

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



**Rendimiento y eficiencia laboral en el Centro de Producción de
Bienes y Servicios de la UNSCH - 2023**

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración

Presentado por:

Bach. Daniel Bermudo Gonzales
Bach. Richard Anthony Hualla De La Cruz

Asesor:

Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos

Ayacucho - Perú

2024

DEDICATORIA

A Dios por concederme la salud para lograr cada uno de mis objetivos. A mis padres, que han sido parte fundamental en mi desarrollo profesional, brindándome su incondicional apoyo en cada una de las etapas de mi formación. A mis hermanos, que me motivan siempre a crecer y a seguir adelante en cada una de las etapas de la vida.

Daniel Bermudo

A mi madre por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ella entre los que se incluye este, a mis hermanas que siempre estuvieron apoyándome, todos los docentes de mi alma mater que desde las aulas están gestando una idea para el desarrollo de la carrera de administración de empresas.

Richard Anthony Hualla

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por abrirnos las puertas y brindarnos la oportunidad de avanzar en nuestra formación universitaria. Agradecemos al Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH, por brindarnos las facilidades en cada una de las etapas de nuestra investigación. Agradecemos a cada uno de los docentes que formaron parte fundamental en nuestra formación pre profesional, especialmente a aquellos que dedicaron su tiempo a revisar nuestra investigación, fundamentalmente por la disponibilidad de ayudarnos en el avance y la finalización de esta tesis.

RESUMEN

En la actualidad las organizaciones buscan cumplir sus objetivos de manera eficiente y eficaz, para tal cometido los trabajadores son los encargados de contribuir al éxito organizacional. En tal sentido la investigación tiene como objetivo: Determinar la incidencia del rendimiento laboral en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH. En lo que respecta a la metodología, el enfoque fue cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue descriptivo explicativo, con un diseño no experimental transversal. El método fue hipotético deductivo, debido a que se presentó afirmaciones a manera de supuestos. La población muestral estuvo integrada por 18 empleados de la institución. Los resultados expresan que un óptimo rendimiento laboral producto del trabajo en equipo, del trabajo bajo presión y del respeto y responsabilidad, la eficiencia laboral del Centro de Producción se incrementa en un 84.8 %. En lo que respecta a las conclusiones se establece que el rendimiento laboral incide en la eficiencia laboral de los trabajadores del Centro de Producción de bienes y servicios de la UNSCH, debido a que el p – valor hallado (0.020) es inferior al valor de la significancia (0.05), descartando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis de los investigadores (H_1), afirmación que se plantea sobre un 95 % de nivel de confianza, por lo tanto, se puede aseverar que un óptimo rendimiento del trabajo optimiza la eficiencia laboral de la institución.

Palabras clave: trabajo en equipo, respeto y responsabilidad, trabajo bajo presión.

ABSTRACT

Nowadays, organizations seek to fulfill their objectives in an efficient and effective way, and for this purpose, workers are in charge of contributing to organizational success. In this sense, the objective of this research is to determine the incidence of labor performance on labor efficiency at the Center for Production of Goods and Services of the UNSCH. Regarding the methodology, the approach was quantitative, the type of research was applied, the level of research was descriptive and explanatory, with a transversal non-experimental design. The method was hypothetical deductive, due to the fact that statements were presented as assumptions. The sample population consisted of 18 employees of the institution. The results show that an optimum work performance as a result of teamwork, work under pressure and respect and responsibility, the work efficiency of the Production Center increases by 84.8%. Regarding the conclusions, it is established that work performance affects the work efficiency of the workers of the Production Center of goods and services of the UNSCH, since the p-value found (0.020) is lower than the significance value (0.05), discarding the null hypothesis (H_0) and accepting the hypothesis of the researchers (H_1), statement that is raised on a 95 % confidence level, therefore, it can be stated that an optimum work performance optimizes work efficiency.

Keywords: Teamwork, respect and responsibility, work under pressure.

INDICE GENERAL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
INDICE GENERAL	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Problema de Investigación.....	15
1.2 Objetivo de la Investigación	15
1.3 Justificación e Importancia.....	15
1.4 Formulación de Hipótesis	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Marco referencial.....	18
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	18
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional	19
2.1.3. Antecedentes a nivel local	20
2.2. Marco histórico	21
2.2.1. Rendimiento laboral.....	21
2.2.2. Eficiencia laboral	22
2.3. Sistema teórico.....	22
2.3.1. Rendimiento laboral.....	22
2.3.2. Eficiencia laboral	28
2.4. Marco conceptual	32
2.5. Variable e indicadores	32
Variable 1	32
2.6. Operacionalización de variables	34
III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	35
3.1. Tipo y nivel de investigación	35
3.1.1. Tipo de investigación	35
3.1.2. Nivel de investigación	35
3.2. Método y diseño de investigación	35
3.2.1. Método de investigación	35
3.2.2. Diseño de investigación.....	35
3.3. Población, muestra y muestreo.....	36

3.3.1.	Población.....	36
3.3.2.	Muestra	36
3.4.	Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	37
3.4.1.	Técnicas	37
3.4.2.	Instrumento	37
3.5.	Validez y confiabilidad	37
3.5.1.	Prueba piloto	37
3.5.2.	Validez.....	37
3.5.3.	Confiabilidad.....	38
3.6.	Técnica de procedimiento y análisis de datos.....	38
3.6.1.	Procesamiento de datos	38
3.6.2.	Prueba estadística.....	39
3.7.	Ética investigativa.....	40
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1.	Presentación y análisis de resultados.....	41
4.2.	Prueba de hipótesis.....	50
4.3.	Discusión de resultados.....	56
	CONCLUSIONES	59
	RECOMENDACIONES.....	61
	REFERENCIAS	62
	ANEXO.....	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	36
<i>Distribución de los trabajadores en el Centro de Producción</i>	<i>36</i>
Tabla 2	37
<i>Distribución para la recolección de datos.....</i>	<i>37</i>
Tabla 3	38
<i>Confiabilidad del rendimiento laboral</i>	<i>38</i>
Tabla 4	39
<i>Prueba de normalidad.....</i>	<i>39</i>
En caso que $p\text{-valor} < 0,05$, se establece H_1	39
Tabla 5	42
<i>Trabajo en equipo del personal.....</i>	<i>42</i>
Tabla 6	45
<i>Respeto y responsabilidad del personal.....</i>	<i>45</i>
Tabla 7	47
<i>Trabajo bajo presión del personal.....</i>	<i>47</i>
Tabla 8	51
<i>Correlación de las variables.....</i>	<i>51</i>
Tabla 9	51
<i>Resumen del modelo para la hipótesis general.....</i>	<i>51</i>
Tabla 10.....	51
<i>Validez del modelo para la hipótesis general.....</i>	<i>51</i>
Tabla 11.....	52
<i>Resumen del modelo para la variable trabajo en equipo.....</i>	<i>52</i>
Tabla 12.....	53
<i>Validez del modelo para la variable trabajo en equipo</i>	<i>53</i>
Tabla 13.....	54
<i>Resumen del modelo para la variable respeto y responsabilidad.....</i>	<i>54</i>
Tabla 14.....	54
<i>Validez del modelo para la variable respeto y responsabilidad</i>	<i>54</i>
Tabla 15.....	55
<i>Resumen del modelo para la variable trabajo bajo presión.....</i>	<i>55</i>
Tabla 16.....	55
<i>Validez del modelo para la variable trabajo bajo presión</i>	<i>55</i>

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	40
<i>Histograma del rendimiento laboral.....</i>	<i>40</i>
Figura 2	42
<i>Trabajo en equipo del personal.....</i>	<i>42</i>
Figura 3	43
<i>Indicadores de la dimensión trabajo en equipo</i>	<i>43</i>
Figura 4	45
<i>Respeto y responsabilidad del personal.....</i>	<i>45</i>
Figura 5	46
<i>Indicadores de la dimensión respeto y responsabilidad</i>	<i>46</i>
Figura 6	48
<i>Trabajo bajo presión del personal.....</i>	<i>48</i>
Figura 7	49
<i>Indicadores de la dimensión trabajo bajo presión</i>	<i>49</i>

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio está enfocado a conocer el rendimiento laboral que llevan a cabo los trabajadores del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, la misma que busca la optimización de los recursos empleados, vale decir si las metas establecidas y el cumplimiento de los objetivos designados al personal contribuye a la eficiencia laboral basado en la optimización de los recursos y materiales utilizados. Si bien existen estudios previos, estos no han abordado de manera conjunta el tema planteado en la presente investigación.

El comportamiento de las organizaciones en la actualidad están orientadas al cumplimiento de los objetivos previamente establecidos, motivo por el cual el interés de quienes están al frente de las instituciones en la identificación de limitaciones y fortalezas para el cumplimiento de las tareas en el corto, mediano y largo plazo, con la utilización de los menores recursos, con menores costos y en el menor tiempo, es por ello la necesidad de identificar si el personal viene rindiendo de forma idónea en los centros de trabajo, que es en sí la finalidad del presente estudio.

En ese sentido, se ha establecido desde el inicio una metodología idónea para la obtención de información adecuada, la que ha permitido realizar un análisis detallado de los datos plasmado en los resultados, dando espacio a contrastar dichos resultados con otras investigaciones previamente identificadas. Es así que este estudio tuvo como objetivo determinar la incidencia del rendimiento en la eficiencia laboral de los trabajadores del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH, identificando algunas particularidades en el cumplimiento de los objetivos planteados, actividades y procedimientos.

El planteamiento de las bases teóricas que respaldan la investigación corresponde a la propuesta de Garnica (2018) respecto al rendimiento laboral, considerando como dimensiones la puntualidad y la asistencia, de la misma manera la productividad, como también el trabajo en equipo, respecto y responsabilidad, trabajo bajo presión. Mientras para la variable eficiencia laboral, Dios et al. (2006), considera las dimensiones de las variables de input, variables output y variables del entorno.

Para alcanzar los objetivos propuestos del presente estudio, se ha establecido la siguiente estructura temática: Capítulo I Enfocado al planteamiento de la realidad problemática que dio origen a la identificación del problema de investigación, en la cual se detalla los hechos registrados e identificados en otros espacios de estudio, las que sirvieron como base para dar inicio a la identificación de la problemática. Una vez identificado el problema, se planteó los objetivos que orientaron el rumbo a seguir del presente estudio y

finalmente se plantea la hipótesis general y específicas, las mismas que dan cuenta de la contrastación de los supuestos, siendo necesario la utilización de un estadígrafo previamente identificado a través de la prueba de normalidad.

En el Capítulo II, se aborda una revisión detallada del marco teórico, permitiendo identificar las variables de estudio, las dimensiones y los indicadores, fuente de información esencial, toda vez que constituye un soporte para respaldar el estudio, análisis y discusión de los resultados. Se revisó los antecedentes del tema de la presente investigación en tres espacios, internacional, nacional y local, logrando identificar dichos estudios, seguido de las bases teóricas y finalmente con la descripción de un marco conceptual sobre temas no utilizados con frecuencia en el lenguaje académico. De la misma manera se detallan las variables, dimensiones e indicadores a través de una tabla de operacionalización, donde se especifica las definiciones conceptuales y operacionales.

En el Capítulo III, se desarrolla la metodología empleada en la presente investigación, el tipo, nivel, metodología, método, instrumentos y técnicas. De la misma manera se considera el procedimiento utilizado para la recolección de datos, las que sirvieron para el análisis, interpretación y discusión de los resultados, insumo importante en la cual se basa el presente estudio.

En el Capítulo IV, se abordó el análisis de los resultados y discusión utilizando la estadística descriptiva para la interpretación de los datos y la estadística inferencial para la contrastación de la hipótesis. Seguidamente se muestra la discusión de los resultados, donde se compara los resultados hallados en el presente estudio con los antecedentes identificados previamente en el marco teórico, enriqueciendo de esta manera la investigación.

Seguidamente se detalla las conclusiones identificadas gracias al análisis realizado de los resultados, tomando en cuenta además los objetivos de la investigación. De igual forma se plantea como propuesta las recomendaciones a las conclusiones señaladas, tanto para la institución, centros de estudios, investigadores y colectividad académica. Finalmente, las referencias bibliográficas, las cuales fueron empleadas en el presente estudio, culminando con los anexos.

Respecto a la realidad problemática, en la actualidad las organizaciones buscan cumplir sus objetivos de manera eficiente y eficaz, para tal cometido los trabajadores son los encargados de contribuir al éxito organizacional, siendo necesario el establecimiento de acciones estratégicas que permitan un adecuado desempeño laboral, destacando los conocimientos, experiencia, habilidades y liderazgo de cada integrante de la institución.

En tal sentido el trabajo decente y productivo es respaldado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como parte integral del desarrollo económico y social. Si bien la OIT no tiene una posición específica sobre el rendimiento laboral, aborda diversos aspectos relacionados con la mejora de las condiciones de trabajo y el bienestar de los trabajadores. Además, establece y promueve normas internacionales del trabajo que abordan aspectos como la igualdad de oportunidades, el bienestar, la salud en el trabajo, la seguridad, la jornada laboral, los salarios justos y las condiciones dignas de trabajo. Estos estándares contribuyen a un mejor rendimiento laboral al garantizar un entorno seguro, justo y equitativo, pudiendo tener un impacto positivo en el rendimiento laboral (OIT, 2014).

Mientras la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico tiene una opinión positiva sobre el rendimiento laboral al considerar que esta actividad es fundamental para el crecimiento económico, la inclusión social y el bienestar de las personas y por ende las organizaciones, es por eso que estas últimas, es decir las organizaciones, promueven políticas que fomentan la creación de empleo, potencializan las habilidades y mejoran la calidad de los empleos. (OCDE, 2019).

De la misma manera la Organización Mundial del Comercio (OMC) reconoce la importancia de las relaciones laborales en el contexto del comercio internacional, al señalar que las organizaciones enfatizan la necesidad de garantizar que las políticas comerciales y laborales sean coherentes y estén en línea con los estándares internacionales de trabajo, las mismas que deben estar enfocadas al cumplimiento de los objetivos de las empresas. Sin embargo, este organismo considera que el cumplimiento de los objetivos debe ir de la mano con el respeto de los derechos laborales fundamentales, como la libertad de asociación, la abolición del trabajo forzoso y la eliminación de la discriminación en el empleo (OMC, 2015).

Por su parte la Confederación Sindical Internacional (2020) aboga por un enfoque equilibrado en relación con el rendimiento laboral, donde reconoce la importancia de una productividad y un rendimiento adecuado para el crecimiento económico y el desarrollo, pero también enfatiza la necesidad de garantizar que los trabajadores sean tratados de manera justa y se respeten sus derechos laborales, como también el trabajo en condiciones dignas y saludables, la negociación colectiva y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones que afectan su rendimiento y bienestar laboral.

Es por ello para que una organización crezca en términos cuantitativos, como en cumplimiento de sus objetivos establecidos, se necesita llevar a cabo evaluaciones constantes sobre el rendimiento laboral del personal, con la finalidad de identificar aspectos

que limitan el cumplimiento de las metas organizacionales, otras que se pueden mejorar o cambiar, con el único interés de gestionar oportunamente las tareas de forma eficaz y las decisiones a tomar en el logro de los objetivos.

En tal sentido el rendimiento laboral adopta connotaciones importantes para toda organización, toda vez que a través de las conductas y acciones destacadas de los trabajadores impulsaran el crecimiento de las entidades, expresadas en el cumplimiento de las metas establecidas al inicio de las acciones a emprender. Es por ello que la participación del talento humano tomando en cuenta sus capacidades, tales como conocimientos, habilidades, experiencias y liderazgo, permitirán la eficiencia laboral, no únicamente del personal de los niveles medios y operativos, sino que también de aquellos que están vinculados a la toma de decisiones, por lo tanto se hace necesario incentivar el rendimiento para una eficiencia laboral (Bautista et al., 2020).

En el caso peruano el comportamiento del mercado de trabajo, luego de la pandemia del COVID-19 ha registrado una recuperación muy lenta producto del confinamiento y las altas tasas de informalidad. Es así que al año 2020 se han registrado una pérdida de 2,2 millones de empleos, crecimiento de la informalidad laboral en 75.3%, incremento de la población inactiva en 31.5% y una reducción significativa del empleo adecuado, incrementándose el subempleo (Instituto de Estudios Económicos y Sociales, 2021). Situación que ha afectado al rendimiento laboral de las organizaciones públicas y privadas, y por ende limitando la eficiencia laboral en el cumplimiento de las metas y objetivos de las instituciones.

Este hecho ha plasmado la realidad en la cual se encontraban las instituciones del Estado, debido a que para el cumplimiento de las tareas se establecieron alternativas como el teletrabajo o las modalidades de trabajo remoto; hubo cambios en la priorización de algunas áreas como la de salud, protección social y gestión de emergencias; como también la implementación de nuevas medidas para proteger la integridad del personal. Situación que complicó un rendimiento laboral óptimo y un eficiente desempeño de las actividades encomendadas, generando nuevos problemas debido a la adecuación a la nueva realidad (Rocha, 2021).

Respecto a la región de Ayacucho el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, determinó que en los últimos 14 años los trabajadores que pertenecen al sector público, representaron en promedio el 8.7% de la población ocupada en toda la región, es decir que la participación del sector público en la población ocupada no representa ni el diez por ciento, a pesar de ello, los resultados del cumplimiento de los objetivos de cada institución

no genera una opinión favorable para los usuarios finales, viéndose reflejado en la baja eficiencia laboral de dichos trabajadores (MTPE, 2019).

Mientras en el Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH, las actividades emprendidas para el cumplimiento de los objetivos institucionales, involucra la participación de los colaboradores quienes constituyen un elemento fundamental para dicho fin. Es por ello, que el logro de los objetivos es una preocupación permanente por parte de los directivos del Centro de Producción, no únicamente en el cumplimiento de las metas mensuales, sino a lo largo de todo el ejercicio, para lo cual, buscan el compromiso individual y a través de ella la participación colectiva en la concretización del fin de la institución en su conjunto.

No obstante, el ambiente de trabajo constituye un factor fundamental para la integración de las personas que laboran y el desarrollo de las tareas de la mejor manera, razón por la cual el clima laboral se complica en la institución al momento de exigir el cumplimiento de las tareas, que por general se presenta al final del mes o la culminación del ejercicio, generando iniciativas nuevas entre los trabajadores para un trabajo conjunto destinado a que los resultados se concreten en los tiempos establecidos. Despertando el interés de los investigadores por conocer el ambiente laboral y el comportamiento de los propios trabajadores frente a tal situación.

Otro aspecto que los suscritos consideran pertinente de estudiar es la responsabilidad y el respeto no únicamente entre los trabajadores, sino también entre la alta dirección y los niveles medios y bajos de la organización, toda vez que, debido a las indagaciones iniciales hechas, dicha actividad se presenta y mantiene de forma permanente, ya sea en el cumplimiento de las disposiciones establecidas por la institución como en el compromiso por alcanzar las tareas establecidas. Pese a ello, genera una interrogante en los investigadores, en conocer si el personal está de acuerdo en laborar horas extras para el cumplimiento de las actividades asignadas.

Finalmente, otro factor importante del rendimiento laboral es él trabaja bajo presión, vinculado estrechamente a las metas y objetivos, en ese sentido se pudo indagar que el trabajo bajo presión se presenta en la organización por la propia actividad que desarrollan los servidores públicos, sin embargo despierta el interés en los investigadores en conocer el grado de presión del trabajo, y si todos los trabajadores sienten dicha presión o si en todas las áreas se da la presión del cumplimiento de las tareas, y si esa presión genera estrés, o si incide en la eficiencia laboral del Centro de Producción, debido a que sus actividades están en función a las metas y objetivos establecidos con anticipación.

En tal sentido, frente a la realidad problemática encontrada en los diferentes espacios, surge el interés de los suscritos de proponer el siguiente problema de investigación.

1.1 Problema de Investigación

Problema General

- ¿De qué manera incide el rendimiento laboral en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023?

Problemas Específicos

- ¿De qué manera incide el trabajo en equipo en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH?
- ¿De qué manera incide el respeto y responsabilidad en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH?
- ¿De qué manera incide el trabajo bajo presión en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH?

1.2 Objetivo de la Investigación

Objetivo General

- Determinar la incidencia del rendimiento laboral en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023.

Objetivos Específicos

- Detallar la incidencia del trabajo en equipo en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH
- Detallar la incidencia del respeto y responsabilidad en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH
- Analizar la incidencia del trabajo bajo presión en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.

1.3 Justificación e Importancia

Concerniente a la justificación teórica, Los hallazgos que fueron encontrados producto de la investigación sirvieron para dar cuenta como el rendimiento laboral incide en la eficiencia laboral del centro de producción. Respaldo teórico que se basa en lo planteado por Garnica (2018) quien plantea las dimensiones objeto de estudio en esta investigación. En tal sentido, la justificación teórica busca demostrar la relevancia del rendimiento laboral en el comportamiento organizacional de las instituciones públicas, y

cómo esta variable incide en la eficiencia laboral del personal que labora en dichas entidades. De la misma manera, un aspecto a considerar es que los resultados y conclusiones halladas en el estudio, servirán de base para las nuevas investigaciones a emprenderse.

Respecto a la justificación metodológica, el estudio es de importancia debido a que se utiliza procedimientos, métodos, instrumentos y diversas herramientas de recopilación de datos, en la cual la validez por parte de los expertos y la fiabilidad fueron determinadas antes de emprender la investigación. Respaldo teórico que se basa en lo planteado por Bernal (2010) y Pimienta & De la Orden, (2017). De la misma manera, con el interés de plasmar la opinión de los trabajadores del centro de producción de manera ordenada y precisa, fue necesario el uso de distintos métodos, los que permitieron concretizar el objetivo de la investigación.

Referente a la justificación práctica, la finalidad de la investigación es dar respuesta a los problemas propuestos que a su vez son de importancia para todo tipo de organización, adquiere importancia debido a que los resultados al cual se arribaron en la presente investigación será un insumo fundamental para emprender nuevas investigaciones en diferentes espacios y tiempos.

Asimismo, la importancia de la justificación social radica en que los hallazgos benefician en primer orden a la organización materia de estudio, sin embargo, el alcance de estudio dará lugar a que las instituciones públicas y el sector privado tengan a disposición un instrumento que sirva como guía para orientar los esfuerzos a un adecuado rendimiento laboral del personal, a través del trabajo en equipo, como de la optimización de la productividad con el aprovechamiento de los recursos de manera eficiente y eficaz.

Dentro de la delimitación de la investigación, se tuvo en cuenta la delimitación espacial donde el desarrollo de la investigación se basó en la revisión detallada de diferentes teorías y propuestas de investigaciones previamente estudiadas, las que respaldaron las variables, dimensiones e indicadores del estudio, permitiendo a la vez la formulación del cuestionario con la intención de comprobar las interrogantes y afirmaciones en el estudio; mediante la delimitación temporal podemos definir que la investigación se desarrolló durante el año 2023, decisión adoptada debido a que busca responder las interrogantes del problema en el periodo en el cual se desarrolló la investigación, es por ello que se considera como transversal el periodo del estudio, para lo cual las variables de la investigación permitieron obtener información tanto de fuentes primarias como secundarias, siendo necesario respetar el cronograma de actividades establecida por los propios investigadores; según la delimitación temática, el desarrollo de la investigación se basó en la revisión detallada de diferentes teorías y propuestas de investigadores

previamente estudiadas, mismas que respaldaron las variables, dimensiones, e indicadores del estudio, permitiendo a la vez la formulación del cuestionario con la intención de comprobar las interrogantes y afirmaciones en el estudio; asimismo, para la delimitación poblacional, en la presente investigación se tomó en cuenta a todos los trabajadores del Centro de Producción de la UNSCH, haciendo un total de 18 trabajadores con diferentes cargos y funciones.

1.4 Formulación de Hipótesis

Hipótesis General

- El rendimiento laboral incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023.

Hipótesis Específicas

- El trabajo en equipo incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.
- El respeto y responsabilidad inciden significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.
- El trabajo bajo presión incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco referencial

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Álvarez et al. (2018), en su investigación “el desempeño laboral: Un problema social de la ciencia”, tuvo como objetivo resaltar la importancia que asume el desempeño laboral de las personas en la organización, para cuyo efecto el establecimiento de estrategias como la evaluación adquieren importancia. En ese sentido los resultados especifican que la adecuada selección del personal constituye un factor importante en la identificación de las capacidades de las personas, las mismas que constituyen insumo fundamental para el cumplimiento de los objetivos en las organizaciones. Es por ello que para los autores las instituciones del estado deben disponer de normativas que faciliten la identificación del talento humano idóneo para los cargos, resaltando en los candidatos los conocimientos y las habilidades individuales que contribuyan a un adecuado desempeño en el trabajo, los que beneficiarían a la institución.

Pilligua y Arteaga (2019), en su investigación denominada “El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas”, tienen como objetivo evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento laboral, para dicha investigación se contó con 87 personas del área de producción. Durante esta investigación se utilizó un tipo de investigación descriptiva con técnicas cualitativas, a través de aplicación de encuestas, con una muestra estratificada. Llegando a la conclusión de que el clima laboral negativo influye significativamente en la eficiencia laboral de la empresa, haciendo que no se logre una adecuada eficiencia en cada colaborador, por ello es que las empresas deben o tienen la obligación de crear un ambiente saludable para que hay mayor eficiencia dentro de las empresas.

Fairris (2002), en su artículo denominado “La eficiencia en la productividad y los procedimientos en el trabajo”, menciona que la evidencia empírica ha demostrado una relación entre la transformación de los procesos de trabajo y el deterioro en los niveles de salud y seguridad, así como el incremento de la responsabilidad en las actividades laborales y las situaciones de estrés que se registran en el trabajo. Es posible que el incremento del esfuerzo en la actividad productiva genere algún tipo de inconveniente en las condiciones laborales. Sin embargo, surge la necesidad obtener mayor información sobre las situaciones laborales que afectan las actividades en el trabajo, debido a que estas afectan directamente al cumplimiento

de los objetivos establecidos en el centro laboral, y por ende al cumplimiento de los objetivos y la optimización de los recursos destinados.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

El primer antecedente nacional pertenece a Gago et al. (2019), quienes en su investigación “Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la Universidad Nacional de Cañete”, tuvieron como objetivo establecer la relación con el trabajo participativo y el rendimiento en el trabajo de los trabajadores que forman parte de la Universidad de Cañete, se tuvo un enfoque de tipo aplicada, tomando en cuenta la correlación, no experimental y transversal, su instrumento fue el cuestionario, como muestra tuvieron a ciento treinta trabajadores considerando a docentes como personal administrativo. Llegaron a la conclusión de que Hubo una relación directa débil entre el trabajo colaborativo entre los profesores y administradores de la Universidad Estatal Cañete y el desempeño laboral ($\rho=0.899$ y valor $p: 0.000<0.010$). En otras palabras, un mejor trabajo colaborativo conduce a un mejor desempeño laboral y viceversa. Existe una relación directa débil ($\rho=0,802$ y valor $p: 0,000<0,010$) entre el trabajo participativo y el desempeño en el trabajo de todos los empleados de la universidad, un coordinado trabajo entre todos, permitirá que el rendimiento en el trabajo alcance los niveles esperados, también hubo una relación directa promedio entre el trabajo participativo y el adecuado desempeño en el trabajo ($\rho=0.942$ y p -valor: $0.000<0.010$); es decir, cuanto mejor es el trabajo colaborativo, mejor es el desempeño laboral empresarial de la universidad y viceversa.

Rabanal y Huamán (2019), en su investigación “Tipo de liderazgo de jefes de oficina y rendimiento laboral de trabajadores administrativos”, tuvieron como objetivo “determinar la relación entre liderazgo de jefes de oficina del área administrativa y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Amazonas – 2018” la muestra fue 12 jefes y 34 trabajadores, se utilizó como instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión de que existe una relación directa entre el liderazgo (60,86%) y el desempeño laboral (73,13%), con un impacto significativo, donde el liderazgo transformacional de los gerentes de oficina participantes, se midió al exhibir un comportamiento de líder tanto transformacional como transaccional dominante, teniendo en cuenta las características de la situación, el contexto organizacional y el comportamiento de liderazgo menos *laissez-faire*. Existe evidencia de que los estilos de liderazgo de los empleados ayudan a alcanzar las metas organizacionales sin la intervención de los jefes.

Amaranto y Benites (2021), en su tesis “Capital Humano y Eficiencia Laboral en la empresa de Calzado Sumlay 2020”, tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre Capital Humano y la Eficiencia Laboral en la empresa de calzado Sumlay del Distrito El Porvenir – 2020”, la investigación fue de tipo aplicada, descriptivo correlacional, diseño no experimental, como muestra tuvieron a 67 colaboradores de la empresa, llegando a la conclusión de que se presenta un vínculo importante respecto al potencial humano y la eficiencia del trabajo de los empleados de la empresa en análisis. En ese sentido se determinó que la correlación paramétrica (Rho de Spearman) fue de 684, correspondiente a un valor aceptable de acuerdo a los resultados.

Navarro (2021), en su investigación que lleva por título “Competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021”, el estudio mencionado se enfoca en especificar el vínculo de las competencias a nivel digital y la eficiencia en el trabajo del personal del centro de salud en Apurímac. La metodología utilizada es básica, el alcance es correlacional, se tomó en cuenta un diseño no experimental. Para recopilar los datos, se empleó un cuestionario que dirigido a una cantidad de ochenta trabajadores de la institución. Respecto a los resultados se logró identificar que existe un vínculo positivo entre las competencias que son digitales y la eficiencia en el trabajo del personal de la institución de salud. Esto implica que, de acuerdo al incremento de competencias respecto a la digitalización de los trabajadores, su eficiencia laboral también se ve favorecida. En conclusión, se determinó que la primera variable de estudio, tiene una relación estrecha con la eficiencia en el trabajo de los empleados de la organización, en la Microred de Apurímac. Esto sugiere que, al desarrollar y mejorar las habilidades digitales de los trabajadores, se puede contribuir a un pertinente servicio de salud en términos de calidad y satisfacción de los requerimientos de los usuarios. Esta investigación es relevante en el contexto actual, ya que la incorporación de la salud digital y las competencias digitales en el ámbito de la salud son cada vez más importantes para afrontar los desafíos tecnológicos y mejorar los servicios de atención médica.

2.1.3. Antecedentes a nivel local

Realizada la búsqueda correspondiente sobre los antecedentes a nivel local no se encontró dicha información, por carencia de trabajos, investigaciones y tesis referidos a las variables de esta investigación.

2.2. Marco histórico

2.2.1. Rendimiento laboral

Se originó en China, 221a. C. donde el emperador de la dinastía Wei tenía la imagen del llamado "juez imperial", que juzgaba los logros y las actitudes de los miembros de la corte, verificaba sus logros si era leal a sus deberes para cumplir con sus altas funciones y evitar desviaciones e ineficiencias (Padilla, 2023).

Aproximadamente por el siglo XVI don Ignacio de Loyola estableció un adecuado procedimiento formal para realizar una evaluación a los integrantes de la Compañía de Jesús. Es por eso que eso utilizó un sistema que combinaba informes y notas sobre la actividad y su potencial, incluía autoevaluaciones de los propios misioneros jesuitas, así como evaluaciones de supervisores y otros jesuitas. (Padilla, 2023).

En 1918 Chiavenato, en el experimento de General Motors diseñó e implementó un sistema de evaluación destinado a verificar el desempeño correcto y adecuado de sus directivos, cabe mencionar que antes de esto, la definición empleada era de uso particular para la constatación del rendimiento de las máquinas utilizadas en la fábrica (Padilla, 2023).

De los años de 1920 a 1930, poco a poco las organizaciones optaron por iniciar con procedimientos minuciosos que contribuyeron a incrementar su desempeño. Es por eso que buscan relacionar las políticas de compensación a las responsabilidades laborales y la participación de los trabajadores a formar parte de los triunfos de la organización. En tal sentido, la remuneración viene a constituirse como la alternativa única para incentivar a los trabajadores, a partir de la década de los 80, cuando se introdujo este concepto en las empresas españolas, estas empezaría a aplicarlo en sus procesos y personas para aumentar su productividad y competitividad, con ello, intentan ponerse a la altura de otros países y afrontar la crisis y las exigencias de nuevos mercados (Padilla, 2023).

Para Fernández (2010), menciona que los inicios del rendimiento laboral son desde la edad media, surgió en la Edad Media de la mano de los Jesuitas que eran evaluados en cumplimiento de sus actividades. Varios años después, por la década de 1842, la entidad pública federal de norte América introdujo un conjunto de procedimientos al año, para medir el comportamiento del trabajo de los empleados. Posteriormente a la II Guerra Mundial, este fue adoptado por todas las empresas debido a las acciones de una entidad denominada "Word Labor Borrada" que exigía un sistema de valoración para determinar el salario y prohibía los aumentos salariales

sin el permiso del organismo. En la actualidad, gran cantidad de organizaciones cuentan con algún tipo de procedimientos de evaluación del desempeño.

2.2.2. Eficiencia laboral

El trabajo eficiente constituye experiencias de la historia de la humanidad desde su creación, es por ello que para los antepasados estaba asociado a la miseria y la necesidad, considerado un límite a la libertad personal, y una condición esencial para ser ciudadano como parte de un mundo “metropolitano”. Así, las sociedades antiguas eran conservadoras, considerando sólo el pensamiento de libertad como actividades de relajación y descanso, lo que subestimaba el valor del trabajo individual por ser dominio exclusivo de los esclavos y campesinos, aunque representaban la mayoría de la sociedad; y realizaban la producción y las necesidades, funciones sin actividades indeseables.

La época de la Edad Media generó cambios significativos, dando valor tangible a las diversas actividades relacionadas al trabajo manual y menospreciando aquellas que no constituyen sacrificio y esfuerzo, como el comercio y la gobernabilidad, gracias al importante papel que jugaron los católicos en la definición del trabajo en el mundo (Cristancho, 2022).

2.3. Sistema teórico

2.3.1. Rendimiento laboral

El desempeño laboral es la ganancia realizada entre las metas de desempeño establecidas para el empleado y las metas alcanzadas en los propios organismos, es importante señalar que la evaluación correspondiente al análisis del desempeño en el trabajo está relacionada al número de horas que se dedican al trabajo, es por ello la importancia que se dedican a las horas de trabajo, de ahí la importancia de optimizar dichas horas para mejorar el rendimiento, en otras palabras, la eficiencia de la productividad no es solo el número de puestos de trabajo producidos, porque el rendimiento está asociado a los medios proporcionados para obtener el producto final o el mismo producto, puede estar asociado al resultado obtenido, el resultado siempre debe ser positivo (Mendieta et al., 2020).

Espinoza y Toscano (2020), hacen referencia que es natural que un empleado experimente una disminución en el desempeño laboral después de un cierto tiempo, y se trata de evaluar el trabajo a través de metas y resultados, más que de la existencia de recompensas, ya que esto no garantiza un buen desempeño. Sin

embargo, en lugar de sacar ideas para menos trabajo, proponer mejores trabajos, optimizando el tiempo siendo puntual, planificando, organizando escritorios, tomando la iniciativa, reduciendo las distracciones durante el día, etc.

Aquellas empresas que apuesten por una excelente gestión del tiempo obtendrán una ventaja competitiva a medio y largo plazo, reflejada en la optimización de la jornada laboral, la racionalización y flexibilidad de la jornada laboral, la coordinación de la vida personal, laboral y familiar de los empleados, y sin duda mejorar el nivel de productividad de su negocio. El valor de los empleados debe medirse por su desempeño y el valor que aportan a la empresa.

(Drucker, 1952), señala que la productividad es una actitud. Por lo que, la motivación es importante para la productividad. Por lo ello, es de gran importancia la motivación del personal para alcanzar el rendimiento laboral.

Así mismo, Rolin (2020), Señala que el desempeño del recurso humano se ve reflejado en la realización de las metas trazadas por la empresa, por lo que el comportamiento individual incide en el desempeño laboral, lo que a su vez incide en la productividad. Por ello, las empresas deben enfocarse en cuidar y valorar a sus empleados, ya que esto puede generar bienestar al capital humano y redundar en un aumento de su productividad, detonando así el éxito de la empresa.

El rendimiento laboral se refiere a las actividades realizadas por los empleados para conseguir los objetivos propuestas por las entidades, reflejando sus capacidades de crecimiento en los cargos que desempeñan. Al respecto, el desempeño del trabajo, es aquella capacidad de los trabajadores para transformar, completar, complementar y producir el trabajo dentro de los espacios asignados permitidos para alcanzar las metas propuestas (Garnica, 2018).

Cabezas y Brito (2021), mencionan que el rendimiento laboral refleja muchos aspectos importantes que dependen del crecimiento, expansión y producción de toda organización, es una fuerza laboral de empleados saludables en buenas condiciones de trabajo, fomenta la producción continua, minimiza el riesgo de accidentes o lesiones y, en algunos casos, también ayuda a reducir los costos de atención médica y las condiciones de trabajo inapropiadas combinadas con un alto nivel de estrés pueden conducir a hábitos poco saludables como fumar o una dieta deficiente, lo que por supuesto puede afectar negativamente el desempeño laboral, pero un ambiente de trabajo bien diseñado, bajo en estrés y de apoyo por parte del empleador, puede mejorar significativamente el desempeño de todos en la empresa.

Para Larico-Mamani et al. (2021) también el rendimiento significa productividad y competitividad de los empleados en su lugar de trabajo, para lo cual las organizaciones realizan procesos de selección y buscan resultados a través de técnicas de mejora continua.

Modelo del rendimiento Campbell

En los estudios realizados por Garnica (2018), se determinó 8 componentes, de las cuales tres de ellas; como el establecimiento de una disciplina entre el personal, el esfuerzo en el trabajo y la destreza por conseguir los resultados en las actividades desarrolladas, son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos.

1. Rendimiento de la tarea específica del puesto: la capacidad de un individuo para realizar las tareas sustantivas o técnicas de un trabajo.
2. Rendimiento de la tarea no específica del puesto: La capacidad de un individuo para realizar tareas o comportamientos no relacionados con su trabajo.
3. Rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita: el desempeño del individuo en lenguaje escrito y hablado, ya sea que el trabajo sea exacto o no.
4. Demostración del esfuerzo: consistencia del esfuerzo individual, frecuencia con la que las personas hacen un esfuerzo adicional cuando es necesario, disposición para trabajar en condiciones adversas.
5. Mantenimiento de la disciplina personal: el grado en que una persona evita el comportamiento negativo, como el ausentismo excesivo, el abuso de alcohol u otras drogas y la violación de leyes o normas.
6. Facilitar el desempeño del equipo y de los pares el grado en que las personas apoyan a los compañeros de trabajo, los ayudan a resolver problemas, ayudan a mantener las metas del equipo de trabajo y sirven como modelos a seguir para los compañeros de trabajo y el equipo.
7. Supervisión/liderazgo: influir en el desempeño de los subordinados a través de la interacción e influencia humana cara a cara.
8. Administración: Actos destinados a articular unidades, organizar personas y recursos, monitorear el progreso, cooperar para resolver problemas que puedan dificultar el logro de los objetivos, controlar los gastos que pudieran generarse, la obtención de recursos a conseguir entre otras.

Dimensiones a considerar en el rendimiento en el trabajo

En opinión de Garnica (2018), el rendimiento en el trabajo presenta algunas dimensiones que se detallan a continuación:

1. Puntualidad y asistencia

Se adhiere estrictamente al cronograma establecido por la empresa. También es una particularidad fundamental capaz de medir el logro de la eficiencia del personal en el cumplimiento de las tareas asignadas. De la misma manera muestran compromiso por el cumplimiento de las funciones en los tiempos establecidos mediante el cumplimiento de horarios y asistencia frecuente donde se determina la posibilidad de alcanzar los resultados conseguidos.

2. Trabajo en equipo

Implica la capacidad y voluntad de coordinar el trabajo a nivel de su propio departamento, así como con otras áreas, colaboradores y la propia empresa en su conjunto.

3. Productividad

Se presenta cada vez que el personal se adhiere a los trabajos asignados, utilizando determinadas habilidades, y recursos específicos de lo requerido para dejar un sello personal de calidad cuando se realiza el trabajo. Productividad es sinónimo de rendimiento. Es hacer un uso completo de los recursos y completar las tareas de manera oportuna. La productividad es una actitud (Drucker, 1952), referido a que es el propio trabajador quien controla lo que produce, de ahí la importancia de la motivación.

4. Calidad del trabajo

Relacionado a la forma de cumplimiento de las tareas mediante la eficiencia, es decir que los objetivos y las metas asignadas para cada actividad deben generar los resultados en las mejores condiciones, alineándose a los objetivos de la organización.

5. Respeto y responsabilidad

Es la capacidad de cumplir con los requisitos de la manera requerida en un momento dado. De la misma manera se refiere al vínculo, la forma de comportarse, la amabilidad, la coordinación, cooperación y la voluntad de servir a los directivos, subordinados y colegas, como también a las horas extras dedicadas a fortalecer la comunicación del personal.

6. Trabajo bajo presión

Consiste en establecer ambientes de trabajo bajo plazos o tiempos establecidos, asignación de tareas y responsabilidades sobre las cotidianas y exigencias para continuar con la productividad en el trabajo y la eficiencia en la utilización de los recursos, minimizando los errores que pudieran presentarse. El rendimiento se degrada en condiciones de trabajo muy relajadas, pero, paradójicamente, también en condiciones de alta presión. La forma correcta de conseguir que el trabajo se concrete, es realizar algunos cambios a las propias actividades, estableciendo tiempos, sin embargo, dichas medidas no siempre generan los resultados esperados, debido a que las asignaciones de las funciones acaparan la atención de los trabajadores y no permiten una adecuada concentración sobre lo que vienen realizando.

Así mismo, Gabini (2018), agrupa en 3 grandes dimensiones al rendimiento laboral como se menciona en los siguientes:

a. Rendimiento en la tarea

Esto incluye realizar deberes y tareas específicas de la descripción del puesto. Así, se refiere al "núcleo técnico" de una organización o trabajo, es decir, las actividades relacionadas directa o indirectamente con la transformación de los recursos en productos aptos para el intercambio económico (Koopmans et al., 2011). La labor técnica, aunque cambian de una actividad a otra, por lo general comprenden dos comportamientos. El primero que tiene que ver con la transformación de materias primas en productos o servicios producidos por la organización (Gabini, 2018). Mientras que las otras están relacionadas a las actividades que colaboran a situaciones específicas, como la entrega, planificación, coordinación, mantenimiento y desarrollo (Carhuayal, 2020). En este sentido, si el rendimiento de la tarea está directamente relacionado con el núcleo técnico, entonces las actividades técnicas dependen de conocimientos, habilidades y capacidades y tienen un papel específico, se han identificado cinco indicadores relevantes para este tipo de rendimiento: (a) calidad del trabajo, (b) planificación y organización del trabajo, (c) orientación hacia los resultados, (d) priorización y (e) trabajo eficiente (Koopmans et al., 2013).

b. Rendimiento en el contexto

Hay muchos comportamientos no relacionados con el trabajo que están relacionados con las tareas sin embargo cuentan con posibilidades de impacto significativo en el trabajo responsable de las organizaciones (Carhuayal, 2020). De

la misma manera corresponden a actividades cotidianas de los puestos y están diseñados para conservar espacios interpersonales como psicológicos que necesita la organización. Además, dicho comportamiento está destinado a beneficiar a la organización y supera las expectativas del rol existente (comportamiento positivo extra-papel), es decir, son comportamientos cooperativos o de ayuda que tienen un impacto positivo en la organización, aunque no sean formalmente requeridos o recompensados.

Koopmans et al. (2013) definen un gran número de indicadores de dicho comportamiento, por lo que se dividen en dos subdimensiones. El primero se centra en la dimensión interpersonal con los cuatro indicadores más relevantes: (a) tomar la iniciativa, (b) aceptar y aprender de la retroalimentación, (c) cooperar con los otros, y (d) comunicarse de manera efectiva. Mientras que la segunda dimensión estuvo referida al nivel organizacional, teniendo también cuatro indicadores principales: (a) mostrar responsabilidad, (b) estar orientado al cliente, (c) ser creativo y (d) emprender tareas laborales desafiantes.

c. Comportamientos laborales contraproducentes

Carhuayal (2020), define como el comportamiento antisocial de los empleados en su lugar de trabajo que viola normas importantes y amenaza la buena voluntad de la organización, es decir, el comportamiento deliberado de los miembros de la organización que la considera contrario a sus intereses legítimos.

Respecto al concepto señalado se distingue las siguientes características: la intencionalidad, que quiere decir la expresión de este comportamiento corresponde a la voluntad de la persona. Es aquí donde se deben excluir conductas inseguras por falta de equipo y/o capacitación por parte de la empresa; (b) pertenencia a la organización, ya que el comportamiento contraproducente solo se aplica a la conducta negativa de los miembros activos o pertenecientes a la organización. Por lo tanto, las actividades que afectan a la organización por parte de agentes externos (antiguos empleados, clientes, etc.) no entran dentro de esta definición; contraria a los legítimos intereses de la organización, se refiere al hecho de que las metas u objetivos establecidos por la organización deben ser legítimos en el sentido de que no deben violar las leyes (internas y/o externas) o afectar la integridad de la gente. De esta forma, no debe considerarse contraproducente desatender las acciones propuestas por las organizaciones que atenten contra la seguridad o la integridad de las personas.

2.3.2. Eficiencia laboral

La eficiencia laboral depende de una variedad de factores tales como los factores ambientales, que se refieren a la motivación intrínseca y extrínseca del puesto, adecuado liderazgo del jefe, adecuada comunicación, sistema ordenado, organización práctica y funcional basada en la comprensión de las fortalezas y debilidades de los empleados con un entendimiento claro, se evalúa la fuerza laboral. Corresponde al entendimiento y la relación de este grupo de aspectos transmitiendo una secuencia idónea para llevar a cabo el correcto desempeño de los individuos dentro de una organización. Podría decirse que la directiva debe asegurarse de que sus empleados realicen tareas de manera eficiente y competente para el aprovechamiento de sus recursos y sus tiempos (Huayllani & Taype, 2015)

Neffa (2015), hace mención de la importancia de las mejoras en otros aspectos de las condiciones de trabajo, como la limpieza o la reducción de la cantidad de fuerza física necesaria para realizar el trabajo, podrían compensar el empeoramiento de otras condiciones laborales. Por lo tanto, es necesario evaluar todas las condiciones laborales en su conjunto para determinar si la transformación de los procesos de trabajo ha tenido un impacto negativo en el ambiente laboral y en la productividad general.

Si no hay evidencia que respalde un aumento en la eficiencia productiva como resultado de la transformación de los procesos de trabajo, a pesar de estar basado en principios de justicia distributiva y eficiencia social, es necesario que se implementen medidas políticas para mejorar las condiciones laborales. Sin embargo, si se descubre que parte del aumento en la productividad se debe a una mejora genuina en la eficiencia productiva, entonces se pueden implementar políticas adecuadas para mejorar tanto la productividad como la calidad de las condiciones laborales (Fairris, 2002).

Es importante tener en cuenta que mejorar las condiciones laborales no solo beneficia a los trabajadores, sino que también puede tener un impacto positivo en la productividad general. Los trabajadores que tienen condiciones laborales adecuadas, como un ambiente seguro y saludable, una carga de trabajo razonable y oportunidades de desarrollo personal y profesional, están más motivados y comprometidos con su trabajo, lo que puede llevar a un aumento en la productividad.

Por lo tanto, es necesario encontrar un equilibrio entre mejorar las condiciones laborales y aumentar la eficiencia productiva, y esto puede lograrse a través de

políticas adecuadas y una evaluación continua del impacto de las medidas implementadas.

La eficiencia laboral puede ser considerada una importante ventaja competitiva para las organizaciones, especialmente en términos de costos de producción. Al mejorar la eficiencia en el trabajo, las empresas pueden reducir el desperdicio, optimizar los recursos y aumentar la productividad de sus operaciones. Esto les permite ofrecer productos y servicios a precios más competitivos en el mercado. Al tener costos de producción más bajos, las organizaciones pueden establecer precios más atractivos para los consumidores, lo que les brinda una ventaja competitiva al captar una mayor cuota de mercado, además, la eficiencia laboral también puede influir en la calidad de los productos y servicios, al optimizar los procesos de trabajo, se reduce la posibilidad de errores y se mejora la consistencia en la entrega de productos o servicios de alta calidad, esto puede generar una ventaja competitiva adicional al diferenciar a la organización en términos de calidad y satisfacción del cliente (Carro & Caló, 2012).

La eficiencia laboral puede ayudar a las organizaciones a obtener ventajas competitivas al reducir costos, mejorar la calidad y ofrecer precios más competitivos. Estas ventajas pueden permitirles posicionarse de manera más fuerte en el mercado y superar a la competencia (Carro & Caló, 2012)

La relación entre el clima laboral y la eficiencia laboral es bidireccional. El clima laboral se refiere al ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización o equipo de trabajo, y puede tener un impacto significativo en el comportamiento y desempeño de los empleados, un clima laboral positivo puede fomentar la eficiencia, ya que los empleados están más dispuestos a colaborar, compartir conocimientos y esforzarse para lograr los objetivos organizacionales. Por otro lado, un clima laboral negativo puede afectar negativamente la eficiencia, ya que los empleados pueden experimentar falta de motivación, desconfianza y disminución de la productividad (Pilligua & Arteaga, 2019).

Tipos de eficiencia laboral

La perspectiva de la eficiencia es amplia por lo que es necesario conocer más sobre ella. Ganga et al. (2016), define dos tipos de eficiencia:

a. Eficiencia Técnica:

La eficiencia técnica se refiere a la capacidad de un sistema o proceso para producir el máximo producto o servicio posible utilizando la menor cantidad de insumos

necesarios, para una combinación específica de factores. Esta eficiencia puede medirse tanto en términos de outputs como de inputs.

En el primer caso, se puede entender como la maximización del producto o servicio para una combinación específica de factores, mientras que por el lado de los inputs se dice que es la cantidad mínima requerida de insumos combinados en una determinada proporción, para un nivel dado de producto o servicio.

A diferencia de la eficiencia asignativa, que se enfoca en asignar los recursos disponibles de la manera más eficiente posible, en la eficiencia técnica se parte de una proporción concreta de factores cuyo coste se minimiza o cuya producción se maximiza. Es importante destacar que la eficiencia técnica no tiene en cuenta los precios de los insumos o de los productos, sino que se enfoca únicamente en la capacidad del sistema o proceso para maximizar el producto o servicio con la menor cantidad de insumos necesarios.

b. Eficiencia asignativa:

La eficiencia asignativa, también conocida como eficiencia de precios, se refiere a la capacidad de una unidad productiva para utilizar la combinación más eficiente de insumos, con el menor costo posible, para producir un nivel determinado de output a un precio preestablecido. En otras palabras, se trata de lograr la máxima producción posible con los recursos disponibles, teniendo en cuenta los precios de los insumos y de los productos.

Esta eficiencia se mide por la capacidad de la unidad productiva para asignar sus recursos de manera óptima y obtener el máximo beneficio posible, dada la combinación de precios de insumos y de productos. Se enfoca en la asignación eficiente de recursos, en contraste con la eficiencia técnica, que se centra en la capacidad de producir el máximo output posible con la mínima cantidad de insumos.

Variables de la eficiencia laboral

Dentro del estudio sobre la eficiencia en el trabajo es necesario analizar las diferentes variables que pueden llegar a intervenir en el proceso, por lo que es necesario hacer mención, Dios et al. (2006), quienes realizan en su investigación la definición de variables que intervienen en el estudio de la eficiencia, mismas que clasifica en 4 grupos en función de su implicación y en el proceso productivo:

1. Variables de inputs: son los recursos que se utilizan en el proceso productivo, como materiales, mano de obra, energía, maquinaria, entre otros. Estas variables son

importantes para la eficiencia técnica, ya que su uso debe ser lo más eficiente posible para producir un determinado nivel de output.

2. Variables de output: son los resultados que se obtienen del proceso productivo, como productos, servicios, ingresos, entre otros. Estas variables son importantes para medir la eficiencia de la producción, toda vez que evalúa el rendimiento y la calidad de productos y servicios producidos.
3. Variables de entorno: son las condiciones externas que pueden afectar al proceso productivo, como la competencia, los cambios tecnológicos, los cambios en la demanda del mercado, entre otros. Estas variables son importantes para evaluar la eficiencia asignativa, ya que permiten comparar el desempeño de la unidad productiva con otras unidades similares en un contexto determinado.
4. Los factores de eficiencia: se refieren a las variables que influyen en los distintos niveles de eficiencia dentro de la misma frontera de producción. Estas variables representan características relacionadas con la gestión de los recursos en el proceso de producción y pueden ser corregidas a corto plazo. Estas variables pueden ser:
 - Factores de eficiencia cualitativos: se refieren a las variables que toman valores categóricos, como el nivel de estudios del empresario, la experiencia en el sector, la calidad del equipo de trabajo, entre otros. Estos factores pueden influir en la eficiencia de la producción, ya que pueden afectar la toma de decisiones y la capacidad de gestión de la unidad productiva.
 - Factores de eficiencia cuantitativos: se refieren a las variables que toman valores numéricos, como las ratios de la organización interna, los niveles de inversión, la capacidad productiva, entre otros. Estos factores pueden ser medidos y comparados con los de otras unidades productivas similares, permitiendo identificar las áreas en las que se puede mejorar la eficiencia y aumentar la productividad. La mejora de estos factores puede contribuir a la reducción de costos, aumento de la calidad de los productos y servicios, y mejora en la rentabilidad de la unidad productiva.

De acuerdo con la investigación de Gamero (2012), la productividad refleja la eficiencia con la cual una economía utiliza sus factores de producción (como el capital, el trabajo y los recursos naturales) para generar bienes y servicios. Una mayor productividad significa que se pueden producir más bienes y servicios con la misma cantidad de recursos o la misma cantidad de bienes y servicios con menos recursos.

La productividad laboral, en particular, es un factor clave en el nivel de ingresos y bienestar de un país. Se refiere a la cantidad de producción que se puede obtener

por unidad de trabajo o por hora trabajada. Si la productividad laboral es alta, significa que los trabajadores pueden producir más en menos tiempo, lo que se traduce en un aumento de la producción y los ingresos.

2.4. Marco conceptual

Rendimiento laboral: es la ganancia realizada entre las metas de desempeño establecidas para el empleado y las metas alcanzadas dentro de la organización (Mendieta et al., 2020).

Eficacia: es la capacidad que tiene una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (García et al., 2019a).

Eficiencia: es el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible, lo cual, se puede asociar también como una adecuada relación entre ingresos y gastos, donde se alcanzan los máximos valores para unos objetivos establecidos previamente con el menor costo posible (García et al., 2019b).

Productividad: Ocurre cuando un empleado se adhiere al trabajo asignado, utilizando más habilidades, recursos o tiempo de lo requerido para dejar un sello personal de calidad cuando se realiza el trabajo. Productividad es sinónimo de rendimiento (Garnica, 2018).

Ingresos: Cantidad de dinero ganada o recaudada.

Producción: es un movimiento de la ausencia a la presencia, una emanación de algo que estaba escondido, y es ahora traído al alcance de los sentidos del hombre (Robert, 2022).

Trabajo en equipo: Implica la capacidad y voluntad de coordinar el trabajo a nivel de su propio departamento, así como con otros departamentos, compañeros y la empresa en su conjunto (Garnica, 2018).

Calidad en el trabajo: Incluye el nivel de calidad del trabajo realizado y el logro basado en la eficiencia, el logro de las metas y objetivos establecidos para cada tarea emprendida y la misión general del cargo ocupado (Garnica, 2018).

2.5. Variable e indicadores

Variable 1

X = rendimiento laboral

Dimensiones:

X1 = Trabajo en equipo

X2 = Respeto y responsabilidad

X3 = Trabajo bajo presión

Variable 2

Y = Eficiencia laboral

Dimensiones

Y1 = Eficiencia cualitativa

Y2 = Eficiencia cuantitativa

2.6. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rendimiento laboral	El rendimiento laboral son las actividades realizadas por los empleados para conseguir los objetivos establecidos para la institución, reflejando su capacidad de desarrollo de acuerdo a los cargos que se tienen. Es por ello que el desempeño en el trabajo mide la capacidad de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones en los tiempos asignados para alcanzar las metas propuestas (Garnica, 2018)	El rendimiento laboral está vinculado el cumplimiento de los objetivos de la organización, para lo cual el uso de los recursos de manera eficiente y el cumplimiento de los objetivos, determina que los resultados se concreten.	Trabajo en equipo	Coordinación sobre las tareas	Nominal
				Coordinación con los compañeros	
				Coordinación con otras áreas	
			Respecto y responsabilidad	Cumplimiento de las normas	
				Amabilidad y cooperación	
				Voluntad de servicio a los supervisores, subordinados y colegas	
			Trabajo bajo presión	Estrés	
				Organización del tiempo	
				Concentración	
Eficiencia laboral	La eficiencia laboral está vinculada al logro de los resultados con la utilización de los recursos de manera óptima, generando menores costos, reduciendo el tiempo, con la finalidad de que los resultados se concreten. Neffa (2015)	La eficiencia laboral permite que los recursos disponibles en la organización contribuyan al cumplimiento de las tareas asignadas con el menor costo y en el tiempo oportuno, beneficiando a toda la organización.	Eficiencia cualitativa	Nivel de estudio	Nominal
				Experiencia del sector	
				Calidad de equipo	
			Eficiencia cuantitativa	Valores numéricos	
				Inversión	
				Capacidad productiva	

III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizada en el presente estudio fue de tipo aplicada, tal como señala Bernal (2010) este tipo de investigaciones orienta su interés a mejorar e incrementar los conocimientos existentes, en ese sentido los resultados que se obtuvieron aportaron con nuevos planteamientos sobre el rendimiento laboral, a partir de la identificación y análisis de la problemática y la comprensión de las teorías existentes.

3.1.2. Nivel de investigación

Correspondiente al nivel de investigación, se utilizó el nivel descriptivo - explicativo, toda vez que se analizó el rendimiento laboral frente a la eficiencia, describiendo e interpretando los hallazgos que permitieron un adecuado entendimiento del espacio de estudio, siendo necesario identificar el problema de estudio (Pimienta & De la Orden, 2017).

3.2. Método y diseño de investigación

3.2.1. Método de investigación

El método empleado en el presente estudio fue el hipotético-deductivo, debido a que se presentó afirmaciones a manera de hipótesis, las mismas que fueron comprobadas mediante deducciones, como también de información previamente identificada, las que permitieron plantear conclusiones y recomendaciones en base a las hipótesis (Bernal, 2010).

3.2.2. Diseño de investigación

Respecto al diseño de la investigación, esta fue el no experimental debido a que no se manipuló las variables de estudio ni mucho menos los sujetos informantes, realizando la medición de los sujetos en estudio en su estado natural.

Concerniente al periodo de estudio, fue de corte transversal, es decir la recolección de los datos se ejecutó en un momento determinado, considerando el año 2023.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población en la presente investigación estará conformada por la totalidad de trabajadores del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH, los mismos que ocupan diferentes cargos y asumen distintas funciones, siendo un total de 18 trabajadores distribuidos en distintos locales de la Universidad.

3.3.2. Muestra

Debido al número de trabajadores que laboran en el Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH, no será necesario determinar el tamaño de muestra, considerando a la totalidad del personal. En tal sentido se trabajará con una encuesta censal, tomando en cuenta el método de la estadística descriptiva.

Tabla 1

Distribución de los trabajadores en el Centro de Producción

Cargo/ función de los trabajadores	N° de trabajadores
Gerencia general	01
Administración	01
Planeamiento y presupuesto	01
Asesoría legal	01
Abastecimiento	02
Contabilidad	02
Tesorería	01
Caja y pagaduría	01
Tienda comercializadora	03
Centro pre universitario	02
Instituto de idiomas	02
Instituto de informática	01
Total	18

Nota. Elaboración propia en función a la información recabada en el Centro de Producción de Bienes y Servicios

3.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta, la misma que permitió la obtención sistemática de datos, tomando en cuenta las preguntas formuladas a los sujetos del presente estudio, se utilizó una encuesta con preguntas elaboradas para el cumplimiento de los objetivos del estudio.

3.4.2. Instrumento

El instrumento utilizado en el estudio fue el cuestionario, el cual permitió la recolección de las respuestas de los sujetos de estudio. Es así que para la variable rendimiento laboral se tomó en cuenta 18 ítems agrupados en tres dimensiones (el trabajo en equipo, el respeto y la responsabilidad y finalmente el trabajo bajo presión), para este cuestionario se tomó en cuenta la escala de Likert con una calificación del 1 al 5, cuya descripción es la siguiente: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

Tabla 2

Distribución para la recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Rendimiento laboral	Encuesta	Cuestionario sobre el rendimiento laboral de los trabajadores de la institución
Eficiencia laboral	Encuesta	Cuestionario sobre la eficiencia laboral de los trabajadores de la institución

Nota. Elaboración propia

3.5. Validez y confiabilidad

3.5.1. Prueba piloto

Tomando en cuenta el número de la población muestral, se ha aplicado el instrumento a 7 trabajadores de la institución de manera indistintamente, para tal fin se tuvo a apersonarse a la oficina donde laboran.

3.5.2. Validez

Concerniente a la validez del instrumento fue necesario tomar en cuenta la opinión de 3 profesionales de la especialidad concedores del tema de investigación, los que evaluaron cada pregunta del cuestionario, opinando de manera favorable al instrumento de bastante bueno a muy bueno. Resultados que permitieron realizar el cálculo de la razón de validez de contenido de las variables

de la investigación, obteniendo el valor de 1 que significa que los instrumentos son válidos (Anexo 4).

3.5.3. Confiabilidad

Para el cálculo de la fiabilidad se utilizó las 7 encuestas consideradas en la prueba piloto, las que permitieron evaluar la confiabilidad de cada uno de los ítems del instrumento de la variable de estudio, siendo necesario la utilización del estadígrafo de Alfa de Cronbach.

Resultado que se presenta a continuación para la variable rendimiento laboral:

Tabla 3

Confiabilidad del rendimiento y eficiencia laboral

	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Rendimiento laboral	0.823	18
Eficiencia laboral	0.907	06

Nota. El número de elementos corresponde a las preguntas de cuestionario.

De acuerdo a los datos obtenidos de la aplicación del Alfa de Cronbach, se observa una **excelente confiabilidad**, es decir que el coeficiente de 0.823 y 0.907 están dentro del intervalo de 0.72 – 0.99 (Herrera, 1998), siendo fiable el instrumento (Anexo 5).

3.6. Técnica de procedimiento y análisis de datos

3.6.1. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se tomó en cuenta la siguiente secuencia:

- Se procedió a la preparación de los datos, verificación, cambio o eliminación de aquellos que no cumplan con el objetivo.
- Se identificó previamente la disponibilidad de tiempo y los horarios de los sujetos de estudio.
- Se inició con la recolección de los datos mediante las encuestas.
- Los datos recolectados fueron procesados mediante el software Excel para la estadística descriptiva, mientras para la estadística inferencial se tomó en cuenta el software SPSS 25.
- Dichos datos fueron ordenados en tablas y figuras de frecuencia de respuestas, que permitieron un análisis e interpretación detallada.

3.6.2. Prueba estadística

Con la finalidad de establecer si los datos de la variable de estudio provienen de una distribución normal o no, se procedió a realizar la prueba de normalidad, para tal fin se empleó la prueba de Shapiro Wilk, toda vez que esta prueba permite calcular los resultados con muestras menores a 50 datos, caso contrario se habría empleado la prueba de kolmogorov smirnov (para muestras mayores a 50 datos).

Siendo la prueba de Shapiro Wilk el caso de la presente investigación. Para tal efecto se procedió a la formulación de la hipótesis para la variable en estudio:

Rendimiento laboral

H₀: La distribución de la variable rendimiento laboral proviene de una distribución normal.

H₁: La distribución de la variable rendimiento laboral proviene de una distribución no normal.

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Rendimiento laboral	0.968	18	0.756

Nota. Los datos que se muestran fueron calculados con el SPSS25

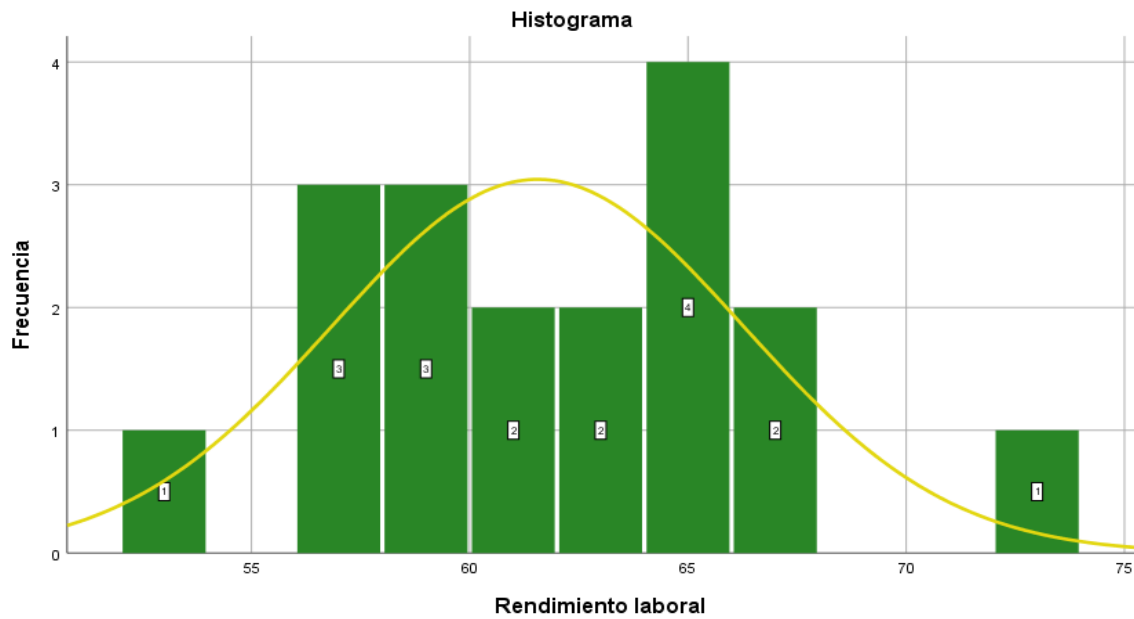
En caso que p-valor \geq 0,05, se establece H₀

En caso que p-valor $<$ 0,05, se establece H₁

De los resultados identificados a través de la prueba Shapiro Wilk, el cual se utiliza para muestras menores a 50, se pudo concluir, que tomando en cuenta el p-valor hallado para la variable rendimiento laboral (0.756), es mayor al valor de la significancia (0,05=5%), en consecuencia, se acepta H₀ y se rechaza H₁, lo que quiere decir que los datos de la variable de estudio proceden de una distribución normal o son normales, en tal sentido para efectos de la contrastación de la hipótesis se tomó en cuenta las pruebas paramétricas, los que se pueden observar de manera gráfica en la Figura 1.

Figura 1

Histograma del rendimiento laboral



Nota. Los datos que se muestran fueron calculados con el SPSS25 como resultado de las encuestas realizadas.

3.7. Ética investigativa

El presente estudio fue desarrollado respetando las normas y tomando en cuenta la ética profesional que demanda la investigación científica, es así que se tuvo especial cuidado en respetar los derechos de autor, para lo cual se citó y referencio correctamente de acuerdo a las normas vigentes, tanto los aportes teóricos, tablas y figuras de los autores considerados en la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación y análisis de resultados

Concerniente a los resultados a continuación se presenta la interpretación y análisis de los datos, para tal efecto se utilizó un cuestionario con 24 preguntas puntuales, 18 de ellas para analizar la variable del rendimiento laboral y 6 para la variable eficiencia laboral, siendo necesario establecer una escala de respuestas uniformes, permitiendo a los trabajadores de la institución elegir con libertad las opciones de su preferencia.

En ese aspecto se plasma los resultados a los cuales se arribaron mediante tablas y figuras, las que fueron construidos previamente con los datos que se obtuvieron, permitiendo a la vez realizar un análisis minucioso de todos los objetivos de la presente investigación de manera descriptiva, dicho análisis se presenta en función a las dimensiones de la variable de la investigación. Seguidamente se detalla los resultados hallados de la prueba de hipótesis, permitiendo realizar la contrastación de la misma.

En tal sentido para la evaluación descriptiva de los datos obtenidos, fue necesario el uso del office Excel, mientras para la evaluación inferencial y la verificación de la hipótesis, se tomó en cuenta el uso del software SPSS. En ese aspecto, con la finalidad de constatar si los datos pertenecen a una distribución normal, se llevó a cabo previamente la evaluación de normalidad, concluyendo que los datos son normales, motivo por el cual se utilizó la prueba estadística de la regresión lineal, tomando en cuenta además el tipo y nivel de la investigación.

Por tales razones y en función al objetivo del estudio que está enfocado a determinar la incidencia del rendimiento en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH, se ha determinado realizar el análisis para la variable rendimiento laboral con tres dimensiones; el trabajo en equipo del personal, el respeto y la responsabilidad en las actividades y el trabajo bajo presión, presentando a continuación.

Es importante destacar que de la totalidad de los trabajadores de la institución el 61% son del sexo femenino, mientras el 39% son varones, teniendo mayor presencia de mujeres en el desarrollo de las actividades laborales. De la misma manera se identificó que el personal nombrado y contratado están divididos en partes iguales, permitiendo que los datos sean más interesantes de analizar por la paridad de la condición laboral. Un dato curioso que se identificó es que el 56% de los trabajadores

vienen laborando más de 9 años es la institución, mientras que el 44% tienen entre 1 a 2 años en el puesto.

Dimensión 1

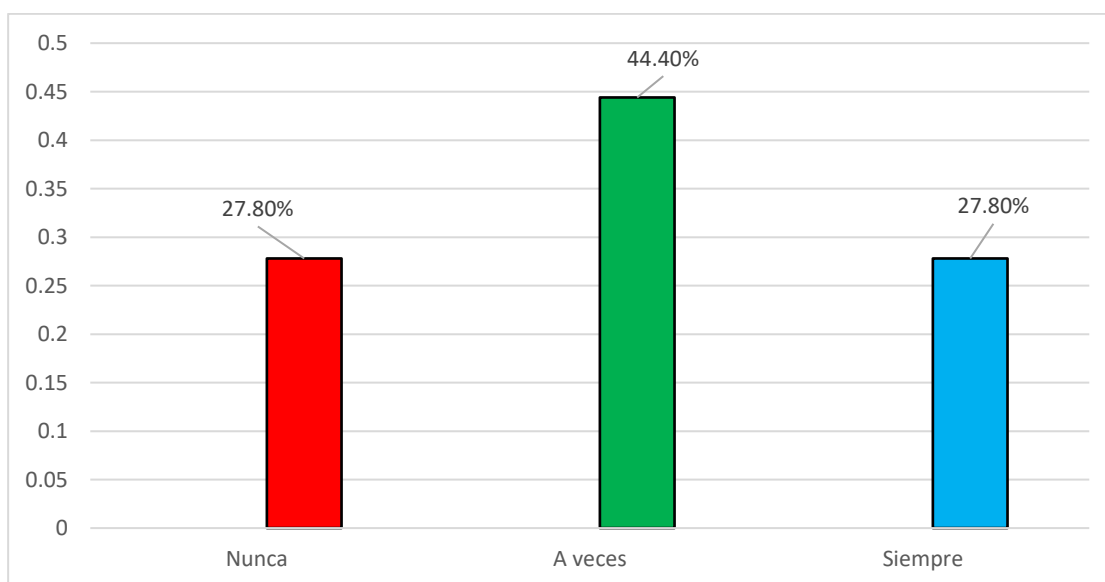
El objetivo de la investigación estuvo enfocado a determinar la incidencia del rendimiento laboral en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH, en tal sentido se ha establecido tres dimensiones, mediante la escala de valoración (baremo), en esta sección se analiza los resultados de la dimensión trabajo en equipo, las que se especifican en las siguientes líneas:

Tabla 5
Trabajo en equipo del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	27.8
A veces	8	44.4
Siempre	5	27.8
Total	18	100.0

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

Figura 2
Trabajo en equipo del personal



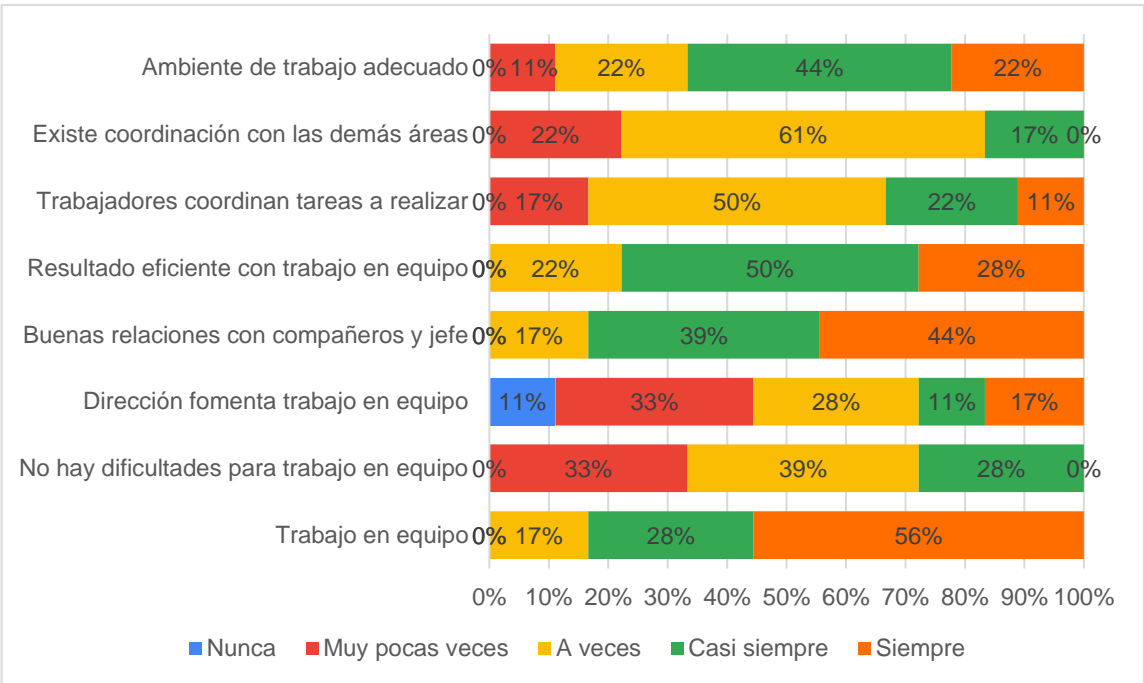
Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

La Tabla 5 y Figura 2 describen la incidencia del trabajo en equipo del personal que labora en el Centro de Producción, para dicho análisis se realizó la baremación de

los datos de la primera dimensión, es así que el 44.4 % de los empleados considera que el trabajo en equipo se presente de vez en cuando, mientras que un 27.8 % da cuenta que se da siempre y nunca respectivamente, dando a entender que el ambiente del trabajo producto de la propia relación entre los colaboradores y la influencia de la alta dirección, no viene generando una integración óptima de todos los trabajadores, si bien los resultados agrupados con las personas que respondieron siempre, arrojan un porcentaje considerable (72.2 %), llama la atención el resultado de nunca (27.80 %) que representa a los trabajadores que desarrollan sus actividades de manera individual o que los resultados obtenidos a la fecha dan mejores resultados cuando trabajan solos.

Aspecto que debe ser tomado en cuenta en cuenta por las autoridades de la institución, debido a que la integración del personal, la afinidad de los objetivos establecidos y el ambiente de trabajo, es generado por influencia de la alta dirección, repercutiendo en el clima laboral del personal, la misma que contribuye a que los objetivos y las metas puedan cumplirse en el menor tiempo posible y con la utilización de los recursos de manera óptima y eficiente, beneficiando a toda la organización.

Figura 3
Indicadores de la dimensión trabajo en equipo



Nota. La figura agrupa a los indicadores de la dimensión del trabajo en equipo

La figura 3 describe los hallazgos de los indicadores de la dimensión del trabajo en equipo de los trabajadores del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la

UNSC. Al respecto el personal considera que casi siempre (44 %) se aprecia un ambiente de trabajo adecuado, es decir que más de la mitad del personal estima que el clima laboral se desarrolla sin mayores contratiempos, sin embargo, existe trabajadores que perciben que el ambiente de trabajo no siempre es de cordialidad, existiendo momentos de tensión y exigencia en el cumplimiento de las tareas asignadas, los que son expresados en las respuestas.

La coordinación es una actividad que permite orientar los esfuerzos para una correcta decisión, es por ello que los trabajadores de la institución dan cuenta que las coordinaciones con las demás áreas no se llevan a cabo con frecuencia (61 %) debido a que el esfuerzo del cumplimiento de sus tareas está enfocada a su propio trabajo, delegando dicha responsabilidad para las jefaturas o los encargados de dichas funciones. Al respecto el personal precisa que las coordinaciones para el cumplimiento de las funciones asignadas se presentan de vez en cuando (50 %), dando a entender la falta coordinación por parte de la dirección y de los funcionarios de las áreas y si es que las ahí, solo se presentan a nivel la alta dirección, siendo un aspecto a tomar en cuenta.

A pesar de ello los trabajadores entiende que los resultados que hasta la fecha vienen siendo alcanzados se deben a un trabajo conjunto (50 %), dando resultados eficientes, si bien dichos resultados favorables se dan en cada unidad, es necesario tomar en cuenta la integración de todas las áreas. Resultado de ello, es que los trabajadores muestran buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y con sus jefes (44 % siempre y 39 % casi siempre), aspecto a tomar en cuenta por las autoridades, debido a que existe predisposición de los trabajadores, no únicamente por trabajar armoniosamente, sino también por el cumplimiento de los objetivos de forma conjunta. Afirmación que tiene sustento en lo señalado por el personal, al dar cuenta que no siempre la dirección de la institución es la que fomente el trabajo en equipo (33 % muy pocas veces), asumiendo que dicha acción se debe al trabajo recargado que implica asumir dicho cargo.

De lo señalado líneas arriba, se desprende los resultados encontrados cuando el personal señala que formar equipos para un trabajo eficiente no siempre se da en la institución (39 % a veces), situación que se presenta por la general con el personal nuevo que viene laborando, mientras que con aquellos que tienen tiempo laborando, las relaciones de trabajo son más directo y continuos. En tal sentido, el trabajo en equipo es una aspiración constante del personal (56 % siempre) que la viene practicando en sus respectivas áreas o unidades, debiendo la alta dirección motivar e

incentivar a generar espacios de dialogo y coordinación permanente, las que contribuirán al cumplimiento de los objetivos de toda la institución.

Dimensión 2

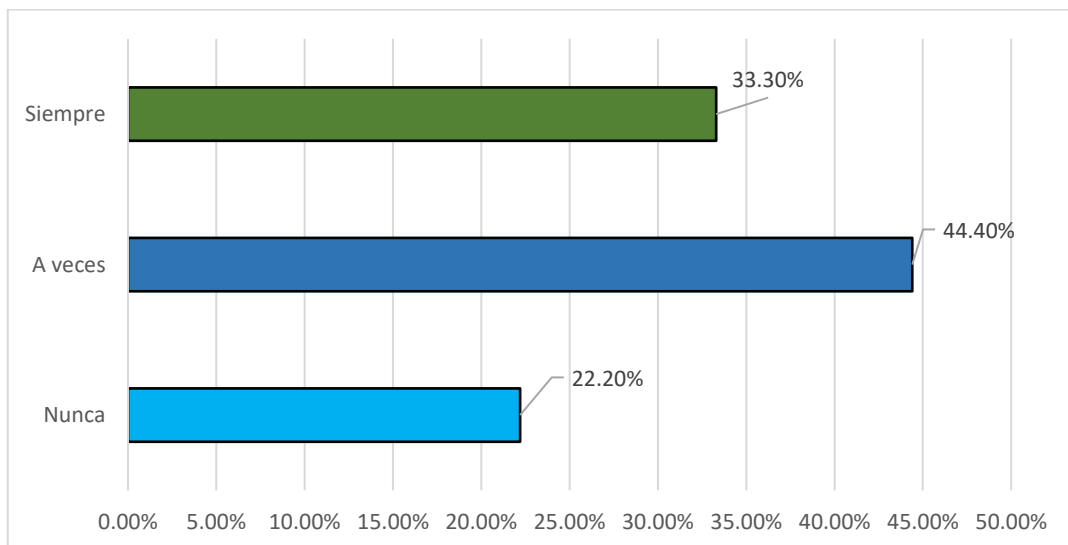
Respecto a la segunda dimensión: respeto y responsabilidad, se procedió de la misma manera a la baremación de los resultados con la finalidad de una mejor interpretación y análisis de los resultados.

Tabla 6
Respeto y responsabilidad del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	22.2
A veces	8	44.4
Siempre	6	33.3
Total	18	100.0

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

Figura 4
Respeto y responsabilidad del personal

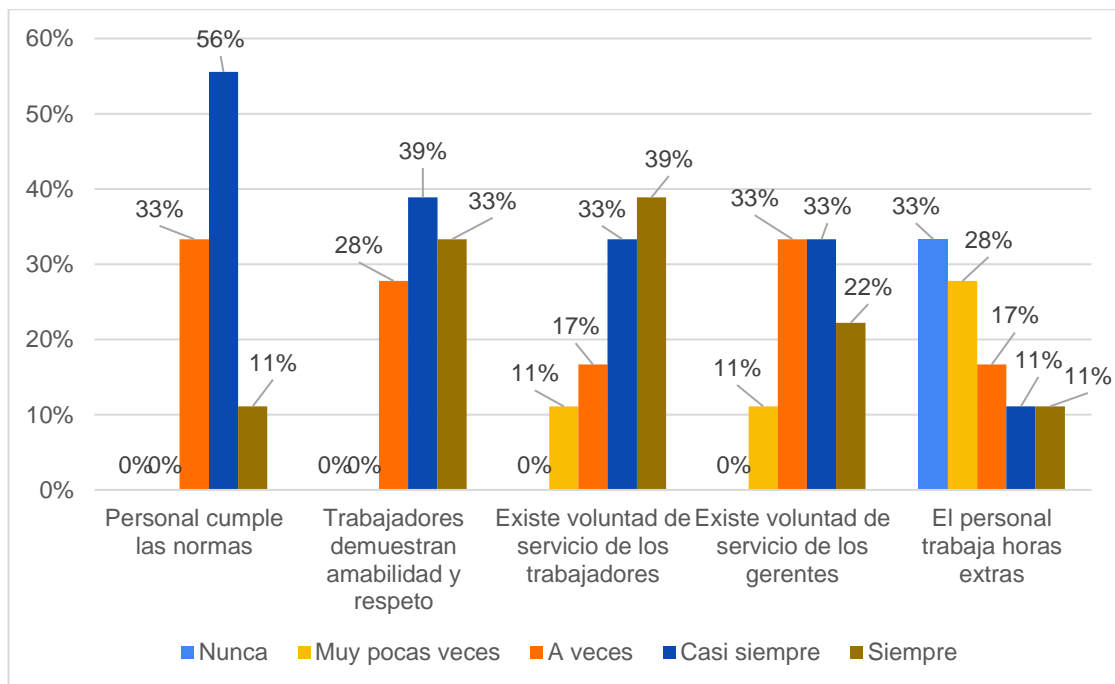


Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

Es así que la Tabla 6 y Figura 4 se muestra la opinión de los trabajadores del centro de producción, en la cual consideran que la responsabilidad de los trabajadores y el respeto entre ellos se presente de forma permanente (33.3 % siempre y 44.4 % a veces), si bien existe un porcentaje mayor en el segundo ítem, dichos resultados son reflejo de que los niveles jerárquicos se respetan y las funciones asignadas son cumplidas pese a la acumulación de trabajo y la carga de los despachos a atender.

A la vez es importante señalar la opinión del personal que señala que no observo respeto y responsabilidad en los trabajadores, situación que se presenta en colaboradores que tienen poco tiempo laborando en la institución y desconocen las actividades que se llevan a cabo, aspecto que irá mejorando cuando conozcan al detalle las tareas u obligaciones a cumplir. En términos generales se puede apreciar que la dimensión estudiada es de cumplimiento de todo el personal.

Figura 5
Indicadores de la dimensión respeto y responsabilidad



Nota. La figura agrupa a los indicadores de la dimensión respeto y responsabilidad

La figura 5 muestra los indicadores de la dimensión respeto y responsabilidad que tienen los trabajadores de la institución materia de análisis. En ese sentido se aprecia que el personal no tiene mayores inconvenientes para el cumplimiento de las directivas y normas (56 % casi siempre y 11 % siempre) establecidas por la autoridad, si bien el cumplimiento de las directivas es inherente al puesto y más aún si se trata de una entidad pública, se puede identificar una predisposición por los trabajadores en acatar las normas que permite el cumplimiento de los objetivos institucionales. De la misma manera se identificó un ambiente de respeto y amabilidad de los trabajadores en las actividades laborales diarias (33 % siempre y 39 % casi siempre), dando a entender que los niveles jerárquicos se respetan y las disposiciones son cumplidas.

Es así que el personal del Centro de Producción percibe una voluntad de servicio (39 % siempre y 33 % casi siempre) frente a la asignación de tareas por parte de sus jefes inmediatos, respondiendo inmediatamente ante una determinada petición o

requerimiento. Datos que también dan a entender que no existe animadversión entre trabajador y jefe, motivo por el cual los resultados identificados. Situación similar se aprecia en la voluntad de servicio que tiene la alta dirección frente a los trabajadores (22 % siempre y 33 % casi siempre), debido a que los directivos entienden que los trabajadores son los que impulsan y contribuyen al cumplimiento de las metas y los objetivos organizacionales, siendo necesario una comunicación y coordinación permanente entre todos los integrantes de la institución.

Sin embargo, se pudo apreciar que no todo el personal realiza trabajos de horas extras (33 % nunca), debido a que las tareas asignadas son cumplidas en el horario establecido o prefieren retomar dichas actividades al día siguiente. Entre tanto se observa a trabajadores que pese al cumplimiento de las horas de trabajo, permanecen en la institución por pendientes a ser cumplidos, enviar informes solicitados a última hora, o es fin de mes y se tienen que despachar reportes solicitados por otras instancias (11 % siempre, 11 % casi siempre y 17 % a veces), situación que debe ser analizado por la plana directiva, debido a que un grupo de trabajadores le es habitual laborar horas extras, surgiendo la interrogante, si efectivamente existe una sobre carga laboral, se cuenta con escaso personal en determinadas áreas o el horario de trabajo no se viene cumpliendo la labor administrativa.

Dimensión 3

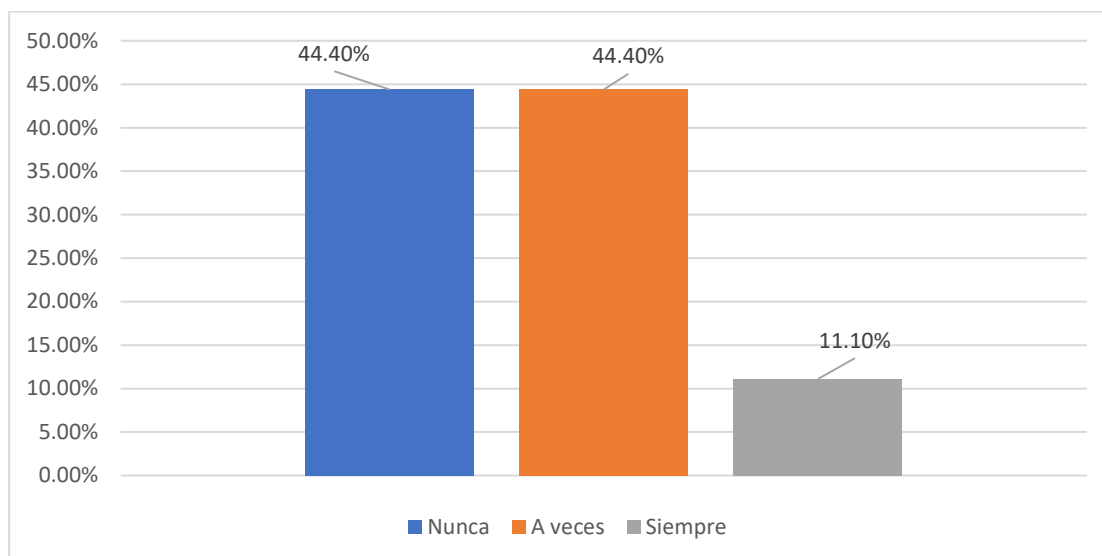
Concerniente a la tercera dimensión de la variable de estudio; trabajo bajo presión de los empleados del Centro de Producción, de igual forma fue necesario la baremación de los resultados obtenidos para una adecuada interpretación, las mismas que se presentan tablas y figuras.

Tabla 7
Trabajo bajo presión del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	44.4
A veces	8	44.4
Siempre	2	11.1
Total	18	100.0

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

Figura 6
Trabajo bajo presión del personal

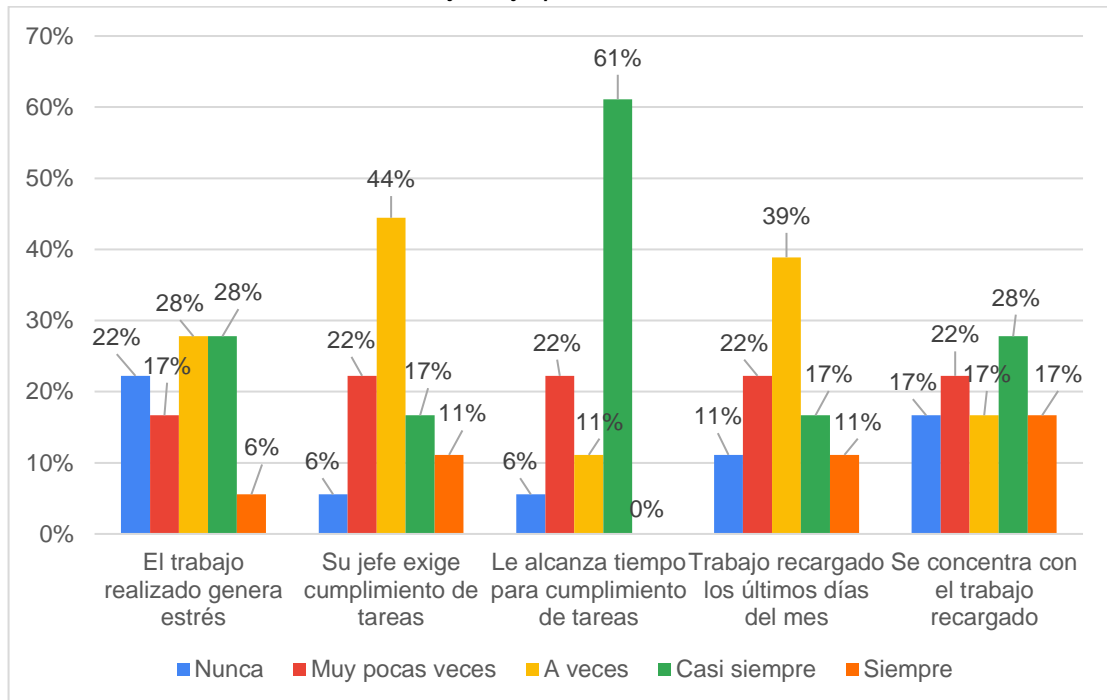


Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

La tabla 7 y la figura 6 muestran el comportamiento de la dimensión; trabajo bajo presión que presentan los trabajadores del Centro de Producción, la misma que da cuenta que las actividades laborales que se llevan a cabo en la institución genera una relativa presión (44.40 % a veces y 11.10 % siempre) en aquellos puestos y oficinas que tienen una relación con la atención a los usuarios y con aquellas dependencias que reportan información permanente a las distintas dependencias de la universidad. Sin embargo, se observa un grupo de trabajadores que en el cumplimiento de sus funciones no han presentado mayor presión (44.40 % nunca), los que corresponden por lo general al nivel medio y a los órganos de apoyo de la organización.

Resultados que da a entender que los trabajadores muestran presión en el cumplimiento de sus obligaciones laborales en determinamos momentos del mes, que por lo general se presentan en los últimos días, además que no todos los trabajadores siente la presión del trabajo, debido a que son áreas específicas no tienen contacto directo con los usuarios finales que son los estudiantes, trabajadores y algunas áreas de la universidad, sino más bien sirven a soporte y apoyo a otras unidades del centro de producción. Situación que en términos generales se puede entender con una actividad rutinaria, propia del ejercicio del cumplimiento de las obligaciones, sin embargo, es necesario determinar la equidad de las funciones para no generar malestar entre los propios empleados.

Figura 7
Indicadores de la dimensión trabajo bajo presión



Nota. La figura agrupa a los indicadores de la dimensión trabajo bajo presión

La figura 7 detalla los indicadores correspondientes a la dimensión trabajo bajo presión. En ese aspecto se pudo identificar que para los colaboradores de la institución el trabajo que vienen ejecutando produce un estrés relativo (28 % a veces y 28 % casi siempre), pese a ello se pudo identificar que no todo el personal percibe estrés en el cumplimiento de las actividades asignadas (22 % nunca y 17 % muy pocas veces), dando a entender que el estrés corresponde a trabajadores que laboran en determinadas áreas. En ese sentido el personal identifica que los jefes de las distintas unidades presionan de vez en cuando (44 % a veces) para el cumplimiento de las tareas, dando a entender que no todos los días existe exigencia de los directivos y que solo determinados puestos tienen mayor presión de trabajo.

Pese a los resultados identificados en el indicador anterior, se advierte que los trabajadores en las 8 horas de trabajo diario cumplen sus obligaciones (61 % casi siempre) con relativa frecuencia, no obstante se observa que la optimización del tiempo es relativo a la tarea a cumplir y en el momento en el que se tiene que cumplir, pues como se señalara líneas arriba, no todos los trabajadores disponen de tiempo para la ejecución de sus actividades, ni todas las dependencias del Centro de producción sienten presión en el cumplimiento de sus actividades.

En lo que concierne a los últimos días de trabajo que genera mayor estrés, se pudo identificar que para algunos trabajadores si es complicado (17 % casi siempre y

11 % siempre) por las razones ya expuestas anteriormente, mientras que para otro grupo de empleados es eventual (39 % a veces), ambos resultados se deben al cargo desempeñado y a la unidad a la que pertenecen. Aspecto que debe ser tomado en cuenta por la alta dirección con la finalidad de evaluar si el rendimiento laboral se mantiene de forma óptima o viene resquebrajándose por la rutina del trabajo.

Al respecto, sobre la concentración ante el incremento del trabajo, se observa unos resultados distintos pero a la vez uniformes, es decir para algunos de los colaboradores muestran facilidad para la concentra (17 % siempre y 28 % casi siempre) en el trabajo pese a la recarga laboral, mientras para otro grupo de personas es todo lo contrario (17 % nunca y 22 % muy pocas veces), ratificando lo afirmado, que las funciones y tareas de algunas áreas exigen mayor esfuerzo laboral y concentración, mientras que otras no; resultados a tomar en cuenta para adoptar medidas de igualdad de responsabilidades siempre y cuando sea necesaria.

4.2. Prueba de hipótesis

Tomando en cuenta los resultados de la prueba de normalidad, donde indican que los datos provienen de una distribución normal, se determinó considerar las pruebas paramétricas para la contrastación de la hipótesis, seleccionando el estadígrafo de la regresión lineal simple debido a que permite medir la incidencia de una variable con otra.

En ese sentido, considerando la condición previa que establece la prueba de regresión lineal para su aplicación, que consiste en establecer la correlación entre las variables de estudio, caso contrario se rechaza el estadígrafo. Se procedió a calcular los datos a través de la prueba de Pearson, cuya condición es que los datos tengan una distribución normal. Los resultados confirman que el valor de la significancia de la prueba (0.032) es menor es menor al nivel de 0.05, validando la aplicación de la prueba estadística de la regresión lineal simple para la contrastación de la hipótesis, la misma que se muestra a continuación (Tabla 8).

Tabla 8*Correlación de las variables*

		Eficiencia	Rendimiento
Correlación de Pearson	Eficiencia	1.000	0.376
	Rendimiento	0.376	1.000
Sig. (unilateral)	Eficiencia	.	0.032
	Rendimiento	0.032	.
N	Eficiencia	18	18
	Rendimiento	18	18

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectadosNivel de significancia $\alpha = 0,05$ **Hipótesis general**

H₀: El rendimiento laboral no incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023.

H₁: El rendimiento laboral incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023.

Nivel de significancia $\alpha = 0,05$ **Tabla 9***Resumen del modelo para la hipótesis general*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.976 ^a	0.848	0.842	1.641

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados**Tabla 10***Validez del modelo para la hipótesis general*

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	83.931	1	83.931	2.637	0.020
	Residuo	509.180	16	31.824		
	Total	593.111	17			

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

Regla de decisión

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H_0

Si el p-valor $< 0,05$ se concluye H_1

Tomando en cuenta que el p – valor hallado (0.020) es inferior al valor de la significancia (0.05), se descarta la hipótesis nula (H_0) en tal sentido se acepta la hipótesis de los investigadores (H_1), aseveración que se formula para un 95 % de nivel de confianza. Por lo tanto, se acepta que el rendimiento laboral incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH (Tabla 10).

En consecuencia, al aceptar la hipótesis del investigador (H_1) se puede aseverar que un óptimo rendimiento laboral producto del trabajo en equipo, del respeto y responsabilidad y del trabajo bajo presión, la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH se incrementa en un 84.8 %. En tal sentido para mejorar la incidencia de la eficiencia en el trabajo, es necesario determinar con anticipación las actividades a desarrollar en la institución para un adecuado desempeño laboral (Tabla 9).

Hipótesis Específica 1

H_0 : El trabajo en equipo no incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.

H_1 : El trabajo en equipo incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.

Nivel de significancia $\alpha = 0,05$

Tabla 11

Resumen del modelo para la variable trabajo en equipo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.783 ^a	0.766	0.736	1.490

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

Tabla 12*Validez del modelo para la variable trabajo en equipo*

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	110.868	1	110.868	3.678	0.023
	Residuo	482.244	16	30.140		
	Total	593.111	17			

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

Regla de decisión

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H_0

Si el p-valor $< 0,05$ se concluye H_1

Tomando en cuenta que el p – valor hallado (0.023) es inferior al valor de la significancia (0.05), se descarta la hipótesis nula (H_0) en tal sentido se acepta la hipótesis de los investigadores (H_1), aseveración que se formula para un 95 % de nivel de confianza. Por lo tanto, se acepta que el trabajo en equipo incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH (Tabla 12).

En consecuencia, al aceptar la hipótesis del investigador (H_1) se puede aseverar que la consolidación de un trabajo en equipo producto de la coordinación de las tareas, coordinación con los compañeros de la misma unidad y de otras áreas, la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH se incrementa en un 76.6 %. En tal sentido para mejorar la incidencia de la eficiencia en el trabajo, es necesario que las coordinaciones del trabajo y la afinidad de las actividades se efectivicen previamente para un adecuado desempeño laboral (Tabla 11).

Hipótesis Específica 2

H_0 : El respeto y responsabilidad no inciden significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.

H_1 : El respeto y responsabilidad inciden significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.

Nivel de significancia $\alpha = 0,05$

Tabla 13*Resumen del modelo para la variable respeto y responsabilidad*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.851 ^a	0.823	0.820	1.701

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

Tabla 14*Validez del modelo para la variable respeto y responsabilidad*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	73.117	1	73.117	2.250	0.003
	Residuo	519.994	16	32.500		
	Total	593.111	17			

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

Regla de decisión

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H_0

Si el p-valor $< 0,05$ se concluye H_1

Tomando en cuenta que el p – valor hallado (0.003) es inferior al valor de la significancia (0.05), se descarta la hipótesis nula (H_0) en tal sentido se acepta la hipótesis de los investigadores (H_1), aseveración que se formula para un 95 % de nivel de confianza. Por lo tanto, se acepta que el respeto y responsabilidad inciden significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH (Tabla 14).

En consecuencia, al aceptar la hipótesis del investigador (H_1) se puede aseverar que el respeto y la responsabilidad producto del cumplimiento de las normas establecidas, la amabilidad y la cooperación y la voluntad de servicio entre los trabajadores, permite que la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH se incremente en un 82.3 %. En tal sentido para mejorar la incidencia de la eficiencia en el trabajo, es necesario que los lazos de comunicación y trato cordial entre los trabajadores se lleven a cabo permanentemente para un adecuado desempeño laboral (Tabla 13).

Hipótesis Específica 3

H₀: El trabajo bajo presión no incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.

H₁: El trabajo bajo presión incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.

Nivel de significancia $\alpha = 0,05$

Tabla 15

Resumen del modelo para la variable trabajo bajo presión

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.461 ^a	0.431	0.428	1.677

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

Tabla 16

Validez del modelo para la variable trabajo bajo presión

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	77.483	1	77.483	2.404	0.041
Residuo	515.628	16	32.227		
Total	593.111	17			

Nota. Elaboración propia en función a los datos recolectados

Regla de decisión

Si el p-valor $\geq 0,05$ se concluye H₀

Si el p-valor $< 0,05$ se concluye H₁

Tomando en cuenta que el p – valor hallado (0.041) es inferior al valor de la significancia (0.05), se descarta la hipótesis nula (H₀) en tal sentido se acepta la hipótesis de los investigadores (H₁), afirmación que se formula para un nivel de confianza del 95 %. Por lo tanto, se acepta que el trabajo bajo presión incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH (Tabla 14).

En consecuencia, al confirmar el supuesto del investigador (H₁) se llega a aseverar que el trabajo bajo presión expresados a través de una adecuada

organización del tiempo, la concentración y el estrés, permite que la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH se incremente en un 43.1 %. En tal sentido para mejorar la incidencia de la eficiencia en el trabajo, es necesario que las actividades laborales sean organizadas, estableciendo actividades de contingencia que permitan a los trabajadores no generar estrés en el trabajo y en consecuencia mejorar el desempeño laboral (Tabla 13).

4.3. Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo del presente estudio que es determinar la incidencia del rendimiento en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023, se identificó las dimensiones del trabajo en equipo del personal, el respeto y responsabilidad de las actividades y el cumplimiento del trabajo bajo presión, las que permitieron realizar el análisis de los resultados y la discusión de la misma.

Para la recolección de los datos fue necesario realizar una encuesta física en las instalaciones de la institución, esperando la hora de receso y la hora de salida del personal para la recolección de los datos, los que se procesaron y posteriormente analizados de forma confiable, los mismos que permitieron dar la opinión de los investigadores sobre la materia de investigación. En las siguientes líneas se presenta los hallazgos principales del estudio en formato de discusión.

El trabajo en equipo es una actividad que implica el compromiso de todos los integrantes de la organización, para cuyo efecto los objetivos y los lineamientos de la filosofía institucional deben estar alineados a un criterio único que es la concretización de la visión, en ese sentido se pudo identificar que el ambiente de trabajo del Centro de Producción es el adecuado en opinión de los propios trabajadores, quienes dan cuenta que dicho ambiente es favorable en un 44 % de casi siempre y 22 % de siempre, es decir que el 66 % de los empleados da una apreciación favorable, lo que motiva a que los objetivos y metas de la organización puedan alcanzarse en los tiempos establecidos y con los recursos asignados, resaltando que el clima laboral es un elemento importante que contribuye al rendimiento laboral. Afirmación que coincide a lo planteado por Pilligua y Arteaga (2019) quienes precisan que un ambiente laboral favorable no solo contribuye a que los objetivos de la organización se alcance, sino que también permite que cada uno de los integrantes de la institución concreten sus objetivos personales, beneficiando a toda la institución.

Respecto al trabajo colaborativo entre el personal de la institución, destaca la importancia que significa el tema en las actividades cotidianas que llevan a cabo, es así que se ha identificado que las relaciones laborales, la experiencia del trabajo y el compañerismo, es un factor que contribuye a un mejor desempeño laboral, en el cumplimiento de las metas y los objetivos establecidos. En ese sentido los trabajadores del Centro de Producción son conscientes de ello, al observar que la relación y comunicación de los colaboradores se mantiene, expresados en un 83 %, trabajo colaborativo en las unidades a las que pertenecen los trabajadores y en toda la institución. Afirmación que coincide con lo señalado por Gago et al. (2019), quienes dan cuenta que para conseguir un mejor rendimiento laboral, el trabajo colaborativo es importante, generando como resultado el cumplimiento de los objetivos y las metas.

De la misma manera se logró identificar un compromiso compartido entre los líderes que tienen a cargo dirigir a la institución y el personal que labora en ella, al señalar que existe una voluntad de servicio expresado en un 72 % tanto de los trabajadores como de los directivos, dando a entender una predisposición porque las actividades laborales se cumplan de acuerdo a los plazos establecidos. Que es lo mismo que señala Rabanal y Huamán (2019), donde consideran que la influencia del liderazgo contribuye a que las metas de la organización se vuelvan realidad, a la vez el compromiso de los trabajadores alineados a la filosofía de la organización constituye un insumo para el logro de los objetivos.

Concerniente al vínculo que existe entre el desempeño o rendimiento de trabajo del personal con la eficiencia laboral del Centro de producción, se logró identificar gracias a los resultados, que existe una relación estrecha en el trabajo que despliega el personal, basado en la asignación de las metas y objetivos, en la asignación previa de las funciones, en el trabajo colaborativo, con la eficiencia laboral, que comprende la optimización de los recursos, el tiempo, el aprovechamiento de los espacios de trabajo para que las tareas sean cumplidas, aseveración demostrada a través de los estadígrafos en los resultados de la relación de las dos variables estudiadas. Que es lo mismo que destacan Amaranto y Benites (2021), al señalar que si se establece adecuadamente las funciones a cumplir, se asignan correctamente las metas y objetivos, la eficiencia laboral de los trabajadores será óptima, es decir que el elemento humano está estrechamente vinculado a la eficiencia laboral en todo tipo de organización.

Finalmente, respecto a los trabajos asignados al personal, se pudo identificar una eficiencia en el uso del tiempo, en el conocimiento de las actividades que

desarrollo cada empleado y la utilización adecuada de los recursos asignados, muestra de ello es que las tareas que viene cumpliendo los colaboradores del Centro de Producción de la UNSCH, son llevadas a cabo en las fechas establecidas, teniendo espacios para socializar entre los compañeros de trabajo, es decir que dentro de la organización formal existe organizaciones informales, como las amicales, académicas y sociales, que favorecen y contribuyen a mejorar el rendimiento y eficiencia laboral. Afirmación que coincide con Cabezas y Brito (2021), quienes destacan que el rendimiento laboral no solo está vinculado a las actividades formales y de cumplimiento obligatorio en los puesto de trabajo, sino que también se debe a la relación amical y social que tienen los trabajadores, las que permiten que los objetivos sean cumplidas de acuerdo a lo estipulado en los planes de trabajo.

CONCLUSIONES

1. Del análisis de la información obtenida y tomando en cuenta el objetivo central de la investigación, se ha logrado determinar que el rendimiento laboral incide en la eficiencia laboral de los trabajadores del Centro de Producción de bienes y servicios de la UNSCH, debido a que el p – valor hallado (0.020) es inferior al valor de la significancia (0.05), descartando la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis de los investigadores (H_1), aseveración que se formula para un 95 % de nivel de confianza, por lo tanto, se puede aseverar que un óptimo rendimiento laboral producto del trabajo en equipo, del respeto y responsabilidad y del trabajo bajo presión, la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH se incrementa en un 84.8 %.
2. Del análisis de la información obtenida y tomando en cuenta el primer objetivo de la investigación, se ha logrado establecer que el trabajo en equipo incide en la eficiencia laboral de los trabajadores del Centro de Producción, debido a que el p – valor hallado (0.023) es inferior al valor de la significancia (0.05), descartando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis de los investigadores (H_1), afirmación que se formula para un nivel de confianza del 95 %, por lo tanto, se puede aseverar que la consolidación de un trabajo en equipo producto de la coordinación de las tareas, coordinación con los compañeros de la misma unidad y de otras áreas, la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH se incrementa en un 76.6 %.
3. Del análisis de la información obtenida y tomando en cuenta el segundo objetivo de la investigación, se ha logrado identificar que el respeto y la responsabilidad inciden en la eficiencia laboral de los trabajadores del Centro de Producción, debido a que el p – valor hallado (0.003) es inferior al valor de la significancia (0.05), descartando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis de los investigadores (H_1), afirmación que se formula para un nivel de confianza del 95 %, por lo tanto, se puede aseverar que el respeto y la responsabilidad producto del cumplimiento de las normas establecidas, la amabilidad y la cooperación y la voluntad de servicio entre los trabajadores, permite que la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH se incremente en un 82.3 %. En tal sentido para mejorar la incidencia de la eficiencia en el trabajo, es necesario que los lazos de comunicación y trato cordial entre los trabajadores se lleven a cabo permanentemente para un adecuado desempeño laboral.

4. Del análisis de la información obtenida y tomando en cuenta el tercer objetivo de la investigación, se ha logrado determinar que el trabajo bajo presión incide en la eficiencia laboral de los trabajadores del Centro de Producción, debido a que el p – valor hallado (0.041) es inferior al valor de la significancia (0.05), descartando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis de los investigadores (H_1), afirmación que se formula para un nivel de confianza del 95 %, por lo tanto, se puede aseverar que el trabajo bajo presión expresados a través de una adecuada organización del tiempo, la concentración y el estrés, permite que la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH se incremente en un 43.1 %. En tal sentido para mejorar la incidencia de la eficiencia en el trabajo, es necesario que las actividades laborales sean organizadas, estableciendo actividades de contingencia que permitan a los trabajadores no generar estrés en el trabajo y en consecuencia mejorar el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

1. En lo que concierne al objetivo general del estudio, adquiere importancia el establecimiento de actividades a desarrollar con la debida anticipación entre los trabajadores del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH, con la finalidad de mejorar la eficiencia laboral para el cumplimiento de los objetivos y las metas establecidas, no únicamente en un determinado periodo de tiempo, sino a lo largo de los años con el interés de aprovechar oportunamente los recursos, materiales asignados y fundamentalmente para la optimización del potencial humano.
2. En lo que respecta a la primera dimensión de la investigación, es necesario que las coordinaciones de las actividades del trabajo y la afinidad de los criterios para que las metas y los objetivos se concreten, se requiere que estas sean programadas y establecidas tomando en cuenta la preparación y formación de los trabajadores, debido a que si se quiere que los objetivos sean alcanzados, es necesario que el personal desempeñe sus funciones en las áreas que conozcan o dominen, las que permitirán que el trabajo en equipo sea productivo.
3. Correspondiente a la segunda dimensión de la investigación, se requiere generar espacios de dialogo y comunicación permanente con todo el personal, no únicamente para el cumplimiento de las tareas establecidas, sino también para generar ambientes de colaboración e intercambio de experiencias y situaciones nuevas, las que permitirán que las dificultades y problemas que surjan de las experiencias laborales, sean solucionadas de manera participativa entre los trabajadores con la intervención de los directivos o jefes de área.
4. Respecto a la tercera dimensión de la investigación, es importante organizar el trabajo de cada uno de los integrantes de la institución, para evitar la duplicidad de las funciones, el mal aprovechamiento del tiempo y el uso desmedido de los recursos asignados, los que permitirán que el personal este mejor concentrado en el trabajo, generando menos estrés por el cumplimiento de las metas, principalmente los fines de mes por la concentración de la carga laboral o la asignación de tareas a último momento, que limita el normal desenvolvimiento de las actividades.

REFERENCIAS

- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educación*, 9(2), 147–158.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Amaranto, E., & Benites, L. de M. (2021). *Capital Humano y Eficiencia Laboral en la empresa de Calzado Sumlay 2020* [UCV].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87438/Amaranto_EEA-Benites_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, R., Cifuentes, R., & David, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109–121.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (G. L. (ed.); 3ra. edic.). Person Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cabezas, C., & Brito, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo Del Conocimiento*, 6(11), 742–761.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i11.3296>
- Carhuayal, O. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 57–64. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Carro, F., & Caló, A. (2012). La Administración Científica De Frederick W. Taylor: Una Lectura Contextualizada. *Universidad Nnacional de La Plata*, 7–10.
<http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar>
- Confedereación Sindical Internacional. (2020). *Índice global de los derechos 2020: Los peores países del mundo para trabajadores y trabajadoras*. Reporte Anual.
https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/ituc_globalrightsindex_2020_es.pdf
- Cristancho, L. (2022). El concepto de trabajo: perspectiva histórica. *Secuencia*, 112, 1–23. <https://doi.org/10.18234/SECUENCIA.V0I112.1827>
- Dios, R., Martínez, J., & Martínez-carrasco, F. (2006). El análisis de eficiencia con variables de entorno: un método de programas con tres etapas. *Estudios de Economía Aplicada*, 477–497. www.revista-eea.net,

- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Nova Rua*, 72–89.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Fairris, D. (2002). ¿Es mayor la eficiencia productiva en los procesos de trabajo transformados? Una consideración acerca de las consecuencias de la transformación del proceso de trabajo en las condiciones laborales. *Región y Sociedad*, 43–67. <https://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v14n23/v14n23a2.pdf>
- Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, 13(25), 111–124.
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87715116007.pdf>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración empírica* (E. UAI (ed.); 1st ed.). Teseo – UAI. Colección UAI – Investigación.
<https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-i-rendimiento-laboral/>
- Gago, D., Carruitero, N., & Uribe, Y. (2019). Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la Universidad Nacional de Cañete. *Revista Conrado*, 129–135.
<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conradoORCID:https://orcid.org/0000-0001-5893-9262>
- Gamero, J. (2012). *Determinantes de la productividad laboral en el país*.
<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/investigacion-final-julio-gamero.pdf>
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M., & Quiroz, J. (2016). Alcances teóricos al concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo Universitario. *Revista LIDER*, 18(29), 75–97. <https://www.revistaliderchile.com/index.php/liderchile/article/view/46>
- García, J., Cazallo, A., Barragán, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019a). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Espacios*, 40(22), 1–11.
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf%0Ahttp://www.revistaespacios.com/a19v40n22/19402216.html>
- García, J., Cazallo, A., Barragán, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza, V. (2019b). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia.

Espacios, 40(22), 1–11.

Garnica, J. (2018). Mobbing y Rendimiento Laboral en Personal Obrero. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Salud. Salud y Vida*, 2(4), 110–146.

<https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/245>

Herrera, A. (1998). *Notas de Psicometria, Historia de Psicometria y Teoria de La Medida*. Universidad Nacional de Colombia. <https://pdfcoffee.com/herrera-a-1998-notas-de-psicometria-1-2-historia-de-psicometria-y-teoria-de-la-medida-5-pdf-free.html>

Huayllani, E., & Taype, M. (2015). “*Políticas de incentivos y la Eficiencia Laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Ascensión - Periodo 2015*” [Universidad Nacional de Huancavelica].

<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f38c927d-2a30-45bf-bbb3-d2f621aa36d7/content>

Instituto de Estudios Económicos y Sociales. (2021). *Desempeño del mercado laboral en el Perú 2020*. <https://sni.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/Desempeno-del-Empleo-en-el-Peru.pdf>

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2013). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229–238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>

Larico-Mamani, E., Machaca-Huancollo, D., Condori-Cari, L., & Apaza-Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Ciencias Ecómicas y Empresariales*, 7, 356–372. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Mendieta, M., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 286–304.

<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>

MTPE. (2019). *Estadística del mercado de trabajo*. Pagina Web Del Ministerio.

<https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/277273-estadisticas-del-mercado-de-trabajo>

- Navarro, W. (2021). Competencias digitales y eficiencia laboral de los trabajadores de salud de una Microred en Apurímac – Perú, 2021. *Universidad César Vallejo*, 1–71. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos Psicológicos en el trabajo contribución a su estudio* (CEIL- CONICET (ed.); 1st ed.). [https://www.cytod.org/sites/default/files/Los riesgos psicosociales en el trabajo.pdf](https://www.cytod.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf)
- OCDE. (2019). *Estrategia de Competencias de la OCDE 2019* (1ra. edición, Vol. 1). Fundación Santillana. <https://www.oecd.org/skills/OECD-skills-strategy-2019-ES.pdf>
- OIT. (2014). *Guía de Diagnóstico Empresarial: Conozca y mejore su cumplimiento laboral* (1ra. edici, Vol. 1). OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_622651.pdf
- OMC. (2015). *Entender la OMC* (5ta edición). Organización Mundial del Comercio. https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/understanding_s.pdf
- Padilla, P. (2023). *Historia de la evaluación del desempeño*. Gestión de Personas. <https://pedropadillaruz.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. M. (2019). Clima Laboral Como Factor Clave en el rendimiento Productivo De Las Empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1–25. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ra. edici). Pearson Educación de México.
- Rabanal, R., & Huamán, C. (2019). Tipo de liderazgo de jefes de oficina y rendimiento laboral de trabajadores administrativos. *Revista de Investigación Científica*, 26–30. https://www.researchgate.net/profile/Raul-Rabanal-Oyarce/publication/350520499_Tipo_de_liderazgo_de_jefes_de_oficina_y_rendimiento_laboral_de_trabajadores_administrativos/links/640b35d092cfd54f84eec807/Tipo-de-liderazgo-de-jefes-de-oficina-y-rendimiento-laboral-de-trabajadores-administrativos.pdf
- Robert, J. (2022). Production. *Revista Del Posgrado de Sociología.*, 0, 197–226. <http://www.apps.buap.mx/ojs3/index.php/bevol/article/view/2465/1884>
- Rolin, C. (2020). Vista de Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral. *Innova Sciences Busines*, 28–37. <http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/16/24>

ANEXO

Anexo 1

Matriz de consistencia

RENDIMIENTO LABORAL Y EFICIENCIA LABORAL EN EL CENTRO DE PRODUCCION DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNSCH - 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTEIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera incide el rendimiento laboral en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023?</p> <p>Problema Específicos</p> <p>a. ¿De qué manera incide el trabajo en equipo en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH?</p> <p>b. ¿De qué manera incide el respeto y responsabilidad en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH?</p> <p>c. ¿De qué manera incide el trabajo bajo presión en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la incidencia del rendimiento laboral en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Detallar la incidencia del trabajo en equipo en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.</p> <p>b. Especificar la incidencia del respeto y responsabilidad en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.</p> <p>c. Analizar la incidencia del trabajo bajo presión en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El rendimiento laboral incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. El trabajo en equipo incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.</p> <p>b. El respeto y responsabilidad inciden significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.</p> <p>c. El trabajo en equipo incide significativamente en la eficiencia laboral del Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Rendimiento laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Respeto y responsabilidad • Trabajo bajo presión <p>Variable dependiente</p> <p>Eficiencia laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia cualitativa • Eficiencia cuantitativa 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo - Explicativo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental-transversal</p> <p>Métodos de investigación</p> <p>Hipotético-deductivo</p>	<p>Población</p> <p>18 Trabajadores</p> <p>Muestra</p> <p>No aplica</p> <p>Procesamiento de datos</p> <p>Estadística descriptiva Estadística Inferencial</p>

Anexo 2

Cuestionario

Estimado Señor (a) el presente cuestionario tiene la finalidad de recabar información sobre el Rendimiento laboral y Eficiencia Laboral en el Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH, la misma que servirá para el desarrollo de la tesis de los suscritos. En tal sentido agradeceremos a Ud. tenga a bien de responder cada pregunta con la sinceridad del caso, marcando una "X" sobre la respuesta de su preferencia.

5. Siempre () 4. Casi Siempre () 3. A veces () 2. Muy pocas veces () 1. Nunca ()

I. Datos Generales

1. Género: Masculino () Femenino ()
2. Condición Laboral: Nombrado () Contratado ()
3. Tiempo laboral en el Centro:
De 1 a 2 años () De 3 a 5 años
De 6 a 8 años () De 9 a más años ()

II. Rendimiento laboral y Eficiencia laboral

Rendimiento laboral						
Dimensiones		5	4	3	2	1
Nº	Trabajo en equipo					
1	¿Prefiere trabajar en equipo?					
2	¿El personal de Centro tiene dificultades para los trabajos en equipo?					
3	¿La gerencia fomenta el trabajo en equipo?					
4	¿Mantiene buenas relaciones con su compañeros y jefes?					
5	¿Los resultados alcanzados por los trabajadores son más eficientes cuando trabajan conjuntamente?					
6	¿Los trabajadores coordinan previamente las tareas a realizar?					
7	¿Cree que existe coordinación con las demás áreas sobre el trabajo realizado?					
8	¿Considera que existe un ambiente de trabajo adecuado en el área donde labora?					
Respeto y responsabilidad		5	4	3	2	1
9	¿El personal cumple las normas establecidas en la institución?					
10	¿Considera que los trabajadores demuestran amabilidad y respeto con sus compañeros de trabajo?					

11	¿Existe voluntad de servicio por parte de los trabajadores a los gerentes y/o responsables de área?					
12	¿Existe voluntad de servicio por parte de los gerentes y/o responsables a los trabajadores?					
13	¿El personal trabaja horas extras?					
Trabajo bajo presión		5	4	3	2	1
14	¿Considera que el trabajo que realiza Ud. le genera estrés?					
15	¿Considera que su jefe le presiona para el cumplimiento de sus tareas asignadas?					
16	¿El tiempo que tiene para el cumplimiento de sus tareas asignadas es suficiente?					
17	¿Considera que los últimos días de cada mes, el trabajo se recarga?					
18	¿Logra concentrarse cuando se recarga el trabajo?					

Eficiencia laboral						
Dimensiones		5	4	3	2	1
Nº	Eficiencia cualitativa					
1	¿La formación profesional y conocimientos adquiridos por Ud. le permite cumplir sus obligaciones y tareas asignadas?					
2	¿La experiencia laboral adquirida a lo largo de su desarrollo profesional, le ayudan a cumplir sus obligaciones y tareas de manera oportuna?					
3	¿Considera que sus compañeros de trabajo y Ud. solucionan problemas y/o dificultades de manera colegiada y en equipo?					
Eficiencia cuantitativa		5	4	3	2	1
4	¿Considera adecuado las tareas y/o obligaciones que le fueron asignadas y los resultados alcanzados por Ud.?					
5	¿El presupuesto y recursos asignados al Centro de Producción permiten el cumplimiento de los objetivos y metas?					
6	¿Considera que su trabajo contribuye al logro de los objetivos del Centro de Producción?					

Muchas gracias por su colaboración

Validación de expertos



UNSCH

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador.

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar dos instrumentos que adjunto denominado:

1. Cuestionario aplicativo a los trabajadores, sobre el rendimiento laboral y eficiencia laboral en el centro de producción de bienes y servicios de la UNSCH - 2023.

Diseñado por Daniel Bermudo Gonzales y Richard Anthony Hualla De La Cruz cuyo propósito es explicar la relación del rendimiento y eficiencia laboral en el Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH el cual será aplicado a los trabajadores de la institución, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

RENDIMIENTO Y EFICIENCIA LABORAL EN EL CENTRO DE PRODUCCION DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNSCH - 2023

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Rendimiento laboral	Trabajo en equipo	Coordinación	1	X	
		Trabajo en equipo	2	X	
		Dificultades en el trabajo	3	X	
		Cumplimiento de tareas	4	X	
		Coordinación con compañeros	5	X	
		Comunicación con los trabajadores	6	X	
		Ambiente de trabajo	7	X	
		Coordinación con otras áreas	8	X	
	Respeto y responsabilidad	Cumplimiento de normas	9	X	
		Amabilidad y cooperación	10	X	
		Voluntad de servicio a los supervisores	11	X	
		Voluntad de servicio al personal	12	X	
		Trabajo de horas extras	13	X	
	Trabajo bajo presión	Estrés	14	X	
		Cumplimiento de tareas asignadas	15	X	
		Administración del tiempo	16	X	
		Tareas al fin de mes	17	X	
		concentración	18	X	

Jesús Augusto Badajoz

Firma y DNI 28397210



INSTRUCCIONES DE EVALUACIÓN DE ÍTEMS

Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo según su criterio, si cumple cada ítem a medir a las dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Items	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Prefiere trabajar en equipo?	X					
2	¿El personal de Centro no tiene dificultades para los trabajos en equipo?	X					
3	¿La gerencia fomenta el trabajo en equipo?	X					
4	¿Mantiene buenas relaciones con su compañeros y jefes?	X					
5	¿Los resultados alcanzados por los trabajadores son más eficientes cuando trabajan conjuntamente?	X					
6	¿Los trabajadores coordinan previamente las tareas a realizar?	X					
7	¿Cree que existe coordinación con las demás áreas sobre el trabajo realizado?	X					
8	¿Considera que existe un ambiente de trabajo adecuado en el área donde labora?	X					
9	¿El personal cumple las normas establecidas en la institución?	X					
10	¿Considera que los trabajadores demuestran amabilidad y respeto con sus compañeros de trabajo?	X					
11	¿Existe voluntad de servicio a los gerentes y/o responsables de área por parte de los trabajadores?	X					
12	¿Existe voluntad de servicio a los subordinados y colegas por parte de los gerentes y/o responsables?	X					
13	¿El personal trabaja horas extras?	X					
14	¿Considera que el trabajo que realiza Ud. le genera estrés?	X					
15	¿Considera que su jefe le preciosa para el cumplimiento de sus tareas asignadas?	X					
16	¿El tiempo que tiene para el cumplimiento de sus tareas asignadas es suficiente?	X					
17	¿Considera que los últimos días de cada mes, el trabajo se recarga?	X					
18	¿Logra concentrarse cuando se recarga el trabajo?	X					
Total:							

[Handwritten Signature]
 Firma y DNI 28307210
 Jesús A. Badajoz Ramos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado () No aporta: ()

Ayacucho, a los 16 días del mes de agosto de 2023

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Badajoz Navas Jesús Augusto

Firma:

D.N.I.: 28307210



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Rendimiento laboral	Trabajo en equipo	Coordinación	1	X	
		Trabajo en equipo	2	X	
		Dificultades en el trabajo	3	X	
		Cumplimiento de tareas	4	X	
		Coordinación con compañeros	5	X	
		Comunicación con los trabajadores	6	X	
		Ambiente de trabajo	7	X	
		Coordinación con otras áreas	8	X	
	Respeto y responsabilidad	Cumplimiento de normas	9	X	
		Amabilidad y cooperación	10	X	
		Voluntad de servicio a los supervisores	11	X	
		Voluntad de servicio al personal	12	X	
		Trabajo de horas extras	13	X	
	Trabajo bajo presión	Estrés	14	X	
		Cumplimiento de tareas asignadas	15	X	
		Administración del tiempo	16	X	
		Tareas al fin de mes	17	X	
		concentración	18	X	

LUIS ANTONIO PEREZ MARQUEZ

Firma y DNI
08669137




INSTRUCCIONES DE EVALUACIÓN DE ÍTEMS

Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo según su criterio, si cumple cada ítem a medir a las dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Items	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Prefiere trabajar en equipo?	✓					
2	¿El personal de Centro no tiene dificultades para los trabajos en equipo?		/				
3	¿La gerencia fomenta el trabajo en equipo?	/					
4	¿Mantiene buenas relaciones con su compañeros y jefes?	/					
5	¿Los resultados alcanzados por los trabajadores son más eficientes cuando trabajan conjuntamente?	/					
6	¿Los trabajadores coordinan previamente las tareas a realizar?	/					
7	¿Cree que existe coordinación con las demás áreas sobre el trabajo realizado?	/					
8	¿Considera que existe un ambiente de trabajo adecuado en el área donde labora?		/				
9	¿El personal cumple las normas establecidas en la institución?	/					
10	¿Considera que los trabajadores demuestran amabilidad y respeto con sus compañeros de trabajo?	/					
11	¿Existe voluntad de servicio a los gerentes y/o responsables de área por parte de los trabajadores?	/					
12	¿Existe voluntad de servicio a los subordinados y colegas por parte de los gerentes y/o responsables?		/				
13	¿El personal trabaja horas extras?	/					
14	¿Considera que el trabajo que realiza Ud. le genera estrés?	/					
15	¿Considera que su jefe le preciosa para el cumplimiento de sus tareas asignadas?	/					
16	¿El tiempo que tiene para el cumplimiento de sus tareas asignadas es suficiente?	/					
17	¿Considera que los últimos días de cada mes, el trabajo se recarga?	/					
18	¿Logra concentrarse cuando se recarga el trabajo?	/					
Total:							


 Firma y DNI 08669137
 LUIS ANTONIO PÉREZ MARQUEZ



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	2				
Amplitud del contenido a evaluar.	2				
Congruencia con los indicadores.	2				
Coherencia con las dimensiones.	2				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado () No aporta: ()

Ayacucho, a los 14 días del mes de agosto de 2023

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Perez Marquez Luis Antonio

Firma: 
D.N.I.: 08669137



JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Rendimiento laboral	Trabajo en equipo	Coordinación	1	✓	
		Trabajo en equipo	2	✓	
		Dificultades en el trabajo	3	✓	
		Cumplimiento de tareas	4	✓	
		Coordinación con compañeros	5	✓	
		Comunicación con los trabajadores	6	✓	
		Ambiente de trabajo	7	✓	
		Coordinación con otras áreas	8	✓	
	Respeto y responsabilidad	Cumplimiento de normas	9	✓	
		Amabilidad y cooperación	10	✓	
		Voluntad de servicio a los supervisores	11	✓	
		Voluntad de servicio al personal	12	✓	
		Trabajo de horas extras	13	✓	
	Trabajo bajo presión	Estrés	14	✓	
		Cumplimiento de tareas asignadas	15	✓	
		Administración del tiempo	16	✓	
		Tareas al fin de mes	17	✓	
		concentración	18	✓	

Victor Paul Rodriguez Hurtado

Firma y DNI
78217986



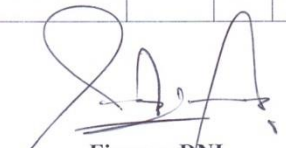
INSTRUCCIONES DE EVALUACIÓN DE ÍTEMS

Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo según su criterio, si cumple cada ítem a medir a las dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Items	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Prefiere trabajar en equipo?	✓					
2	¿El personal de Centro no tiene dificultades para los trabajos en equipo?	✓					
3	¿La gerencia fomenta el trabajo en equipo?		✓				
4	¿Mantiene buenas relaciones con su compañeros y jefes?		✓				
5	¿Los resultados alcanzados por los trabajadores son más eficientes cuando trabajan conjuntamente?	✓					
6	¿Los trabajadores coordinan previamente las tareas a realizar?	✓					
7	¿Cree que existe coordinación con las demás áreas sobre el trabajo realizado?	✓					
8	¿Considera que existe un ambiente de trabajo adecuado en el área donde labora?	✓					
9	¿El personal cumple las normas establecidas en la institución?	✓					
10	¿Considera que los trabajadores demuestran amabilidad y respeto con sus compañeros de trabajo?	✓					
11	¿Existe voluntad de servicio a los gerentes y/o responsables de área por parte de los trabajadores?	✓	✓				
12	¿Existe voluntad de servicio a los subordinados y colegas por parte de los gerentes y/o responsables?	✓					
13	¿El personal trabaja horas extras?		✓				
14	¿Considera que el trabajo que realiza Ud. le genera estrés?	✓					
15	¿Considera que su jefe le preciosa para el cumplimiento de sus tareas asignadas?	✓					
16	¿El tiempo que tiene para el cumplimiento de sus tareas asignadas es suficiente?	✓					
17	¿Considera que los últimos días de cada mes, el trabajo se recarga?	✓					
18	¿Logra concentrarse cuando se recarga el trabajo?	✓					
Total:							


Firma y DNI
 28217986
 Víctor Raúl Rodríguez Hurtado



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				


Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()

No adecuado () No aporta: ()

Ayacucho, a los 10 días del mes de agosto de 2023

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Rodriguez Huertas Victor Paul

Firma: 
D.N.I.: 28217986

Anexo 4

Validez del instrumento

CALIDAD DE SERVICIO

Item	Criterio	Cantidad de Jueces			Jueces	Valoración jueces				
		1	2	3		Calificaron 3	Calificaron 2	ne	CVR	Decisión
1	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
2	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
3	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
4	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
5	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
6	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
7	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
8	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
9	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido

10	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
11	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
12	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
13	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
14	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
15	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
16	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
17	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
18	Calidad de redacción	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido
	Amplitud del contenido	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	congruencia de indicadores	2	2	2	3	0	3	3	1	Válido
	Coherencia de dimensiones	2	2	3	3	1	2	3	1	Válido

Anexo 5

Confiabilidad del instrumento rendimiento laboral

RENDIMIENTO LABORAL																		
TRABAJO EN EQUIPO								RESPECTO Y RESPONSABILIDAD					TRABAJO BAJO PRESIÓN					
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	1	2	3	4	3	3	3	4	4	5	1	5	5	5	4	4	4
2	2	2	1	4	3	1	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	2	4
3	5	3	2	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	5
4	4	2	4	4	5	4	3	5	3	5	5	5	1	2	1	4	1	4
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5
6	2	2	3	5	3	5	3	2	4	5	5	5	2	5	2	1	2	1
7	5	3	1	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	1

Confiabilidad del instrumento eficiencia laboral

EFICIENCIA LABORAL						
EFICIENCIA CUALITATIVA			EFICIENCIA CUANTITATIVA			
N°	1	2	3	4	5	6
1	5	4	3	3	2	5
2	4	5	3	5	3	4
3	5	5	4	4	3	4
4	5	5	4	4	4	5
5	5	5	4	5	1	4
6	2	2	3	1	2	4
7	4	4	2	3	2	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	7	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	7	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

TRANSCRIPCIÓN DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Ayacucho, el día 10 de enero de 2024, a las 11:00 horas, en la Sala de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores: Lic. Jorge Alberto Prado Palomino, Lic. Judith Berrocal Chillce, Lic. Paolo Eric Vivanco Ramos y el Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos (Asesor- Jurado); bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretaria docente la Lic. Elvis Raúl Huaihua Flores;

La secretaria da lectura de la Resolución Decanal N° 001-2024-UNSCH-FCEAC-D de fecha 03 de enero de 2024, el cual declara expedito a los bachilleres DANIEL BERMUDO GONZALES y RICHARD ANTHONY HUALLA DE LA CRUZ para la sustentación de la tesis: **“RENDIMIENTO Y EFICIENCIA LABORAL EN EL CENTRO DE PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE LA UNSCH - 2023”**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Acto seguido el presidente de los jurados invita a los sustentantes a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de veinte (20) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta (30) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita a los sustentantes y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

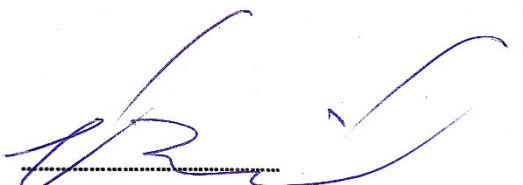
Jurado 1	12
Jurado 2	12
Jurado 3	12

Resultandos aprobados por unanimidad con el calificativo de DOCE (12)

Siendo las 13:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Dr. Pelayo Hilario Valenzuela (Presidente), Lic. Jorge Alberto Prado Palomino (Jurado), Lic. Judith Berrocal Chillce (Jurado), Lic. Paolo Eric Vivanco Ramos (Jurado) y el Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos (Asesor- Jurado).

Libro N° 03, con folio N° 373

Ayacucho, 21 de marzo de 2024



Prof. Jesús Augusto Badajoz Ramos
Secretario Docente



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO

No 015/24-EPAE/FCEAC/UNSCH

1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Daniel BERMUDO GONZALES**
Bach. Richard Anthony HUALLA DE LA CRUZ
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Borrador de Tesis
5. Título del trabajo académico: **Rendimiento y Eficiencia Laboral en el Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 8 de marzo 2024
8. Fecha de evaluación: 19 de marzo 2024
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
*12%	** APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

Consignar **APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 19 de marzo de 2024

UNSCH, FCEAC, EPAE
SIMILITUD - TURNITIN
Dr. Eusterio Oré Gutiérrez
DOCENTE INSTRUCTOR

Rendimiento y Eficiencia Laboral en el Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023

por Daniel BERMUDO GONZALES - Richard Anthony HUALLA DE LA CRUZ

Fecha de entrega: 19-mar-2024 04:43p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2325138042

Nombre del archivo: PARA_TURNITIN-DANIEL_Y_RICHARD.pdf (2.93M)

Total de palabras: 21627

Total de caracteres: 122257

Rendimiento y Eficiencia Laboral en el Centro de Producción de Bienes y Servicios de la UNSCH – 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	doi.org Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 %
12	www.teseopress.com Fuente de Internet	<1 %
13	rein.umcc.cu Fuente de Internet	<1 %
14	www.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	glifos.concyt.gob.gt Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	www.dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.unife.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.icte.ejercito.mil.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	scielo.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
31	Valdez Molina, Elsa Paola Saca Aquino, Ishair Guevara Garcia, Jhon Franco Aybar Galdos, Josue Alcibiades. "Calidad en el	<1 %

servicio al cliente en el transporte publico urbano en la provincia del Cusco.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

32

apirepositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

33

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.ug.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo