



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL PERSONAL PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DEL RUBRO DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS EN LIMA EN EL AÑO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Jacqueline Junett Vilela Taza

Asesor:

Mg. Sara Ricardina Zacarías Vallejos

Lima - Perú

2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.2.3. Justificación.....	14
1.5. Marco teórico.....	16
1.5.1. Antecedentes.....	16
1.5.2. Antecedentes Internacionales:.....	16
1.5.3. Antecedentes Nacionales:	21
1.5.4. Bases teóricas.....	25
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	41
2.1. Operacionalización de variables	41
2.2. Diseño de investigación.....	42
2.4. Unidad de estudio	43
CAPÍTULO III. RESULTADOS	52
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	71
2.9. Conclusiones.....	81
2.10. Recomendaciones	82
REFERENCIAS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Operacionalización de Variables.....</i>	<i>41</i>
Tabla 2.	<i>Escala de medición de factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral.</i>	<i>50</i>
Tabla 3.	<i>Resumen de los resultados de los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral.</i>	<i>52</i>
Tabla 4.	<i>¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos a lo largo de su permanencia?</i>	<i>53</i>
Tabla 5.	<i>¿Le comunican a usted las metas que se espera lograr de su trabajo en la empresa?</i>	<i>54</i>
Tabla 6.	<i>¿Considera usted que existe estabilidad laboral en la empresa donde trabaja?</i>	<i>55</i>
Tabla 7.	<i>¿Considera usted que trabajando de forma responsable tendrá posibilidades de tener crecimiento en la empresa?</i>	<i>56</i>
Tabla 8.	<i>¿Ha recibido usted algún incremento de sueldo desde su permanencia en la empresa?</i>	<i>57</i>
Tabla 9.	<i>¿Considera usted que la empresa resuelve de forma rápida y amable sus solicitudes y/o consultas?</i>	<i>58</i>
Tabla 10.	<i>¿Considera usted que su supervisor o jefe inmediato es justo en sus decisiones?.....</i>	<i>59</i>
Tabla 11.	<i>¿Considera usted buena la relación que existe entre usted y su jefe inmediato de la empresa?</i>	<i>60</i>
Tabla 12.	<i>¿Considera buena la relación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo de la empresa?</i>	<i>61</i>
Tabla 13.	<i>¿Considera usted que la empresa escucha sus opiniones o sugerencias que realiza para el bien de la misma, siendo considerada para la toma de decisiones?.....</i>	<i>62</i>
Tabla 14.	<i>¿Considera usted que la empresa impulsa el compañerismo y unión entre los trabajadores de la empresa?</i>	<i>63</i>
Tabla 15.	<i>¿Considera usted que la empresa donde trabaja tiene desarrollado adecuadamente sus políticas de seguridad y salud en el trabajo?</i>	<i>64</i>
Tabla 16.	<i>¿Considera usted que la ubicación de la empresa donde labora es segura para salvaguardar su salud y vida?</i>	<i>65</i>
Tabla 17.	<i>¿Está usted satisfecho con el salario que percibe en relación a su trabajo y esfuerzo que realiza en la empresa?</i>	<i>66</i>
Tabla 18.	<i>¿Considera usted que la distribución de equipos y recursos materiales que la empresa le ofrece es las más apropiada para desarrollar sus funciones?</i>	<i>67</i>

Tabla 19.	<i>¿Considera usted que las capacitaciones recibidas por su empresa han servido para elevar sus competencias?.....</i>	<i>68</i>
Tabla 20.	<i>¿Considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa impactó positivamente en incrementar sus conocimientos para desarrollar sus funciones?</i>	<i>69</i>
Tabla 21.	<i>¿Considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa influyó para el crecimiento de sus habilidades?</i>	<i>70</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	<i>Bajo nivel de productividad laboral en la empresa de documentos.....</i>	13
Figura 2.	<i>Resumen de resultados de factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral.....</i>	52
Figura 3.	<i>Porcentaje de incentivos y/o reconocimientos.....</i>	53
Figura 4.	<i>Porcentaje de comunicación de metas de su trabajo.....</i>	54
Figura 5.	<i>Porcentaje de estabilidad laboral.....</i>	55
Figura 6.	<i>Porcentaje de crecimiento laboral.....</i>	56
Figura 7.	<i>Porcentaje de incremento de sueldo.....</i>	57
Figura 8.	<i>Porcentaje de atención inmediata.....</i>	58
Figura 9.	<i>Porcentaje de percepción de justas decisiones.....</i>	59
Figura 10.	<i>Porcentaje de buena relación con jefaturas.....</i>	60
Figura 11.	<i>Porcentaje de buena relación con compañeros.....</i>	61
Figura 12.	<i>Porcentaje de sentirse escuchado por la empresa.....</i>	62
Figura 13.	<i>Porcentaje de confraternidad en la empresa.....</i>	63
Figura 14.	<i>Porcentaje de manejo de seguridad y salud en el trabajo.....</i>	64
Figura 15.	<i>Porcentaje de seguridad de ubicación de la empresa.....</i>	65
Figura 16.	<i>Porcentaje de satisfacción por salario.....</i>	66
Figura 17.	<i>Porcentaje de disposición de equipos y materiales.....</i>	67
Figura 18.	<i>Porcentaje en promover competencias del trabajador con las capacitaciones.....</i>	68
Figura 19.	<i>Porcentaje en realzar los conocimientos del trabajador con las capacitaciones.....</i>	69
Figura 20.	<i>Porcentaje en aumento de las habilidades del trabajador con las capacitaciones.....</i>	70

RESUMEN

La presente investigación se titula “Factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa del rubro de servicios de administración de documentos en Lima en el año 2018”.

El objetivo general de la investigación es identificar los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa del rubro de servicios de administración de documentos en Lima en el año 2018. El tipo de investigación es descriptiva, el diseño es un enfoque no experimental y de forma transversal. La población del estudio es de 32 personas y son trabajadores de la empresa de administración de documentos en Lima, la muestra que se tomó es de 30 personas. La técnica a utilizar es la encuesta y para realizar el trabajo de recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario sobre los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral, es cuestionario se trabajó en base a la escala de Likert en formato virtual. Con los resultados que se obtuvo en la presente investigación se ha concluido que los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa del rubro de servicios de administración de documentos en Lima en el año 2018, con mayor efecto es el clima laboral, las capacitaciones y condiciones laborales y como menor efecto la motivación, la cual la empresa debe trabajar en esta última dimensión. Las Subvariables de la investigación fueron: Motivación, clima laboral, condiciones laborales y capacitación.

Palabras claves: Productividad laboral, motivación, clima laboral, condiciones laborales, capacitación.

ABSTRACT

This research is titled "Factors that intervene in personnel to increase labor productivity in a company in the document management services business in Lima in 2018".

The general objective of the research is to identify the factors that intervene in the personnel to increase labor productivity in a company in the document management services business in Lima in 2018. The type of research is descriptive, the design is an approach non-experimental and cross-sectional. The study population is 32 people and they are workers of the document administration company in Lima, the sample that was taken is 30 people. The technique to be used is the survey and to carry out the data collection work, the questionnaire instrument was used on the factors that intervene in the personnel to increase labor productivity, the questionnaire was worked on based on the Likert scale in virtual format. With the results obtained in this research, it has been concluded that the factors that intervene in the personnel to increase labor productivity in a company in the document administration services business in Lima in 2018, with the greatest effect is the climate work, training and working conditions and as a minor effect motivation, which the company must work on this last dimension. The Subvariables of the research were: Motivation, work environment, working conditions and training.

Keywords: Labor productivity, motivation, work environment, working conditions, training.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Alvarado, L. (2017). Productividad laboral [Ruíz Realy Times]. 17 de mayo.
- Arrieta, C. & Navarro, C., (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. 22, 2008, 67-90. ISSN 0258-6444. Actualidades en psicología.
- Berrocal, C., (2019). Comportamiento del personal: 5 indicadores claves para medirlo. Conexión Esan. 2019, agosto 27.
- Botello, J. (2016). Reforma laboral: productividad del trabajo y empleo formal. Revista de análisis económico, XXX, 87. 01/05/2019, De Redalyc Base de datos.
- Calderón, J., (2019). La mejora continua de los procesos como plataforma del incremento de la productividad laboral en las industrias de confecciones del emporio Gamarra de Lima Metropolitana. Repositorio institucional UNFV, -, 165. 2019, Mayo26.
- Castillo, C., (2019). Análisis de los factores internos que influyen en la productividad en el área de operaciones de las instituciones financieras de Guayaquil. 90. 2019, Junio 09 Repositorio institucional de la universidad de Guayaquil-Ecuador.
- Chiavenato, I., (1999). Administración de recursos humanos.
- Ceolevel, (2016) Las 4 teorías motivacionales que deberías conocer. 2016. Febrero 15. PMP/CAPM, Project Management.
- Cumplido, C., (2018). Factores predominantes del desempeño laboral de la empresa blueberries, 67. 2019, mayo 02.
- Escobedo, M.; Cuautle, L. & Maynez, A. & Estebané V. Escala de satisfacción laboral a partir de factores socioculturales y Ergoambientales para los docentes de las

instituciones de educación superior en México. Ciencia y trabajo Vol. 16 no. 51

Santiago Dic.2014. De Scielo Base de datos.

Flores, Y. & Salazar, E., (2019). La satisfacción laboral influye en la productividad.

Repositorio Umsa. Universidad Mayor de San Andrés sede La paz- Bolivia.

139,2019.

García, D. (2017). Operacionalización de variables Dimensiones.

Gonzáles, K., (2014). Factores del capital humano que influyen en la productividad de los

asesores comerciales de Helm Bank en la oficina World Trade Center. Repositorio

institucional Universidad Buenaventura Sede Bogotá, 89, 2019, junio 09, De Google

académico Base de datos.

Guisado, M. & Vila, M. & Guisado, M. (2016). Innovación, capacidad productiva, formación

en el puesto de trabajo y productividad. Cuadernos de gestión, 16, 77-92. 01/05/2019,

De Rdalyc Base de datos.

Herzberg, F., (1954), La teoría de la motivación- higiene. Work of the nature of man,

Cleveland: The Word of Publishing company, pp. 71-91.

Macedo, P., Relación entre motivación personal y la productividad en la empresa comercial

Bionova S.A.C. Universidad de Piura, facultad de ciencias económicas y

empresariales, programa académico de administración de empresas Abril 2018. Lima

–Perú.

Mamani, B., (2018). Factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los

funcionarios y servidores de la municipalidad distrital de Mara, provincia de

Cotabambas Apurímac 2017. Repositorio Unamba, 97. 2019, Junio 09.

- Marvel, M. & Rodríguez, C. & Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: dimensiones y factores. *Intangible capital*, 7, pp.549 – 584.
- Naranjo. M., (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación*, vol. 33, núm. 2, 2009, pp. 153-170. Universidad de Costa Rica. San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica.
- Ochoa, K., (2014). Motivación y productividad laboral. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, diciembre 2014.
- Ocsa, C. & Huayra, Y. (2017). Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017. Repositorio Unas 150. 2017.
- Pereira, A. (2018). La productividad laboral avanzó 0.5% en el 2017, cámara de comercio. 29/10/2018, de La república.
- Pérez, G; Pineda, U. & Arango, M. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de empresa. *Revista virtual Universidad Católica del Norte*, núm. 33, mayo-agosto, pp. 1-22. Medellín, Colombia.
- Rivilla, C. & Tayupanda J. (2014, enero) Factores que inciden en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito. Repositorio institucional de la universidad politécnica Salesiana, 279. 2019, Junio 07.
- Rojas, P. & Velásquez F. (2018) Motivación laboral y productividad de los trabajadores del banco Falabella- Chimbote 2018”. Repositorio de UCV ,108. 2018, Marzo 23.

- Salazar, C. (2018). Factores que influyen en la productividad laboral de los docentes en la red 6 de San Juan de Lurigancho en el año 2018. Repositorio UCV digital institucional, -, 122. 2019, Mayo 25, De Alicia Concytec Base de datos.
- Sampieri, R.; Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. McGraw Hill, 4ta ed. Iztapalapa, México: McGraw Hill – Interamericana
- Sesame (2021) Condiciones de trabajo. Sitio web. De google académico.
- Suarez, R., (2018). Estrategias administrativas para la mejora de la productividad laboral y su impacto en el factor humano. Teckne, 16, 4. 2019, junio 04, De Dialnet Base de datos.
- Valladares, M. (2014) La capacitación. Sus fundamentos con los componentes de la didáctica. 01, 09. 2014. Revista digital. Buenos aires – Argentina.