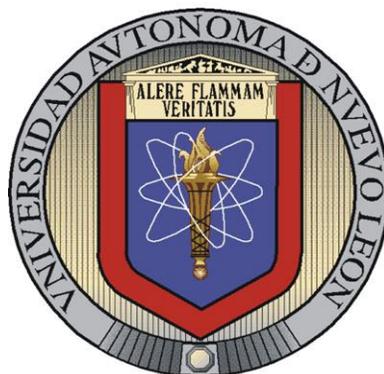


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN



TESIS:

**FACTORES DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS QUE
INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LAS EMPRESAS
MUNICIPALES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE MADRE DE
DIOS, CUSCO Y PUNO - PERÚ**

PRESENTADO POR:

HERLENS JEFFERSON GONZALES ENOKI

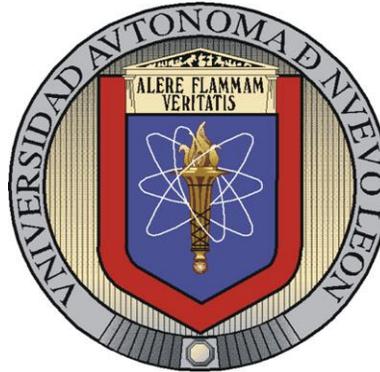
PARA OBTENER EL GRADO DE:

DOCTOR EN FILOSOFÍA CON ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN

MONTERREY, MÉXICO.

JUNIO, 2023

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN



TESIS:

**FACTORES DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS QUE
INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LAS EMPRESAS
MUNICIPALES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE MADRE DE
DIOS, CUSCO Y PUNO - PERÚ.**

Tesis doctoral presentado por:

HERLENS JEFFERSON GONZALES ENOKI

Directora de tesis:

Dra. ELDA AYDE, DE LEON DE LA GARZA

MONTERREY, MÉXICO.

JUNIO, 2023

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE POSTGRADO

Comité doctoral de Tesis:

**FACTORES DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS QUE INCIDEN
EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE MADRE DE DIOS, CUSCO Y PUNO -
PERÚ**

Aprobación de la Tesis:

Dra. Elda Ayde, De Leon de la Garza

Presidente

Dra. Karla Annet Cynthia, Saéñz López

Secretario

Dra. Mónica Blanco Jiménez

Vocal 1

Dra. Adriana Segovia Romo

Vocal 2

Dr. Gustavo Juan Alarcón Martin

Vocal 3

Monterrey, N.L., México.

Junio, 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que enseguida presento es fruto de mi propio trabajo, y hasta donde estoy enterado no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencias.

Declaro además que tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

Nombre: HERLENS JEFFERSON GONZALES ENOKI

Firma: _____

Fecha: JUNIO DEL 2023

AGRADECIMIENTO

"A través de estas líneas, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad San Martín de Porres y a la Universidad Autónoma de Nuevo León de México por brindarme la oportunidad de realizar esta investigación y contribuir al conocimiento en mi campo de estudio.

Quiero extender mi gratitud a mis estimados docentes, sus conocimientos, orientación y dedicación me han inspirado y guiado en el desarrollo de esta tesis. Sus valiosas enseñanzas y su apoyo incondicional han sido fundamentales para mi crecimiento académico y personal.

Un agradecimiento especial merece mi asesora, Dra. Elda Ayde, De Leon de la Garza, cuya guía experta, paciencia y compromiso han sido indispensables en cada etapa de este proceso. Su conocimiento profundo y sus consejos han enriquecido mi trabajo y han sido una fuente constante de motivación.

Por último, pero no menos importante, quiero agradecer a Dios por su constante bendición y guía a lo largo de este camino académico. Su amor y fortaleza han sido mi fuente de inspiración en los momentos difíciles y me han dado la fuerza necesaria para perseverar.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento. Su apoyo y contribución han sido invaluable y han dejado una huella imborrable en mi formación como profesional. Estoy eternamente agradecido y espero poder honrar su legado a través de mi trabajo y contribuciones futuras."

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a tres personas extraordinarias que han sido pilares fundamentales en mi vida: a mi querida madre, Adalguisa Enoki López, a mi amada abuela, María Antonieta Torres Gonzales, y a toda mi familia.

A mi madre, gracias por tu amor incondicional, por tu apoyo constante y por ser mi mayor inspiración. Tu valentía, dedicación y sacrificio han sido ejemplos de fortaleza y perseverancia. Tus palabras de aliento y tus abrazos cálidos han sido mi refugio en los momentos de desafío. Esta tesis es un testimonio de tu amor y de la confianza que ha depositado en mí.

A mi abuela María Antonieta Torres Gonzales, aunque ya no estés físicamente conmigo, siempre vivirás en mi corazón. Tu sabiduría, tu ternura y tus historias llenas de vida han dejado una huella imborrable en mí. Tu legado perdurará en cada paso que dé en mi camino. Esta tesis es un tributo a tu memoria y un reconocimiento a tu amor incondicional.

A toda mi familia, gracias por estar siempre presentes, por su apoyo y por creer en mí. Sus palabras de aliento, sus consejos y su confianza en mis capacidades me han dado la fuerza para enfrentar los desafíos y superar obstáculos. Esta tesis es un logro compartido, que celebra nuestro lazo familiar y el amor que nos une.

A cada uno de ustedes, les dedico este logro con profundo agradecimiento. Sus palabras de aliento, sus sacrificios y su amor han sido el motor que me impulsó a alcanzar mis metas. Espero que esta tesis sea un testimonio de mi gratitud y una forma de honrar la confianza que han depositado en mí.

Que este logro sea un motivo de orgullo para todos nosotros. Agradezco a Dios por bendecir con una familia maravillosa como la nuestra. Sin ustedes, nada de esto hubiera sido posible.

Con amor y gratitud Herlens Jefferson Gonzales Enoki

ABREVIATURAS y TÉRMINOS TÉCNICOS

ABREVIATURA

LOGL: Ley Orgánica de Gobiernos locales.

LGSS: Ley General de Servicios de Saneamiento.

LMSS: Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento.

LPCL: Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

CAF: banco de desarrollo de América Latina, antiguamente como Corporación Andina de Fomento, es un banco de desarrollo que tiene como misión impulsar el desarrollo sostenible y la integración regional en América Latina, mediante el financiamiento de proyectos de los sectores público y privado, la provisión de cooperación técnica y otros servicios especializados.

INEI: Instituto nacional de estadística e informática.

CAP: cuadro de asignación de personal

TÉRMINOS TÉCNICOS

Que, la Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento, modificada por el Decreto Legislativo N° 1240, estableció las normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento a que se someten todos los prestadores de servicios de saneamiento y sus usuarios a nivel nacional, tanto en el ámbito urbano como en el rural, de aplicación a todas las entidades de la administración pública con competencias reconocidas por el ordenamiento legal en materia de prestación de los servicios de saneamiento;

Que, la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, modificada por el Decreto Legislativo N° 1240, estableció medidas orientadas al incremento de la cobertura y al aseguramiento de la calidad y la sostenibilidad de los servicios de saneamiento a nivel nacional, promoviendo el desarrollo, la protección ambiental y la inclusión social;

Recursos humanos: Es el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa. Frecuentemente también se utiliza para referirse al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal que la organización necesita para lograr sus objetivos.

Administración: Es el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

Organización: Son estructuras administrativas y sistemas administrativos creadas para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano o de otras características similares. Son entidades sociales que permiten la asociación de personas que interactúan entre sí para

contribuir mediante sus experiencias y relaciones al logro de objetivos y metas determinadas.

Productividad: Se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos.

Usuarios: Con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

Gestión: La acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
INDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURA	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 1 NATURALEZA Y DIMENSION DEL ESTUDIO.....	2
1.1. Antecedentes del problema a estudiar	2
1.1.1. Hechos que contextualizan el problema.....	2
1.1.2. Causas y la consecuencia de los hechos.....	7
1.1.3. Grafica de cusas y consecuencia del problema a investigar	9
1.2. Antecedentes teóricos del problema de investigación	9
1.2.1. Antecedentes teóricos de la variable Productividad laboral (Y)	9
1.2.2. Antecedentes de investigación teórica de la variable dependiente Productividad laboral y con respecto a las variables independientes (Compromiso Organizacional X1, Perfiles Claros del Puesto X2, Igualdad de Oportunidades X3, Ascensos laborales X4, Cumplimiento de objetivos X5).....	11
1.2.3. Grafica de los Antecedentes Teóricos.....	14
1.3. Pregunta central de la investigación.....	14
1.4. Objetivo general de la investigación.....	15
1.4.1. Objetivos metodológicos de la investigación para analizar los antecedentes.....	15
1.5. Hipótesis general de la investigación	16
1.6. Metodología	16
1.7. Justificación de la investigación	16
1.8. Delimitaciones del estudio	17
1.9. Matriz de Congruencia	22
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	27
2.1. Marco Teórico de la variable dependiente (Y) productividad laboral.....	27
a) Teorías de la variable (Y).....	27
b) Definiciones sobre la variable (Y).....	28
c) Investigaciones aplicadas sobre la variable (Y).....	31

2.2.Marco Teórico y Estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes (Compromiso Organizacional X1, Perfiles Claros del Puesto X2, Igualdad de Oportunidades X3, Ascensos laborales X4, Cumplimiento de objetivos X5).	34
2.2.1. Marco teórico de la Variable independiente Compromiso Organizacional X1... 34	
2.2.2. Marco teórico de la Variable independiente Perfiles Claros De Puestos X2..... 38	
2.2.3. Marco teórico de la Variable independiente Igualdad De Oportunidades X3.... 42	
2.2.4. Marco teórico de la Variable independiente Ascensos Laborales X4	45
2.2.5. Marco teórico de la Variable independiente Cumplimiento de Objetivos X5..... 48	
2.3.Hipótesis Operativas	51
2.3.1. Modelo Gráfico de la Hipótesis	52
2.3.2. Modelo de relaciones teóricas con las hipótesis	53
CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	54
3.1.Tipo y diseño de la investigación	54
3.1.1 Tipo de investigación	54
3.1.2 Diseño de la Investigación	55
3.2.Métodos de recolección de datos.....	55
3.2.1 Elaboración del instrumento.....	55
3.2.2 Operacionalización de las variables de la hipótesis	56
3.2.3 Validez del contenido por expertos	49
3.3.Población, marco muestral y muestra	49
3.3.1. Tamaño de la muestra	50
3.3.2. Sujetos de Estudio y la Muestra.....	51
3.4.Método de análisis de datos.....	51
CAPITULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	53
4.1. Prueba Piloto.....	53
4.2. Resultados finales	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	77
ANEXO	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz De Congruencia Metodológica.....	22
Tabla 2: Operacionalización De Las Variables.....	45
Tabla 3: Expertos Revisores	49
Tabla 4: Empresas De Agua Y Alcantarillado De La Macro Región Sur Del Perú (Madre De Dios, Cusco Y Puno)	50
Tabla 5. Muestra Estratificada.....	51
Tabla 6. Estadísticos De Fiabilidad De Las Variables De Estudio.....	54
Tabla 7: Estadística Demográfica De Género En Prueba Piloto	55
Tabla 8: Estadística Demográfica Lugar De Estudio	56
Tabla 9: Estadística Demográfica Del Nivel Académico.....	56
Tabla 10: Cargo Jerárquico En La Entidad En Estudio	57
Tabla 11: Años De Experiencia.....	57
Tabla 12: Correlaciones De Las Variables Independientes Y Dependiente	59
Tabla 13: Resumen Final Del Modelo	63
Tabla 14: Análisis De La Varianza Anova	64
Tabla 15: Coeficiente Del Modelo Final.....	65
Tabla 16: Resultados De Las Hipótesis	67

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Producto Por Trabajadores Relativo A Los Estados Unidos	3
Figura 2: Indicadores Perú: Productividad Laboral 2010-2016.....	4
Figura 3: Índice De Producción De La Construcción.....	5
Figura 4: Contribución A La Variación De La Producción Nacional, Según	6
Figura 5: Mapa Conceptual Del Problema Bajo Estudio	9
Figura 6: Mapa De Antecedentes Teóricos	14
Figura 7: Ubicación Geográfica Del Estudio, Madre De Dios, Cusco Y Puno	18
Figura 8: Modelo Grafico De La Hipótesis.....	52
Figura 9: Rangos De Correlación De R De Pearson	58
Figura 10: Dispersión Para La Variable Dependiente (Y) Con La Variable Independiente (X1).....	60
Figura 11: Dispersión Para La Variable Dependiente (Y) Con La Variable Independiente (X2).....	60
Figura 12: Dispersión Para La Variable Dependiente (Y) Con La Variable Independiente (X3).....	61
Figura 13: Dispersión Para La Variable Dependiente (Y) Con La Variable Independiente (X4).....	61
Figura 14: Dispersión Para La Variable Dependiente (Y) Con La Variable Independiente (X5).....	62

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo general, el de determinar qué factores de la administración de recursos humanos inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú, esta investigación brinda información relevante a empresa pública de régimen mixto (pública -privada).

Durante la ejecución del trabajo se pudo ver varios temas, muy relevantes y con los lineamientos que persigue la presente investigación, el recurso humano en todo sector es muy importante y es uno de los temas modernos en una empresa pública de régimen mixto (pública -privada)

El Estado Peruano, es uno de los países más estables económicamente de Latinoamérica, por consiguiente, previo un observatorio transversal de los diferentes países fronterizos al Perú, enfrentan una crisis política, social y económica.

Cuando un ciudadano se siente satisfecho por los servicios públicos que brinda el Estado, significa que la administración de servicios paso todo un procedimiento de acciones efectivas, para esto se tuvo que plantear estrategias diversificadas en diferentes componentes de la administración y recursos humanos, para su respectiva ejecución, la investigación cuenta con todos los parámetros exigidos por la universidad.

Se utilizará un método hipotético deductivo, siendo una investigación cualitativa con diseño no experimental de corte transversal, esta tesis se presenta en el capítulo 1 los antecedentes teóricos y planteamiento del problema, la pregunta central de la investigación así como el objetivo general, los objetivos metodológicos, la hipótesis general de la investigación, la metodología, la justificación y aportación, posteriormente el capítulo 2 se profundiza la revisión de la literatura de las variables de estudio en el marco teórico. Para el capítulo 3 la metodología de la investigación, en el capítulo 4 los resultados de la investigación y finalmente las conclusiones que dan a conocer el modelo que se tomó al obtener lo resultados.

CAPITULO 1 NATURALEZA Y DIMENSION DEL ESTUDIO

El capítulo 1 se desarrollará de manera sistematizada y conceptual de manera breve y entendible para los lectores, dentro de la presente investigación se verán los antecedentes del problema a estudiar, así como los hechos, causas y consecuencias que se pudo encontrar en la problemática. Considerando además la pregunta, el objetivo y la hipótesis general del estudio.

1.1. Antecedentes del problema a estudiar

En este mundo globalizado y competitivo por las tecnologías de la información, se cuenta con empresas públicas, privadas o mixtas, según la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), en el Perú se tiene 50 entidades prestadoras de servicios básicos y saneamiento, estas empresas son mixtas por ley ya que tiene tanto un directorio de manejo municipal, de la sociedad y del gobierno regional, siendo SEDAPAL la única Empresa Prestadora con más de un millón de conexiones administradas, 18 Empresas Prestadoras pertenecen al grupo de Empresas Prestadoras Grande (entre Grande 1 y Grande 2), 15 al de Empresas Prestadoras Mediana y 16 al de Empresas Prestadoras Pequeña, de acuerdo a los estándares exigidos por la demanda de los usuarios, sin embargo; no todos logran tener éxito por no contar con herramientas como un manual para la contratación de personal de manera adecuada ni mucho menos estratégicas para poder planificar, organizar y ejecutar los planes que se han realizado en un periodo en la mejora de la atención a los usuarios. Trujillo (2018)

1.1.1. Hechos que contextualizan el problema

Se ha podido observar que no existe personal idóneo en cada uno del puesto de trabajo, quienes desarrollarán las funciones con responsabilidad a fin de que contribuyan en alcanzar los objetivos de la institución, este personal debe de contar con todas las capacidades necesarias para lograr la meta. Mediante la capacidad del recurso humano, se pueden forjar nuevas herramientas de gestión y todos estos deben de tener un compromiso organizacional, asimismo tiene que ser seleccionado,

mediante las normatividades vigentes, con la finalidad de escoger a los más adecuados para cada uno de los puestos.

Esto contribuirá a la calidad, que son estándares que a la vista de una persona son las más adecuadas y cumple con las expectativas, no todo el mundo lo va ver igual y llegar a cumplir con los lineamientos de recursos humanos. Es muy difícil, puesto que se tiene que realizar un análisis exhaustivo a todos los componentes de la gestión de recursos humanos. Los instrumentos propuestos por el Estado son eficientes más aún falta algunas estrategias para poder lograr el éxito a través de la meritocracia.

Contando con todo el instrumento de gestión para el recurso humano, estos podrán desarrollar sus funciones bajo responsabilidad de esa manera generar mayor productividad laboral con la finalidad de brindar un buen servicio a la ciudadanía. Perea (2019)

Asimismo, La CAF - el Banco de desarrollo de América Latina (2005), anotó que el Perú continuó rezagado en productividad, principalmente debido a la informalidad y la fuerte concentración del empleo en las microempresas. La CAF señaló que en el Perú la productividad laboral asciende a un 17% a diferencia de Estados Unidos, durante el periodo de 2004 al 2014. Informó también que, en el 2010, el producto por trabajador —un indicador clave de la productividad— en el Perú, fue alrededor de 36% con respecto Estados Unidos en el sector construcción, 31.7% en el sector servicios personales y 29.1% en el rubro manufactura, esto se puede verificar en la figura 1.

Figura 1: Producto por trabajadores relativo a los Estados Unidos

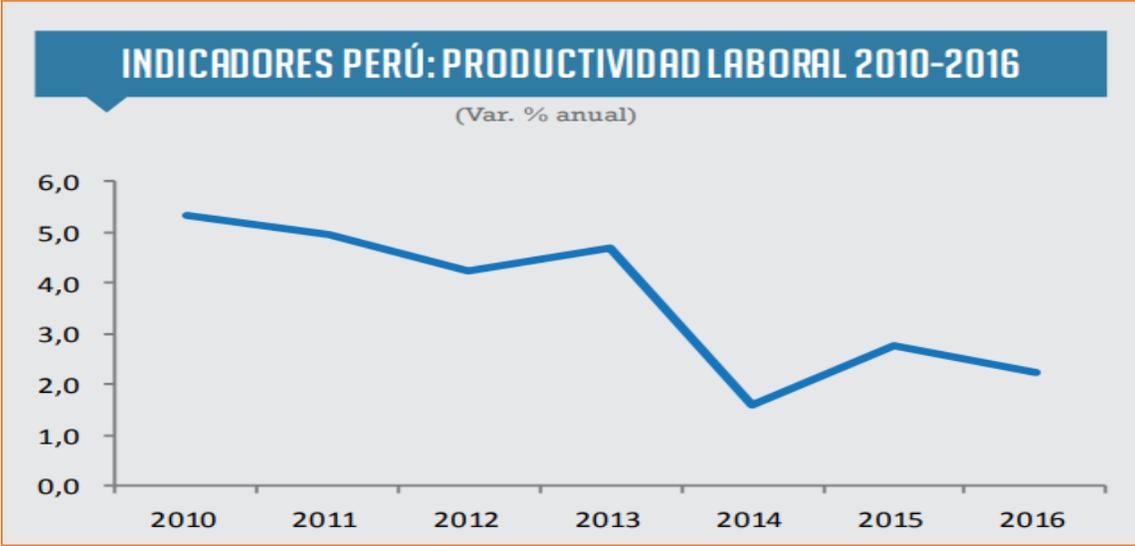


Fuente: CAF (2019)

Para elevar la productividad, el gobierno apunta a desarrollar un Plan Nacional de Competitividad de corto plazo con indicadores clave y proyectos en 2019, según lo anunciado por el viceministro de Economía, Hugo. Al respecto Toledo dijo que las instituciones son fundamentales para mejorar el entorno productivo "con el fomento de la competencia, el acceso a insumos y cooperación, el empleo y el financiamiento". Perea (2019)

El Perú es un país con mucha diversidad en todo el nivel, durante los últimos años se ha podido ver su estabilidad y crecimiento, asimismo se fueron forjando más empresas y mixtas al pasar de los años todo con la finalidad de contribuir a la sociedad y muchas de ellas brindar servicios a la ciudadanía. Según Cámara (2016) el Perú Durante el 2016, la PL promedio se incrementó en 2,2% respecto al 2015, manteniéndose por tres años consecutivos con un crecimiento por debajo del 3% como se puede demostrar en la figura 2.

Figura 2: Indicadores Perú: Productividad laboral 2010-2016



Fuente: INEI (2019).

Asimismo, según el INEI, en enero 2019 el Índice de la Producción del sector Construcción registró un ligero incremento de 0,90%, reflejado en el desenvolvimiento

del consumo interno de cemento en 1,75%; en tanto que, el avance físico de obras públicas disminuyó en 9,43% (según fig. 3).

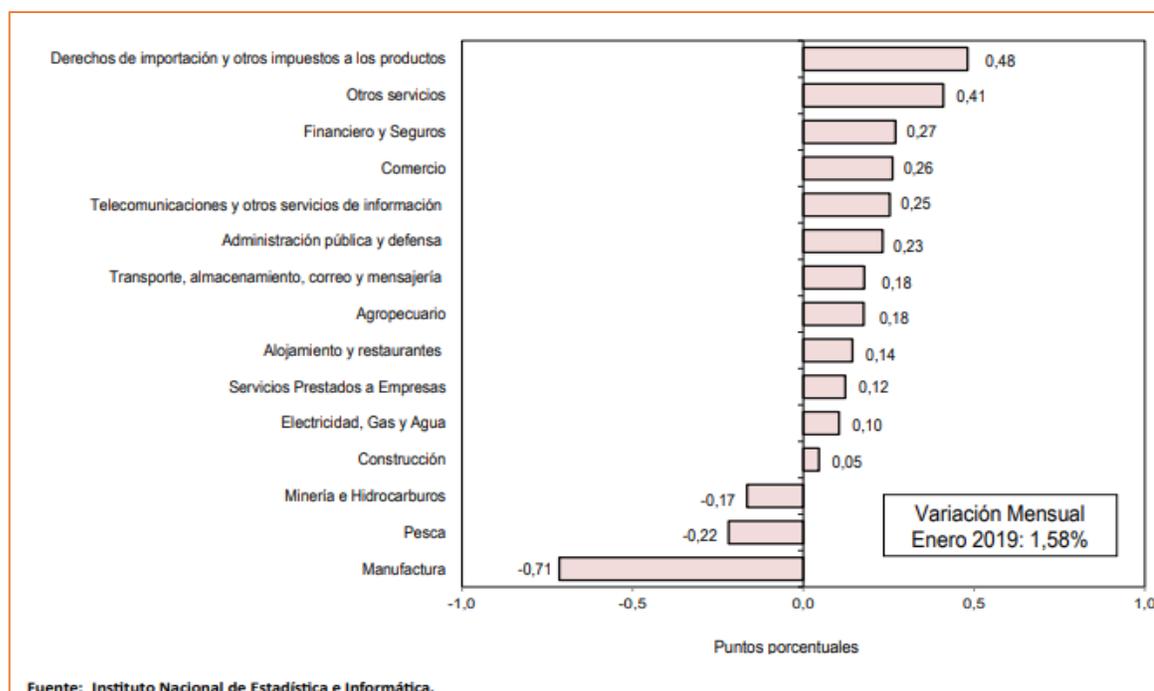
Figura 3: Índice de producción de la construcción



Fuente: INEI (2019).

Asimismo en el sector público el índice de producción según el INEI a nivel nacional se ha alcanzado por la producción nacional en enero 2019 fue de 1,58%, explicado por la contribución del sector financiero y seguros 0,27 puntos porcentuales, comercio 0,26 puntos, telecomunicaciones y otros servicios de información 0,25 puntos, administración pública y defensa 0,23 puntos, transporte y almacenamiento 0,18 puntos, agropecuario 0,18 puntos, alojamiento y restaurantes 0,14 puntos, servicios prestados a empresas 0,12 puntos, electricidad gas y agua 0,10 puntos, construcción 0,05 puntos, otros servicios 0,41 puntos e impuestos 0,48 puntos. Sin embargo, el resultado global fue restado por el sector manufactura con -0,71 puntos, pesca -0,22 puntos y minería e hidrocarburos con -0,17 puntos según figura. 4.

**Figura 4: Contribución a la variación de la Producción Nacional, según
Actividad económica: enero 2019**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019)

En los departamentos de Madre de Dios, Cusco y Puno - Perú, existen entidades gubernamentales que prestan servicio a la población, sin embargo, en su mayoría, todos en su momento contaron con una percepción de insatisfacción por parte de la población, Madre de Dios es uno de los departamentos que menos presupuesto tiene en la distribución por parte del Estado, puesto que la población según ellos no supera los 200 mil habitantes para poder dotar de mayores presupuestos y reducir brechas sociales como se percibe en los otros dos departamentos de Cusco y Puno – Perú. (INEI, 2019)

Sin embargo, durante los últimos años se ha visto golpeado por varias carencias sociales como lo primordial que es el agua y desagüe para toda la población, es muy importante sanitariamente que cuenten con estos servicios la población, puesto que a la larga esto puede conducir a contar con una contaminación masiva de enfermedades, mucho de los pobladores no cuenta con el sistema de agua potable, lo

que genera en la población que se instalen posos tubulares para que puedan contar con agua y letrinas en donde son echadas los excrementos, en muchas ocasiones están son tomadas de manera directa no causando ninguna clase de enfermedad en el momento pero a la larga constituye un problema de salud pública. (INEI, 2019)

Asimismo, la adquisición de los materiales para la realización de las obras dentro de la institución tiene una duración muy larga por lo tanto no se puede cumplir con las metas u objetivos que se plantearon en un determinado periodo fiscal, muchas veces existe fuga de agua en sectores céntricos formando charcos de agua, estos charcos estarían también generando la propagación de la plaga del dengue, puesto que para poder arreglar esa problemática de roturas de tuberías demoran, cuando un problema social muy grande debería ser tratado de manera inmediata. . (INEI, 2019)

1.1.2. Causas y la consecuencia de los hechos

Durante los últimos años las empresas de agua potable y alcantarillado de los departamentos de Madre de Dios, Cusco y Puno - Perú. son de propiedad municipal, que opera en el marco de la legislación peruana para la provisión de servicios básicos de saneamiento, constituida básicamente por la Ley 26338 - Ley General de Servicios de Saneamiento, la Ley 26284 - Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y sus respectivos reglamentos y normas complementarias. Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento y la ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, modificadas por Decreto Legislativo N°1240, la **causa** es porque tiene constantes cambios de gerentes y problemas a nivel interno que no dejan de cesar y opacaron la prestación de calidad de servicios y que el personal se concentre en sus funciones, estos problemas han generado que la administración en los procesos administrativos sean deficientes, en donde se puede observar que no se centran en lograr las metas establecidas si no en querer el poder político.

Para esto los servidores y funcionarios públicos de la empresa deben centrarse en el logro de las metas, primero estableciéndolas mediante acciones estratégicas para así ejecutarlas de manera normal, asimismo se puede observar que

no cuentan con directivas o lineamientos actualizados según a las normatividades vigentes para la contratación de personal bajo planilla o locación (recibos por honorarios).

Muchos de los servidores no cumplen con los requisitos mínimos o capacidades, y se contrata de manera irresponsable; los funcionarios o directivos manifiestan que como es una empresa casi privada no existe mucho la supervisión ni control de la cosa pública, sin embargo, tiene también lineamientos públicos y la contratación del personal bajo planilla se debería hacer bajo las normatividades. Trujillo (2018)

Es por eso como **consecuencia** la población no cuenta con un buen servicio público en el tema de prestación de servicio de Agua Potable y Alcantarillado, puesto que estos funcionarios están centrados más en otras cosas de rivalidades a nivel laboral, que, en realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz, el recurso humano es primordial estos deben también de tener aportes y compromiso con la institución, sin embargo, no se observa nada, muchos de ellos cumplen tan solo con su horario de trabajo y se retiran sin terminar sus actividades diarias.

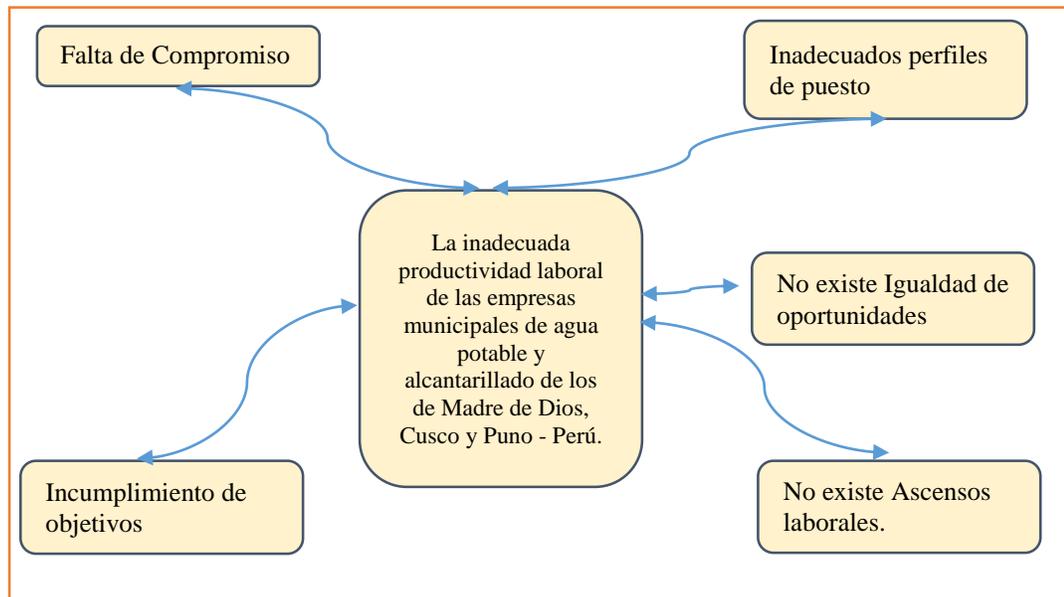
Lo más preocupante es que estas acciones están acarreando la insatisfacción de los usuarios, puesto que ellos son lo primordial y punto para que la institución siga vigente o en marcha sin embargo por estas disputas y envidia laboral, la institución está en declive, no alcanzando lo planeado para esto también no existe evaluación ni control de los procedimientos administrativos en ese sentido la planeación estratégica o la gestión estratégica no es la más adecuada puesto que los funcionarios no colaboran para que la institución siga desarrollándose y se logre la calidad en el servicio. (Mamani, 2017)

Según a todo lo manifestado es que me motivo a realizar la presente investigación teniendo como objetivo general en determinar los factores de la administración de recursos humanos que inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de los departamentos de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.

1.1.3. Grafica de causas y consecuencia del problema a investigar

En el presente numeral se presentará de manera gráfica y conceptual el problema a investigar con la finalidad de tener un mejor entendimiento y de manera puntual.

Figura 5: Mapa Conceptual del problema bajo estudio



Fuente: Elaboración propia

1.2. Antecedentes teóricos del problema de investigación

En el presente numeral se realizó la búsqueda de información de manera breve y concisa con la finalidad de sustentar el problema en investigación para esto, se tomaron en consideración algunas investigaciones de no mayor a 5 años de su publicación con la finalidad de tener actualidad en lo que se pretende describir y hallar.

1.2.1. Antecedentes teóricos de la variable Productividad laboral (Y)

A continuación, se presentara la teoría de (Valle, 1998) indica que la teoría convencional del trabajo, el capital y la tierra eran considerados igual de productivo constituyéndose desde la santísima trinidad del cual Marx, ha considerado que existen entre otros factores de la producción tales como la capacidad de organización, siendo

la relación entre el producto y el trabajo considerando a Trujillo (2018), en su investigación; manifestó lo siguiente, en un escenario tan dinámico como el actual, no solo en términos de evolución tecnológica sino también en las áreas de conocimiento e investigación, la sociedad ha podido determinar la valiosa contribución del capital humano en la dinámica productiva.(p.32)

En relación a eso, se demuestra la coherencia entre lo expresado en el cuerpo teórico de este artículo, en relación a que el camino efectivo para alcanzar la productividad en las empresas, no importando su dimensión o tamaño, es la inversión en el capital humano, especialmente las del sector servicio son proclives a considerar que para mejorar su participación productiva; es necesario realizar acciones de mejoramiento centradas en capacitar al personal, asimismo la productividad es la que la refiere como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado Levitan, et al., (1984)

Para las Pymes, el papel del capital humano en la mejora directa e indirecta de su desempeño es evidente. Al tener recursos materiales limitados, como posesiones y tecnología, este tipo de empresas están obligadas a cambiar su lectura del escenario de mercado para competir con compañías más grandes, por esta razón es necesario calificar a su personal administrativo y de base para mejorar su competitividad, es decir, deben iniciar por fortalecer su fuerza laboral individual para trascender como capital organizacional desde la perspectiva de la educación, los talentos, habilidades, la motivación y las experiencias a favor de la causa empresarial que posibilita su transformación productiva, (Zapata, 2021)

Por otro lado, Ccayhuari (2018), indica que existe una relación positiva directa entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos Mamani (2017), también indica que existe una relación alta y significativa entre la Gestión Recursos Humanos y la productividad de los trabajadores.

Cabe resaltar que Koontz et al., (2003), indica que Es la razón de cantidad de trabajo de un producto o servicio dentro de un periodo establecido, con la debida consideración de la calidad, aumentando los productos con los mismos insumos, se reducen los insumos, pero se mantienen los mismos productos para obtener un cambio favorable en relación entre ellos, por otro lado (Cetzal, 2012) indica de manera resumida que es todo aquello que la persona logra en el trabajo.

1.2.2. Antecedentes de investigación teórica de la variable dependiente Productividad laboral y con respecto a las variables independientes (Compromiso Organizacional X1, Perfiles Claros del Puesto X2, Igualdad de Oportunidades X3, Ascensos laborales X4, Cumplimiento de objetivos X5).

La teoría encontrada que la administración de recursos humanos se relaciona el compromiso, con los perfiles claros, con la igualdad de oportunidades, ascensos laborales y cumplimiento de objetivos porque a la adecuada implementación de estas dimensiones se lograra obtener una mejor productividad para la empresa, siendo las siguientes teorías: Según (Boldrini Padín, 2017) en su investigación indica que existe relación significativa con la Productividad usando una Rho de Spearman, para este caso se presenta que el coeficiente de correlación es de 0,863** y un valor de sigma bilateral o p-valor de 0,000. Al ser el valor de sigma bilateral menor al 0,05 o 5,00% se manifiesta que se ha probado la hipótesis de estudio.

La administración de recursos humanos según Flores (2011), indica que es el proceso cuya finalidad es lograr un mejor desempeño, aprovechamiento, acrecentamiento y mejora en las capacidades, habilidades, experiencias, conocimientos y competencias del personal. Con la finalidad de establecer un clima organizacional adecuado que mejore la productividad, calidad y consecuentemente el desarrollo de la organización.

Según, Martínez (2017), El compromiso organizacional se define como una visión psicológica de los miembros de una organización y su apego al lugar de trabajo. El compromiso de los empleados es fundamental para determinar si los trabajadores permanecerán durante un período de tiempo más largo y lo harán con la pasión

necesaria para alcanzar los objetivos establecidos, por otro lado, Colquitt, Et Al., (2007) se define como el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización. Este compromiso ejerce influencia en el hecho de que un trabajador se quede en el trabajo (retención) o bien, se vaya (rotación).

Asimismo, Eslami, Et al., (2013), es el estado psicológico o un estado mental que lleva a los individuos a tomar un curso de acción relevante para uno o más objetivos y a persistir en dicho curso de acción correcto, siempre y cuando los valores morales que parten de la cultura estén debidamente enraizados en la persona, también Islam Et al., (2016), El compromiso organizacional se define como una fuerte creencia y aceptación de las metas organizacionales, deseos de esforzarse por alcanzarlas y deseos de mantenerse como miembro de la organización.

Por otro lado, los perfiles claros están muy relacionados a la administración de recursos humanos estos según Spencer (1993), Los perfiles son el núcleo o punto de partida de la administración de recursos humanos por competencias, asimismo el Chiavenato, (2011) el concepto de puesto se basa en las nociones de tarea, obligación y función, también Carr (1996), Es un proceso sistemático de estudio que permite concretar y reflejar documentalmente la naturaleza, contenido y alcance de cada posición funcional de la organización Según, Coibdreau (2016), Los perfiles de puesto son descripciones concretas de las tareas, responsabilidades y características que tiene un puesto en la organización.

Cabe resaltar que Claudia Cornejo (2017) Alcanzar la igualdad de oportunidades es un objetivo global, no solo porque se trata de un derecho fundamental, sino porque es esencial para el bienestar y desarrollo de las sociedades y economías, asimismo Valcárcel, (1994) la igualdad es un supuesto inseparable de la moral, que reconoce a la igualdad como la dinámica misma del ser moral, por otro lado (Campbell, 2002) Respetar la dignidad del otro al igual que la mía, nivel de justicia que significa igualdad en la distribución de la estima, cabe resaltar que (Ricoeur, 2008) Respetar la dignidad del otro al igual que la mía, nivel de justicia que significa igualdad en la distribución de la estima, según, Martínez (2016) La igualdad de oportunidades

es un modo de concebir la justicia social, según el cual un sistema es socialmente justo cuando todas las personas tienen potencialmente las mismas posibilidades de acceder al bienestar social y poseen los mismos derechos políticos y civiles.

Por otro lado, Pérez (2017) La gran mayoría de personas no siguen las pautas básicas para cumplir objetivos y eso hace posible que sólo un 10% de las personas del planeta se hallen totalmente realizadas y satisfechas con su vida personal y profesional. Estos preceptos son válidos para cualquier objetivo, sea de índole personal, económico, negocios o de otro tipo.

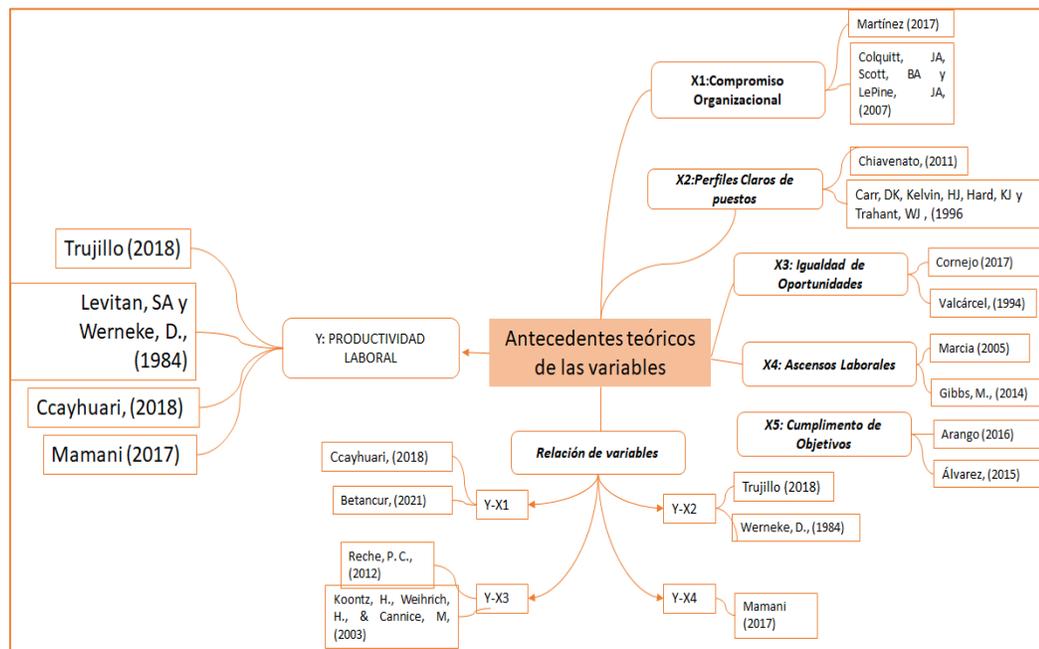
Según, Marcia (2005) esta modificación consiste en un cambio de las funciones inicialmente contratadas, con una mejora profesional y económica para el trabajador, ascensos laborales Dessler, G., Starke, FA y Cyr, DJ, (2001) Ascender a alguien, hay personas que siguen pensando que “carrera” es sinónimo de “ascensos”, aun cuando este movimiento ascendente cada vez esté más alejado de ser la norma en las organizaciones contraídas de hoy, por otro lado Carbonel Trujillo, C. L., Jayo Lavado, N. B., & Saavedra Rodriguez, A. D, (2018) facultad de ascender es una de las más legítimas entre las que corresponde a un ejecutivo, finalmente Lazear, EP y Gibbs, M., (2014) Significa que la esperanza de ser ascendidos constituye un incentivo. Como en el rendimiento influyen no sólo las aptitudes de cada cual sino también el esfuerzo.

Según, Arango (2016) El objetivo es algo que quiere cumplir a futuro de algo que quiere lograr, las metas son acciones que son deseos o propósitos que quiere lograr e su vida, que esto puede ir asociado con su objetivo Es cumplir con una persona u objeto con algo en específico, significa comprometerse con algo o alguien que se debería cumplir en determinado tiempo, por otro lado (Sampieri) Deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación y deben ser susceptibles de alcanzarse pues serán las guías del estudio y durante todo el desarrollo del mismo deben tenerse presentes, por otro lado Álvarez Álvarez, (2015) El objetivo es la aspiración, el propósito, el resultado a alcanzar, el para qué se desarrolla la investigación, que presupone el objeto transformado, la situación propia del problema superado, como resultado del conocimiento del objeto de estudio que se

investiga en el Proceso de Investigación Científica, cabe resaltar (Koontz, H., O'Donnell, C., & Weihrich, H, 1986) los objetivos de la organización son aquellos aspectos materiales, económicos, comerciales y sociales, en dirección a los cuales las organizaciones dirigen sus energías y sus recursos, esos aspectos son utilidades, rentabilidad, buena imagen, responsabilidad social, productividad, productos o servicios de calidad, buena percepción del cliente, etc. Son los objetivos que desea lograr, con el fin de operar satisfactoriamente dentro del entorno socioeconómico.

1.2.3. Grafica de los Antecedentes Teóricos

Figura 6: Mapa de Antecedentes teóricos



Fuente: Elaboración Propia

1.3. Pregunta central de la investigación

La administración de los recursos humanos son clave fundamental en una empresa, estos tienen que contribuir a realizar sus funciones de manera adecuada, asimismo los funcionarios quienes se encargan de procurar personal deben de escoger de acuerdo a las normatividades y directivas que existe en la empresa.

Por lo anterior, la pregunta central de la investigación es la siguiente:

¿Cuáles son los factores de la administración de recursos humanos que inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado?

1.4. Objetivo general de la investigación

La finalidad de la administración de recursos humanos es realizar de manera adecuada la selección del personal, para que estos ingresen a la entidad contando con todas las capacidades y habilidad para desarrollar sus funciones. Por lo anterior, el objetivo general de la investigación es la de:

Determinar los factores de la administración de recursos humanos que permiten incidir en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de los departamentos de Madre de Dios, Cusco y Puno - Perú.

1.4.1. Objetivos metodológicos de la investigación para analizar los antecedentes.

En este apartado se establecen los principales objetivos metodológicos de la presente investigación los cuales se describen a continuación:

a) Analizar los antecedentes de la administración de recursos humanos y su impacto en la productividad laboral de las Empresas Municipales de Agua Potable y Alcantarillado.

b) Realizar una examinación del marco teórico que fundamente los factores de la administración de recursos humano, así como la productividad laboral de las Empresas Municipales de Agua Potable y Alcantarillado.

c) Elaborar un instrumento de medición que permita realizar la cuantificación de las variables que se propone en la presente indagación.

d) Aplicar y validar el instrumento de recolección de datos que serán aplicados a los gerentes generales, gerentes y jefes de áreas de las empresas.

e) Analizar el resultado estadístico de la investigación, que se obtuvo a través de la aplicación del instrumento de la investigación.

f) En base a los resultados dar las conclusiones y propuestas obtenidos en la investigación.

1.5. Hipótesis general de la investigación

Los factores de la administración de recursos humanos como el compromiso organizacional, tener perfiles claros de puestos, la igualdad de oportunidades, los ascensos laborales y el cumplimiento de objetivos inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y Alcantarillado Madre de dios, Cusco y Puno – Perú.

1.6. Metodología

La investigación es **cuantitativa** por que mediante la aplicación de los instrumentos se obtendrá resultados estadísticos con datos numéricos el cual se aplica al sujeto de estudio. De tipo **exploratorio, descriptivo correlacional y explicativo** porque se indagará temas relacionadas con los factores de la administración de recursos humanos y la productividad laboral (Hernández, 2014).

Siendo transversal por que se observa el fenómeno de estudio como se encuentra en el contexto de la actualidad. Las técnicas utilizadas en la investigación es la revisión bibliográfica con la finalidad de la construcción del instrumento en base al marco teórico, aplicando a toda la población mediante el sujeto de estudio y a través del Software SPSS.

1.7. Justificación de la investigación

La investigación se justifica puesto que existe una problemática lo cual fue observada y manifestada en los antecedentes del problema y el planteamiento para esto podemos justificar la investigación en tres aspectos:

1) **Justificación práctica:** Se justifica de manera práctica en base a los siguientes actores:

A las Empresas Municipales de Agua Potable y Alcantarillado, porque se dará a conocer cómo se encuentran estos tipos de empresas y cuáles son los factores de la administración de recursos humanos que inciden en la productividad laboral, con la finalidad de crear lineamientos de gestión para la correcta selección en base a los factores determinantes para una adecuada administración de recursos humanos.

A las empresas que manejan recursos públicos porque mediante la utilización y aplicación de los instrumentos de la investigación podrán determinar el estado de los factores de la administración de recursos humanos para plantear propuestas de mejora para la adecuada productividad laboral y alcanzar los objetivos institucionales.

A los trabajadores de las empresas municipales por que mediante las recomendaciones podrán determinar en elaborar nuevas estrategias y directrices que permita la correcta selección de personal para una mejor productividad laboral.

2) **Justificación Metodológica:** Se justifica de manera metodológica, porque mediante las encuestas realizadas permitió determinar cuáles son los factores de la administración de recursos humanos que inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado, siendo beneficiados la población por que permitirá la prestación adecuada y mejoría de la calidad de vida de la población, asimismo las demás investigaciones podrán tomar como antecedentes para poder aplicar los métodos utilizados para hallar los objetivos e hipótesis.

3) **Justificación Teórica:** La presente investigación se justifica teóricamente, porque mediante la búsqueda y toma de referencias, conceptos y teorías permitió la creación nuevos conceptos sobre los factores de la administración de recursos humanos y la productividad laboral, aportándose a las ciencias sociales para nuevas referencias, mediante la constatación de los resultados entre las teorías aportara.

1.8. Delimitaciones del estudio

La delimitación del presente trabajo de investigación servirá para poder determinar bien los espacio, tiempo y lugar de aplicación de los instrumentos estos se delimitan en 3 aspectos:

Espaciales: Esta investigación se realiza en los 3 Departamentos: Madre de Dios, Cusco y Puno, ubicados al sureste del Perú. Madre de Dios al sur con Puno y al oeste con Cusco, siendo un departamento amazónico limitando por el norte con Ucayali y Brasil, por el este con Bolivia, con una coordenada de 11°59'S 70°35'O con una superficie de 85,300,54 km² con altitud Máxima de 500 m s. n. m. y mínima de

Mínima 183 m s. n. m. Cusco tiene una superficie de 71,986,50 km² y Puno tiene una superficie de 66,997 km².

Figura 7: Ubicación geográfica del estudio, Madre de Dios, Cusco y Puno



Fuente: Elaboración propia y Google Maps

2) **Demográficas:** El objeto de estudio son las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno, que se sitúan en Perú y los sujetos de estudio son los trabajadores de las empresas municipales que realizan actividades administrativas de mandos medios como los Gerentes General, Gerentes y jefes de áreas.

3) **Temporales:** la investigación es transversal porque se observó el fenómeno de estudio en un determinado tiempo, formulándose el objetivo y la hipótesis de la investigación evidenciando que los factores de la administración logística al aplicar adecuadamente que incidencias de correlacionan de manera positiva en la productividad laboral, comprendiendo la situación del problema que al tomar como referencia las recomendaciones se puede mejorar demostrándose científicamente el estudio.

1.9. Matriz de Congruencia

Tabla 1: Matriz de congruencia metodológica

Pregunta de Investigación	Objetivo general	Hipótesis	Variable dependiente
¿Cuáles son los factores de la administración de recursos humanos que inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno - Perú?	“Determinar los factores de la administración de recursos humanos que inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno - Perú.	Los factores de la administración de recursos humanos: compromiso, perfiles claros, la igualdad de oportunidades, los ascensos laborales y cumplimiento de objetivos; inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.	<p>La productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno - Perú.</p> <p>Variables independientes</p> <p>X1: Compromiso organizacional</p> <p>X2: Perfiles claros</p> <p>X3: Igualdad de oportunidades</p> <p>X4: Ascensos laborales</p> <p>X5: Cumplimiento de objetivos</p>

Fuente: Elaboración propia

Como conclusión indico que este capítulo nos da a conocer el problema en general de la investigación sustentándose de manera breve y sintetizada el cual permite tener como base lineal y sustentadora para la formulación del problema, objetivos, hipótesis, asimismo con la justificación y delimitación del estudio.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

A través del desarrollo del presente capítulo tendremos en bien de especificar los pilares sobre la cual basamos nuestro estudio para este Trabajo de Investigación.

Como es sabido, la perspectiva que se tiene sobre la Productividad Laboral ha ido cambiando en el tiempo y se ha ido adaptando a las necesidades de las empresas y su entorno con el fin de lograr los objetivos institucionales.

Sin embargo, en estos últimos tiempos la Productividad Laboral ha reconocido la importancia del rol que juega el factor humano en el cumplimiento de objetivos y llegar al éxito de las instituciones, pero ahora con un mayor énfasis en lograr reconocer su potencial de forma más eficiente en el desarrollo y cumplimiento de las tareas asignadas, para lo cual se tenga las competencias suficientes para lograr el éxito en la empresa y el reconocimiento al personal.

Las empresas u organizaciones se preparan para el presente siglo, se desarrollan en características muy especiales, hablan de eficiencias, productividad y competitividad, y sobre todo mencionan la creación de valor de la empresa hacia su personal o trabajadores como su principal objetivo; el talento humano en este caso es el factor determinante que hace que esto sea posible.

1. Sobre esto último se ha forzado un cambio en la Productividad Laboral, puesto que la simple administración del personal (salarios, beneficios, evaluación, etc.) es lo más relevante para las empresas, de tal forma de reconocer sus competencias de sus profesionales, cuyo reconocimiento permite que los trabajadores agreguen un valor a los productos y a los servicios que brinda, y finalmente es lo que determina que el cliente los premie con su preferencia.

2.1. Marco Teórico de la variable dependiente (Y)

“Productividad Laboral”

2.1.1 Teorías y definiciones

a) Teorías de la variable (Y)

La teoría de la Productividad es la medición del cumplimiento de las actividades en base a resultados en donde se tiene que tener resultados, y se debe de

mejorar y aumentar cada vez más la producción en caso de bienes termina en cumplir con generar la mayor cantidad de productos y en servicios la mejor calidad de servicio, midiendo la capacidad del recurso humano, en base a la fuerza, conocimientos y habilidades, Valle, (Baeza,1991).

Burbano Florez, L. V. (2023). Efecto de la gestión de la calidad sobre la ambidestreza organizativa. Un estudio cuantitativo en la industria agroalimentaria ecológica española.

Por otro lado, las consideraciones teóricas del Goiricelaya(1999), parte la afinación de al invertir en sí mismo, los seres humanos aumentan la capacidad de sus posibilidades, esto quiere decir que cuando el personal cuenta con la estimulación, motivación y la satisfacción de sus acciones, mejora su situación y está directamente relacionada con la productividad laboral, que es realizar de manera efectiva sus actividades generando mayor alcance de sus metas.

Koontz y Wehrich (2004), tiene como teoría que la productividad es la relación insumos- productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella.

b) Definiciones sobre la variable (Y)

Fietman (1994), señala que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por los recursos Humanos, esto se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores. Maquinaria y Equipo. Es fundamental tomar en

cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo. Organización del Trabajo. En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

De acuerdo con la definición de Sharpe (1998) la productividad es la relación entre la producción de bienes y servicios y los insumos de recursos, humanos y no humanos utilizados en el proceso de producción, con la relación generalmente expresada en proporción. Tanto las salidas como las entradas se miden en volúmenes físicos y, por lo tanto, no se ven afectados por cambios de precio. La productividad está relacionada con la utilización de recursos y la creación de valor. Por tanto, una buena productividad es lograda cuando la actividad de la organización y los recursos en el proceso de creación del producto crean valor para obtener un producto. La productividad también puede estar relacionada con la pérdida, que debe eliminarse si la productividad aumenta. Es importante tener en cuenta que la productividad es un concepto relativo y no puede decirse que aumenta o disminuye haciendo tales comparaciones. La productividad depende de las variaciones de la competencia u otros estándares en un momento determinado o de cambio con el tiempo. Un aumento en la productividad puede ser causada por cinco relaciones diferentes de insumos y salidas.

La producción y la entrada aumentan, pero el aumento de la entrada es proporcionalmente menor que el aumento de salida como la producción aumenta mientras que la entrada permanece igual, también la salida aumenta mientras la entrada es reducida, cabe resaltar la salida permanece igual mientras que la entrada disminuye, por otro lado, la producción disminuye mientras que la entrada disminuye aún más.

Robbins (2000), definen productivistas como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios

de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.

Otra definición de productividad fue dada por Sarboland (2016), quien sostiene que la medida de productividad más fácilmente disponible y ampliamente utilizada es la productividad del trabajo, la relación de producción a alguna medida de la entrada de trabajo (empleo u horas). Este término a veces crea confusión en la mente del público en general, ya que puede parecer que implica que el nivel de productividad laboral o la tasa de crecimiento de la productividad del trabajo es atribuible únicamente a los efectos de labor. De hecho, la productividad laboral refleja la influencia de todos los factores que afectan la productividad, incluido el capital, acumulación, cambio técnico y organización de la producción. Mientras que la intensidad del esfuerzo laborales obviamente un factor que afecta la productividad laboral, generalmente es significativamente menos importante que la cantidad de capital de un trabajador tiene que trabajar con o el nivel de tecnología de producción.

El concepto de productividad total o multifactorial se ha desarrollado para medir la contribución de todos factores de producción al crecimiento de la productividad. Las tasas de crecimiento de todos los insumos se ponderan para dar una tasa de crecimiento de los insumos combinados. Las ponderaciones utilizadas para agregar las diferentes tasas de crecimiento de los insumos son en general, la participación de los insumos en los ingresos del valor agregado. El crecimiento de la productividad total de los factores se define como la tasa de crecimiento de la producción menos la tasa de crecimiento de los insumos combinados (al igual que el crecimiento de la productividad laborales igual al crecimiento de la producción menos trabajo crecimiento de insumos).

Como la tasa de crecimiento del stock de capital es generalmente mayor que la del empleo (y por lo tanto ella relación capital / trabajo está aumentando), la tasa de crecimiento de la productividad total de los factores (utilizando el trabajo y el capital como insumos) es generalmente menor que la tasa de crecimiento de la productividad laboral. Esta situación surge del hecho que la tasa de crecimiento de los insumos combinados de capital y trabajo excede a la del trabajo solo. La productividad y la

productividad total del factor son conceptos sumamente útiles. Es incorrecto decir que la productividad total de los factores es una medida de productividad superior o preferida en comparación con la productividad laboral, ya que los dos conceptos tienen propósitos diferentes. (P.24)

2.1.2 Investigaciones aplicadas sobre la variable (Y)

Rodríguez, H (2017) tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal de la Red Huaylas Sur, Lima - Perú, 2016, de la cual se obtuvo la muestra estando conformada por 160 personas y se los instrumentos de recolección, investigación tuvo una metodología de tipo cuantitativa no experimental transversal con un enfoque explicativo los resultados principales que se obtuvo en la presente investigación de un análisis estadístico usando la prueba Chi cuadrado. Finalmente concluye en que el nivel de influencia y relación entre la gestión y desempeño laboral en la Red, es de una relación directa en causa y efecto, dado que la estadística obtenida en la recolección de datos existe un nivel alto de significancia, también, con relación a los indicadores, el estudio demostró una influencia tanto de los procesos de incorporación, capacitación, evaluación e incentivos, los cuales tiene un nivel directo de causa efecto con el desempeño laboral.

Por otro lado, Escobar (2017) tuvo el objetivo de estudiar como la gestión del talento humano se relaciona con la productividad de la empresa Agro empresa en Pastaza, Ecuador; teniendo como sujetos del estudio a 24 trabajadores, contando con una metodología de investigación con un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, obteniendo los resultados primordiales que generando un buen manejo administrativo y con los procedimientos para mejorar la gestión humana utilizó la prueba estadística Chi Cuadrado para encontrar el nivel que establezca a las variables, confirmando la existencia de una relación entre la gestión del talento humano y la productividad en la Agro empresa Unión Libre, donde demostró que llevando una gestión del talento humano en todos los ítems que lo componen mejoran la productividad de las personas. Por ello recomienda que se cumpla con los reglamentos y normas por la empresa del

Misterio de Relaciones Laborales de Ecuador, ya que así compromete a los colaboradores esté al tanto de sus obligaciones.

Para Rodríguez (2016) en su investigación que tuvo como objetivo en determinar como el Gestión del talento humano se relaciona con la productividad laboral en entidad financieras de la ciudad de Tunja, Colombia, teniendo como sujeto a 50 trabajadores de la financiera utilizando una metodología hipotética deductiva , obteniendo los resultados primordiales toándose ítems sobre: análisis, selección, incorporación, formación y entrenamiento, remuneración, evaluación de desempeño e higiene y seguridad. Los resultados que se obtuvieron fueron que en el aspecto de detallar y analizar el cargo. Asimismo, observaron que los puestos de trabajo requieren un perfil ocupacional específico. Los investigadores aseguran que la descripción del puesto adecuadamente le permitirá a la empresa definir las funciones y responsabilidades para lograr cumplir con las metas, añade que es importante tomar criterios de competencias, experiencias, nivel académico y recomendaciones. Por otro lado, menciona que los procesos de reclutamiento, selección e integración son parte activa e importante dentro de la entidad, pues son base del buen desempeño del personal y que se logren los resultados, se obtuvo en la Correlación de Spearman una significancia de 0.000 menor a 0.05 y asciende a un 0.890 de correlación, indicando que la gestión del talento humano se relaciona de manera alta y significativa sobre la productividad laboral.

El investigador Inca (2015) tuvo objetivo de determinar la relación existente entre la Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la municipalidad de Andahuaylas Perú, En la recolección de datos utilizó un cuestionario con una muestra de 104 colaboradores Para esta investigación utilizó una metodología con enfoque cuantitativo con diseño transaccional-correlacional, donde las dimensiones de estudio fueron la selección del personal, capacitación del personal, calidad de trabajo y trabajo en equipo que laboraban en la municipalidad con un rango de tiempo de mes de octubre y noviembre en el año 2015, teniendo resultados primordiales en el procesamiento de resultados se utilizándose el coeficiente de correlación de Spearman, que evidenciaron un valor de 0,819 interpretado como una relación positiva

y con significancia de la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Finalmente, concluyó en que las variables de investigación tienen relación entre sí en la Municipalidad de Andahuaylas, demostrando que, si desarrolla adecuadamente de la gestión, se verá reflejado en los niveles del desempeño laboral.

Por su parte, Cevallos (2013) tuvo como objetivo en determinar incidencias de la gestión del talento humano, en el desempeño en la provincia Agropecuaria de Santa Elena, Guayaquil-Salinas, para las cuales usó como instrumentos de guion una entrevista y el cuestionario, para ello la autora realizó un muestreo aleatorio simple que dio como resultado 51 personas para aplicar la investigación de toda la población directiva provincial Agropecuaria de Santa Elena, considerando una metodología de tipo cuantitativa y cualitativa (mixta), de tipo documental bibliográfica y descriptiva. Resultando mediante la prueba estadística Chi Cuadrado, que proporcionó el nivel de significancia de relación con las variables: gestión del talento humano y el desempeño laboral, asimismo hizo uso de gráficas para la presentación e interpretación de datos. En los resultados, confirmó que la hipótesis planteada lleva a que la gestión de la unidad de recursos humanos incidirá positivamente en el buen desempeño laboral de la dirección provincial Agropecuaria de Santa Elena. Finalmente, concluye en que es indispensable que el personal cuente con los conocimientos y el perfil requerido para el cargo, por otro lado, mencionó que es vital considerar la capacitación al personal para que mejore sus funciones y responsabilidades y por último que el desconocimiento de la estructura organizacional debe erradicarse o disminuir e involucra más al colaborador, todo ello permitirá mejoras positivas en el desempeño laboral.

Aguilar Cubillo, Jorge Allan y Fonseca Sandoval, Edith. (2016). Evaluar los perfiles de puesto de los servidores profesionales nombrados de la sede central del Gobierno Regional de Loreto- Perú, tomando como sujeto de estudio a 66 profesionales nombrados utilizo una metodología descriptivo comparativo, teniendo los principales resultados que da conocer las competencias que se mencionan, constituyendo una variedad de características personales que son deseables en los funcionarios públicos que trabajan para el Régimen de Servicio Civil. Siendo estas

características fundamentales que diferencian al funcionario público con un desempeño adecuado. Asegurando en cierto modo el cumplimiento con las responsabilidades laborales e institucionales, en la realización de las funciones con excelencia, reafirmando el cumplimiento de su función fundamental de servidor público de modo sobresaliente, asegurando el desenvolvimiento y así también el ajuste a sus distintos entornos de modo productivo y exitoso. Por lo cual, se configuran en un grupo de características tipo o referenciales, parámetros, de gran utilidad, con las cuales la comparación y la orientación con los procesos enmarcados con la aceptación de personas, la formación y la capacitación de los funcionarios.

2.2. *Marco Teórico y Estudios de investigaciones aplicadas de las variables independientes*

2.2.1. Marco teórico de la Variable independiente Compromiso Organizacional X1

a) Teorías de la variable independiente X1

Según la teoría de Howard Becker en su artículo: “Notas sobre el concepto de compromiso” (Notes on the concept of commitment), afirma que los compromisos surgen cuando una persona vincula intereses, con una línea de actividad consistente (Becker 1960, 32), además realiza una crítica al concepto de compromiso y menciona las primeras relaciones del compromiso con la organización.

Contamos con otra teoría sobre el compromiso organizacional indicando que es la implicación laboral, término que fue conceptualizado por Lodhal y Kejner en 1965, quienes lo definen como: “...el grado con el que una persona se identifica psicológicamente con su trabajo, o la importancia del trabajo en su autoimagen total” (Lodhal 1965, 24). El compromiso organizacional contiene una fuerza vinculante entre el individuo y la organización, factor que lo diferencia de la implicación laboral.

El compromiso organizacional fue estudiado a profundidad por Mowday, Steers y Porter en 1979, quienes lo conceptualizan como una fuerza relativa que identifica al individuo con la organización, caracterizada por una creencia y aceptación

de las metas y un fuerte deseo de mantener su membresía en la organización, según estos autores, tres factores lo caracterizan (Mowday 1979, 226):

1. Una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización.
2. La voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en nombre de la organización.
3. Un fuerte deseo por mantener la membresía en la organización.

Meyer y Allen en 1997, afirman que, aunque existen variadas definiciones de compromiso, lo común es reflejar al menos tres temas generales: el apego afectivo a la organización, los costos de abandonar la organización y la percepción de sentirse obligado a permanecer en la organización (Meyer y Allen 1991, 63).

Jericó (2008, 74) por su parte manifiesta que el compromiso es el motor para que el profesional aporte lo máximo posible y no se marche a otra compañía, expresa además que la empresa puede desarrollar las capacidades y fortalecer el compromiso de los individuos.

b) Definiciones de la variable independiente X1

Para, Jalbert, Mercedes, (2011) es el involucramiento de la persona con su lugar en donde labora, que tiene la finalidad de mejorar gracias a su capacidad y habilidad la productividad de la empresa para ver la competitividad, que mejora la eficiencia de las actividades, para esto se debe de contar con actitudes por parte del personal con visión de crecimiento profesional

La definición realizada por Maldonado, (2012) indica que es una visión psicológica de los trabajadores de una entidad, actitud hacia las funciones designadas en un proceso de socialización radiando en el comportamiento del recurso humano sobre la organización dependiendo de esta actitud para alcanzar las metas en un menor plazo.

Por otro lado, Peña et al., (2016) como la actitud en el cumplimiento de sus funciones del trabajador para alcanzar las metas trazadas, esto permitirá que una entidad o empresa pueda desarrollarse y desenvolverse de manera efectiva, para el buen funcionamiento de una entidad necesita actividades que sean innovadoras y espontaneas por parte de los empleados debiendo ir más ya de las exigencias.

Como **definiciones** del compromiso organizacional podemos encontrar la Aldana, (2018) definición como el vínculo que tiene el personal con su entidad, producto de las actividades realizadas por el mismo tiempo, pudiendo repercutir en el logro de las metas establecidas en un determinado periodo.

c) Investigaciones aplicadas de la variable independiente X1

Cabe resaltar que, Flores, (2018) que tiene por objetivo en demostrar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Sánchez Carrión, Huacho 2017, Realizado en Huacho- Perú, los sujetos de estudio de acuerdo a la muestra determinada es de 113 colaboradores nombrados de la entidad, utilizando una metodología de tipo aplicada con enfoque mixto, teniendo como resultado principal que el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017, indicando que cuenta con un nivel de significancia de 0.01 con un P-Valor de 0.000 y una correlación positiva considerable de 0.817, también se ha demostrado que por falta de oportunidades de ascensos laborales no cuentan con esa motivación para poder seguir preparándose para poder asumir responsabilidades mayores y así comprometerse de una manera más efectiva.

Finalmente, Fuentes, (2018) con el objetivo de determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01- San Juan de Miraflores-2018, realizado en Lima- Perú, con el sujeto de estudio de 60 trabajadores de la entidad, aplicando una metodología con enfoque cuantitativo, hipotético deductivo, teniendo los principales resultados que el 48.3% de los encuestados percibieron al compromiso organizacional es débil

mientras que el 46.7% indicaron que es moderado y finalmente el 5% percibieron que es fuerte, mientras que para la productividad laboral el 50% de los encuestados indicaron que es deficiente y el otro 50% percibieron como un nivel moderado, finalmente se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral puesto que existe un coeficiente de correlación de 0.367 siendo positiva débil y el p Valor de $0.004 < 0.01$, es decir a mejor compromiso organizacional es mejor el desempeño laboral de los trabajadores

Asimismo, consideramos la investigación de Guerrero, (2019) tiene la finalidad de describir como es el compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un Banco Chiclayo, 2018, realizado en Chiclayo-Perú, teniendo como sujeto de estudio a 35 trabajadores de la empresa, utilizando una metodología con enfoque cuantitativo, siendo una investigación aplicada, obteniendo como resultados primordiales a que indicando que los colaboradores la empresa cuentan con un compromiso medio, tanto afectivo, de continuidad como normativo, siendo ligeramente mayor la puntuación de la dimensión continuidad, que se supondría que los trabajadores sienten poco compromiso por la pocas posibilidades de poder ascender a otros puestos laborales.

Como investigaciones aplicadas empíricas podemos encontrar el estudio de Delgado, (2020) que tiene como objetivo en determinar la relación entre el compromiso organización y estilos de liderazgo de los colaboradores de la Empresa Perú Fire Systems & Security, Lima-2020, realizado en Lima-Perú, contando con una muestra de 30 empleado de la empresa , aplicando una metodología de tipo básica con diseño descriptivo correlacional, obteniendo los siguiente resultados principales, indicando que el 40% de los trabajadores presentan un nivel alto de compromiso organizacional, por otro lado, el 60% indicaron que cuenta con un nivel promedio, por otro lado se logró determinar la relación directa entre el compromiso organizacional y el estilo transformacional de los colaboradores de la empresa alcanzando un confidencie te de correlación de Pearson de $R = 0.328$, demostrando que si trabajan mutuamente logran los objetivos organizacionales, por lo tanto cuando no existe compromiso no se alcanza una productividad adecuada en la empresa.

2.2.2. Marco teórico de la Variable independiente Perfiles Claros De Puestos X2

a) Teorías de la variable independiente X2

Por otro lado, consideramos la teoría de Daft Richard, en su teoría y diseño organizacional indica que el perfil de puesto es parte de una organización, determinando las funciones y actividades diseñadas para alcanzar las metas de la empresa, conocida también como manual de funciones siendo parte del diseño organizacional.

Se ha considerado la teoría de la organización del Frischknecht, (1971) dentro de su teoría organizacional indica que los perfiles de los profesionales de la empresa deben de ser claros para sostener las funciones que necesitan desenvolverse para cumplir los objetivos de la organización, se necesita de personal con las capacidades y habilidades necesarias para que funcione de manera efectiva la empresa.

Podemos encontrar a la teoría de la acción humana en las organizaciones: funciones del personal López, J.A, (1991) indicando que durante la formación de una organización crea puestos el cual es necesario para el rubor de la empresa en ese sentido necesitan de tener de manera clara los perfiles claros de los puestos con la finalidad de determinar qué tipo de profesional o personal va asumir las funciones que son necesarias para alcanzar las metas u objetivos que cuenta la empresa, para esto se tiene que determinar de manera clara en un documento de gestión las actividades de manera clara y evaluada a realizar.

b) También podemos contar con la teoría general de la administración indicado por Chiavenato, I., & Sacristán, P., (2014) los perfiles de cargos es una política que se genera a partir de la necesidad de acciones a realizar en un determinado objetivo de una empresa, estos perfiles deben de contener todas las funciones necesarias para enfrentar problemas y resolverlos en base al control de las actividades, esto partió por el desconocimiento de las funciones en una organización a partir de ahí se

comenzó a realizar documentos de gestión para poder determinar las políticas institucionales. **Definiciones de la variable independiente X2**

El perfil claro debe de incluir en primer paso en un proceso de selección es la elaboración del perfil del puesto. Esta información que incluye las características generales y específicas de cada puesto: funciones principales, funciones accesorias, habilidades, idiomas, experiencia, formación académica, capacitación específica para el cargo, destrezas, es la información más relevante y va a determinar los pasos a seguir, el tipo de pruebas a aplicar, tipo de entrevista y la designación de las personas que conducirán el proceso, Alcalá (2013).

También como definición podemos indicar que el Perfil de Puesto debe elaborarse en base a las funciones que va a cumplir el trabajador, con quienes va a interactuar (usuarios internos o externos), información a manejar. La información del perfil debe realizarse en función al puesto y no en función a personas; valorar experiencia, habilidades (profesional – técnico). En el supuesto que el cargo requiera de experiencia y este es asumido por alguien que no la acredite, los resultados negativos se pondrán de manifiesto de inmediato por un trabajo deficientemente realizado, lo que conlleva a incumplimiento de metas y desmotivación del resto del personal del área. De igual manera una persona muy calificada para un cargo, tampoco aporta soluciones en un puesto para el cual se encuentra sobre calificado, porque se siente subvalorado, descontento y sus aspiraciones siempre estarán puestas en otras plazas que cubran mejor sus expectativas. En la actualidad, la elaboración de Perfiles de Puesto para las entidades que forman parte de la administración pública, es un trabajo que debe realizarse tomando como base de la Directiva N° 001-2016-SERVIR/GDSRH – “Normas para Gestión del Proceso de Diseño de Puestos y Formulación del Manual de Perfiles de Puestos”.

Como definición sobre el perfil de puesto se da a los requisitos y necesidades que se establecen para que una persona cumpla a satisfacción una labor determinada dentro de una organización. La revolución industrial que se inicia en Europa en el siglo XVIII es el primer antecedente que se tiene de la división y especialización del trabajo; y fue muchos años después que se llegó a observar que los errores de la cadena de

producción no eran sólo errores de máquinas sino de los trabajadores; había pues necesidad de encontrar recursos adecuados. En la actualidad esta necesidad de encontrar el recurso adecuado está generada por los cambios que se vienen dando en las organizaciones Irazo, Enguídanos María, (2017)

También, SERVIR, (2021) indica que es una información que está estructurada respecto a la ubicación de los puestos dentro de una estructura organizacional, que tiene misión, funciones, también los requisitos que demanda para que un personal pueda desenvolverse y conducir y desempeñarse de manera adecuada.

c) Investigaciones aplicadas de la variable independiente X2

Finalmente para esta variable independiente se ha considerado a Gómez, Gómez Dorys, (2013) el objetivo general de esta investigación es identificar las técnicas para la elaboración de perfiles de puesto de trabajo basados en competencia funcionales y comportamentales para orientar el direccionamiento del recurso humano, Elaborado en Bogotá, la muestra en objeto son los documentos de gestión de la entidad, aplicando una metodología de tipo de estudio documental siendo un método diagnóstico exploratorio, obteniendo el resultado de que es indispensable que la empresa desarrollen e incorporen nuevas estrategias administrativas que permitan ser competitivas y por otra parte que los trabajadores se preparen constantemente, ya que se ha demostrado que más de la mitad de los profesionales de la entidad no tiene mayor capacidad a las funciones que se les da, asimismo la falta de herramientas para poder aplicar en la entidad es muy ineficiente pues no existe para poder selección personal de acuerdo al perfil que requiere las funciones.

Asimismo, Reategui, (2017) su investigación tiene por finalidad evaluar los perfiles de puestos de los servidores profesionales nombrados de Sede Central del Gobierno Regional de Loreto, estudio realizado en Loreto- Perú, tomando como sujeto de estudio a 66 personal nombrado de la entidad, la metodología aplicada es de tipo descriptivo comparativo de diseño no experimental, en donde su resultado indica que se ha demostrado que los perfiles de los profesionales de la entidad no se encuentran alineados al Manual Normativo de Cargos ni al Manual de Organización y Funciones,

en donde cuenta con instrumento de gestión donde se detallan o describen perfiles de puestos que no son claros y no tiene un procedimiento de reclutamiento y selección de personal.

Cabe resaltar que García, (2017) en su investigación tiene por objetivo es conocer la relación entre el cumplimiento de los perfiles de puesto y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del centro médico universitario de la Universidad Nacional San Martín-2016, realizado en San Martín Perú, su población de estudio es un total de 24 personas, y su metodología de investigación es no experimental con diseño descriptivo correlacional, obteniendo como resultados primordiales que del 100% el 50% no cumple el perfil de puesto en la organización y que el nivel de desempeño laboral fue de un 79.2%, indicando que existe relación entre el cumplimiento de perfiles de puesto con el desempeño laboral.

Por otro lado, Mejía, (2019) investigación que tiene por objetivo en determinar si la implementación del modelo de gestión de personal por competencias a través de perfiles de puesto, impacta de manera significativa en el proceso de selección y en el posterior desempleo de los colaboradores que se integren en el SAT, realizado en Lima- Perú, con sujetos de estudio de 196 trabajadores de la entidad, aplicando una metodología correlacional con diseño no experimental con un enfoque mixto, contando como resultados principales en que indicando que a pesar que el Tau b de Kendall fue positiva de 0.35 entre la variable independiente perfil de puestos y la variable dependientes evaluación del desempeño , la correlación es considerada como baja, según la baremación que se realizó por lo que no logra una significación estadística importante, esto debido a que no se encuentran actualizadas los perfiles de puesto que tiene esta dependencia en ese sentido el personal que ingresa no cuenta con todo los conocimientos necesarios para poder alcanzar sus objetivos laborales.

Para sustentar la variable independiente perfiles claros de puestos contamos con la investigación de Cortelezzi, (2021) que tiene como objetivo en analizar la influencia de los puestos en la adecuada selección del personal de la universidad privada, realizado en Lima- Perú, se tiene con como sujeto de estudio a 20 personas del área de administración y recursos humanos, aplico una metodología de tipo

descriptivo con enfoque cualitativo, los resultados más resaltantes de esta investigación aplicada fue que encontró que las calificaciones de los profesionales indicaron que manejan el Excel siendo importante para la elaboración de informes y cuadros, también que el perfil de puesto en el área de atención a los docentes no está enmarcado en las competencias, contrastando esto a través de la entrevista donde pudo identificar las funciones, toma de decisiones y responsabilidades.

2.2.3. Marco teórico de la Variable independiente Igualdad De Oportunidades X3

a) Teorías de la Variable independiente X3

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966 y ratificado por 167 estados, fue aprobado por el Perú mediante Decreto Ley N° 22128 el 28 de marzo de 1978, vigente desde el 28 de julio de 1978, que dispone el compromiso de los Estados Partes del Pacto de garantizar a hombres y mujeres la igualdad de goce de todos los derechos civiles y políticos enunciados en el mismo. El Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos firmado por el Perú el 11 de agosto de 1977 y ratificado el 3 de octubre de 1980.

En términos de compromiso político con la igualdad de género, el Estado peruano adoptó en el año 2002, el Acuerdo Nacional, cuya décimo primera política de Estado establece la promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminación.

La Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, Ley 28983, publicada el 16 de marzo de 2007. Dicha ley tiene por objeto establecer el marco normativo, institucional y de políticas públicas en el ámbito nacional, regional y local, para garantizar a mujeres y hombres el ejercicio de sus derechos a la igualdad, dignidad, libre desarrollo, bienestar y autonomía, impidiendo la discriminación en todas las esferas de su vida, pública y privada, propendiendo a la plena igualdad.

Como teoría se cuenta con Montero, (2015) indica que mediante un estandarte de ambos bandos en cierta circunstancia se adhieran a una sola idea con la finalidad

de alcanzar un objetivo o meta o se cumpla con los derechos fundamentales del ser humano, teniendo a este en varios planos como en lo político, social, económico, educativo, siendo una teoría política contemporánea que garantiza la justicia.

b) Definiciones de la variable independiente X3

Como definiciones podemos contar con, Mendoza, (2021) es el trato de manera igualitario para dar la oportunidad laboral a una persona, sin discriminar su sexo u su capacidad, siendo un derecho humano fundamental y esencial para que todas las personas accedan al mundo laboral en la igualdad de condiciones desarrollando plenamente su potencial y beneficiarse de su esfuerzo en función al mérito.

Por otro lado, contamos con la definición de Chávez, (2020) que manifiesta que es la situación perfecta que cada persona tiene sobre las mismas opciones a acceder a un puesto laboral en base a su perfil profesional el cual tiene que está cualificada, sin que su raza, edad o su sexo importen, ya que esto no tiene que ver en nada con el desempleo laboral en sus actividades.

Cabe resaltar que Mérida, (2016) define a la igual de trato como la protección de los derechos civiles de los trabajadores, proporcionando a todos los que cumplan y según al mérito la oportunidad laboral siendo este un acceso equitativo a los beneficios empresariales como el seguro acción para discapacitados, compensación, ascensos y responsabilidades laborales.

Asimismo, Sherrie, (2016) define como el acceso de manera equitativa a los beneficios empresariales o institucionales, en base al perfil y cumplimiento de las capacidades requeridas para poder realizar las acciones o funciones que son necesarias en un organismo.

c) Investigaciones aplicadas de la variable independiente X3

Para la variable de investigación igualdad de oportunidades contamos con Maldonado S., (2006) que tiene como objeto en conocer más allá de la igualdad de

oportunidades en el Perú, Realizado en Perú el sujeto de estudio son documentos normativos del Perú y la metodología presentada es descriptiva exploratoria, teniendo como resultados que existe un margen de variables de esfuerzo como la predisposición para asumir riesgos, , el trabajo duro y la capacidad de profesionalismo que cuenta, sin embargo los favores están por encima de grados y títulos que puede contar una persona, o hasta las mismas habilidades están por demás cuando se tiene enfrente este mal que ha ido año tras año perjudicando en todo los aspecto en las entidades públicas.

Las investigación aplicadas que se consideraron en la presente variable y que tiene relación con la variable dependientes es la de Barzola, (2021) su investigación tiene por objetivo general en determinar la percepción de igualdad de oportunidades de genero de los colaboradores hombres y mujeres de una universidad privada, Desarrollado en Huancayo- Perú, el sujeto de estudio es de 255 personas divididas de manera aleatoria simple en Huancayo, Arequipa ,Cusco y Lima, aplico un método científico general y el método descriptivo como particular de tipo aplicada con alcance exploratoria descriptiva de diseño no experimental comparativa, obteniendo el resultado que indica que el 66% opina a favor o que percibe que en la institución existe igualdad de oportunidades de género, mientras que el 7% opina favorable, por otro lado indican que a pesar de que cuentan con todas las capacidades en muchas oportunidades las autoridades prefieren dar la oportunidad a sus allegando sin ninguna clase de evaluación.

Asimismo, Quispe (2016) que tiene por objetivo en analizar los factores determinantes de la desigualdad de ingresos laborales en Bolivia, realizado en La Paz Bolivia, el sujeto de estudio son 106 personas en donde su método de investigación es deductivo con un diseño descriptivo correlacional causal, obteniendo el siguiente resultado indicando que durante los últimos años el salario para los hombres y mujeres ha tenido un 43.3% de disminución, en ese sentido se ha ido generando esa igualdad entre los hombres y mujeres puesto antes había como una diferencia por la misma situación de fuerza y no de capacidad.

Cabe resaltar que se cuenta con la investigación Marrugo, (2017) el objetivo de la investigación fue en conocer como es el género, desigualdad y trabajo: un enfoque desde la responsabilidad social, trabajo realizado en Salamanca, el objeto de estudio son documentos, la metodología es exploratorio no experimental, teniendo como resultado, se pudo observar que las mujeres con respecto al empleo y la ocupación no se han eliminado del todo las desigualdades puesto que las cifras hablan por si misma, y es necesario de un rol activo de otros actores sociales partiendo del lugar de estas las desigualdades en el mercado de trabajo y las escuelas e institucional además el control de la administración pública, en donde también la crisis económicas ha hecho que prioricen a personal y muchas veces en las entidades del estado solo se quedaron con personas de su entorno y no por las capacidades.

Por otro lado, consideramos a Gaete, (2019) como objetivo general tiene en explorar la relación entre la percepción de equidad de género, con el equilibrio-trabajo-familia y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa vitivinícola maule, realizado en Talca- Chile, el sujeto de estudio son 186 trabajadores de la empresa, aplicando un método de estudio con diseño correlacional y descriptivo de tipo transversal no experimental, llego al siguiente resultado se hayo que existe relación baja entre la equidad de género con el equilibrio trabajo-familia y la satisfacción laboral puesto que resulto el coeficiente de correlación de Pearson $R=0.214$ aceptando la hipótesis establecida, indicando que las mujeres con hijos tienen menos posibilidades por motivos a que cuentan con problemas en tiempo y otras actividades el cual genera una desigualdad y machismo.

2.2.4. Marco teórico de la Variable independiente Ascensos Laborales X4

a) Teorías de la variable independiente X4

Asimismo, la teoría pirámide de Maslow dado por Abraham Maslow, indicando que es una teoría psicológica sobre la motivación humana (...) siendo parte el ascenso laboral del reconocimiento del trabajo personal que se relaciona con el autoestima y autorrealización, sintiendo la satisfacción personal mediante el desarrollo de su potencial en una actividad.

Por otro lado, también la teoría de Frederick Herzberg indica que los ascensos laborales es parte de los factores motivacionales intrínsecos, estando relacionados con la satisfacción al cargo y con la naturaleza en las tareas que el individuo ejecuta, involucrando el crecimiento y desarrollo personal, profesional que permite que el profesional o trabajadores se desarrolle de manera efectiva en sus funciones

La teoría llamado principio de Peter de Laurence J. Perter, (1960) fue una propuesta presentada en la década de los 60 por el autor que afirmaba que según jerarquía todo trabajador tiende a ascender hasta su nivel de incompetencia.

b) Definiciones de la variable independiente X4

“Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción” define al ascenso laboral por Werther, Jr. & Keit D., (2008).

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral, definido por Cruz, (2008)

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas, Robbins, (2005) siendo el ascenso laboral parte de la satisfacción laboral ya que un personal que se encuentra realizado profesionalmente y que sienta que realiza lo que se especializo o cuenta con las capacidades puede generar mayor desempeño.

También Mendoza C. J., (2016) es la acción de situar a un trabajador en un nivel más de sus funciones por su desempeño y cumplimiento del perfil, siendo parte

de la motivación para que el recurso humano se sienta satisfecho en sus vida personal y profesional.

c) Investigaciones aplicadas de la variable independiente X4.

Asimismo, Grueso, (2010) tiene como objetivo dar a conocer la implementación de buenas prácticas de promoción de personal y compromiso con la organización, realizado en Cali Colombia, el sujeto de estudio fueron 425 empleados vinculados a tres organizaciones de la ciudad de Cali, observando que durante ese periodo en evaluación no existió ascensos puesto que no existe políticas o lineamiento que permitan conocer el lineamiento para poder realizarse perdiendo la empresa una cantidad considerable por motivos a que al personal no solo se le debe de motivar salarialmente si no también dándoles mejores oportunidades para que puedan desarrollarse en el ámbito de sus conocimientos.

Para la presente variable se ha encontrado pocos estudios relacionados con el tema siendo el de (Villamar, 2011) que tiene como objetivo proponer un programa en el que los trabajadores de nivel operativo tengan la oportunidad de ascenso a jefaturas de departamento para los empleado de nivel operativo, Realizado en México, el objeto de estudio son los documentos de gestión de la empresa ISSSTE, aplicando una metodología descriptiva con diseño no experimental, llegando al siguiente resultado concluye que no existe documento de gestión que permita conocer el procedimiento por el cual se pueda ascender al personal en donde no permite la elección del personal profesionista a los puestos de alto nivel, esto genera desmotivación en el personal que cuenta con las capacidades y profesionalismos que puedan asumir los cargos jefaturas de la empresa en ese sentido se podría tener un bajo desempeño laboral.

Por otro lado, Fernández, (2011) tiene el objetivo de presentar un modelo para el proceso de ascensos del personal administrativo de las instituciones centralizadas del organismo ejecutivo comprendido dentro del sistema del servicio civil de Guatemala, realizado en Guatemala, objeto de estudio son los documentos de gestión de la entidad, aplicando una metodología descriptiva, se tiene como resultado que se

ha detectado que unas de las principales causas que limitan el desarrollo de los procesos de ascensos de los servidores públicos es la falta de lineamientos y políticas que especifiquen la realización del procedimiento, asimismo la evaluación de credenciales no permite tener elementos de juicio que proporcionan las pruebas competitivas para determinar la idoneidad de los candidatos.

2.2.5. Marco teórico de la Variable independiente Cumplimiento de Objetivos X5

a) Teorías de la variable independiente X5

Contamos con la teoría de Locke el establecimiento de metas y objetivos se relaciona muy directamente con el cumplimiento de objetivos puesto que se supone las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo siendo la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el desarrollo para realizar las tareas.

Asimismo, la teoría motivacional de las metas de logro que se basa principalmente en que el individuo es percibido como un organismo intencional que tiene que dirigirse a los objetivos hacia una meta que opera de forma racional, consiguiéndose con el esfuerzo para demostrar la competencia y habilidad en los contextos de logro.

b) Definiciones de la variable independiente X5

Por su parte, Hitt, Black & Porter (2006) nos explican que, la administración (APO) es un tipo específico de proceso para establecer metas, similar al SMART. De acuerdo con la investigación los sistemas de administración demuestran claramente que apoya el sistema y participa en él. En la administración por objetivo, las metas requieren de marcos de tiempos específico, y es necesario su evaluación y revisión periódica. Con base en tales revisiones, el desempeño del subordinado mejora de acuerdo con la calidad de la retroalimentación que se le da. Los individuos necesitan saber si lo que están haciendo queda dentro o fuera del objetivo propuesto, con la finalidad de saber cuándo mantener su comportamiento y cuándo ajustarlo (p.291). De

acuerdo Hitt, (2006), En la administración por objetivo es necesario que las metas se encuentren claras y específicas para que se manejen una adecuada comunicación con los empleados y los supervisores para lograr el cumplimiento del propósito en común.

Asimismo, Mendoza (2011) la administración por objetivo se enfoca en la planeación, centralmente en los objetivos. La APO se encuentra orientado a un estilo de la gerencia en base a los resultados. La administración por objetivos se basa en la planeación, específicamente en los objetivos, que le imprimen el sello a esta manera de administrar. Fue planteada como alternativa a la actitud centrada en el costo, dominante en el esquema clásico en beneficio de un comportamiento gerencial orientado a la eficacia (resultados).

Cabe resaltar, Mendoza (2011) Señala, existen diversos pasos dentro de la administración por objetivo y estos son: que involucran a la planeación para mejorar las competencias, los cuales son: La evaluación, el cual se realizó en base a los resultados que se obtuvieron tras haber adoptado dichos objetivos y mediante a esto se maneja un monitoreo de las tareas realizadas.

El cumplimiento de objetivos, se define en la administración por objetivos que se enfoca en el desarrollo organizacional de una empresa a través de un mejor control de sus áreas, una mejor comunicación y evaluación hacia los colaboradores sobre las metas trazadas para que toda la organización se encamine en un fin en común, para entender la administración por objetivo citamos a Alles (2012), y lo define como una, practica organizacional por la cual se definen los objetivos globales de la organización en su conjunto, los cuales, luego, se abren por áreas hasta llegar a determinados objetivos para cada uno de los colaboradores [...]. Forma parte de la evaluación por desempeño, al medirlo sobre la base del cumplimiento de metas fijadas, mediante un cumplimiento entre el colaborador y la organización. (p.50)

Por otro lado, Alles (2012) indica, que dentro la administración por objetivo se visualizan los objetivos globales que luego se dividen por áreas de la organización para luego ser comunicadas para cada colaborador, el cual su desempeño laboral es

medido por un supervisor y de acuerdo a dichos resultados se le atribuía un incentivo a través de una motivación cuantitativa o cualitativa.

c) Investigaciones aplicadas de la variable independiente X5

También en la investigación de Valenzuela, (2017) tenía por objetivo en Determinar el nivel de desempeño laboral en el cumplimiento de objetivos de los responsables técnicos en las obras públicas de la provincia de Huaraz – 2017, realizado en Huaraz- Perú, se aplicó una metodología correlacional causal, alcanzado el siguiente resultado El nivel de desempeño de los responsables técnicos de las obras de la provincia de Huaraz es sobresaliente de los cuales siempre cumplen con los objetivos, por otro lado e rechaza la hipótesis nula, al haberse obtenido un valor mayor que el valor teórico : $X^2_c = 17.219 > X^2_t = 3.84$ (p-valor < 0,05), lo cual implica, que existe suficiente evidencia a un nivel de significancia del 5%, para afirmar que el desempeño laboral de los técnicos influye significativamente en el cumplimiento de los objetivos de las obras publicas de la provincia de Huaraz. – 2017.

Podemos considerar a la investigación de Castillo, (2020) el objetivo general es en analizar los factores de existo que permiten a cinco municipalidades tipo B de la provincia de Arequipa para cumplir con las metas del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal y acceder a mayores recursos, Realizado en Arequipa-Perú, el sujeto de estudio son 500 personal, utilizo una metodología aplicada, teniendo el siguiente resultado que en donde recomiendan al MEF, que no debe de disminuir los recursos del programa por cuando es una forma o mecanismo especial para los gobierno locales de acceder a mayores recursos financieros, teniendo que contar con buenos profesionales para que ayuden a alcanzar los objetivos institucionales.

Asimismo, Arriaga, (2018) su objetivo general es Establecer la incidencia del cumplimiento de metas de recaudación en la ejecución presupuestal de los servicios de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de San Martin, periodo 2014 – 2017, realizado en san Martin Perú, la muestra está constituida con los documentos relacionados al cumplimiento de metas, por otro lado se aplicó una metodología de tipo no experimental, en donde se obtuvo el siguiente resultado que el cumplimiento

de metas de recaudación no incide en la ejecución presupuestal en los servicios de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de San Martín, puesto que a partir de la aplicación de la prueba estadística de Pearson; se evidenció que la significancia bilateral obtenida fue mayor al margen de error 0.05 (0,627); infiriendo de esta forma el rechazo de la H_0 . Además de ello se observó que el coeficiente de correlación obtenido fue 0,373.

Cabe resaltar, que Tapia (2020) menciona que el principal objetivo es evaluar el cumplimiento de las metas del plan de incentivos como instrumento del presupuesto por resultados y su incidencia en la mejora de la gestión y modernización municipal de la municipalidad distrital de Macarí, Periodo 2018, realizado en Macarí- Perú, el sujeto de estudio 15 servidores, la metodología aplicada con deductivo analítico, los resultados se ha observado que el cumplimiento de metas es de acuerdo al manejo de recurso humano, en donde tiene que contar con objetivos claros para poder determinar las funciones y lograr las metas, de esto depende que exista también un adecuado desempeño laboral.

2.3. Hipótesis Operativas

De acuerdo con el alcance explicativo de la investigación, el sistema de hipótesis se plantea como:

H1. El compromiso organizacional del personal es un factor que impacta estadísticamente en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.

H2. Tener Perfiles claros de Puestos es un factor que inciden estadísticamente en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.

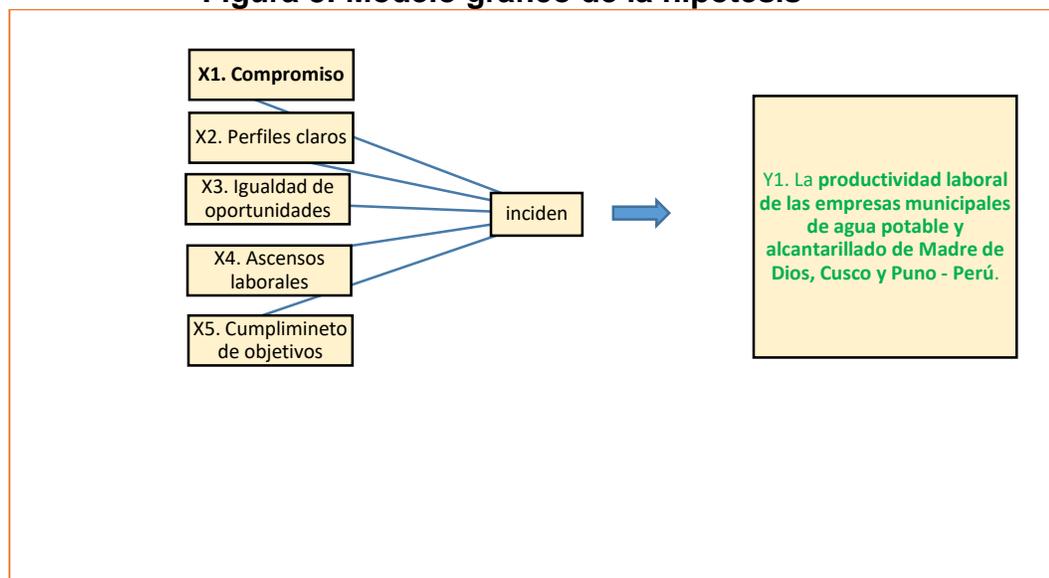
H3. La Igualdad de oportunidades es un factor que inciden estadísticamente en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.

H4. Los Ascensos laborales es un factor que inciden estadísticamente en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de los de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.

H5. El cumplimiento de objetivos es un factor que impacta estadísticamente en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.

2.3.1. Modelo Gráfico de la Hipótesis

Figura 8: Modelo grafico de la hipótesis



Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Modelo de relaciones teóricas con las hipótesis

REFERENCIA (AUTOR, AÑO)	PRODUCTIVIDAD LABORAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	PERFILES CLAROS DE PUESTOS	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	ASENSOS LABORALES	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
(Levitan, 1984).	X	X				
(Koontz y Wehrich, 2003)	X	X				
(Delgado, 2012)	X	X				
(Colquitt et al., 2007)	X		X			
(Eslami et al.,2012)	X		X			
Porter et al. (1974, en Eslami et al, 2012)	X		X			
(Spencer & Spencer,1993)	X			X		
(Chiavenato,2007)	X			X		
(Coopers y Lybrand, 1996)	X			X		
(Valcárcel 1994, 1)	X				X	
(Campbell, 2002)	X				X	
(Ricoeur, 2008)	X				X	
(Gary Dessler, 2001)	X					X
(Stuardo, 1968)	X					X
Edward P. Lazear y Michael Gibbs (2011)	X					X
(Roberto Hernández Sampieri,1994)	X					X
(Álvarez, C,1997)	X					X
(Harold Koontz,2011)	X					X

Nota. Elaboración propia

Se concluye que se ha desarrollado el marco teórico con los principales definiciones, teorías e investigaciones aplicadas para poder proponer las hipótesis y sustentar el trabajo de investigación donde se ha tomado como referencia a investigadores de realce, esto ha generado que se tenga también un modelo de relaciones teóricas con las hipótesis entre las variables de estudio.

CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En el presente capítulo de la investigación se dará a conocer el tipo y el diseño de la investigación. Se presenta la Operacionalización de las variables, los instrumentos de la investigación como la fiabilidad. Por otro lado, se establece el cálculo del tamaño de la muestra, los sujetos de estudio y el método de análisis estadístico. En la presente investigación y apartado mediante una prueba piloto se tendrá de manera preliminar el Alfa de Cronbach para cada variable dependiente e independiente. Generándose por medio del paquete estadístico SPSS *Statistics* 24. Durante el desarrollo de este capítulo se dan a conocer de manera explicativa los enfoques, el modelo de la investigación.

3.1. Tipo y diseño de la investigación

En este apartado presentamos el tipo y diseño de la investigación que es un punto clave para poder desarrollar el trabajo.

3.1.1 Tipo de investigación

En la presente investigación se ha tomado como enfoque a lo cuantitativo, porque se utilizará herramientas a nivel numéricos con las descripciones y análisis basados en un modelo hipotético deductivo, por las propuestas de hipótesis que se tiene en la investigación siendo las siguientes razones:

El tipo de investigación es descriptivo correlacional. por qué en primera instancia se descriptiva las respuestas obtenidas por los instrumentos de la investigación para luego mediante las pruebas de hipótesis buscar las correlaciones o en qué punto se relacionan la variable dependiente con las independientes, entre los factores de la administración de la administración de los recursos en la mejora de la productividad laboral, Sharpe (1998) presenta una investigación en su artículo en donde en primera instancia describe para luego correlacionarlo, Sarboland (2012) de igual manera el estudio tiene como alcance un estudio correlacional de corte transversal.

Al contar con las hipótesis nos permite conocer las posibles causas que están generando la problemática descrita pudiendo dar alternativas de solución mediante las recomendaciones (Segovia, 2014), en una gran parte de los estudios que se tomaron como referencia muestran un método de estudio correlacional, Robbins y Coulter (2000) sostuvo un estudio correlacional explicativo en donde este se asimila a nuestra investigación el cual esta referenciado en el marco teórico.

También es explicativa se centra en comprender las causas o razones subyacentes de un fenómeno o evento, el objetivo principal es identificar las relaciones causales entre variables y explicar por qué ocurre un determinado fenómeno. (Segovia, 2014).

3.1.2 Diseño de la Investigación

Para la presente investigación se tomó en cuenta al diseño **No Experimental** de Corte transversal, ya que no se va a manipular las variables solo se observarán y se darán a conocer en su estado habitual o en donde se encontró (Creswell, 2009). Y se tomó en cuenta a la parte transversal porque los instrumentos que se tiene se aplicó en un determinado periodo, para obtener los resultados.

3.2. Métodos de recolección de datos

La recolección de datos es parte fundamental en la investigación empírica. En este apartado se describe la elaboración del instrumento con base en la revisión bibliográfica. Así mismo se lleva a cabo la Operacionalización las variables, validez y fiabilidad del instrumento. Finalmente se establecerá el método de la recolección de la información que se obtendrá del cuestionario.

3.2.1 Elaboración del instrumento

El instrumento se elaboró con base en el marco teórico. Una vez elaborado se aplicó a una prueba piloto con la finalidad de observar el comportamiento del modelo y medir las variables. La encuesta en principio fue de 30 preguntas (ítems), la cual se presenta en el Anexo 1. Estuvo dividida en 7 apartados; el primero el de la variable dependiente (PL), del 2 al 6to sobre las variables independientes (CO, PP, IO, AL y

COB), y el último apartado estuvo integrado por 5 preguntas relativas a aspectos demográficos. Al concluir el proceso de la confiabilidad y la validez, el instrumento quedo constituido por los mismos 30 ítems.

Para el apartado 1 a 6 se seleccionó como respuestas la escala de Likert. Dicha escala fue presentada por Rensis Likert (1932), con el propósito de evaluar enunciados, preguntas, reactivos o ítems, bajo una escala psicométrica que pudiera variar entre 5, 7, 9 o 10 puntos de valor, dependiendo lo que se deseaba evaluar. La elección de la escala y los valores dependen del tema y los objetivos del investigador. Hartely (2014) sugiere la adaptación de la escala e ítems de acuerdo con el contexto de la investigación. Para efectos de esta investigación se estableció la escala de Likert de 5 puntos. Las respuestas podrán ser contestadas con:

- 1.- Nunca,
- 2.- Escasas veces,
- 3.- Ocasionalmente,
- 4.- Frecuentemente,
- 5.- Siempre,

El instrumento fue diseñado para preguntar a Gerentes, Jefe de Personal y Jefes de las Áreas, acerca de la administración de recursos humanos y la productividad laboral. A continuación, en el Anexo 1 se presenta la conformación inicial y final del instrumento, tomándose los ítems de los diferentes autores que se menciona en la tabla 2 sobre la operacionalización de las variables.

3.2.2 Operacionalización de las variables de la hipótesis

Según Mendoza-Gómez & Garza (2009) la operacionalización es el proceso en el que se materializan los conceptos y definiciones abstractas de las variables en mediciones observables de la realidad y se convierten en ítems o indicadores que integran constructos. Para ello se establece la definición conceptual de cada variable,

así como la definición operacional con los indicadores que ayudarán a la medición empírica (Throne, 2012). En la tabla 2, se presentan las definiciones de las variables de estudio, con los ítems que se desprenden de dicha definición. Y darán la pauta para probar el modelo propuesto. La última columna de la tabla hace referencia a la fuente de los ítems. Es importante mencionar que la integración de los ítems seleccionados de cada constructo se realizó con base en los estudios empíricos previamente encontrados.

Tabla 2: Operacionalización de las variables

Tipo de Variable	Definición	Ítems		Autor, escala y α
Dependiente				
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Una definición común de la productividad es la que la refiere como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado (Levitan, 1984).	PL1	consideras que se tiene un adecuado resultado al utilizar los recursos humanos	Se adaptó el ítem en base a la investigación de (Levitan, 1984) contando con una escala de Likert 1-5 obteniendo un alfa de Cronbach 0.73, asimismo similar es la investigación de koontz y Wehrich (2003) utilizando la misma escala al igual que Delgado (2012) 0.81
		PL2	se evalúa el cumplimiento de las tareas asignadas al personal	
	PL3	Se considera Ud. una persona productiva		
	PL4	Cree que se debería capacitar para mejorar la productividad		
	PL5	Usted considera cuál es el nivel de productividad de la Empresa		
	Todo aquello que la persona logra en el trabajo. Delgado (2012)			
Independiente				
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	se define como el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización. Este compromiso ejerce influencia en el hecho de que un trabajador se quede en el trabajo (retención) o bien, se vaya (rotación). Colquitt et al. (2007)	CO1	usted siente que el personal de la empresa, siente los problemas de esta organización como fueran los suyos	Se tomaron ítems del artículo de Colquitt et al. (2007) adaptándolo a la investigación en donde se observó que la escala de Likert es del 1-5, de igual forma se referencia a Eslami et al., (2012) y Porter et al. (1974, en Eslami et al., 2012) teniendo similar propuesta en los ítems y escala con un alfa de Cronbach de 0.893
	Es un estado psicológico o un estado mental que lleva a los individuos a tomar un curso de acción relevante para uno o más objetivos y a persistir en dicho curso de acción correcto, siempre y cuando los valores morales que parten de la cultura estén debidamente enraizados en la persona. Eslami et al., (2012)	CO2	Siente usted, que el personal, se siente emocionalmente ligado con la entidad	
		CO3	Siente usted, que el personal tiene a la empresa como parte de sus vida y se sentiría afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabaja ahora.	
	El compromiso organizacional se define como una fuerte creencia y aceptación de las metas organizacionales, deseos de esforzarse por alcanzarlas y deseos de mantenerse como miembro de la organización. Porter et al. (1974, en Eslami et al., 2012)	CO4	se sentiría culpable si deja la organización ahora	
		CO5	Usted se sentiría culpable si deja la organización ahora	
PERFILES CLAROS DE PUESTOS	Los perfiles son el núcleo o punto de partida de la administración de recursos humanos por competencias. (Spencer & Spencer, 1993)	PP1	Cuáles son las competencias organizacionales que deben evidenciar todos los trabajadores de la empresa	Se adaptaron los ítems de este apartado en base a (Spencer & Spencer, 1993) contando con una escala de Likert 1-5 con un alfa de cronbach de 0.952 similar al del autor Chiavenato (2007) (Coopers y Lybrand, 1996).
		PP2	Cuáles son los ámbitos de valoración de cargos en la empresa	
	El concepto de puesto se basa en las nociones de tarea, obligación y función. Chiavenato (2007)	PP3	Cree usted, que se debe tener en cuenta en una descripción puesto para ocupar un cargo	
		PP4	Cree usted, que se debe tener en cuenta la descripción y análisis de puesto para una mejor productividad laboral	
	Es un proceso sistemático de estudio que permite concretar y reflejar documentalmente la naturaleza, contenido y alcance de	PP5	se debe de determinación de las competencias claves para ocupar un cargo	

	cada posición funcional de la organización. (Coopers y Lybrand, 1996)			
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	la igualdad es un supuesto inseparable de la moral, que reconoce a la igualdad como la dinámica misma del ser moral. (Valcárcel 1994, 1)	IO1	Procesos de selección y contratación	Se adaptaron los ítems de acuerdo a la referencia de (Valcárcel 1994, 1) en donde trabajo una escala Likert 1-5 obteniendo un alfa de cron Bach de 0.852 al igual la investigación de Campbell (2002) y (Ricoeur 2008) Likert 1-5
		IO2	Clasificación profesional	
	El placer de una persona es tan importante como el de cualquier otra. Su placer es tan importante como el mío y mis deseos tienen un valor moral igual de cualquier otra persona. Campbell (2002)	IO3	Formación y promoción profesional	
		IO4	Condiciones de trabajo, incluida la auditoría salarial	
	Respeto la dignidad del otro al igual que la mía, nivel de justicia que significa igualdad en la distribución de la estima. (Ricoeur 2008)	IO5	Retribuciones	
ASENSOS LABORALES	Ascender a alguien, hay personas que siguen pensando que "carrera" es sinónimo de "ascensos", aun cuando este movimiento ascendente cada vez esté más alejado de ser la norma en las organizaciones contraídas de hoy. Gary Dessler (2001)	AL1	Por qué quieres dejar tu actual puesto	Se adaptó en base a la investigación de Gary Dessler (2001) quien manejo una escala de Likert 1-5 alcanzando un alfa de cronbach de su instrumentos a 0.852 de igual manera se tomó en consideración a Mario Cargasmu Stuardo (1968) y Edward P. Lazear y Michael Gibbs (2011)
		AL2	Por qué quiere ser promovido	
	facultad de ascender es una de las más legítimas entre las que corresponde a un ejecutivo. Mario Cargasmu Stuardo (1968)	AL3	Qué harías si no consigues el puesto	
		AL4	Qué tienes tú que los otros candidatos no tienen	
	Significa que la esperanza de ser ascendidos constituye un incentivo. Como en el rendimiento influyen no sólo las aptitudes de cada cual sino también el esfuerzo. Edward P. Lazear y Michael Gibbs (2011)	AL5	Tienes cualquier experiencia previa de trabajar en éste nivel	
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación y deben ser susceptibles de alcanzarse pues serán las guías del estudio y durante todo el desarrollo del mismo deben tenerse presentes. (Roberto Hernández Sampieri)	COB1	se cumple con el plan operativo institucional	Se adaptó a la investigación de Roberto Hernández Sampieri en donde nos da a conocer la escala utilizada de Likert 1-5 al igual que la investigación de Álvarez, C (1997) quien obtuvo un alfa de cronbach de 0.863 similares al de (Harold Koontz)
		COB2	se alcanza el cumplimiento de las acciones estratégicas	
	El objetivo es la aspiración, el propósito, el resultado a alcanzar, el para qué se desarrolla la investigación, que presupone el objeto transformado, la situación propia del problema superado, como resultado del conocimiento del objeto de estudio que se investiga en el Proceso de Investigación Científica. Álvarez, C (1997)	COB3	se evalúa el plan operativo institucional	
		COB4	al cumplir los objetivos se recompensa a los que han contribuido a alcanzar	
	los objetivos de la organización son aquellos aspectos materiales, económicos, comerciales y sociales, en dirección a los cuales las organizaciones dirigen sus energías y sus recursos, esos aspectos son utilidades, rentabilidad, buena imagen, responsabilidad social, productividad, productos o servicios de calidad, buena percepción del cliente, etc. Son los objetivos que desea lograr, con el fin de operar satisfactoriamente dentro del entorno socioeconómico. (Harold Koontz, 2019)	COB5	Considera que existe calidad de servicio	

3.2.3 Validez del contenido por expertos

La validez de contenido consiste en asegurar que el instrumento evalúe lo que se lo realizara mi director de mi tesis sin embargo recién lo realizara. Los expertos pueden estar relacionados por una formación similar, entrenamiento o por el número de publicaciones (Escobar & Cuervo, 2008). Se derivó a 5 doctores incluido mi director de tesis con la finalidad de validar mi trabajo de investigación siendo los siguientes:

Tabla 3: Expertos revisores

<i>Expertos</i>	<i>Grado</i>	<i>Promedio de puntaje</i>
Comité doctoral	Doctor en Filosofía con Especialidad en Administración	4
	Doctor en Gobernabilidad y Gestión Pública	4
Expertos en contrataciones del estado	Magister en Gestión Pública	3
	Doctor en Gobernabilidad y Gestión Pública	4
Expertos en Inversión Pública	Doctor en Gobernabilidad y Gestión Pública	4
	Doctor en Gobernabilidad y Gestión Pública	3

Fuente: Elaboración propia

En donde, todos los expertos indicaron que no se eliminan ningún ítem propuesto quedando como se planteó para las variables del estudio.

3.3. Población, marco muestral y muestra

En este apartado se establece quienes son los sujetos de estudio. Se especifica la población y la delimitación de la muestra, es decir, cuántos sujetos de estudio fueron encuestados. Todo este proceso es bajo los parámetros estadísticos que sustentarán la investigación.

3.3.1. Tamaño de la muestra

En el Perú existe 58 empresas Municipales de Agua Potable y Alcantarillado según Anexo 2, el cual solo se tomará a la macro región sur comprendido por los departamentos de Madre de Dios, Cusco y Puno

Tabla 4: Empresas de agua y alcantarillado de la Macro región sur del Perú (Madre de Dios, Cusco y Puno) 112

Empresa de Agua	Región	Total
Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata S.R.L – EPS EMAPAT SRL.	Madre de Dios	25
Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco S.A.- EPS SEDACUSCO.	Cusco	45
Empresa Municipal de Servicio Básico de Puno S.A. – EMSAPUNO	Puno	42
Total		112

Fuente: Mef empresas de agua potable 2020

En cada agencia de la empresa existe un Gerente General, Gerentes de línea, jefes de personal y jefes de áreas y jefes de unidades, coordinadores y encargados de departamentos. En tabla 4 se muestra la población de las 3 Empresas Municipales de Agua Potable y Alcantarillado. El tamaño de la muestra se obtuvo por el método probabilístico a través de un muestreo aleatorio simple por estratificación, ya que se tiene una población finita conocida (Mason, Douglas, Marchal, & Lozano, 1998). El planteamiento de la fórmula es de la siguiente forma $n = (Nz^2 p(1 - p)) / ((N - 1) e^2 + z^2 p(1 - P))$ en donde N es igual al tamaño de la población, Z es el intervalo de confianza, p la probabilidad de ocurrencia y e, el error tolerado en la muestra. Los valores son: N= 112, Z=1.96, p=.05, e=.05. El resultado es de una n de **87** personas para ser encuestadas.

3.3.2. Sujetos de Estudio y la Muestra

El instrumento se aplicaría a los Gerente General, Gerentes de línea, jefes de personal y jefes de áreas y jefes de unidades, coordinadores y encargados de departamentos, El factor de estratificación resulta de la división de la muestra entre la población (n/N) (Evans, William, Sánchez, & Haaz, 2000), para este estudio es de 80.17% y aplicado a la muestra para obtener la estratificación, se multiplica el factor por la cantidad de agencias en la localidad como se muestra en la tabla 4.

Tabla 5. Muestra estratificada

Muestra estratificada de agencias			
Localidad	Cantidad	Factor de estratificación	Total
Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata S.R.L – EPS EMAPAT SRL.	25	0.801735372	19
Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco S.A.- EPS SEDACUSCO.	45	0.801734372	35
Empresa Municipal de Servicio Básico de Puno S.A. – EMSAPUNO	42	0.801736372	32
Total	112		87

Fuente: Elaboración Propia

3.4. Método de análisis de datos

Posterior a la validez del instrumento se realizó una aplicación piloto del instrumento. La funcionalidad de la aplicación fue en primera instancia ver la forma y fondo del instrumento, la comprensión de los ítems, y en segunda instancia ver la confiabilidad de los ítems de cada variable calculada por medio del Alfa de Cronbach en SPSS Statistics 24.

Para esta aplicación del instrumento se sortearon las preguntas, de tal forma que no quedarán continuos los ítems de una determinada variable. Se estructuró el instrumento en Google forms. Y se envió a los Gerente General, Gerentes de línea, jefes de personal y jefes de áreas y jefes de unidades, coordinadores y encargados de departamentos.

El modelo de este estudio se representará estadísticamente utilizando una regresión multivariable. La variable Productividad Laboral (PL) como dependiente. Compromiso Organizacional (CP), Perfiles Claros de Puestos (PP), Igualdad de Oportunidades (IO), Asensos Laborales (AL) y Cumplimiento de Objetivos (CO) como variables independientes. Se aprobará o rechazará la relación de estas últimas con la dependiente. El modelo de regresión considerado muestra que la variable dependiente Y que es la Productividad Laboral es determinada por un conjunto de variables (Mason et al., 1998). El método de regresión también se ha considerado en investigaciones similares como las propuestas.

Para los cálculos de los estadísticos del estudio y las iteraciones de usará el SPSS Statistic 24, esto se definirá en el capítulo 4, posterior al piloto en el que se obtendrán las Alfas de Cronbach finales para cada variable.

CAPITULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se presta los resultados obtenidos en de acuerdo a la base de datos aplicando el paquete estadístico Spss v.25, contrastando las hipótesis y el modelo de regresión que se propuso.

4.1. Prueba Piloto

Se ha aplicado una prueba piloto constituida por 30 funcionarios entre gerente, jefes de departamentos y jefes de recursos humanos Madre de Dios, Cusco y Puno, realizando el estadístico de Alfa de Cronbach de cada variable y validar la confiabilidad del instrumento, generándose por medio el paquete estadístico SPSS Statistivs 24.

El coeficiente de Alfa de Cronbach mide la homogeneidad de las preguntas, promediando todas las correlaciones entre los ítems en la observancia de la similitud en ellas. El rango es entre 0.07 y .09, , la aceptabilidad del coeficiente de fiabilidad se recomienda a partir de 0.70. La confiabilidad pudiera entenderse como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos. El grado en que se aplique el instrumento en más de una ocasión al mismo sujeto u objeto y arroje resultados iguales o consistentes (Cronbach & Meehl, 1955). Se cuenta con una variable dependiente que es la (Y) Productividad Laboral compuesta por 5 ítems, los coeficientes de correlación total no muestran elementos corregidos puesto que ninguno de los ítems muestra ser mayor al total del Alfa inicial, no eliminando ningún ítem quedando la validez interna tal como se encuentra en la tabla 6.

Tabla 6. Estadísticos de Fiabilidad de las Variables de Estudio

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Y	0.863	5
X1	0.842	5
X2	0.850	5
X3	0.812	5
X4	0.802	5
X5	0.815	5

Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics V.25)

La variable independiente (X1) Compromiso Organizacional tiene un coeficiente de 0.842 valor por encima de 0.700 estando en un nivel aceptable tal como lo indica (Cronbach & Meehl, 1955), por lo cual los ítems de constructos no se modificarán por que se cumple con lo aceptable, mientras que para la variable independiente (X2) Perfiles Claros de Puestos está conformada por 5 elementos el cual arrojo un valor de Alfa de Cronbach de 0.850, en donde ninguno de los elementos supera la propuesta inicial no eliminando ningún ítems, para la variable independiente (X3) Igualdad de Oportunidades nos ha salido un Alfa de Cronbach de 0.812, de igual manera todo los ítems no supera a la propuesta inicial por lo tanto no se va modificar ni eliminar ningún ítems, finalmente para la variable independiente (X4) Asensos Laborales se ha determinado un Alfa de Cronbach es de 0.802 y (X5) Cumplimiento de Objetivos se ha determinado un Alfa de Cronbach es de 0.815 superando el nivel aceptable para que el instrumento o los ítems sea aceptable, en ese sentido también se procedió a revisar si uno de ellos ha superado la propuesta inicial no encontrando ningún ítems que sea mayor por lo tanto quedara como se propuso.

4.2. Resultados finales

Para llegar aplicar la encuesta de medición se realizó un muestro no probabilístico dirigido, donde se pudo contar con el apoyo de todos los trabajadores de las empresas municipales de Madre de Dios, Cusco y Puno, llevándose a cabo a un

total **87** comprendiendo entre gerentes generales, gerentes y jefes de áreas, primero presentando resultados estadísticos descriptivos de los perfiles del encuestados, y de la empresa y la medición de los grados de correlación o impacto que tienen los ítems de cada uno de los constructos de las variables independientes y dependiente.

De los 87 encuestados, todos lograron colaborar con sus respuestas en forma virtual y también física presentándose los resultados finales a continuación:

4.2.1. Resultados del Perfil del encuestado y de la empresa

Para la presente investigación según la tabla 7 se ha considerado géneros demostrándose que el 63.3% son de género Masculino y el 36.7% de género femenino.

Tabla 7: Estadística demográfica de género en prueba piloto

		Porcentaje
Válido	Masculino	63,3
	Femenino	36,7
	Total	100,0

Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics v.25)

Por otro lado, en la tabla 8 la estadística demográfica se puede observar que el 50% de la población son de la EPS de Madre de Dios, el 33.3% son de la EPS de Cusco, mientras que el 16.7% son de la EPS Puno.

Tabla 8: Estadística demográfica lugar de estudio

		Porcentaje
Válido	Madre de Dios	50,0
	Cusco	33,3
	Puno	16,7
	Total	100,0

Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics v.25)

En la tabla 9 se puede observar el nivel académico que 20% de los encuestados poseen un nivel académico de profesionales, mientras que el 63.3% de los encuestados poseen un nivel académico de maestros, finalmente el 16.7% son doctores.

Tabla 9: Estadística demográfica del nivel académico

NIVEL ACADEMICO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Universitario- Profesional	17	20,0	20,0	20,0
	Maestría	55	63,3	63,3	83,3
	Doctorado	15	16,7	16,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics v.25)

Según tabla 10 respecto al cargo que tienen en la empresa indican que el 10% de los encuestado son gerentes, mientras que el 76.7% de los encuestados son jefes de departamentos, finalmente el 13.3% son jefes de recursos humanos.

Tabla 10: Cargo jerárquico en la entidad en estudio

CARGO EN LA EMPRESA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	9	10,0	10,0	10,0
	Jefe de Departamento	67	76,7	76,7	86,7
	Jefe de Recursos Humanos	12	13,3	13,3	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics v.25)

Asimismo, referentes a los años de experiencia en la tabla 11 indica que el 36.7% cuentan de 2 a 4 años mientras que el 56.7% indican que cuentan con experiencia de 5 a 7 años finalmente el 6.7% de los encuestados indicaron que tiene de 8 a más.

Tabla 11: Años de experiencia

AÑOS DE EXPERIENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 2 a 4 Años	32	36,7	36,7	36,7
	De 5 a 7 Años	49	56,7	56,7	93,3
	De 8 a más	6	6,7	6,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

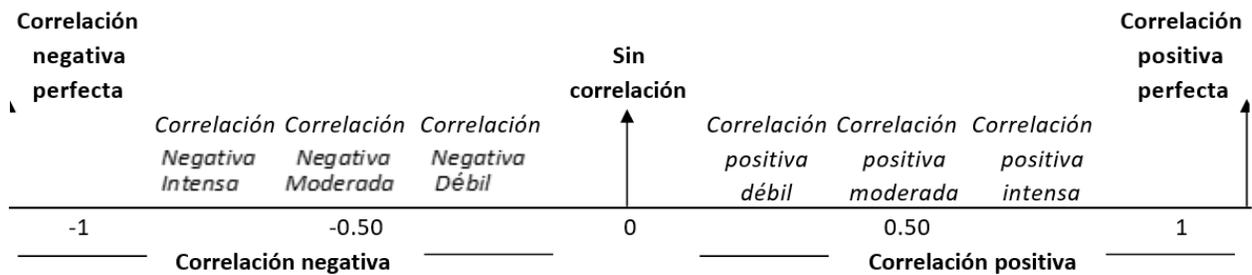
Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics v.25)

4.2.2. Análisis estadístico de modelo de regresión lineal múltiple

4.2.2.1 Correlación de variables del estudio

Según lo indicado por Lind- Marchal- Mason, (2004) que el análisis de correlaciones es una técnica estadística para identificar en que punto o cual es el nivel de correlación que existe entre las variables propuestas, siendo el coeficiente de correlación de Pearson la medida que estudio que se da, los coeficiente de correlaciones R de Pearson se encuentran entre -1.00 y 1.00 como perfecta correlación, donde un valor cercano a 0 indicaría que no se cuenta con correlación entre las variables, mientras cuando se aproximen a 1 se contara con una correlación positiva o negativa fuerte entre las variables según figura 9.

Figura 9: Rangos de correlación de R de Pearson



Fuente: Lind- Marchal- Mason, (2004)

Según la tabla 12 sobre las correlaciones entre las variables independientes y la dependiente, la variable (Y) Productividad Laboral, cuenta con una relación significativa en donde se relacionó con las variables independientes determinando que para la que la variable intrínseca o independiente (X1) Compromiso Organizacional cuenta con una correlación positiva intensa, mientras que para la variable (x2) Perfiles Claros de puestos también cuenta con una correlación positiva intensa, por otro lado para la variable (X3) Igualdad de Oportunidades se obtuvo una correlación positiva moderada cabe resaltar que para la variable de estudio (X4) Asensos Laborales conto con una correlación positiva intensa y finalmente el (X5) Cumplimiento de Objetivos se

relacionó de manera positiva intensa. Se puede observar que la Existen una variable el cual cuentan con una correlación moderada positiva entre la variable dependiente (Y) Productividad laboral con la variable independiente (X3) igualdad de oportunidades con un 0.712.

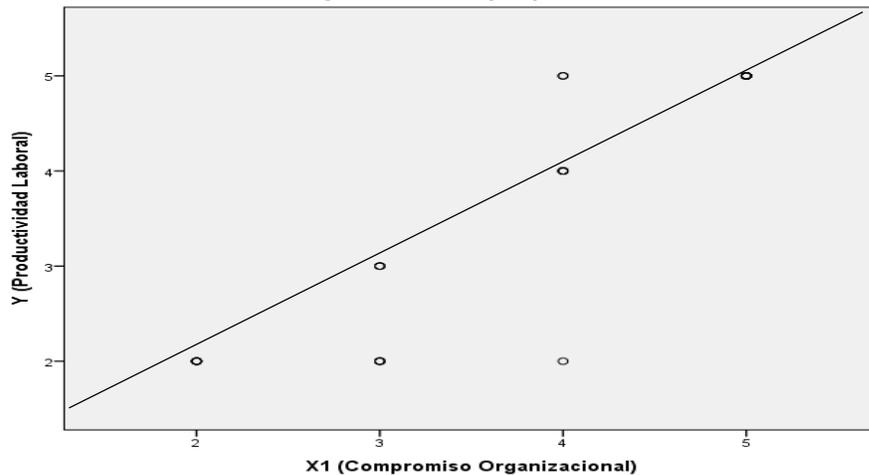
Tabla 12: Correlaciones de las variables independientes y dependiente

Correlaciones							
		Y (Productividad Laboral)	X1 (Compromiso Organizacional)	X2 (Perfiles Claros de Puestos)	X3 (Igualdad de Oportunidades)	X4 (Asensos laborales)	X5 (Cumplimiento de Objetivos)
Y (Productividad Laboral)	Correlación de Pearson	1	,909**	,946**	,712**	,869**	,952**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
X1 (Compromiso Organizacional)	Correlación de Pearson	,909**	1	,828**	,506**	,799**	,842**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,004	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
X2 (Perfiles Claros de Puestos)	Correlación de Pearson	,946**	,828**	1	,727**	,794**	,888**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
X3 (Igualdad de Oportunidades)	Correlación de Pearson	,612**	,506**	,727**	1	,638**	,610**
	Sig. (bilateral)	,000	,004	,000		,000	,000
	N	87	87	87	87	87	87
X4 (Asensos laborales)	Correlación de Pearson	,869**	,799**	,794**	,638**	1	,849**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	87	87	87	87	87	87
X5 (Cumplimiento de Objetivos)	Correlación de Pearson	,952**	,842**	,888**	,610**	,849**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	87	87	87	87	87	87

Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics V.25)

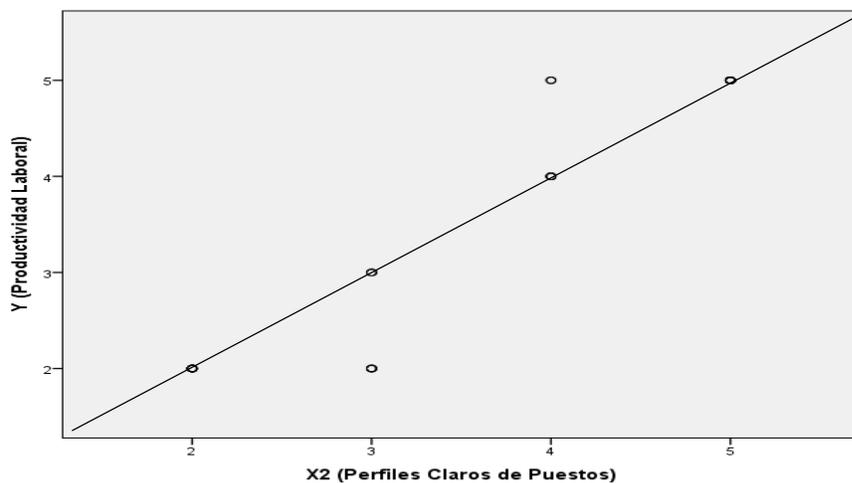
Asimismo, estas correlaciones se pueden mostrar su dispersión según las siguientes figuras (10-14) en donde se puede denotar que la relación entre (Y) y (x3) es moderadamente dispersa positiva.

Figura 10: Dispersión para la variable dependiente (y) con la Variable independiente (X1)



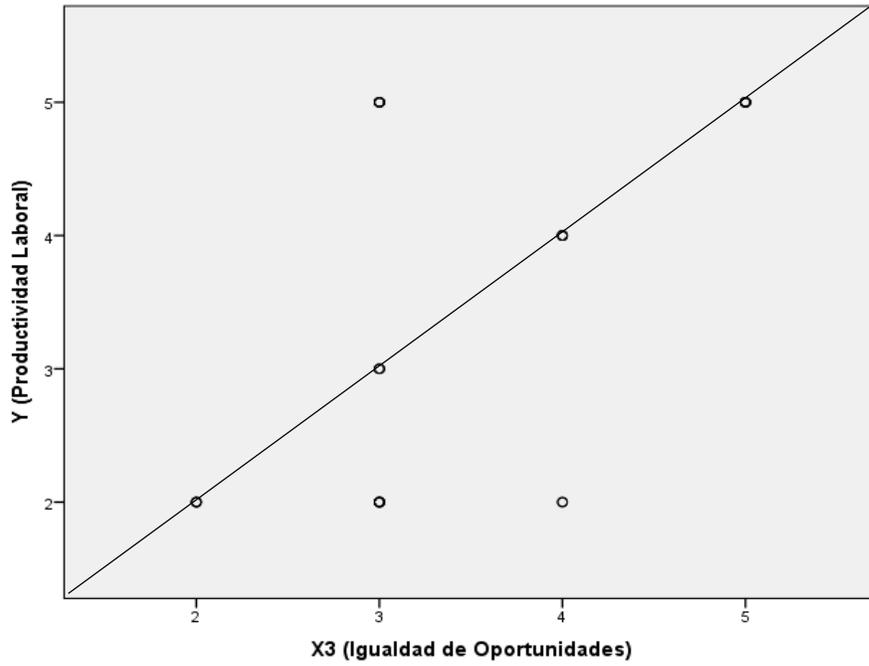
Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics V.25)

Figura 11: Dispersión para la variable dependiente (y) con la Variable independiente (X2)



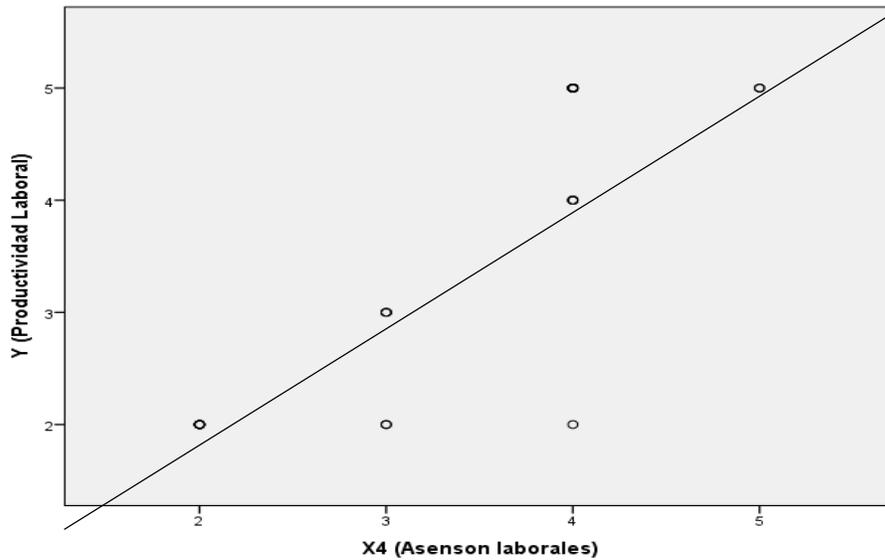
Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics V.25)

Figura 12: Dispersión para la variable dependiente (y) con la Variable independiente (X3)



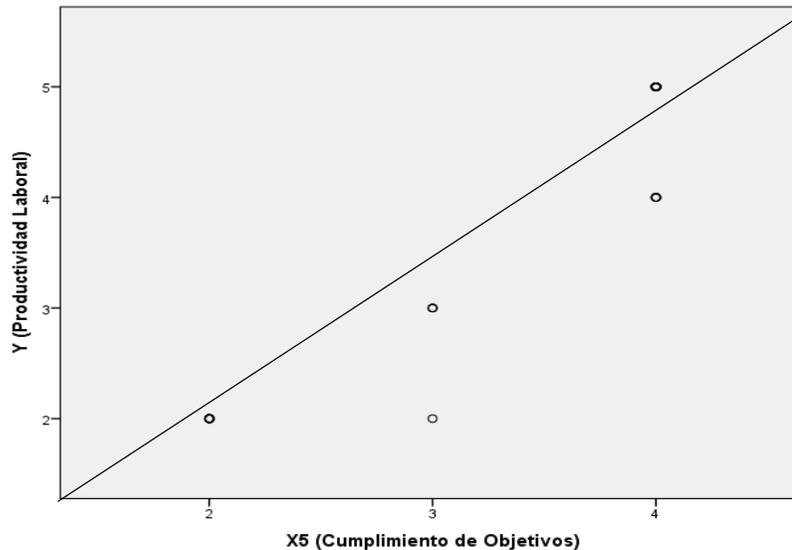
Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics V.25)

Figura 13: Dispersión para la variable dependiente (y) con la Variable independiente (X4)



Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics V.25)

Figura 14: Dispersión para la variable dependiente (y) con la Variable independiente (X5)



Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics V.25)

Teniendo en observación las correlaciones anteriores, a continuación, se presentará el resumen del modelo de la investigación con la finalidad de poder determinar la validez de la propuesta.

4.2.2.2 Regresión lineal multivariable

Esta forma de regresión es una técnica estadística que es utilizada para encontrar las relaciones que existe entre la variable dependiente con las variables independientes en donde el coeficiente de determinación utilizado para la evaluación del modelo es R^2 cuya interpretación es la variación total de la variable (Y) Productividad Laboral por el modelo de regresión, en ese sentido un R^2 cercano a 1 se va interpretar que las variables independientes que son (X1) Compromiso Organizacional, (X2) Perfiles Claros de Puestos, (X3) Igualdad de Oportunidades , (X4) Asensos Laborales y (X5) Cumplimiento de Objetivos genera incremento en el coeficiente de determinación, motivo por el cual el R^2 ajustado es un coeficiente que se va ajustar basado en el número de variables independientes relativas al tamaño de

la muestra según Hair, Black, Babin, & Anderson, (2014,p-189), en donde para tener un modelo de regresión valida se debe de contar un una baja significación en la prueba F y un nivel elevado en el coeficiente de determinación (Render, Stair, & Hanna, 2006, pág. 127), en cuanto al Durbin Watson es el valor que se genera para determinar la autocorrelación de un conjunto de datos, significa que los errores de las observaciones están correlacionadas, subestimando el error estándar de los coeficientes, resultado que los predictores parezcan significativos en cuenta a la realidad no lo son (Minitab, 2020, pág. 1).

En base a lo anterior, según la tabla 13 se puede observar que obtuvimos un R2 cuadrado por motivos a que todos nuestros modelos salieron significativos tomamos solo el indicado, por lo tanto asciende a 0.864 por lo que el 86.4% de la variación (Y) Productividad Laboral por el modelo de regresión, en ese sentido un R2 cercano a 1 se va interpretar que las variables independientes que son (X1) Compromiso Organizacional, (X2) Perfiles Claros de Puestos, (X3) Igualdad de Oportunidades , (X4) Asensos Laborales y (X5) Cumplimiento de Objetivos, asimismo el estadístico F cuenta con un valor de 219.468 por lo que se determina una relación entre las variables del modelo estando dentro de los rangos aceptado, el estadístico durbin- Watson salió a 2.151 estando dentro del rango entre 1.5 y 2.5 según teoría explicada, el cual indica que no existe autocorrelación entre las variables del modelo o mejor dicho todas son diferentes para la validez.

Tabla 13: Resumen final del modelo

Resumen del modelo ^b										
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
						Cambio en F	gl1	gl2		
1	,930 ^a	,864	,875	,214	,880	219,468	5	24	,000	2,151

a. Predictores: (Constante), X5 (Cumplimiento de Objetivos), X3 (Igualdad de Oportunidades), X1 (Compromiso Organizacional), X4 (asensos laborales), X2 (Perfiles Claros de Puestos)

b. Variable dependiente: Y (Productividad Laboral)

Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics V.25)

Asimismo, análisis de varianza de Fisher también conocida como ANOVA o ANOVA de Fisher, es un tipo de prueba paramétrica que consiste en el análisis de las varianzas de las medidas muestrales, para poder determinar si las diversas mediadas son de una sola población o de distintas, esta técnica es utilizada cuando se tiene más de dos medidas muestrales por comparar, evitando de esta manera el error de tipo I, el cual consiste en el aumento del error maestro por el análisis de muestras individuales, el valor F mostrado en la tabla 14 sobre el análisis de varianza ANOVA, es de 229.468 por lo tanto será rechazada la Ho si el valor de 229.468 es mayor que el valor crítico de F, calculado por la media de la tabla F, el valor crítico de F con 29 grados de libertad de 87 observaciones que es la prueba piloto entre -1 y 4 grados de libertad de 5 variables -1 da un valor de 53.467 según tabla 14, por ese motivo se rechaza la hipótesis nula y se concluye que las medidas poblacionales no son iguales (Lind- Marchal- Mason, 2004).

Tabla 14: Análisis de la varianza ANOVA

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	52,371	5	10,474	229,468	,000^b
	Residuo	1,095	24	,046		
	Total	53,467	29			

a. Variable dependiente: Y (Productividad Laboral)

b. Predictores: (Constante), X5 (Cumplimiento de Objetivos), X3 (Igualdad de Oportunidades), X1 (Compromiso Organizacional), X4 (Asenson laborales), X2 (Perfiles Claros de Puestos)

Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics V.25)

Según la tabla 15 se ha podido demostrar el coeficiente del modelo final en donde muestra que los coeficientes de regresión resultantes una vez efectuado el análisis correspondiente con apoyo del paquete estadístico Spss V.25, los coeficientes de regresión β indican el cambio de la variable de respuesta para una unidad de cambio en la variable independiente, siendo lo coeficientes para las variables (X1) Compromiso Organizacional, (X2) Perfiles Claros de Puestos, (X3) Igualdad de Oportunidades, (X4) Asensos Laborales y (X5) Cumplimiento de Objetivos, siendo de

0.005 (X1), 0.000 (X2), 0.022 (X3), 0.031(X4) y 0.000 (X5), en donde todas al tener una significancia menor a 0.05 cercano a 0 indicaría que no existiría cambio en la variable de respuesta para unidades de cambio en las mencionadas.

Por otro lado el P valor, son indicadores de relación entre la variable dependiente y las independientes, es decir los cambios en la variable predictor cuentan con una relación con la variable de respuesta, mostrarían una relación significativa entre la variables indicando en las variables que obtuvieron valores de 0.000 mostrarían una confiabilidad del 99%, las variables que obtuvieron entre 0.005 y 0.031 aun muestran fiabilidad alta y están dentro del margen por lo tanto quedan dentro del modelo de regresión propuesta, determinando también que el grado de tolerancia es mayor a 1 se indica que el factor de inflación en la varianza que se calcula como el inverso de tolerancia indicando la multicolinealidad entre variables dicha es identificada con valores bajos en el factor de inflación de varianza quien en todo los casos es menor a 10, no existiendo multicolinealidad entre las variables, todas las variables son menores a 0.05 en ese sentido en base a lo que manifiesta “Esta convención se basa en el argumento presentado por **Ronald Aylmer Fisher**, un estadístico, matemático y biólogo británico, fisher sostuvo que una probabilidad de 1 de cada 20 (o $1/20 = 0.05$) se considera un umbral razonable para determinar si un resultado observado en una muestra es inusual o no”

Tabla 15: Coeficiente del Modelo Final

Modelo	Coeficientes ^a									
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticas de colinealidad	
	B	Error estándar	Beta			Orden cero	Parcial	Parte	Tolerancia	VIF
1 (Constante)	-,780	,170		-4,578	,000					
X1 (Compromiso Organizacional)	,226	,073	,193	3,106	,005	,909	,535	,091	,220	4,538
X2 (Perfiles Claros de Puestos)	,538	,092	,474	5,873	,000	,946	,768	,172	,131	7,631
X3 (Igualdad de Oportunidades)	,459	,065	-,114	-2,459	,022	,612	-,449	-,072	,397	2,517
X4 (Asensos laborales)	,193	,084	,140	2,291	,031	,869	,424	,067	,228	4,391
X5 (Cumplimiento de Objetivos)	,462	,113	,319	4,104	,000	,952	,642	,120	,142	7,063

a. Variable dependiente: Y (Productividad Laboral)

Fuente: Elaboración Propia (SPSS Statistics V.25)

Dado los coeficientes β obtenidos de la regresión lineal multivariable, la ecuación para el modelo se presenta de la siguiente manera.

Ecuación del modelo

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \epsilon$$

$$Y = -780 + 0.226X_1 + 0.538X_2 + 0.459X_3 + 0.193X_4 + 0.462X_5 + \epsilon$$

En conclusión, podemos indicar que la que tiene mayor realce e importancia dentro del modelo propuesto el cual fue aceptado es la variable independiente Perfiles Claros de Puesto (X2) en donde contando con este documento de gestión de manera adecuada, se obtuviera mejor productividad laboral, asimismo seguidas de las demás que también dentro de su beta genera un modelo completo según lo propuesto.

4.2.3 Comprobación de hipótesis

Concluido el análisis de los resultados, la tabla 16 muestra que 5 hipótesis planteadas en el presente estudio fueron aceptadas siendo los factores de la administración de recursos humanos como compromiso Organizacional, perfiles claros de puestos, la igualdad de oportunidades, los ascensos laborales y cumplimiento de objetivos; inciden impactan en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno - Perú, siendo rechazada la hipótesis nula aceptando la alterna por cumplir con la significancia a requerida para el estudios, según experto científico **Ronald Aylmer Fisher**, “indico establecer el nivel de significancia de 0.05, sosteniendo que una probabilidad de 1 de cada 20 (o $1/20 = 0.05$) se considera un umbral razonable para determinar si un resultado observado en una muestra es inusual o no” cumpliendo en el presenta caso en todas las variables resulta tener una significancia menor a 0.05.

Tabla 16: Resultados de las hipótesis

Hipótesis de Investigación	Propuesta	Sig.	Resultados
H ₁	El factor de la administración de recursos humanos como compromiso Organizacional incide impactan en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.	0.005	Aceptada
H ₂	El factor de la administración de recursos humanos como perfiles claros de puestos inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.	0.00	Aceptada
H ₃	El factor de la administración de recursos humanos como igualdad de oportunidades inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.	0.022	Aceptada
H ₄	El factor de la administración de recursos humanos como asensos laborales inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.	0.031	Aceptada
H ₅	El factor de la administración de recursos humanos como cumplimiento de objetivos inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú.	0.00	Aceptada

Fuente: elaboración propia

Dado lo anterior en el siguiente capítulo se mencionará las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente espacio daremos a conocer las conclusiones y recomendaciones de las investigaciones en base a todos los resultados obtenidos y teorías encontradas sobre los factores de la administración de recursos humanos y la productividad laboral, que aportaciones se están realizando considerando al objetivo e hipótesis de la investigación para dar las recomendaciones como propuesta para que mejoren lo observado, en este capítulo está integrada por el cumplimiento de los objetivos metodológicos, la síntesis y discusión de resultados, las implicaciones prácticas, así como las limitaciones de la investigación, para que finalmente se presente las recomendaciones respectivas, introduciendo las propuestas para que se continúe con la investigación o las posibles nuevas líneas de indagación.

a) Cumplimiento de objetivos metodológicos

Para poder cumplir con el primer objetivo metodológico se analizaron los antecedentes de la administración de recursos humanos y su impacto en la productividad laboral de las Empresas Municipales de Agua Potable y Alcantarillado, en donde se pudo obtener resultados de que en el Perú la productividad laboral fue 17% de la de Estados Unidos, durante el periodo de 2004 al 2014. Informó también que, en el 2010, el producto por trabajador —un indicador clave de la productividad— en el Perú, fue alrededor de 36% del de Estados Unidos en el sector construcción, 31.7% en el sector servicios personales y 29.1% en el rubro manufactura.

Para el segundo objetivo metodológico se pudo realizar una examinación del marco teórico que fundamenta los factores de la administración de recursos humanos, así como la productividad laboral de las Empresas Municipales de Agua Potable y Alcantarillado, en donde mediante un análisis bibliográfico exhaustivo se pudo determinar un marco teórico que sustenta las teorías y mediante las evidencias empíricas de carácter totalmente científicos sobre los factores de la administración de recursos humanos para impactar de manera adecuada en la productividad laboral, en resultado se estableció los factores que se relacionaban como es compromiso, perfiles

claros, la igualdad de oportunidades, los ascensos laborales y cumplimiento de objetivos.

Posteriormente en base a las teorías y conceptos encontrados en la revisión de la literatura en ese sentido se elaboró un instrumento de medición que permita realizar la cuantificación de las variables que se propone en la presente indagación, realizando preguntas de encuestas empleadas en investigaciones similares donde los factores propuestos de la administración de recursos humanos se relacionen con la productividad laboral, se diseñó la encuesta con una escala de Likert, y por la pandemia COVID 19 se realizó el empleo del formulario de Google,

Adicionalmente se realizó la validación del constructo de estas encuestas, mediante el juicio de expertos en el cual se pudieron validar los ítems que conformaron el constructor de cada variable, en donde no se eliminó ningún ítem quedando con 30 y se aplicó a de 87 personas para ser encuestadas de las diferentes empresas municipales de agua potable del sur del Perú.

Se realizó el análisis de los resultados siendo el 5 objetivo metodológico, pudiéndose lograr a través del desarrollo de la investigación, aplicando el modelo de regresión lineal múltiple, por el método de mínimos cuadrados, permitiendo establecer las conclusiones y propuestas en razón a los resultados que se obtuvo, estas conclusiones serán dirigidas en base a la justificación de las teorías y las evidencias empíricas que se tiene por las conclusiones, estando orientadas a la estimulación de las preguntas e hipótesis de la indagación, presentándose propuestas para la mejor administración de recursos humanos.

b) Síntesis y discusión de resultados

En esta letra se podrá realizar una síntesis de lo hallado en las teorías, realizando las discusiones de los resultados encontrados sobre las variables de estudio, realizando una revisión de la literatura de manera exhaustiva.

En criterio de la investigación, la variable dependientes administración de recursos humanos, han venido contando con problemas a nivel de contar con personal idóneo en cada uno de los puesto por motivos a los favores políticos que se tienen, no contando con personal que cuenten con las capacidades y habilidades para poder desarrollar las funciones de manera oportuna, asimismo el personal que ya se encuentra en las entidades se sienten desmotivados por la desigualdad y el ascenso en los cargos por motivos a estar más especializados no pudiendo cumplir con los objetivos institucionales de manera adecuada, en ese sentido se planteó como pregunta general de la investigación a ¿Cuáles son los factores de la administración de recursos humanos que inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado?, asimismo como objetivo general es Determinar los factores de la administración de recursos humanos que inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno - Perú.

En cuanto a la contribución teórica de cada variable independiente que fue significativa se explican sus contribuciones respecto la variable Compromiso Organizacional se encontró en la literatura las teorías, la investigación de Flores, (2018) indicando que cuenta con un nivel de significancia de 0.01 con un P- Valor de 0.000 y una correlación positiva considerable de 0.817, también se ha demostrado que por falta de oportunidades de ascensos laborales no cuentan con esa motivación para poder seguir preparándose para poder asumir responsabilidades mayores y así comprometerse de una manera más efectiva, estos resultados son similares a los de Fuentes, (2018) con resultados que el 48.3% de los encuestados percibieron al compromiso organizacional es débil mientras que el 46.7% indicaron que es moderado y finalmente el 5% percibieron que es fuerte, mientras que para la productividad laboral el 50% de los encuestados indicaron que es deficiente y el otro 50% percibieron como un nivel moderado, finalmente se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral puesto que existe un coeficiente de correlación de 0.367 siendo positiva débil y el p Valor de

0.004<0.01, es decir a mejor compromiso organizacional es mejor el desempeño laboral de los trabajadores.

Estos resultados pueden ser comparados con lo nuestro que se determinó El factor de la administración de recursos humanos como compromiso Organizacional en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú. 0.005 en donde la conclusión fue Aceptar lo planteado, en ese sentido podemos manifestar que la relación de la variable compromiso organizacional se relación con la productividad laboral.

Asimismo, a la contribución teórica de cada variable independiente que fue significativa se explican sus contribuciones respecto la variable Perfiles Claros De Puestos se encontró en la literatura las teorías, la investigación de García, (2017) en donde determino como resultados primordiales que del 100% el 50% no cumple el perfil de puesto en la organización y que el nivel de desempeño laboral fue de un 79.2%, indicando que existe relación entre el cumplimiento de perfiles de puesto con el desempeño laboral, siendo similares a los de García, (2017) que del 100% el 50% no cumple el perfil de puesto en la organización y que el nivel de desempeño laboral fue de un 79.2%, indicando que existe relación entre el cumplimiento de perfiles de puesto con el desempeño laboral.

Comparando con los resultados obtenidos El factor de la administración de recursos humanos como perfiles claros de puestos inciden en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú, con una significancia de 0.00 menor a 0.005-0 siendo aceptada la hipótesis de la investigación, en ese sentido se puede manifestar que al considerar a los perfiles de los trabajadores que entran a la entidad se debe de respetar cada pauta.

En cuanto a la contribución teórica de cada variable independiente que fue significativa se explican sus contribuciones respecto la variable Igualdad De Oportunidades se encontró en la literatura las teorías, la investigación de Gaete, (2019) se hayo que existe relación baja entre la equidad de género con el equilibrio trabajo-familia y la satisfacción laboral puesto que resulto el coeficiente de correlación de

Pearson $R=0.214$ aceptando la hipótesis establecida, indicando que las mujeres con hijos tienen menos posibilidades por motivos a que cuentan con problemas en tiempo y otras actividades el cual genera una desigualdad y machismo, estos resultados son similares a los de Barzola, (2021) donde indica que el 66% opina a favor o que percibe que en la institución existe igualdad de oportunidades de género, mientras que el 7% opina favorable, por otro lado indican que a pesar de que cuentan con todas las capacidades en muchas oportunidades las autoridades prefieren dar la oportunidad a sus allegando sin ninguna clase de evaluación.

Estos resultados son similares a la de nuestra investigación respecto a la variable igualdad de trato ya que se ve reflejado en la productividad laboral El factor de la administración de recursos humanos como igualdad de oportunidades en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú, en donde se determinó una significancia de 0.022 menor a 0.05 en donde se acepta lo propuesto.

cabe resaltar, la contribución teórica de cada variable independiente que fue significativa se explican sus contribuciones respecto la variable ascensos laborales se encontró en la literatura las teorías, la investigación de Grueso, (2010) observando que durante ese periodo en evaluación no existió ascensos puesto que no existe políticas o lineamiento que permitan conocer el lineamiento para poder realizarse perdiendo la empresa una cantidad considerable por motivos a que al personal no solo se le debe de motivar salarialmente si no también dándoles mejores oportunidades para que puedan desarrollarse en el ámbito de sus conocimientos, resultados similares tuvo (Villamar, 2011) concluye que no existe documento de gestión que permita conocer el procedimiento por el cual se pueda ascender al personal en donde no permite la elección del personal profesionalista a los puestos de alto nivel, esto genera desmotivación en el personal que cuenta con las capacidades y profesionalismos que puedan asumir los cargos jefaturas de la empresa en ese sentido se podría tener un bajo desempeño laboral.

Estos resultados antes mencionados difieren de los planteado de nosotros puesto que tuvimos como resultado que El factor de la administración de recursos humanos como asensos laborales en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú, donde se tuvo una significancia de 0.031 menor a 0.05 aceptando la hipótesis propuesta.

Finalmente, en cuanto a la contribución teórica de cada variable independiente que fue significativa se explican sus contribuciones respecto la variable Cumplimiento de Objetivos se encontró en la literatura las teorías de Valenzuela, (2017) que el valor teórico : $X^2_c = 17.219 > X^2_t = 3.84$ (p-valor < 0,05), lo cual implica, que existe suficiente evidencia a un nivel de significancia del 5%, para afirmar que el desempeño laboral de los técnicos influye significativamente en el cumplimiento de los objetivos de las obras publicas de la provincia de Huaraz. – 2017, a diferencia de Arriaga, (2018), en donde se obtuvo el siguiente resultado que el cumplimiento de metas de recaudación no incide en la ejecución presupuestal en los servicios de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de San Martin, puesto que a partir de la aplicación de la prueba estadística de Pearson; se evidencio que la significancia bilateral obtenida fue mayor al margen de error 0.05 (0,627); infiriendo de esta forma el rechazo de la H_0 . Además de ello se observó que el coeficiente de correlación obtenido fue 0,373.

El factor de la administración de recursos humanos como cumplimiento de objetivos en la productividad laboral de las empresas municipales de agua potable y alcantarillado de Madre de Dios, Cusco y Puno – Perú, se tuvo una significancia de 0.00 menor a 0.05 por ese motivo se aceptó la hipótesis planteada, como se puede observar en el párrafo anterior uno de los autores manifiesta que no se relación pero el otro dice que si se relaciona y en base a los **resultados** obtenido pudimos manifestar que si se relacionan las variables en base al sustento teórico también.

c) Implicaciones practica

A quien se va beneficiar podría tomar estrategias para mejorar e implementar.

A las entidades prestadoras de servicios de agua potable y alcantarillado, por que podrán conocer los problemas y posibles soluciones para mejorar la administración de recursos humanos y conjuntamente el desarrollo de la productividad laboral para el logro de objetivos institucionales, demostrando que impacta para una mejora.

A las instituciones del sector público o mixto ya que podrán tomar como referencia la problemática encontrada y aplicar los instrumentos para ver cómo se encuentran sus entidades respecto a la administración de recursos humanos, ya que no solo se da la captación de personal en las entidades prestadoras de servicio de agua potable y alcantarillado, dándose en cualquier tipo de empresa para esto podrán tomar en consideración los factores sustentados teóricamente.

Se recomienda a los jefes y gerentes de áreas de la Entidad prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, que hagan respetar a los lineamientos que existen en la entidad y también reformular algunos perfiles para que se contrate personal idóneo en la entidad.

Se ha podido observar que los factores de la administración de recursos humanos como perfiles claros y cumplimiento son los factores más resaltantes según los resultados en ese sentido estos perfiles deben de ser cumplidos a cabalidad y no dejarse llevar por favores político poniendo personas sin los requisitos exigidos ya que perjudica a la productividad laboral y al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Por otro lado, se recomienda a los gerentes y jefes de cada departamento de las entidades, que consideren personal que va dar resultados en base a las habilidades y capacidades que cuenta la personas como profesionales, con la finalidad de mejorar la productividad laboral.

Se puede proponer nuevas herramientas y estrategias para poder administrar el recurso humano en la entidad, con la finalidad de tener personal idóneo y capacitado para que desarrollen las actividades de acuerdo a la necesidad de la entidad y pueda haber mejor productividad laboral.

d) Limitaciones

Una de las limitaciones más resaltantes en el presente trabajo de indagación fue el COVID 2019 puesto que no se podía tomar datos o aplicar los instrumentos de manera presencial por lo que se tuvo que aprender y a realizar por medios electrónicos.

Otra limitación fue la distancia entre cada entidad prestadora de servicios del sur del país ya que se tuvo que viajar para observar las problemáticas encontrándolos y también para pedir las autorizaciones respectivas.

e) Recomendaciones

Los resultados encontrados pueden mostrar información que puede de ser de apoyo a las oficinas de recursos humanos de todas entidades públicas y en especial a las entidades prestadoras de servicios de agua potable y alcantarillado, porque permitirá tomar Decisiones con mayor precisión al momento de realizar la contratación del personal pertinente para cada área, asimismo serviría de mucho para los jefes de cada área ya que en muchas ocasiones pertenecen al comité evaluador y se tienen que regir al cumplimiento de los perfiles sin favoritismo por nadie.

Asimismo se recomienda a las futuras investigaciones que revisen las variables que no obtuvieron una fuerte relación en el estudio y que la literatura se ha demostrado que son consideradas como las más importantes para poder administrar el recurso humano de manera adecuada, como es el caso del compromiso institucional que es una de las variables que obtuvo menos relación pero sin embargo dentro de la teoría indica que es muy importante el compromiso institucional para alzar la productividad laboral.

De igual manera se recomienda a los gerentes y jefes de las áreas realizare actualización de los perfiles de puesto de la entidad puesto que se necesita nuevas actividades que son necesarias para que la entidad pueda desarrollarse y prestar la mejor calidad de servicios.

Finalmente se considera que la posibilidad de que se realice un instrumento de gestión para la evaluación de perfiles y de captación de personal para mejorar los factores de la administración logística y la productividad laboral así mejorar la calidad de atención y vida hacia la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcala, L. M. (2013). *Técnicas para elaboración de Perfiles de Puestos*. Bogotá, DC.: Universidad EDEN. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5767/AlcalaAlejandra2013.pdf;jsessionid=8E5CE48712ED67111AD5D0707149E202?sequence=1>
- Aldana, R. E. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia. *Revista ESPACIOS*, 11(36).
- Álvarez Álvarez, C. &. (2015). *El aprendizaje-servicio y las comunidades de aprendizaje: dos proyectos escolares innovadores que se enriquecen*.
- Arango, (2016). IMPORTANCIA Y CUMPLIMIENTO EN OBJETIVOS Y METAS. *IMPORTANCIA Y CUMPLIMIENTO EN OBJETIVOS Y METAS*, 1. Obtenido de <https://prezi.com/xpxyhkx8tejk/importancia-y-cumplimiento-en-objetivos-y-metas/>
- Armas Roque, J. I. (2016). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CARTAVIO S.A.A. PROVINCIA DE ASCOPE 2015*. Tesis de Pregrado, UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO, ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, Trujillo-Perú. Obtenido de <file:///H:/PROTOCOLO/JEFFERSON/Antecedentes%20nacionales/1.PDF>
- Arriaga, S. Y. (2018). *“Incidencia del cumplimiento de metas de recaudación en la ejecución presupuestal de los servicios de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2014 – 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado. Tarapoto- Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28752/Arriaga_S_Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barzola, C. A. (2021). *Percepción de Igualdad de Oportunidades de Género de los colaboradores Hombres y Mujeres de una Universidad Privada*. Universidad Continental, Escuela de Posgrado. Huancayo Perú: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9669/4/IV_PG_MRHGO_TE_Barzola_Correa_2021.pdf

- Boldrini Padín, I. S. (2017). *La Gestión de Recursos Humanos y la Productividad en el Ministerio Público, Lima 2016*. Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, LIMA – PERÚ. Obtenido de file:///H:/PROTOCOLO/JEFFERSON/Antecedentes%20nacionales/4.pdf
- Bolívar de Muñoz, M. (2011). *La Planificación Estratégica como proceso de integración de un equipo de salud*. Venezuela. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000400015
- Caceres, M. J. (2016). *EL RECURSO HUMANO* (Vol. primera edición). Mexico: Copyright © Organización Internacional del Trabajo.
- CAMARA, L. (2016). *PERÚ LIDERÓ CRECIMIENTO DE PRODUCTIVIDAD* .
- Campbell, J. (2002). *Referencia y conciencia*. Clarendon Press.
- Carbonel Trujillo, C. L., Jayo Lavado, N. B., & Saavedra Rodriguez, A. D. (2018). *La capacitación de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa condor travel SAC*.
- Carr, DK, Kelvin, HJ, Hard, KJ y Trahan, WJ . (1996). *Gestión del proceso de cambio: un libro de campo para agentes de cambio, consultores, líderes de equipo y gerentes de reingeniería*. Profesional McGrawHill.
- Castillo, C. E. (2020). *Cumplimiento de metas del programa de incentivos municipales a la mejora de la gestión municipal, en las municipalidades tipo B de la provincia de Arequipa, en el periodo 2014-2017*. Universidad Continental, Escuela de Posgrado. Arequipa: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8559/4/IV_PG_MGP_TI_Castillo_Torres_2020.pdf
- Catalan, M. J. (03 de 11 de 2016). Beneficios de la descripción y perfil de puestos en tú empresa. *Estrategicamente*, 1. Obtenido de <http://estrategicamentesynergo.com.mx/beneficios-perfil-puestos-empresa>
- Centeno Mamani, V. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo - Apurímac- 2017*”. Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, 2017.

- Obtenido de <file:///H:/PROTOCOLO/JEFFERSON/Antecedentes%20nacionales/5.pdf>
- Cequea, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores* (Vol. 7). Barcelona, España, Barcelona, España: Universitat Politècnica de Catalunya. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Cetzal, R. S. P., Delgado, M. L., & Reche, P. C. (2012). El poder en las organizaciones escolares... todos lo buscan, pocos lo consiguen. En R. S. Cetzal, *El poder en las organizaciones escolares... todos lo buscan, pocos lo consiguen* (Vol. 2, págs. 33-46). Revista Educación y Ciencia.
- Chavez, M. C. (2020). *Igualdad de Trato de Genero*. Obtenido de <https://e-igualdad.net/igualdad-de-oportunidades-para-acceder-al-mundo-laboral/#:~:text=La%20igualdad%20de%20oportunidades%20se,de%20la%20actividad%20en%20s%C3%AD>.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I., & Sacristán, P. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. MacGraw Hill. Obtenido de <https://s3.amazonaws.com>.
- Claudia Cornejo, M. (2017). Igualdad de oportunidades en el Perú: cuánto hemos avanzado. *La republica*, 1. Obtenido de <https://larepublica.pe/domingo/1328509-igualdad-oportunidades-peru-hemos-avanzado/>
- Colquitt, JA, Scott, BA y LePine, JA. (2007). Confianza, confiabilidad y propensión a la confianza: una prueba metaanalítica de sus relaciones únicas con la asunción de riesgos y el desempeño laboral. En J. S. Colquitt, *Confianza, confiabilidad y propensión a la confianza: una prueba metaanalítica de sus relaciones únicas con la asunción de riesgos y el desempeño laboral* (Vol. 4, pág. 909). Revista de psicología aplicada.
- Córdoba, P. M. (2016). *GESTIÓN* (II ed., Vol. II). Mexico: ECOE EDICIONES. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-financiera-2da-Edici%C3%B3n.pdf>

- Cortezzi, T. L. (2021). *Análisis de puestos y su influencia en la adecuada selección de personal en el CADUP*. Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios. Lima- Perú: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4667/L.Cortezzi_A.Lopez_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cronbach, L., & Meehl, P. (1955). Construct validity in psychological tests. *Psychological bulletin*, 52(4), 281.
- Cruz, G. L. (2008). *Estudio sobre cLima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*.
- Daft Richard. (s.f.). *Teoría y diseño organizacional*. Décima Edición .
- De la Rica Goiricelaya, S., & Padilla, A. I. (1999). Capital humano, productividad y crecimiento: teorías y contrastes. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, 266-283, 45.
- Delgado, O. (2020). *Relacion entre compromiso organizacional y estilos de liderazgo de los colaboradores de una Empresa Privada, Lima 2020*. Universidad Autonoma de Ica , Facultad de ciencias de la Salud. Chincha- Perú: Universidad Autonoma de Ica . Obtenido de http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/719/1/Glady_s%20Maruja%20Ayay%20De%20La%20Cruz.pdf
- Dessler, G. S. (2001). *Gestión: Liderando personas y organizaciones en el siglo XXI* (Prentice Hall ed.). Nueva Jersey: Upper Saddle River.
- Dessler, G., Starke, FA y Cyr, DJ. (2001). *Gestión: Liderando personas y organizaciones en el siglo XXI*. Nueva Jersey: Prentice Hall.: Upper Saddle River.
- Eslami, J. y Gharakhani, D. (2013). Compromiso organizacional y satisfacción laboral. En J. y. Eslami, *Compromiso organizacional y satisfacción laboral* (Vol. 2, págs. 85-91). Revista ARPN de ciencia y tecnología.
- Fernandez, C. G. (2011). *Modelo para el proceso de ascensos del personal administrativo de las instituciones centralizadas del Organismo ejecutivo*

- comprendido dentro del sistema de servicio civil Guatemala*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de ciencias economicas. Guatemala : Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3854.pdf
- Flores Jiménez, R. (2011). *Administración del Capital Humano*. 158. Obtenido de <file:///H:/PROTOCOLO/JEFFERSON/Antecedentes%20internacionales/administracion%20del%20capital%20humano.pdf>
- Flores, A. B. (2018). *Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores Nombrados de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carion, Huacho, 2017*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carion , Facultad de Ciencias Empresariales. Huacho-Perú: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carion . Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1931/TFCE-04-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Frischknecht, F. (1971). *Teoría de la organización*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1005_FrischknechtF.pdf
- Fuentes, T. K. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima- Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19480/Fuentes_TKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gaete, C. M. (2019). *Percepcion de equidad de genero, equilibrio, trabajo- familia y satisfaccion laboral en trabajadores de una empresa vitivinicola maule*. Universidad de Chile Talca, Facultad de Psicología. Talca- Chile: Universidad de Chile Talca. Obtenido de <http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/11852/5/20190047.pdf>

- Galindo, Mariana y Viridiana Ríos. (08 de 2015). Productividad” en Serie de estudios economicos. *Mexico como vamos*, 9. Obtenido de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Gálvez, M. (2017). Pautas para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan estratégico de marketing. *Marquid*, 1. Obtenido de <https://www.marquid.com/objetivos-marketing-plan/>
- García, S. L. (2017). *Perfiles de puestos y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del centro médico universitario de la Universidad Nacional de San Martín – 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Tarapoto-Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16519/Garc%C3%ADa_SLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gomez, Gomez Dorys. (2013). *Tecnicas para la elbaoracion de perfiles de puestos de trabajo basado en competencias para orientar el direccionamiento del recurso humano*. Bogota: Universidad EAN. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5767/AlcalaAlejandra2013.pdf;jsessionid=1BBBEE0E7476F5DBE6A921EF3003A118?sequence=1>
- Grueso, H. M. (2010). *Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organizació*. niversidad Nacional de Colombia, niversidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia: niversidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819028007.pdf>
- Guerrero, M. P. (2019). *Compromiso Organizacinal Basdo en el Modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un Banco Chiclayo-2018*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo , Facultad de Ciencias Empresariales. Chiclayo-Perú: Facultad de Ciencias Empresariales. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf
- Iranzo, Enguíanos María. (2017). *Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones*. Madrid. Obtenido de

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24010/TFM000746.pdf?sequence=1>

- Islam, MD y Rahman, T. (2016). Relación entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la intención de rotación entre los empleados bancarios: un estudio sobre bancos seleccionados de Bangladesh. En M. y. Islam, *Relación entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la intención de rotación entre los empleados bancarios: un estudio sobre bancos seleccionados de Bangladesh* (Vol. 1, págs. 7-18). Scholar Journal of Business and Social Science.
- Iturralde Torres, J. I. (2011). "LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2.010. Tesis de Pregrado, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA, AMBATO - ECUADOR. Obtenido de file:///H:/PROTOCOLO/JEFFERSON/Antecedentes%20internacionales/2.pdf
- Jalbert, Mercedes. (2011). ES EL DOWNSIZING UN FACTOR DE IMPACTO SOBRE LOS COMPORTAMIENTOS INNOVADORES, EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LAS CAPACIDADES DE APRENDIZAJE DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS EN MEXICO? *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 6(1), 1179-1190.
- Koontz, H., O'Donnell, C., & Wehrich, H. (1986). *Essentials of management*. New York: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2003). Administración. editorial Mc Graw Hill.
- Laurence J. Perter. (1960). Ascenso Laborales.
- Lazear, EP y Gibbs, M. (2014). *La economía de personal en la práctica*. John Wiley & Sons.
- Levitan, SA y Werneke, D. (1984). Participación de los trabajadores y cambio en la productividad. En S. y. Levitan, *Participación de los trabajadores y cambio en la productividad*. (Vol. 9, págs. 28-33). Revista Laboral Mensual.

- Lind- Marchal- Mason. (2004). *Análisis de varianza, estadística para administración y economía*. México: Alfaomega Grupo Editor S.a.
- Locke, E. (s.f.). *Teoría del establecimiento de metas u objetivos*.
- Lopez, J.A. (1991). *Teoría de la acción humana en las organizaciones: Funciones del Personal*. Rialp.
- Maldonado, R. S. (2012). El Compromiso Organizacional del Personal Docente y Administrativo de una Universidad Pública (Organizational Commitment Among Public University Academic and Administrative Employees). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(4), 135-142.
- Maldonado, S. (2006). *Más allá de la igualdad de oportunidades: Desigualdad de ingresos, responsabilidad individual y modalidad social en el Perú*. Consorcio de investigación económica y social , Centro de estudios para el desarrollo y la participación . Perú: Consorcio de investigación económica y social . Obtenido de <https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/igualdaddeoportunidadesfinal.pdf>
- Marcia, P. G. (2005). El ascenso dentro de una empresa. *20 minutos*, 1. Obtenido de <https://www.20minutos.es/noticia/3711/0/ASCENSO/EMPRESA/DENTRO/>
- Marrugo, S. L. (2017). *Género, desigualdad y trabajo: un enfoque desde la responsabilidad social*. Universidad de salamanca, Universidad de salamanca. Salamanca: Universidad de salamanca. Obtenido de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/137086/DDTTS_MarrugoSalasL_M_Genero.pdf;jsessionid=8DDE4AA12D22198AF7EF487A43D76224?sequence=1
- Martinez, P. J. (2016). IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. *EXPLORA*, 16. Obtenido de http://www.trabajo.gob.ar/downloads/domestico/explora_fasciculo_01_Igualdad_de_Oportunidades.pdf
- Martinez, P. J. (2017). ¿Qué es el compromiso organizacional y cómo mejorarlo? *Question pro*, 1. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/compromiso-organizacional/>

- Martinez, S. (1 de 06 de 2016). Gestion del compromiso. *Sesame*, 1. Obtenido de <https://superrheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>
- Mejia, M. L. (2019). *Perfil de puesto por competencias y su impacto en el proceso de seleccion y desempeño laboral de los colaboradores del sistema de administracion tributaria Lima- SAT*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Economicas. Lima-Perú: Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.uLima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10571/Mejia_Mu%c3%b1oz_Lady_Grecia_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mena, F. G. (2019). Crecimiento laboral: ¿Cuándo es el momento adecuado para pedir un ascenso? *Gestion*, 1. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/crecimiento-laboral-momento-adecuado-pedir-ascenso-272575-noticia/>
- Mendoza, C. J. (2016). El recurso humano y la productividad. Organización Internacional del Trabajo.
- Mendoza, C. M. (21 de 01 de 2021). *Talento Humano*. Obtenido de <https://igualdad-oportunidades-trabajadores>
- Merida, G. G. (30 de 07 de 2016). *Como vamos la paz*. Obtenido de Que es la igualdad de oportunidades laborales: <https://www.comovamoslapaz.org/que-es-la-igualdad-de-oportunidades-laborales/>
- Montero, J. (2015). Igualdad. En J. Montero, *Igualdad* (págs. 1595-1637). Buenos aires- Argentina .
- Morales, M. A. (20 de 07 de 2018). Obras por Administracion Directa en el Perú. *Instituto de Ciencias Sociales y Politicas Publicas*, 1. Obtenido de <http://incispp.edu.pe/blog/obras-por-administracion-directa-en-el-peru/>
- Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, M., Chávez Macías, A. G., & Sánchez Esparza, C. E. (2016). El Compromiso Organizacional Como Parte Del Comportamiento De Los Trabajadores De Las Pequeñas Empresas (The Organizational Commitment as Part of the Behavior of Workers in Small Businesses). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(9), 95-105.
- Perez, G. M. (2017). Cinco pautas básicas para el cumplimiento de objetivos. *Remax*, 1. Obtenido de https://www.remax.pe/detalle_noticias.php?id=33

- PICONA CCAYHUARI, N. (2018). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC, 2016*. Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC, ESCUELA PROFESIONAL ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN, Abancay-PERÚ. Obtenido de file:///H:/PROTOCOLO/JEFFERSON/Antecedentes%20nacionales/3.pdf
- Quispe, C. M. (2016). *Factores determinantes sobre la desigualdad de ingreso laboral por genero en el marco del desarrollo economico de Bolivia- Periodo 2000 al 2016*. Universidad Mayor de San Andres, Facultad de ciencias economicas y financieras. La paz- Bolivia : Universidad Mayor de San Andres. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/19024/T-2389.pdf?sequence=1>
- Rafael, M. R. (2018). *Mejores Prácticas de Recursos Humanos en el Sector Público*. Mexico .
- Reategui, T. J. (2017). *Evaluacion de Perfiles de Puesto de los Servidores profesionales del Gobierno Regional de Loreto- Sede Central, Iquitos 2016*. Universidad Privada de la Selva Peruana, Facultad de Ciencias Empresariales. Iquitos- Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/26/Tesis%20Jesus%20Hugo.pdf>
- Ricoeur, P. (2008). *Hermenéutica y acción. De la hermenéutica del texto a la hermenéutica de la acción*. Prometeo Libros Editorial.
- Robbins, 2. (2005). *Factores determinantes para la satisfacción laboral*.
- Roberto Coindreau. (30 de 11 de 2016). Qué son los Perfiles de Puesto. *Integratet*, 1. Obtenido de <https://www.integratec.com/blog/perfiles-de-puesto.html>
- Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado , María del Pilar Baptista Lucio. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (5 ed., Vol. 5). Mexico: The McGraw-Hill.
- Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio. (2010). *Metodologia de Investigación* (Vol. 5). Mexico: The McGraw-Hill.

- Sampieri, R. H. (s.f.). *Exploración del Modelo de los Valores en Competencia en el medio laboral mexicano y su vinculación con el cLima organizacional*.
- SERVIR. (2021). *Que es el perfil de puesto*. Lima- Perú.
- Sherrie, s. (03 de 08 de 2016). *La voz*. Obtenido de Que es la Igualdad de Oportunidades Laborales: <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-igualdad-de-oportunidades-laborales-8960.html>
- Simancas Trujillo. (2018). *Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla*. Revista Venezolana de Gerencia. Venezuela: Revista Venezolana de Gerencia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29056115008/29056115008.pdf>
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Evaluación de competencias en el trabajo*. New York: Modelos para un desempeño superior.
- Tapia, L. A. (2020). *Cumplimiento de metas del Plan de Incentivos y su incidencia en la mejra de la gestion y modenizacion municipal de la municipalidad distrital de macari-2018*. Universidad nacional del altiplao de Puno, Facultad de ciencias contables y administrativas. Perú: Universidad nacional del altiplao de Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13976/Tapia_Lima_Alex_Kevin.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Valcárcel, A. V. (1994). *exo y filosofía: Sobre "mujer" y "poder*. Editorial Antropos.
- Valenzuela, L. G. (2017). *Desempeño laboral en el cumplimiento de objetivos de los responsables técnicos en las obras públicas de la Provincia de Huaraz-2017*. Universidad Cesar Vallejo , Escuela de de Posgrado. Perú: Universidad Cesar Vallejo . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12046/valenzuela_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valle, B. A. (1998). *La productividad del Trabajo al encuentro de la teoria marxista*. Rio de Janeiro-Brasil: Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política.
- Valle, Baeza Alejandro. (1991). *Productividad Laboral: Las visiones Neoclasicas y Marxista*. *Investigacion economica*, 50(198), 45-69. Obtenido de <https://www.jstor.org/estable/42842299>

- Villamar, M. G. (2011). *Propuesta de Programa de Ascensos para el Personal Operativo del ISSSTE*. Instituto politecnico Nacional, Escuela superior de comercio y administracion Unidad Santo tomas. Mexico: Instituto politecnico Nacional. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/10835/1/CP2011%20L663e.pdf>
- Werther, Jr. & Keit D. (2008). Administracion de recursos humanos- El capital humano de las empresas. En J. &. Werther, *Administracion de recursos humanos- El capital humano de las empresas* (pág. 646). Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zapata Betancur, S. (2021). *Prácticas de bienestar laboral que generan valor en la calidad de vida y en la productividad para organizaciones PYMES y sus colaboradores*. Universidad EAFIT, Universidad EAFIT. Tesis Doctoral dissertation.

ANEXO

Anexo 1: Instrumento Cuestionario	90
Anexo 2: Matriz de Validación de Instrumento	103
Anexo 3: Relación de Empresas a nivel del Perú de agua potable	108

Anexo 1: Instrumento Cuestionario

La presente encuesta forma parte del proyecto de investigación de Doctorado titulado **“FACTORES DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS QUE EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE MADRE DE DIOS, CUSCO Y PUNO – PERÚ”**. Agradecemos la participación de las autoridades quienes dieron la autorización para el llenado de esta encuesta. La información es de carácter estrictamente confidencial; su uso será única y exclusivamente con propósitos de investigación científica. Su participación es completamente anónima.

I. PERFIL DEL ENCUESTADO

1.- Edad:

- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- Más de 60

2.- Sexo:

- Masculino
- Femenino

3.- Nivel Educativo:

- Preparatoria

- Técnico superior
- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado

4.- Cargo en la entidad:

- Gerente/director general
- Jefe de personal
- Jefes de áreas

5- Años de servicio en la entidad:

_____ años _____ meses

II. VARIABLES

Indicaciones: Por favor lea las siguientes afirmaciones y *a partir de su experiencia y opinión indique el grado de acuerdo o desacuerdo* que Usted tiene respecto a cada una. No hay respuestas buenas ni malas, sólo queremos saber su opinión. Marque con una **X** el número que representa su opinión o respuesta. Considere lo siguiente:

1= Nunca 2=Escasas veces 3= Ocasionalmente 4= Frecuentemente 5= Siempre

Y. PRODUCTIVIDAD LABORAL	1	2	3	4	5
1. consideras que se tiene un adecuado resultado al utilizar los recursos humanos	<input type="checkbox"/>				
2. se evalúa el cumplimiento de las tareas asignadas al personal	<input type="checkbox"/>				
3. Se considera Ud. una persona productiva	<input type="checkbox"/>				

4. Cree que se debería capacitar para mejorar la productividad () () () () ()
5. Usted considera cuál es el nivel de productividad de la Empresa () () () () ()

X1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL **1 2 3 4 5**

6. usted siente que el personal de la empresa, siente los problemas de esta organización como fueran los suyos () () () () ()
7. Siente usted, que el personal, se siente emocionalmente ligado con la entidad () () () () ()
8. Siente usted, que el personal tiene a la empresa como parte de su vida y se sentiría afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabaja ahora. () () () () ()
9. se sentiría culpable si deja la organización ahora () () () () ()
10. Usted se sentiría culpable si deja la organización ahora () () () () ()

X2. PERFILES CLAROS DE PUESTOS **1 2 3 4 5**

11. Cuáles son las competencias organizacionales que deben evidenciar todos los trabajadores de la empresa () () () () ()
12. Cuáles son los ámbitos de valoración de cargos en la empresa () () () () ()
13. Cree usted, que se debe tener en cuenta en una descripción puesto para ocupar un cargo () () () () ()
14. Cree usted, que se debe tener en cuenta la descripción y análisis de puesto para una mejor productividad laboral
15. se debe de determinación de las competencias claves para ocupar un cargo

X3. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES **1 2 3 4 5**

16. Procesos de selección y contratación () () () () ()
17. Clasificación profesional () () () () ()
18. Formación y promoción profesional () () () () ()
19. Condiciones de trabajo, incluida la auditoría salarial () () () () ()
20. Retribuciones () () () () ()

X4. ASENSOS LABORALES **1 2 3 4 5**

21. Por qué quieres dejar tu actual puesto () () () () ()

22. Por qué quiere ser promovido () () () () ()
23. Qué harías si no consigues el puesto () () () () ()
24. Qué tienes tú que los otros candidatos no tienen () () () () ()
25. Tienes cualquier experiencia previa de trabajar en este nivel () () () () ()

X5. ASENSOS LABORALES **1 2 3 4 5**

26. se cumple con el plan operativo institucional () () () () ()
27. se alcanza el cumplimiento de las acciones estratégicas () () () () ()
28. se evalúa el plan operativo institucional () () () () ()
29. al cumplir los objetivos se recompensa a los que han contribuido a alcanzar () () () () ()
30. Considera que existe calidad de servicio () () () () ()
-

Muchas gracias por su atención

Anexo 2: Matriz de Validación de Instrumento

Tipo de Variable	Definición e	Dr. Blanco	Dr. Cruz	Dr. Gutierrez	Dra. Quispe	Dra. Torren	Pom	Ítems		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Una definición común de la productividad es la que la refiere como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado (Levitan, 1984).	4	4	3	4	3	3.6	PL1	consideras que se tiene un adecuado resultado al utilizar los recursos humanos	
	Es la razón de cantidad de trabajo de un producto o servicio dentro de un periodo establecido, con la debida consideración de la calidad, aumentando los productos con los mismos insumos, se reducen los insumos, pero se mantienen los mismos productos para obtener un cambio favorable en relación entre ellos. Koontz y Wehrich (2003)		4	3	4	4	4	3.8	PL2	se evalúa el cumplimiento de las tareas asignadas al personal
	Es la razón de cantidad de trabajo de un producto o servicio dentro de un periodo establecido, con la debida consideración de la calidad, aumentando los productos con los mismos insumos, se reducen los insumos, pero se mantienen los mismos productos para obtener un cambio favorable en relación entre ellos. Koontz y Wehrich (2003)	4		4	4	3	4	3.8	PL3	Se considera Ud. una persona productiva
		4	4	3	4	3	3.6	PL4	Cree que se debería capacitar para mejorar la productividad	
	Todo aquello que la persona logra en el trabajo. Delgado (2012)	4		3	4	4	4	3.8	PL5	Cuál es el nivel de productividad de la Empresa
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	se define como el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización. Este compromiso ejerce influencia en el hecho de que un trabajador se quede en el trabajo (retención) o bien, se vaya (rotación). Colquitt et al. (2007)	4	4	4	3	4	3.8	CO1	usted siente que el personal de la empresa, siente los problemas de esta organización como fueran los suyos	
	Es un estado psicológico o un estado mental que	4	4	3	4	3	3.6	CO2	siente usted, que el personal, se siente	

	lleva a los individuos a tomar un curso de acción relevante para uno o más objetivos y a persistir en dicho curso de acción correcto, siempre y cuando los valores morales que parten de la cultura estén debidamente enraizados en la persona. Eslami et al., (2012)	4	3	4	4	4	3.8	CO3	emocionalmente ligado con la entidad Siente usted, que el personal tiene a la empresa como parte de sus vida y se sentiría afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabaja ahora.
	El compromiso organizacional se define como una fuerte creencia y aceptación de las metas organizacionales, deseos de esforzarse por alcanzarlas y deseos de mantenerse como miembro de la organización. Porter et al. (1974, en Eslami et al, 2012)	4	4	4	3	4	3.8	CO4	se sentiría culpable si deja la organización ahora
		4	4	3	4	3	3.6	CO5	se sentiría culpable si deja la organización ahora
PERFILES CLAROS DE PUESTOS	Los perfiles son el núcleo o punto de partida de la administración de recursos humanos por competencias. (Spencer & Spencer,	4	3	4	4	4	3.8	PP1	Cuáles son las competencias organizacionales que deben evidenciar todos los trabajadores de la empresa
	1993)	4	4	4	3	4	3.8	PP2	Cuáles son los ámbitos de valoración de cargos en la empresa
	El concepto de puesto se basa en las nociones de tarea, obligación y función. Chiavenato (2007)	4	4	3	4	3	3.6	PP3	Cree usted, que se debe tener en cuenta en una descripción puesto para ocupar un cargo
		4	3	4	4	4	3.8	PP4	Cree usted, que se debe tener en cuenta la descripción y análisis de puesto

										para una mejor productividad laboral
	Es un proceso sistemático de estudio que permite concretar y reflejar documentalmente la naturaleza, contenido y alcance de cada posición funcional de la organización. (Coopers y Lybrand, 1996)	4	4	3	4	3	3.6	PP5		se debe de determinación de las competencias claves para ocupar un cargo
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	la igualdad es un supuesto inseparable de la moral, que reconoce a la		4	3	4	4	4	3.8	IO1	Procesos de selección y contratación
	igualdad como la dinámica misma del ser moral. (Valcárcel 1994, 1)		4	4	4	3	4	3.8	IO2	Clasificación profesional
	El placer de una persona es tan importante como el de cualquier otra. Su placer es tan importante como el mío y mis deseos tienen un valor moral igual de cualquier otra persona. Campbell (2002)	4	4	3	4	3	3.6	IO3	Formación y promoción profesional	
			4	3	4	4	4	3.8	IO4	Condiciones de trabajo, incluida la auditoría salarial
	Respeto la dignidad del otro al igual que la mía, nivel de justicia que significa igualdad en la distribución de la estima. (Ricoeur 2008)		4	4	4	3	4	3.8	IO5	Retribuciones
ASENSOS LABORALES	Ascender a alguien, hay personas que siguen pensando que "carrera" es sinónimo de "ascensos", aun cuando este movimiento ascendente cada vez esté más alejado de ser la norma en las organizaciones contraídas de hoy. Gary Dessler (2001)	4	4	3	4	3	3.6	AL1	Por qué quieres dejar tu actual puesto	
			4	3	4	4	4	3.8	AL2	Por qué quiere ser promovido

	facultad de ascender es una de las más legítimas entre las que corresponde a un ejecutivo. Mario Cargasm Stuardo (1968)	4	4	4	3	4	3.8	AL3	Qué harías si no consigues el puesto
		4	4	3	4	3	3.6	AL4	Qué tienes tú que los otros candidatos no tienen
	Significa que la esperanza de ser ascendidos constituye un incentivo. Como en el rendimiento influyen no sólo las aptitudes de cada cual sino también el esfuerzo. Edward P. Lazear y Michael Gibbs (2011)	4	3	4	4	4	3.8	AL5	Tienes cualquier experiencia previa de trabajar en este nivel
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación y deben ser susceptibles de alcanzarse pues serán las guías del estudio y durante todo el desarrollo del mismo deben tenerse presentes. (Roberto Hernández Sampieri)	4	4	3	4	3	3.6	COB1	se cumple con el plan operativo institucional
		4	3	4	4	4	3.8	COB2	se alcanza el cumplimiento de las acciones estratégicas
	El objetivo es la aspiración, el propósito, el resultado a alcanzar, el para qué se desarrolla la investigación, que presupone el objeto transformado, la situación propia del problema superado, como resultado del conocimiento del objeto de estudio que se investiga en el Proceso de Investigación Científica. Álvarez, C (1997)	4	4	3	4	3	3.6	COB3	se evalúa el plan operativo institucional
		4	3	4	4	4	3.8	COB4	al cumplir los objetivos se recompensa a los que han contribuido a alcanzar
	los objetivos de la organización son aquellos aspectos materiales, económicos, comerciales	4	4			3	4	3.8	COB5

	<p>y sociales, en dirección a los cuales las organizaciones dirigen sus energías y sus recursos, esos aspectos son utilidades, rentabilidad, buena imagen, responsabilidad social, productividad, productos o servicios de calidad, buena percepción del cliente, etc. Son los objetivos que desea lograr, con el fin de operar satisfactoriamente dentro del entorno socioeconómico. (Harold Koontz)</p>								
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 3: Relación de Empresas a nivel del Perú de agua potable

N°	EMPRESAS MUNICIPALES DE AGUA POTABLES Y ALCANTARILLADO
1	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado La Libertad S.A. – EPS SEDALIB (.pdf 83kb)
2	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa S.A – EPS SEDAPAR (.pdf 83kb)
3	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Ayacucho S.A.- EPS Ayacucho (.pdf 82kb)
4	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque S.A.- EPSEL (.pdf 83kb)
5	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A.- EPS Grau (.pdf 83kb)
6	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento del Cusco S.A.- EPS SEDACUSCO (.pdf 83kb)
7	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Municipal de Huancayo S.A.- SEDAM Huancayo S.A.
8	(.pdf 81kb)
9	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A.- EPS Tacna S.A. (.pdf 83kb)
10	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Loreto S.A. – EPS SEDALORETO S.A. (.pdf 83kb)
11	Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Chimbote, Casma y Huarney S.A. – SEDACHIMBOTE. (.pdf 83kb)

12	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pisco S.A. – EMAPISCO S.A. (.pdf 81kb)
13	Empresa Municipal de Servicio Básico de Puno S.A. – EMSAPUNO. (.pdf 81kb)
14	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca S.A. – EPS SEDACAJ. (.pdf 82kb)
15	Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín S.A. – EMAPA San Martín. (.pdf 81kb)
16	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. – EPS EMAPACOP. (.pdf 81kb)
17	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de ICA S.A. – EPS EMAPICA. (.pdf 83kb)
18	Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Huánuco S.A. – SEDA HUANUCO. (.pdf 83kb)
19	Empresa de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Chíncha S.A. – SEMAPACH. (.pdf 86kb)
20	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Juliaca S.A. – EPS SEDA JULIACA. (.pdf 81kb)
21	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Cañete S.A. – EMAPA Cañete S.A.
22	(.pdf 81kb)
23	Entidad Prestadora de Servicios de Ilo S.A. – EPS ILO. (.pdf 80kb)
24	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huacho S.A. – EPS EMAPA HUACHO S.A. (.pdf 81kb)
25	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A. – EPS CHAVIN S.A. (.pdf 78kb)

26	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata S.R.L – EPS EMAPAT SRL.
27	(.pdf 81kb)
28	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Selva Central S.A. – EPS Selva Central.
29	(.pdf 83kb)
30	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moquegua S.R: Ltda – EPS Moquegua S.A. (.pdf 80kb)
31	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba S.R. Ltda – EPS Moyobamba S.R.L. (.pdf 81kb)
32	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huaral S.A. – EMAPA Huaral. (.pdf 81kb)
33	Empresa Municipal de Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado Abancay S.A. – EMUSAP Abancay. (.pdf 82kb)
34	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal Mantaro S.A. – EPS Mantaro. (.pdf 81kb)
35	Empresa de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Barranca S.A. – SEMAPA Barranca. (.pdf 82kb)
36	Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Amazonas S.R.L – EMUSAP S.R.L. (.pdf 81kb)
37	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento “Sierra Central S.R.L” – EPS Sierra Central.
38	(.pdf 81kb)

39	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Virgen de Guadalupe del Sur S.A. – EMAPAVIGSSA. (.pdf 84kb)
40	Empresa Municipal Prestadora de Servicio de Saneamiento de las Provincias Alto Andinas S.A. – EMPSSAPAL S.A. (.pdf 83kb)
41	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Chancay S.A.C – EMAPA Chancay.
42	(.pdf 83kb)
43	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Bagua S.R:L – EMAPAB. (.pdf 80kb)
44	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Huancavelica S.A.C – EMAPA Huancavelica. (.pdf 80kb)
45	Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento Municipal de Utcubamba S.R. Ltda – EPSSMU S.R.L. (.pdf 81kb)
46	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quillabamba S.R. Ltda – EMAQ. (.pdf 82kb)
47	Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento Nor Puno S.A. – EPS NOR PUNO. (.pdf 81kb)
48	Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Yauli S.A. – La Oroya – EMSAPA YAULI. (.pdf 82kb)
49	Entidad Municipal Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas del Altiplano S.R. Ltda – EPS Aguas del Altiplano. (.pdf 83kb)
50	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pasco S.A. (.pdf 81kb)
51	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pativilca S. Empresa Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de Salas. (.pdf 81kb)

52	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal Chanka S.R.LTDA. (.pdf 83kb)
53	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Jaen-Perú. (.pdf 81kb)
54	Empresa Municipal de Agua Potable y alcantarillado Yunguyo S.R.LTDA. (.pdf 82kb)
55	Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Calca S.R.LTDA. (.pdf 80kb)
56	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Acobamba. (.pdf 84kb)
57	Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento Jucusbamba S.R.L. (.pdf 81kb)
58	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja SRL. (.pdf 82kb)