadístico de prueba Chi Cuadrado. Existe una relación positiva entre la dirección administrativa y el nivel de adaptabilidad de los trabajadores de la municipalidad

provincial de Pasco en el periodo 2018. Resultado confirmado por el coeficiente de correlación igual a 0,349 que indica una moderada correlación positiva entre las variables mencionadas; y corroborado con la tercera prueba de hipótesis específica haciendo uso del estadístico Chi cuadrado.

Los niveles del estado de la planeación administrativa en la municipalidad provincial de Pasco 2018 son: El 52% de los encuestados (39 trabajadores) consideran como de regular o moderado, un 43% de los encuestados (32 trabajadores) lo califican como de nivel bueno. 73 5. Los niveles del estado de la organización administrativa en la municipalidad provincial de Pasco 2018 son: El 72% de los encuestados (54 trabajadores) consideran como de regular o moderado, un 25% de los encuestados (19 trabajadores) lo califican como de nivel bueno. Los niveles del estado de la dirección administrativa en la municipalidad provincial de Pasco 2018 son: El 51% de los encuestados (38 trabajadores) consideran como de regular o moderado, un 40% de los encuestados (30 trabajadores) lo califican como de nivel bueno. 7. Los niveles del estado del control administrativo en la municipalidad provincial de Pasco 2018 son: El 51% de los encuestados (38 trabajadores) consideran como de regular o moderado, un 35% de los encuestados (26 trabajadores) lo califican como de nivel bueno.

Los niveles del estado de la eficiencia de la productividad laboral en la municipalidad provincial de Pasco 2018 son: Un 55% de los encuestados (41 trabajadores), consideran que la eficiencia de la productividad laboral en la municipalidad provincial de Pasco se puede calificar como regular; mientras que un 41% de los encuestados (31 trabajadores), manifiestan que puede ser calificada como bueno. Los niveles del estado de la eficacia de la productividad laboral en la municipalidad provincial de Pasco 2018 son: Un 56% de los encuestados (42 trabajadores), consideran que se puede calificar de regular o moderado y un 35% de los encuestados (26 trabajadores), manifiestan que la eficacia de la productividad laboral en la municipalidad provincial de Pasco puede ser calificada como buena. 74 10. Los niveles del estado de la adaptabilidad pueden ser calificada como buena.

Facho. J. (2017). "Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016" (tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima -Perú. Concluyo con respecto al objetivo general se ha llegado a la conclusión que el nivel es regular de gestión administrativa y que existe una relación directa y significativa entre la Productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo óptimo, y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral. Con respecto al objetivo específico 1 se llega a la conclusión que existe un nivel regular de planificación administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el ideal.

En relación al objetivo específico 2 se determina que existe un nivel regular de organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el mejor, ello debido a que no se implementa adecuadamente el debido proceso. En relación al objetivo específico 3 se ha concluido con que existe un nivel regular de dirección administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo esperado, y eso debido a que la dirección administrativa en los trabajadores no se sienten identificadas plenamente con ella y no conocen los objetivos previstos en la planeación Quinto: En relación al objetivo específico 4 se ha concluido que existe un nivel regular de control administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo satisfactorio debido a que consideran que no están siendo valorados, no sienten una adecuada retroalimentación para enriquecer y mejorar sus tareas

Lorenzo. E. (2018). La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. En la presente tesis se concluye que los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE, la productividad laboral está relacionada positiva y significativamente con la competencia laboral, esto quiere decir que, a mayor competencia laboral

obtenida por los servidores, tiende a incrementarse la productividad laboral y viceversa.

En ese sentido se ha confirmado la hipótesis general planteada. Habiéndose identificado en la presente investigación una relación positiva elevada y significativa entre la productividad laboral y la competencia 114 laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE, se recomienda gestionar acciones para fortalecer las competencias laborales con el fin de seguir mejorando la productividad en la Dirección. Igualmente se propone continuar con la investigación elaborada incluyendo la variable incentivos teniendo en cuenta lo expuesto por Benzanquen (2012) en su estudio, donde logró bajo la aplicación de un sistema de incentivos en base a bonos de producción y bonos de asistencia, un mayor incremento de la productividad.

2.1.3. A nivel local

Después de una búsqueda exhaustiva en los principales repositorios de las universidades regionales, (UNU, UPP y ULADECH filial Pucallpa), no se encontraron antecedentes regionales.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Revisión teórica sobre las perspectivas humanas de la productividad

La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad (Robbins & Judge, 2009). Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas (Singh, 2008).

Las personas forman parte de una organización cuando su actividad en ésta contribuye directa o indirectamente, a alcanzar sus propias metas personales, bien sea material o inmaterial (Vroom & Deci, 1992; Parra, 1998). De acuerdo con Vroom, citado por Chiavenato (2009), son “tres los factores que determinan la

motivación de una persona para producir”: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad Chiavenato (2009: página 252). Asimismo, las personas con sus acciones procuran alcanzar unos determinados objetivos o fines que son importantes para ellas, uno de estos fines es la actividad económica, que representa una parte muy importante en la vida social de todo individuo (Perea, 2006).

Por otra parte, la organización debe conciliar las necesidades y deseos de las personas como seres individuales y las necesidades y deseos de los grupos, con las necesidades y expectativas organizacionales. Esto lo logra, coordinado a grupos y a individuos, a fin de obtener la colaboración y la eficacia requerida. Asimismo, las personas en una organización tienen comportamientos individuales y grupales, por lo que obtienen resultados individuales y como grupo. Por lo tanto, las personas trabajando individualmente obtienen un resultado o productividad individual, cuya suma no necesariamente será igual a la obtenida por el grupo. Por esta razón, la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora (Marchant, 2006; Quijano, 2006).

Por lo tanto, los líderes de la organización deben identificar esos factores que impulsan a los individuos a ser más eficientes y productivos (Jones & Chung, 2006). Al respecto, Tolentino (2004) sugiere que la productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, gerenciados o administrados por las personas o eficacia, siempre que se consiga la combinación óptima o equilibrada de los recursos o eficiencia (Delgadillo, 2003). La productividad puede considerarse entonces como la medida global del desempeño de una organización (Prokopenko, 1999; Quijano, 2006). Desde el punto de vista gerencial, la productividad es entendida como la razón output/input, por lo que es una variable orientada a resultados y está en función de

la conducta de los trabajadores y de otros aspectos ajenos al entorno de trabajo (Fernández-Ríos & Sánchez, 1997). Otros autores han señalado el enfoque sistémico de la productividad y la influencia de las personas en ésta (Ugah, 2008; Peters & Waterman, 1985), por lo que, la productividad de una organización está afectada por ciertas características y comportamientos del individuo, en la cual están inmersos procesos psicológicos y psicosociales (Samaniego, 1998; Charles, 2001; Delgadillo, 2003; Kemppilä & Lönnqvist, 2003; Tolentino, 2004; Saari & Judge, 2004; Jones & Chung, 2006).

Estos procesos son importantes en el trabajo, ya que influyen en el desempeño de los individuos y de los grupos, lo cual incide en la productividad del grupo o colectivo y de la organización en su conjunto (Robbins & Judge, 2009; Saari & Judge, 2004; Grandas, 2000). De estas definiciones se desprende que son las personas, quienes, en el ejercicio de su voluntad, toman las decisiones, con base a sus capacidades, para disponer de los medios o recursos, en función de generar resultados, bien sea en términos de bienes o de servicios. De acuerdo con los planteamientos anteriores, se hace necesario cambiar la perspectiva tradicional para definir la productividad, ya que consideran al factor humano cómo recurso, es decir, asumen al ser humano como insumo y no como el actor principal que maneja los recursos disponibles, reaccionando de acuerdo a los procesos psicológicos y psicosociales que experimenta al actuar en sociedad.

2.2.2. Definición de la variable 1

Productividad laboral

El término Productividad, hoy en día se emplea en tal cantidad que casi la totalidad de las organizaciones tanto privadas como públicas la emplean para el desarrollo y crecimiento institucional. A continuación, se mostrarán definiciones de este término. Para Martínez (2007), citado por Alva y Juárez (2014), la productividad es un indicador que refleja, que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados

para producir bienes y servicios en el mercado.

La productividad se refiere a un criterio de índole cuantitativo, que pretende medir la eficiencia, el uso de un determinado recurso, tal como las horas de operación de una máquina, la cantidad de energía o la mano de obra que son requeridas para la realización de una determinada tarea o trabajo (Neyra, 2009). Para este autor el mejor reflejo de una alta o baja productividad se puede apreciar en la capacidad que tiene un trabajador y/o máquina para producir mejor y más rápido un determinado producto o servicio, utilizando los recursos mínimos necesarios.

Según el Manual de Sistema de Gestión para la Productividad Laboral (2012), la productividad es el resultado de un sistema inteligente que permite a las personas en un centro de trabajo, optimizar la aportación de todos los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes y/o servicios con el fin de promover la competitividad de la economía nacional, mejorar la sustentabilidad de la empresa, así como preservar y ampliar el empleo y la planta productiva nacional e incrementar los ingresos de los trabajadores. De acuerdo con esta definición la productividad depende tanto de las facilidades que pueda brindar la organización, así como el apoyo que perciban los trabajadores.

Otra definición de productividad, es la que nos indica que, es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. (Galindo, 2015). Como se ha podido apreciar, existen diversas definiciones y conceptos, pero la mayoría de ellas coinciden, en afirmar que la productividad consiste en utilizar la mínima cantidad de recursos de manera eficiente; para así obtener productos y servicios de excelente calidad y en un corto periodo de tiempo.

Importancia de la Productividad

Van Der (2005), citado en Ochoa (2008), explica que la productividad laboral, es el acto más valioso de la empresa ya que, son los colaboradores quienes utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios; y gracias a ellos se asegura el futuro y el crecimiento de la empresa. Asimismo, se debe comprender de manera clara y precisa que los aspectos vitales de una organización y empresa son: ventas, finanzas, producción, ingeniería, costos, mantenimiento y administración, de tal manera que, mientras mejores colaboradores sepan utilizarlos adecuadamente, se podrán lograr los objetivos que se ha planteado la organización; siempre y cuando hombres y materiales se conjuguen eficazmente, la productividad comenzará a relucir y a mostrar su importancia por sí misma.

Es bien sabido que el único camino para que una empresa u organización pueda crecer, cumplir sus metas, objetivos y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades), es incrementando su productividad y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema idóneo de pago de salarios. En términos generales, de acuerdo con la OIT (2008), el incremento de la productividad “puede contribuir a aumentar los ingresos y reducir la pobreza, generando así un círculo virtuoso”. En efecto, el aumento de la productividad reduce los costos de producción y aumenta la rentabilidad de las inversiones; una parte de esa mayor rentabilidad se convierte en ingresos para los propietarios de las empresas y los inversionistas, y otra parte se convierte en aumentos salariales. En tal contexto, es posible que los precios bajen y que al mismo tiempo crezcan el consumo y el empleo; lo cual permite que la gente salga de la pobreza. La importancia de la productividad radica en que, a largo plazo es el factor principal en la determinación del aumento de los ingresos y en la mejora de las condiciones de vida de la gente.

Beneficios de la Productividad

Bain (2003), indica que, gracias a la productividad los gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos pueden compararse a nivel de producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos. Es decir, el mismo hecho de saber en qué nivel se encuentra la productividad les facilitaría mejorar las deficiencias que presenten según sea el caso.

Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas. Por último, el beneficio más importante de una excelente productividad laboral se ve plasmado en la satisfacción que tanto trabajador como empresa experimentan luego de haber brindado un servicio y ser retroalimentados por los clientes o beneficiarios.

Factores que influyen en la Productividad

Schroeder (2002), indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales. De acuerdo con este autor, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad dentro de las organizaciones: el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

El entorno

La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales

que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.

Características del Trabajo

La cultura organizacional, influye en los individuos, en su conducta, en el trabajo, en su desempeño laboral y en la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas; tiene una gran influencia en la forma como se realizan las actividades dentro de las organizaciones.

Para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito:

- Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.
- Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
- Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.
- Instalar un sistema administrativo interno.
- Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.
- Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.

Factores para mejorar la Productividad

Bain (2003), señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

Factores internos: Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Factores duros: Producto: La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo: La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Tecnología: La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros; mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información. Materiales y energía: En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además, se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.

Factores blandos

Persona: Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Organización y sistemas: Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles.

Métodos de trabajo: Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la

realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.

Estilos de dirección: Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en: el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos, la planificación y control operativo; es decir aquellos aspectos que tienen que ver con el manejo tanto del personal como de los recursos que tienen a su cargo.

Factores externos

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes.

Ajustes estructurales: Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa, independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar esta estructura.

Cambios económicos: El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

Cambios demográficos y sociales: Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo

plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales: Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

Administración pública e infraestructura: Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

2.2.3. Dimensiones de productividad laboral

Eficacia del personal (dimensión I)

Fleitman (2008) Explica que son comparaciones de lo que se forma con los objetivos previamente establecidos, es decir, mide si los objetivos y metas se cumplen. Ya sean estos a corto o a largo plazo.

Algunos indicadores de eficacia se describen a continuación:

- Comparación de lo realizado con el objetivo previamente establecido dentro de la organización y en el puesto que se desenvuelve cada colaborador.
- Se determina si, de acuerdo con lo planeado, los objetivos y metas han sido llevados a buenos términos, para el crecimiento de la organización y del puesto.
- Se verifica la parte del proceso que sirve para medir la eficacia en las diferentes áreas que cada uno de los colaboradores ocupa dentro de la organización en cuestión a sus destrezas y habilidades.

La eficacia es la relación de la magnitud entre las metas y objetivos previstos en los programas y presupuestos, que se tienen para alcanzar las metas establecidas.

Eficacia al realizar las actividades (indicador 1)

Kennedy (1982) Actividades puede considerarse como una cantidad de trabajo o tareas específicas que son asignadas a cada uno de los empleados, y que deberían de desempeñarlas a cabalidad y eficacia. Es un proceso de tareas a realizarse, por medio de división de actividades, para hacer las tareas más específicas, y menos pesado las funciones (pag. 158)

Eficacia en la utilización de los recursos (indicador 2)

Mora, V. (2012). Resalta que la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer. (12).

Eficacia en la solución de los problemas (indicador 3)

Mokate (1999), menciona alcanzar el objetivo, sin utilizar los recursos de la forma más óptima. Para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un “objetivo”. Particularmente, necesitamos estipular que un objetivo bien definido explicita lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone. Asimismo, un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un determinado efecto o producto. Por tanto, una iniciativa resulta eficaz si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada. (pág. 132)

Eficacia en la comunicación (indicador 4)

Guzman (1988) Se suele definir la comunicación eficaz como aquella que, en todos sus elementos (emisor, receptor, mensaje, canal, etc.), responde a una comunicación que no da lugar a posibles interpretaciones contradictorias o incompletas. Es decir, la comunicación eficaz es aquella en la que el mensaje que el emisor transmite llega al receptor en perfectas condiciones y respondiendo realmente a lo que el emisor pretende transmitir con su emisión. (pág. 45).

Eficiencia del personal (dimensión II)

Es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. Chiavenato (2004), en su libro “Introducción a la teoría general de la administración”, define la eficiencia como la utilización correcta de los recursos disponibles.

En términos generales, la eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Asimismo, representa una capacidad o cualidad importante de las empresas u organizaciones, cuyo propósito siempre es alcanzar sus metas; aunque impliquen situaciones complejas y muy competitivas. La eficiencia está vinculada a la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos; entonces sólo se estaría tomando en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido. Se pone un énfasis mayor dentro de la organización, el cual es buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles entre otros.

Eficiencia en el manejo de recursos (indicador 1)

Zegarra (2012) informa que otro aspecto importante a destacar es que se fue cambiando progresivamente la forma de gestión de los servicios considerados de utilidad pública, es decir, se pasó de una gestión directa a través de una dependencia administrativa, a un modelo que implicaba la creación de una persona jurídica autónoma pero que permanecía en el ámbito estatal.

Además, los primeros pasos hacia la utilización generalizada de modelos societarios para la gestión de servicios cuya titularidad estaba en manos del Estado ya empezaba a darse. Este proceso trajo consigo importantes novedades y cambios, en el que la expresión servicio público fue utilizada para caracterizar la actividad de las telecomunicaciones.

También es una época en la el que rol del Estado peruano pasa del proceso

de estatalización de servicios considerados de interés público hacia la creación de un conglomerado de empresas estatales a cargo de la prestación de dichos servicios. Así, luego de declararse de necesidad y seguridad pública e interés nacional la adquisición por el Estado de las acciones en la organización. (pp. 312-313).

Eficiencia en el manejo del tiempo (indicador 2)

Aponte y Pujol (2012): definen que la gestión o administración del tiempo es un proceso en el cual se establecen metas u objetivos precisos, se fijan las herramientas que favorecen la gestión del tiempo, se tiene en cuenta el tiempo disponible y se verifica el uso que se le da al tiempo; es decir, la percepción del control que se tiene del uso del tiempo personal. (Aponte y Pujol, 2012 citado Martínez, 2015).

Eficiencia en el ambiente laboral (indicador 3)

Robbins y Coulter (2013), mencionaron que el clima laboral “significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización” (p. 90).

Eficiencia en las capacitaciones brindadas (indicador 4)

La capacitación es el proceso de enseñanza–aprendizaje que se inicia con un diagnóstico de las necesidades de capacitación, establece un programa y se apoya en diferentes métodos que se utilizan para fomentar en los empleados nuevos y actuales las habilidades que necesitan para ejecutar las labores en forma adecuada. (Dessler, 2001, pág. 89)

Efectividad del personal (dimensión III)

Sánchez (2020) es la competencia que ayuda a las personas, entre otras cosas, a gestionar de manera efectiva su atención y dedicar recursos a aquello que aporta más valor en cada momento. Algo que, para cualquier organización que aspire a sobrevivir, debería despertar algo más que interés. En los tiempos que corren, como decía Peter Drucker, mejorar la efectividad personal ha dejado de ser una prioridad y ha pasado a ser una

necesidad. Es urgente que todas las organizaciones tomen conciencia de ello. (pág. 15)

Asume responsabilidades

Frey (2011) implica tener conciencia de las numerosas alternativas que uno tiene en una situación dada. En cada momento elegimos la forma como nos sentimos. La elección corre de nuestra cuenta. Elijamos lo que contribuya más a nuestra vitalidad y crecimiento. (pág. 2).

Trabajo bajo presión

Herrera (2012, p. 22) el trabajo bajo presión puede ser entendido como aquel trabajo que se realiza bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual. Casi siempre se da en la mayoría de organizaciones.

Consulta información

Según Chiavenato (2009), información "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones"(pág. 150).

Evaluación continua

Según Fidalgo (2011). Es más que un método de evaluación, en el que se realizan pruebas de forma periódica a lo largo del periodo lectivo; estas pruebas se realizan para que se pueda valorar todo el proceso de aprendizaje del alumnado y mejorarlo, a medida que transcurre el curso. (pág. 122)

Productividad del personal (dimensión IV)

Grifol (2010) La productividad personal es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo. Nótese que en la definición he incluido la palabra útil. Evidentemente, todos pasamos la

mayor parte de nuestro tiempo en la oficina trabajando en mayor o menor medida, pero son los resultados efectivos de este trabajo lo que constituirá el objetivo que pretendemos medir. (pág. 48).

Factores individuales

Cequea et al. (2011) alusivos a las actuaciones de las personas que conforman una organización, por tener sus necesidades propias que satisfacer (procesos psicológicos). (pág. 45).

Factores grupales

Cequea et al. (2011) atinentes a la actuación de las personas que conforman una organización, por estar asociadas con otras personas, para satisfacer necesidades comunes (procesos psicosociales). (pag. 45).

Factores organizacionales

Cequea et al. (2011). Aquellos procesos provistos por la organización y que influyen en las personas que la conforman (procesos psicosociales); elementos que, por generarse en el entorno inmediato del trabajador (al exterior del individuo), requieren un estudio independiente. (pág. 45).

Medio ambiente

Minería y responsabilidad (2013) La relación entre el hombre y su ambiente es, tal vez, la relación que funda el funcionamiento de la humanidad. A través de esta interacción el hombre logra reproducir su vida material. Se sirve de la naturaleza al tiempo que esta se le brinda como recurso indispensable. (pág. 456).

2.3. Definición de términos básicos

Asume responsabilidades

Frey (2011) implica tener conciencia de las numerosas alternativas que uno tiene en una situación dada. En cada momento elegimos la forma como nos sentimos. La elección corre de nuestra cuenta. Elijamos lo que contribuya más a nuestra vitalidad y crecimiento. (pág. 2).

Evaluación continua

Según Fidalgo (2011). Es más que un método de evaluación, en el que se realizan pruebas de forma periódica a lo largo del periodo lectivo; estas pruebas se realizan para que se pueda valorar todo el proceso de aprendizaje del alumnado y mejorarlo, a medida que transcurre el curso. (pág. 122).

Eficacia del personal

Fleitman (2008) Explica que son comparaciones de lo que se forma con los objetivos previamente establecidos, es decir, mide si los objetivos y metas se cumplen. Ya sean estos a corto o a largo plazo.

Factores organizacionales

Cequea et al. (2011). Aquellos procesos provistos por la organización y que influyen en las personas que la conforman (procesos psicosociales); elementos que, por generarse en el entorno inmediato del trabajador (al exterior del individuo), requieren un estudio independiente. (pág. 45).

Factores grupales

Cequea et al. (2011) atinentes a la actuación de las personas que conforman una organización, por estar asociadas con otras personas, para satisfacer necesidades comunes (procesos psicosociales). (pág. 45).

Factores individuales

Cequea et al. (2011) alusivos a las actuaciones de las personas que conforman una organización, por tener sus necesidades propias que satisfacer (procesos psicológicos). (pág. 45).

Productividad del personal

Grifol (2010) La productividad personal es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo. Nótese que en la definición he incluido la palabra útil. Evidentemente, todos pasamos la mayor parte de nuestro tiempo en la oficina trabajando en mayor o menor medida, pero son los resultados efectivos de este trabajo lo que constituirá el objetivo que pretendemos medir. (pág. 48).

Productividad

la productividad es un indicador que refleja, que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios.

Productividad laboral

Van Der (2005), citado en Ochoa (2008), explica que la productividad laboral, es el acto más valioso de la empresa ya que, son los colaboradores quienes utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios; y gracias a ellos se asegura el futuro y el crecimiento de la empresa.

Trabajo bajo presión

Herrera (2012, p. 22) el trabajo bajo presión puede ser entendido como aquel trabajo que se realiza bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual. Casi siempre se da en la mayoría de organizaciones.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de Hipótesis (si corresponde)

La investigación es descriptivo simple, porque nos limitamos a observar y describir tal como es el fenómeno en campo, como lo sostiene Hernández et al. (2014). Es por ello que no se consideró plantear hipótesis general y específica.

3.2. Identificación de Variables

3.2.1. Variable: Productividad laboral

1.2.2. Dimensiones:

Eficacia personal: (eficacia al realizar las actividades, eficacia en la utilización de los recursos, eficacia en el desarrollo de los problemas y eficacia en la comunicación)

Eficiencia del personal: (eficiencia en el manejo de los recursos, eficiencia en el manejo del tiempo, eficiencia en el ambiente laboral y eficiencia en las capacitaciones brindada)

Efectividad del personal: (asume responsabilidades, trabajo bajo presión, consulta información y evaluación continua)

Productividad del personal: (factores individuales, factores grupales, factores organizacionales y medio ambiente).

3.3. Definición operacional de la Variable

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Escala de medición
			Contenido	
Eficiencia personal	Eficacia al realizar las actividades laborales	01	¿La eficacia al realizar las actividades laborales es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	Ordinal
	Eficacia en la utilización de los recursos laborales	02	¿La eficacia en la utilización de los recursos laborales es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
	Eficacia en la solución de los problemas laborales	03	¿La eficacia en la solución de los problemas laborales es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
	Eficacia en la comunicación laboral	04	¿La eficacia en la comunicación laboral es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
Eficiencia del personal	Eficiencia en el manejo de los recursos	05	¿La eficacia en el manejo de los recursos es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	1. Nunca 2. Casi nunca 4. Casi siempre 5. Siempre
	Eficiencia en el manejo del tiempo	06	¿La eficacia en el manejo del tiempo es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
	Eficiencia en el ambiente laboral	07	¿La eficacia en el ambiente laboral es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
	Eficiencia en las capacitaciones brindadas	08	¿La eficacia en las capacitaciones brindadas es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
Efectividad personal	Asume responsabilidades	09	¿Asumir responsabilidades es de importancia en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	5. Siempre
	Trabajo bajo presión	10	¿El trabajo bajo presión es valorado en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
	Consulta información	11	¿La consulta y cruzamiento de información entre los empleados es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
	Evaluación continua	12	¿La evaluación continua es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
Productividad del personal	Factores individuales	13	¿Los factores individuales son reconocidos en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
	Factores grupales	14	¿Los factores grupales son reconocidos en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
	Factores organizacionales	15	¿Los factores organizacionales son reconocidos en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	
	Medio ambiente	16	¿El medio ambiente es preocupación importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?	

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

- **Nivel de Investigación:** “Descriptivo” el cual permite describir las situaciones que nos interesan, midiéndolos y evidenciando sus rasgos.
- **Método de investigación:** Se empleó el método descriptivo que describe el fenómeno tal como está el fenómeno en campo de estudio. (Ander- Egg, 2001).
- **Tipo de Investigación:** es una investigación descriptiva, según la naturaleza de los datos es una investigación cuantitativa susceptible a medición. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014),
- **Transversal:** Refiere Según Ávila, A.(2001), es transversal por que estudian aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento dado.
Diseño metodológico: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación de tipo no experimental empleará el diseño descriptivo simple. Se trabajó bajo el siguiente esquema:

M  **O**

Dónde:

M : Muestra

O : Variable: Estrategias de cobranza

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población:

La totalidad de la población es un número probabilístico manejable por el investigador; por lo que no se hace necesario trabajar con muestra, por ser

una población finita y poco representativa, se tomará en este caso los 50 empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020

GERENCIA DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL - MPCP.		
RELACION DE PERSONAL		
RESPONSABLE: NESTOR ARROYO SALINAS		
ITEM	Nº	NOMBRES Y APELLIDOS
1	1	DAVILA ZARRIA, JOSELYN SADITH
2	2	GUEVARA RIOS, FLOR ANGELICA
3	3	MILAGRITOS QUEVEDO VELA
4	4	VASQUEZ FERNANDEZ, CINTHIA MELISA
5	5	RUIZ VASQUEZ, ANITA
6	6	JARAMILLO PEREZ PATRICIA CONSUELO
7	7	GIOMAR GARCIA SANCHEZ
8	8	FAUSTO ORELLANA PEREYRA
SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO, ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y VIALIDAD (SGPUC)		
RESPONSABLE: ANDDY NICKY FLORES CAMPOS		
9	1	ANDREA STREISY LUZ RAMIREZ BLANCO
10	2	RODRIGUEZ PEREZ WILMER
11	3	DAVILA PINEDO JOSUE MISAEL
12	4	GRANDEZ TENAZOA SEGUNDO RUITER
13	5	JOSE MIGUEL HERNANDEZ ZIEGLER
14	6	DENNIS HUMBERTO VASQUEZ ANGULO
15	7	CARLOS SOLSOL VASQUEZ
16	8	LILA NAVARRO TUANAMA
17	9	NEILITA VICTORIA AMASIFUEN LOZANO
SUB GERENCIA DE CATASTRO (SGCAT) - GAT- MPCP.		
RESPONSABLE: JOHN TOMAS ALVARADO.		
18	1	LISETH MARJOLIE DELGADO RIOS
19	2	JOSE LUIS BAUTISTA MELENDEZ
20	3	EUSEBIO RIOS VELA
21	4	OCHOA MENDOZA FLAVIO ANDRE
22	5	DAVILA GARCIA, TAXIA LIBETH
23	6	ALBERTO AREVALO LOZANO
24	7	CARMEN SAAVEDRA OLORTEGUI
25	8	CAROLINA ZEGARRA BRICEÑO
26	9	FABER VALENTINO ALVAN LOPEZ
27	10	CINTHYA MILAGROS PANDURO CAUPER
28	11	CASTRO RAMIREZ CLAUDIA MARGARITA
29	12	RAQUEL NADINE UCEDA PEREZ
30	13	WENDY DIAZ MAGARIÑO
31	14	ZAC DIEGO ODICIO BOCANEGRA
32	15	DIEGO ALEXIS LOPEZ LOPEZ
33	16	BEDY LIZ DEL AGUILA CASTRO
34	17	JORGIÑO MENDOZA CARDENAS
35	18	MARINA RUIZ MARIE CLAIRE
36	19	GARCIA LOPEZ HECTOR
37	20	CASANOVA LOPEZ VANNY
SUB GERENCIA DE FORMALIZACION DE LA PROPIEDAD (SGFP) - GAT - MPCP.		
RESPONSABLE: HILARIO ARTURO BURGA MENDOZA.		
38	1	ARCE MORI JORGE RICARDO
39	2	ALIAGA ORTIZ ERIKA LIZZET
40	3	HUASANGA CRIOLLO GEYSON MARTIN
41	4	NAVARRO GONZALES JENY MILIA
42	5	REATEGUI MARINA ROOSEVELT
43	6	RENGIFO GUIMARAES MARC ANTHONY
44	7	RUIZ ROLDAN FEMY HAYDEE
45	8	SANABRIA HERNANDEZ SOPHIA
46	9	YNGRID AMERICA ALLPACA CHIPANA
47	10	RIOS BARDALES ROMULO
48	11	VELA ISUIZA CESAR AGUSTO
49	12	BONIFAZ GUEVARA JOHN HARRY
50	13	USAQUI MELENDEZ, NAHOMI MINORI

4.2.2. Muestra:

Sierra, B. (1988), define como una parte representativa de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado. El tipo de muestreo que se utilizó

fue el censal. Por ser la población no muy alta en este caso la muestra será la misma cantidad de la población que es 50 empleados de la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo,

GERENCIA DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL - MPCP.		
RELACION DE PERSONAL		
RESPONSABLE: NESTOR ARROYO SALINAS		
ITEM	Nº	NOMBRES Y APELLIDOS
1	1	DAVILA ZARRIA, JOSELYN SADITH
2	2	GUEVARA RIOS , FLOR ANGELICA
3	3	MILAGRITOS QUEVEDO VELA
4	4	VASQUEZ FERNANDEZ, CINTHIA MELISA
5	5	RUIZ VASQUEZ, ANITA
6	6	JARAMILLO PEREZ PATRICIA CONSUELO
7	7	GIOMAR GARCIA SANCHEZ
8	8	FAUSTO ORELLANA PEREYRA
SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO URBANO, ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y VIALIDAD (SGPUC)		
RESPONSABLE: ANDDY NICKY FLORES CAMPOS		
9	1	ANDREA STREISY LUZ RAMIREZ BLANCO
10	2	RODRIGUEZ PEREZ WILMER
11	3	DAVILA PINEDO JOSUE MISAEL
12	4	GRANDEZ TENAZOA SEGUNDO RUITER
13	5	JOSE MIGUEL HERNANDEZ ZIEGLER
14	6	DENNIS HUMBERTO VASQUEZ ANGULO
15	7	CARLOS SOLSOL VASQUEZ
16	8	LILA NAVARRO TUANAMA
17	9	NEILITA VICTORIA AMASIFUEN LOZANO
SUB GERENCIA DE CATASTRO (SGCAT) - GAT- MPCP.		
RESPONSABLE: JOHN TOMAS ALVARADO.		
18	1	LISETH MARJOLIE DELGADO RIOS
19	2	JOSE LUIS BAUTISTA MELENDEZ
20	3	EUSEBIO RIOS VELA
21	4	OCHOA MENDOZA FLAVIO ANDRE
22	5	DAVILA GARCIA, TAXIA LIBETH
23	6	ALBERTO AREVALO LOZANO
24	7	CARMEN SAAVEDRA OLORTEGUI
25	8	CAROLINA ZEGARRA BRICEÑO
26	9	FABER VALENTINO ALVAN LOPEZ
27	10	CINTHYA MILAGROS PANDURO CAUPER
28	11	CASTRO RAMIREZ CLAUDIA MARGARITA
29	12	RAQUEL NADINE UCEDA PEREZ
30	13	WENDY DIAZ MAGARIÑO
31	14	ZAC DIEGO ODICIO BOCANEGRA
32	15	DIEGO ALEXIS LOPEZ LOPEZ
33	16	BEDY LIZ DEL AGUILA CASTRO
34	17	JORGIÑO MENDOZA CARDENAS
35	18	MARINA RUIZ MARIE CLAIRE
36	19	GARCIA LOPEZ HECTOR
37	20	CASANOVA LOPEZ VANNY
SUB GERENCIA DE FORMALIZACION DE LA PROPIEDAD (SGFP) - GAT - MPCP.		
RESPONSABLE: HILARIO ARTURO BURGA MENDOZA.		
38	1	ARCE MORI JORGE RICARDO
39	2	ALIAGA ORTIZ ERIKA LIZZET
40	3	HUASANGA CRIOLLO GEYSON MARTIN
41	4	NAVARRO GONZALES JENY MILIA
42	5	REATEGUI MARINA ROOSEVELT
43	6	RENGIFO GUIMARAES MARC ANTHONY
44	7	RUIZ ROLDAN FEMY HAYDEE
45	8	SANABRIA HERNANDEZ SOPHIA
46	9	YNGRID AMERICA ALLPACA CHIPANA
47	10	RIOS BARDALES ROMULO
48	11	VELA ISUIZA CESAR AGUSTO
49	12	BONIFAZ GUEVARA JOHN HARRY
50	13	USAQUI MELENDEZ, NAHOMI MINORI

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1. Técnica:

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

4.3.2. Instrumento:

En la presente investigación se utilizó el instrumento de cuestionario.

4.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa SPSS y Excel, se obtuvo tablas y gráficos estadísticos correspondientes a las preguntas planteadas y no se contrastó la hipótesis general y específica.

CAPITULO V: RESULTADOS

RESULTADOS

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 y se presenta resultados en las tablas y figuras de las variables y dimensiones en estudio.

Tabla1 Dimensión1: Eficacia Personal en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - Ucayali, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	10	20,00
	CASI SIEMPRE	11	22,00
	CASI NUNCA	17	34,00
	NUNCA	12	24,00
	Total	50	100,00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

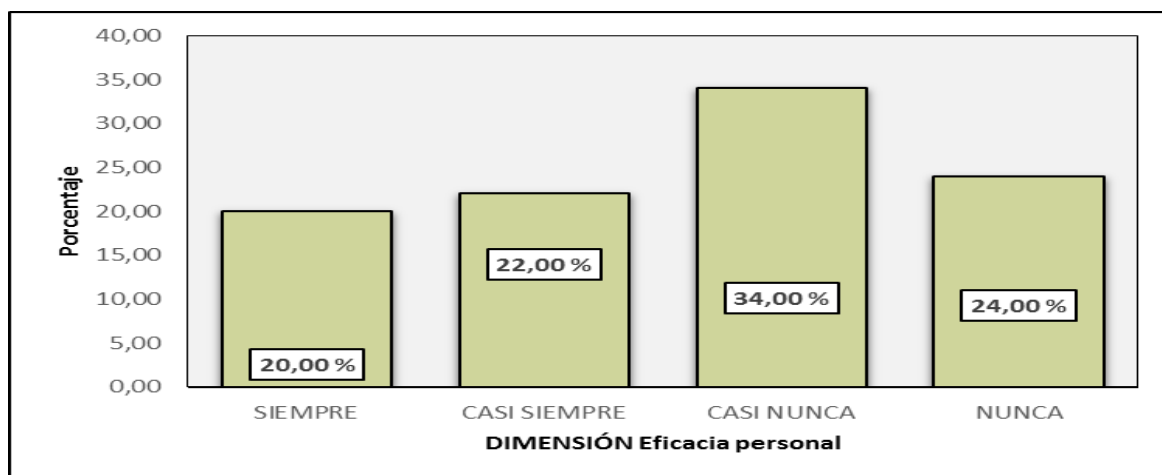


Figura1: Dimensión: Eficacia Personal

Fuente: Propia

Interpretación: De la tabla y figura 1, se observa el 20.00% de encuestados refieren que siempre tienen eficacia personal, seguido de 22,00% casi siempre 34,00% casi nunca y 24,00% nunca.

Tabla 2 Dimensión2: Eficiencia Personal en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - Ucayali, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	19	38,00
	CASI SIEMPRE	12	24,00
	CASI NUNCA	10	20,00
	NUNCA	9	18,00
	Total	50	100,00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

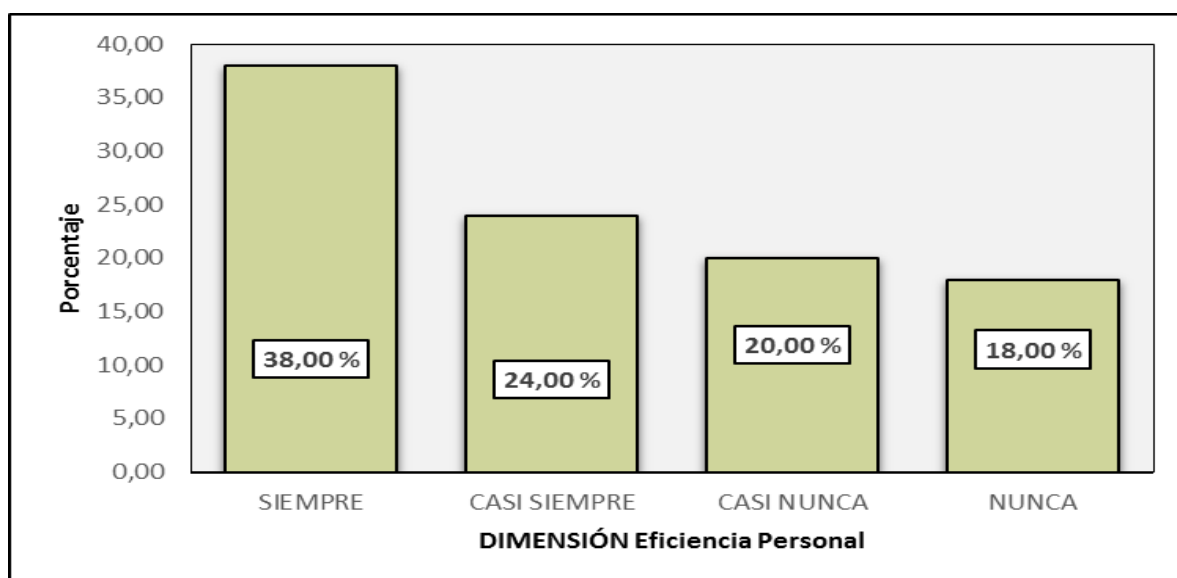


Figura2: Dimensión: Eficiencia Personal

Fuente: Propia

Interpretación: De la tabla y figura 2, se observa el 38.00% de encuestados refieren que siempre tienen eficiencia personal, seguido de 24,00% casi siempre 20,00% casi nunca y 18,00% nunca.

Tabla 3 Dimensión3: Efectividad del personal en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - Ucayali, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	19	38,00
	CASI SIEMPRE	13	26,00
	CASI NUNCA	10	20,00
	NUNCA	8	16,00
	Total	50	100,00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

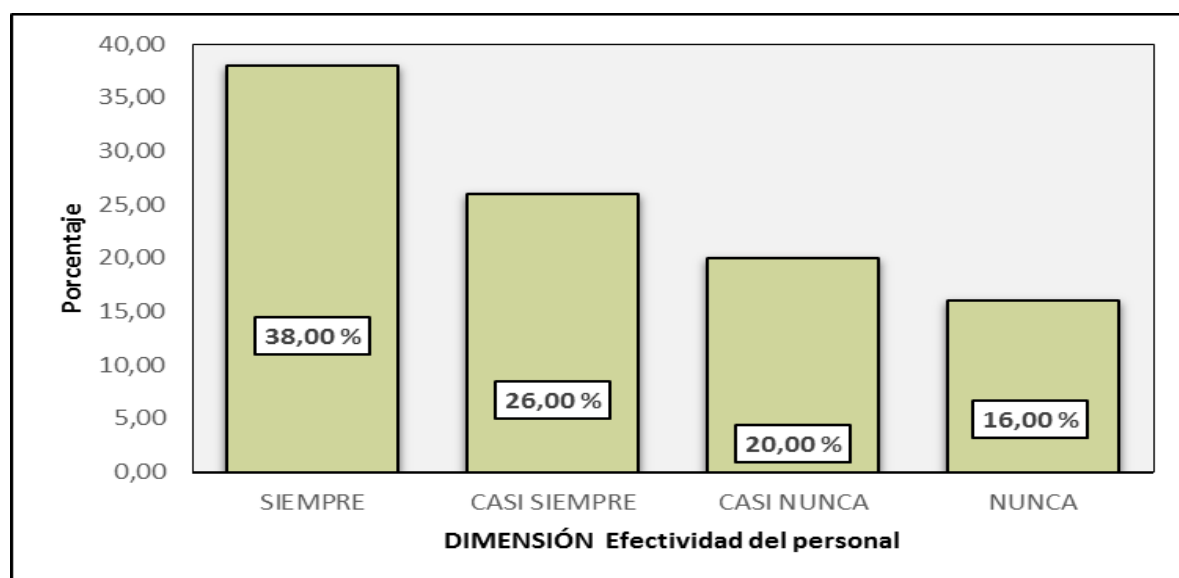


Figura3: Dimensión: Efectividad del personal

Fuente: Propia

Interpretación: De la tabla y figura 3, se observa el 38.00% de encuestados refieren que siempre tiene efectividad personal, seguido de 26,00% casi siempre 20,00% casi nunca y 16,00% nunca.

Tabla 4 Dimensión 4: Productividad Personal en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - Ucayali, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	18	36,00
	CASI SIEMPRE	11	22,00
	CASI NUNCA	10	20,00
	NUNCA	11	22,00
	Total	50	100,00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

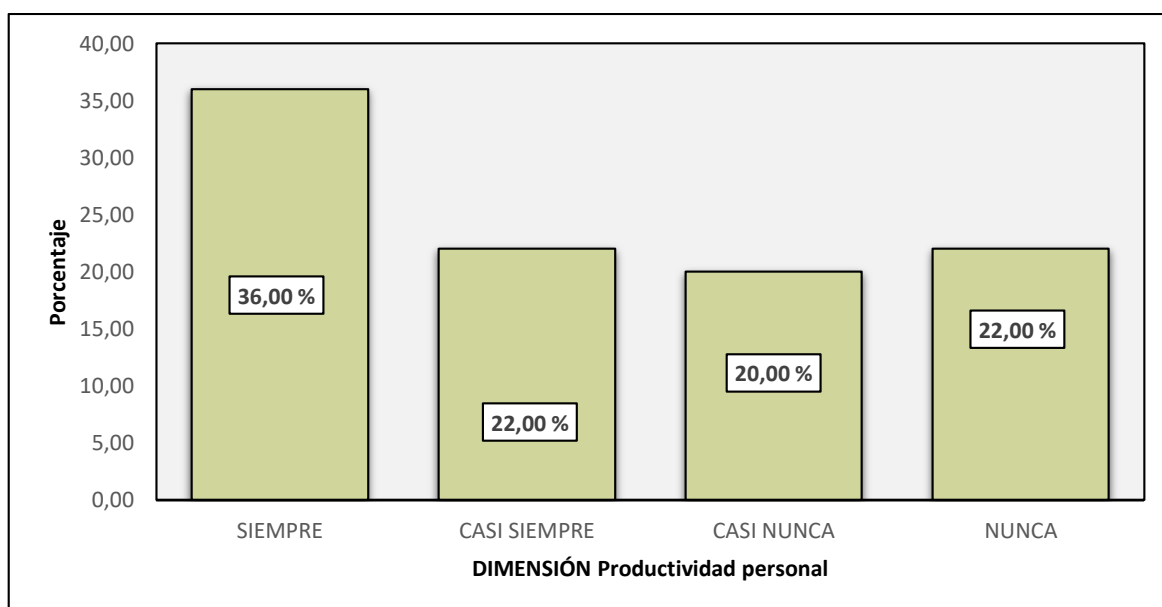


Figura4: Dimensión: Productividad Personal

Fuente: Propia

Interpretación: De la tabla y figura 4, se observa el 36.00% de encuestados refieren que siempre tiene productividad personal, seguido de 22,00% casi siempre 20,00% casi nunca y 22,00% nunca.

Tabla 5 Variable: productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo - Ucayali, 2020

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	22	44,00
	CASI SIEMPRE	13	26,00
	CASI NUNCA	9	18,00
	NUNCA	6	12,00
	Total	50	100,00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

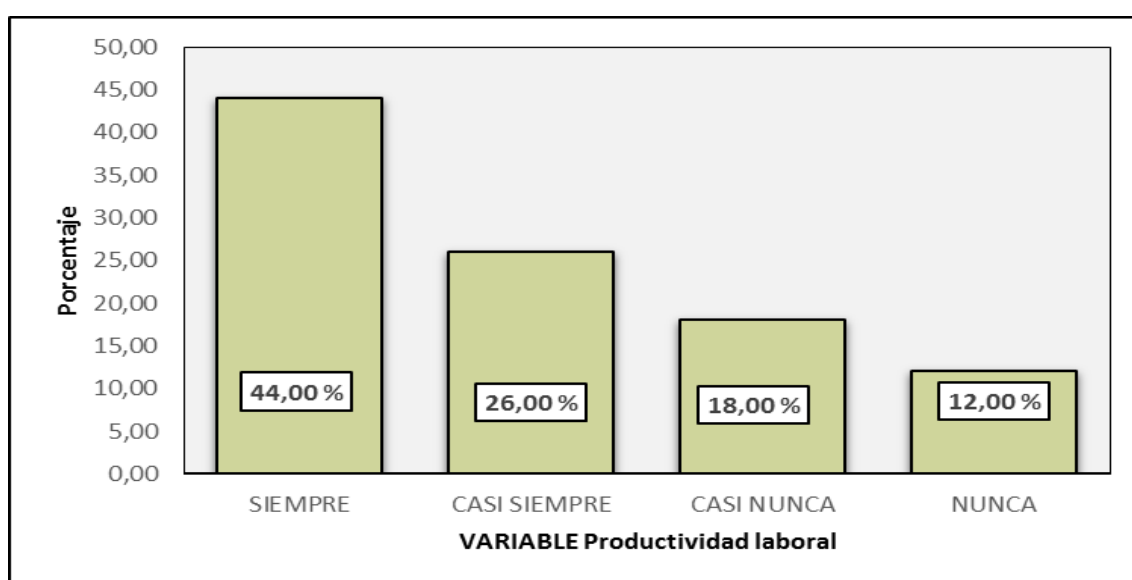


Figura 5: Variable: productividad laboral

Fuente: Propia

Interpretación: De la tabla y figura 5, se observa el 44.00% de encuestados refieren que siempre cumple con productividad, seguido de 26,00% casi siempre 18,00% casi nunca y 12,00% nunca.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al término del trabajo de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Primera conclusión

Se concluye de manera general que el 20.00% de encuestados refieren que siempre se desenvuelven con eficacia en la gerencia de acondicionamiento, seguido de 22.00% casi siempre, 34.00% casi nunca y 24.00% nunca. Es decir, se desenvuelven con eficacia en el lugar de labores.

Segunda conclusión

Se concluye de manera general que el 38.00% de encuestados refieren que siempre se desenvuelven con eficiencia en la gerencia de acondicionamiento, seguido de 24.00% casi siempre, 20.00% casi nunca y 18.00% nunca. Es decir, se desenvuelven con eficiencia en el lugar de labores.

Tercera conclusión

Se concluye de manera general que el 38.00% de encuestados refieren que siempre se desenvuelven con efectividad en la gerencia de acondicionamiento, seguido de 26.00% casi siempre, 20.00% casi nunca y 16.00% nunca. Es decir, se desenvuelven con efectividad en el lugar de labores.

Cuarta conclusión

Se concluye de manera general que el 36.00% de encuestados refieren que siempre se desenvuelven con productividad personal en la gerencia de acondicionamiento, seguido de 22.00% casi siempre, 20.00% casi nunca y 22.00% nunca. Es decir, se desenvuelven productivamente el personal en el lugar de labores.

Quinta conclusión

Se concluye de manera general que el 44.22.00% de encuestados refieren que siempre se desenvuelven con eficacia en la gerencia de acondicionamiento, seguido de 26.00% casi siempre, 18.90% casi nunca y 12.00% nunca. Es decir, se desenvuelven productivamente laboral en el lugar de labores.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y objetivos las recomendaciones son las siguientes:

Primera recomendación:

Se recomienda a la gerencia de acondicionamiento territorial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo continuar con las capacitaciones buen ambiente laboral para lograr una eficacia del personal que laboran en el ara de Gerencia de acondicionamiento territorial.

Segunda recomendación:

Se recomienda a la a la gerencia de acondicionamiento territorial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo continuar con las capacitaciones buen ambiente laboral para lograr una eficiencia del personal que laboran en el ara de Gerencia de acondicionamiento territorial.

Tercera recomendación:

Se recomienda a la gerencia de acondicionamiento territorial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo dar continuidad a las alternativas planteadas para lograr una efectividad del personal que laboran en el ara de Gerencia de acondicionamiento territorial.

Cuarta recomendación:

Se recomienda a la gerencia de acondicionamiento territorial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo continuar con las diferentes alternativas planteadas para así lograr una buena productividad del personal que laboran en el ara de Gerencia de acondicionamiento territorial.

Quinta recomendación:

Se recomienda a la gerencia de acondicionamiento territorial de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo dar continuismo a cada una de las alternativas que platean para lograr una mejor productividad laboral del personal que laboran en el ara de Gerencia de acondicionamiento territorial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, J., & Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>.
- Bain, D. (2003), La productividad. 2ª. Edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de Administración. 7ma. Edición. Colombia: McGraw-Hill.
- CHIAVENATO, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill.
- Cequea, M., Rodríguez-Monroy, C., & Núñez Bottini, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana. Dimensiones y factores. 7(2), 549-584. Edición digital, Disponible en: Online ISSN: 1697-9818 - <http://dx.doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584>.
- DELGADILLO, L. (2003). Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco, México. 27º Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa. Universidad de Guadalajara.
- Dessler, G. (2001). Administración de personal. (8va Ed.). México D.F: Pearson Education.
- FERNÁNDEZ-RÍOS, M.; SÁNCHEZ, J. (1997). Eficacia organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación. Madrid: Díaz de Santos.
- Fidalgo, A. (2011) ¿Qué es la evaluación continua?. Recuperado de <https://innovacioneducativa.wordpress.com/2011/11/12/que-es-la-evaluacion-continua/#:~:text=Una%20evaluaci%C3%B3n%20continua%20no%20es,m edida%20que%20transcurre%20el%20curso>.
- Fleitman J. (2008). Evaluación integral para implementar modelos de calidad. México: Schoenfeld pax.
- Frey, M. (2011) Asumir la responsabilidad ¿Qué significa?. Recuperado de <http://www.monicafrey.com/2011/11/asumir-la-responsabilidad-que-significa.html>

- Galindo, M. & Ríos, V. (2015). Productividad en Serie de Estudios Económicos, Vol. 1, agosto 2015. México DF: México ¿cómo vamos?
- GRANDAS, N. (2000). La cultura de la confianza como generador de Productividad en las organizaciones. Universidad de los Andes, Facultad de Ingeniería, Departamento de Ingeniería Industrial.
- Grifol (2010) ¿Qué es la productividad personal?, recuperado de <https://danielgrifol.es/que-es-la-productividad-personal/>
- Guzman, Ch. (1988) Comunicación eficaz. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/scm/2013/04/23/comunicacion-eficaz/>
- Herrera, L. (2012). Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- JONES, E.; CHUNG, C. (2006). A methodology for measuring engineering knowledge worker productivity. *Engineering Management Journal*, 18(1): 32-38.
- KEMPPILÄ, S.; LÖNNQVIST, A. (2003). Subjective Productivity Measurement. *The Journal of American Academy of Business*, 2(2): 531-537. Cambridge.
- Kennedy, T. E. (1982). *Corporate Cultures*. Capítulo 2.
- Manual de Gestión para la Productividad Laboral (2012). Programa de Apoyo para la productividad. Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de <http://www.stps.gob.mx>productividad>pdf>.
- MARCHANT, L. (2006). Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal. *Ciencias Sociales Online*, 3(1): 58-69.
- Martínez Glez Alberto. (2015). La gestión del tiempo. Recuperado a partir de <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/1329>
- Minería y responsabilidad (2013) Medio Ambiente, clave para el bienestar y la productividad del hombre. Recuperado de: <https://perumineria.wordpress.com/2013/01/30/medio-ambiente-clave-para-el-bienestar-y-la-productividad-del-hombre/>
- Mokate, K. (1999) eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad:¿qué queremos decir?
- Mora, C. Gestión de talento humano. *Revista Capital Humano*. [Internet] 2012 dic; [citado el 20 de oct 2017]. Pág. 9 Disponible

- en:https://issuu.com/jennifer083/docs/revista_digital_gesti__n_del_talent
- Neyra, L. (2009). Comunicación organizacional y Productividad de los colaboradores de la facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Ochoa, K. (2008). Motivación y productividad laboral: Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>.
- OIT (2008). Conferencia Internacional del Trabajo. 97ª reunión. Informe V. Calificaciones para la mejora de la productividad, el crecimiento del empleo y el desarrollo, primera edición.
- PEREA, J. (2006). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. Revista IIPSI. Facultad de Psicología. UNMSM, 9(1): 109-122.
- PROKOPENKO, J. (1999). La Gestión de la Productividad. C.V. México: Editorial LIMUSA S.A.
- PETERS, T.; WATERMAN, R. (1985). En busca de la excelencia. Bogotá: Círculo de Lectores S.A.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). Administración. (12ª ed.). México D.F.: Pearson.
- ROBBINS, S.; JUDGE, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.
- SAARI, L.; JUDGE, T. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. Human Resource Management, 43(4): 395–407. <http://dx.doi.org/10.1002/hrm.20032>
- SAMANIEGO, C. (1998). Absentismo, rotación y productividad. Introducción a la psicología del trabajo y las organizaciones. Madrid. Ediciones Pirámide
- Sánchez (2020) Control y Perspectiva. url <https://controlyperspectiva.com/>
- Schroeder Roger G. (2002). Administración de operaciones. 2ª. Edición McGraw Hill Interamericana de México S.A.
- SINGH, H. (2008). Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India. Thesis summary Submitted to the Faculty of Business Management & Commerce. For the degree of Doctor of Philosophy. Panjab University, Chandigarh. India.

- TOLENTINO,A.(2004).New Concepts of Productivity and its Improvement.
European Productivity Network Seminar, Budapest, 13-14 May 2004.
- UGAH, A. (2008). Motivation and Productivity in the Library. Library Philosophy and Practice 2008 (July): 1-6.
- Van Der (2005) Gestión y gerencias empresariales Eco ediciones.
- VROOM, H.; DECI, E. (1992). Motivación y Alta Dirección, (4^a Reimpresión). México: Editorial Trillas.
- ZEGARRA VALDIVIA, Diego (2012). EL SERVICIO PÚBLICO. FUNDAMENTOS, Editorial Palestra Editores S.A.C., Primera Edición Actualizada, Lima-Perú.

ANEXO 01: Matriz de consistencia

Título: Productibilidad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020

Autor: Reyna Vargas Juro

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL				
¿Cómo se manifiesta la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2020?	Determinar la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021.	Variable 1 Productividad laboral	Eficacia personal	Eficacia al realizar las actividades	Nivel de investigación descriptivo. Método de investigación descriptivo. Tipo de investigación aplicada. Diseño de investigación no experimental - transversal Población y muestra La población estará conformada por 50 empleados de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP La muestra será el total de la población que es 50 empleados de la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP Técnicas de recolección de datos. La encuesta Instrumento de aplicación. el cuestionario Técnicas para el procesamiento de datos se hará uso del análisis descriptivo, para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa excel científico y para el procesamiento de los datos el software spss versión (programa de estadística para ciencias sociales).
				Eficacia en la utilización de los recursos	
				Eficacia en la solución de los problemas	
				Eficacia en la comunicación	
			Eficiencia personal	Eficiencia en el manejo de los recursos	
				Eficiencia en el manejo del tiempo	
				Eficiencia en las capacitaciones brindadas	
			Efectividad del personal	Asume responsabilidades	
				Trabajo bajo presión	
				Consulta información	
		Evaluación continua			
		Productividad personal	Factores individuales		
			Factores grupales		
			Factores organizacionales		
			Medio ambiente		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
¿Cómo se manifiesta la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2020, en su dimensión eficacia del personal?	Determinar la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión eficacia personal.				
¿Cómo se manifiesta la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión eficiencia del personal?	Determinar la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión eficiencia del personal.				
¿Cómo se manifiesta la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión efectividad del personal?	Determinar la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión efectividad del personal.				
¿Cómo se manifiesta la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión productividad del personal?	Determinar la productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali 2021, en su dimensión productividad del personal.				

ANEXO 02: Instrumentos de aplicación
Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Negocios

El presente cuestionario será aplicado a los empleados nombrados y contratados de la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo. El cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la variable de estudio: Productividad laboral.

El cuestionario en mención será utilizado en el trabajo de investigación denominado: “Productividad laboral en los empleados que laboran en la gerencia de acondicionamiento territorial de la municipalidad provincial de Coronel Portillo – Ucayali, 2020”. El cual servirá para la obtención de grado académico de bachiller de la señorita: Reyna Vargas Juro, perteneciente a la escuela de Administración de Negocios.

La información que usted nos proporcionará será anónima y será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa colaboración.

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados los cuales debe leer y marcar con una “X”, la casilla que mejor represente su respuesta.

Escala valorativa:

Nunca	=	1
Casi nunca	=	2
Casi siempre	=	3
Siempre	=	4

Variable: Gestión del talento humano

Dimensión I: Eficacia personal					
Indicador: Eficacia al realizar las actividades laborales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
1	¿La eficacia al realizar las actividades laborales es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Eficacia en la utilización de los recursos laborales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
2	¿La eficacia en la utilización de los recursos laborales es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Eficacia en la solución de los problemas laborales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
3	¿La eficacia en la solución de los problemas laborales es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Eficacia en la comunicación laboral					
N°	Preguntas	1	2	3	4
4	¿La eficacia en la comunicación laboral es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Dimensión II: Eficiencia del personal					
Indicador: Eficiencia en el manejo de los recursos					
N°	Preguntas	1	2	3	4
5	¿La eficacia en el manejo de los recursos es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Eficiencia en el manejo del tiempo					
N°	Preguntas	1	2	3	4
6	¿La eficacia en el manejo del tiempo es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Eficiencia en el ambiente laboral					
N°	Preguntas	1	2	3	4
7	¿La eficacia en el ambiente laboral es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Eficiencia en las capacitaciones brindadas					
N°	Preguntas	1	2	3	4
8	¿La eficacia en las capacitaciones brindadas es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Dimensión III: Efectividad personal					
Indicador: Asume responsabilidades					
N°	Preguntas	1	2	3	4
9	¿Asumir responsabilidades es de importancia en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Trabajo bajo presión					
N°	Preguntas	1	2	3	4
10	¿El trabajo bajo presión es valorado en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Consulta información					
N°	Preguntas	1	2	3	4
11	¿La consulta y cruzamiento de información entre los empleados es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Evaluación continua					
N°	Preguntas	1	2	3	4
12	¿La evaluación continua es importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				

DIMENSIÓN IV: PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL					
Indicador: Factores individuales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
13	¿Los factores individuales son reconocidos en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Factores grupales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
14	¿Los factores grupales son reconocidos en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Factores organizacionales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
15	¿Los factores organizacionales son reconocidos en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				
Indicador: Medio ambiente					
N°	Preguntas	1	2	3	4
16	¿El medio ambiente es preocupación importante en la gerencia de acondicionamiento territorial de la MPCP?				

Anexo 3: Bases de datos para el procesamiento de los resultados

Variable: Productividad laboral

N°	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14
1	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
2	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
3	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
4	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
5	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
6	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
7	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
8	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
9	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
10	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
11	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
12	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
13	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
14	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
15	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
16	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
17	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
18	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
19	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
20	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
21	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
22	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
23	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
24	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
25	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
26	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
27	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
28	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
29	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
30	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
31	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
32	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
33	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
34	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
35	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
36	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
37	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3

38	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
39	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
40	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
41	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
42	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
43	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
44	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
45	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
46	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
47	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
48	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
49	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3
50	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2	4	4	3

Fuente: Programa SPSS.V.22: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 casi siempre, 4 siempre.

ANEXO 4: FOTOS





Anexo 05: Organigrama de la municipalidad provincial de Coronel Portillo

