



# 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



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.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de tesis a Dios, a mis padres que me enseñaron valores y por haberme forjado en la persona que soy hoy en día, también a alguien en especial a quién espero con todo el corazón.



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.

## AGRADECIMIENTO

Ante todo a Dios porque sé que me protege y cuida en todos los pasos que dé para llegar a mis objetivos.

A mis amados padres que están conmigo en todo momento.

A mi asesora Mg. Sara Ricardina Zacarías Vallejos que me apoyó con la realización de la investigación.

## 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

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

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

## ÍNDICE DE FIGURAS

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

## 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.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

(La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), 2017)) la productividad laboral es un componente importante en el crecimiento económico mundial, con los datos que ofrece la OCDE desde el 2010 la productividad laboral se ha elevado a tasas anuales menores a 2%, siendo el país de Grecia con el peor desempeño teniendo una tasa anual de productividad laboral de -1%, seguido por Italia y Finlandia con un 0.2%. Los países con mayores tasas anuales son Corea con un 1.9%, Austria con 1.7% y Chile con un 1.7%.

(Carreer, 2019), de Services Group, indica que 7 de cada 10 peruanos no son felices en sus trabajos, más del 70% de empleados, el cual esta cifra muestra una disminución en el rendimiento del personal con respecto a la productividad laboral. La administración moderna tiene como uno de los factores más sobresalientes el originar valor por medio del personal. Por esa razón, es muy importante y necesario que los gestores estén capacitados y dispuestos para adaptar herramientas y métodos para ampliar la eficiencia en la empresa y pueda incrementar la productividad laboral.

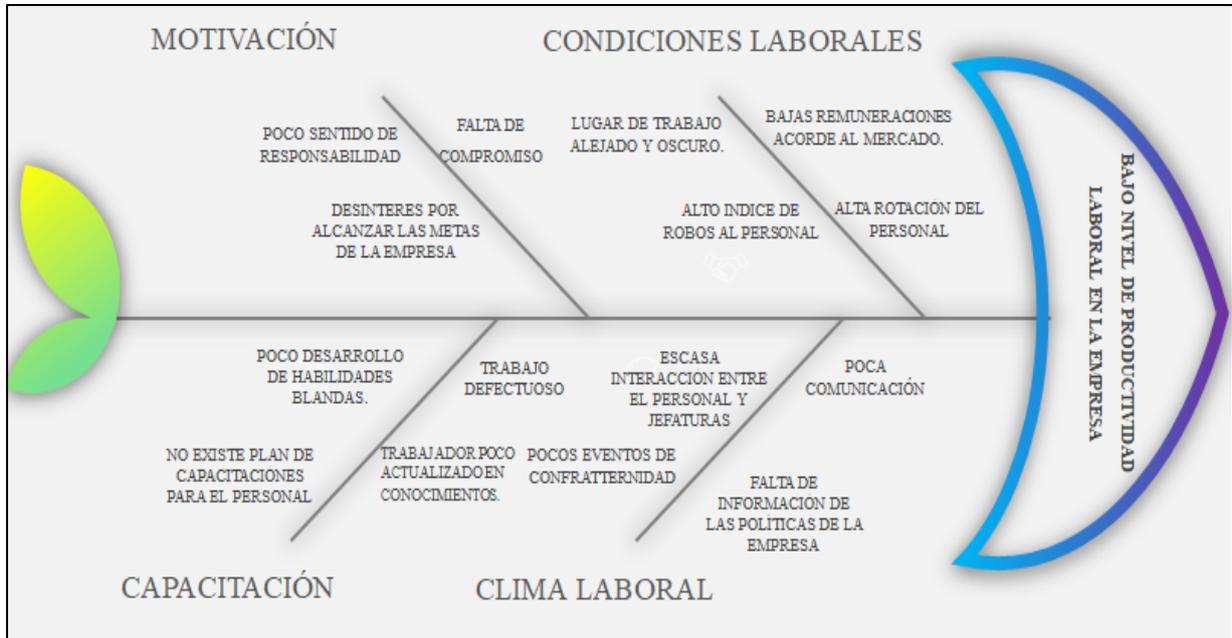
(Velásquez, 2016)En la actualidad en el Perú y en el mundo la productividad laboral se ha transformado en el mayor problema de las empresas, ya que existen diversos factores que afectan el rendimiento de los trabajadores y que pocos han atendido a solucionarlo, estas son: Las jornadas laborales largas, se basa entre 10 y 12 horas diarias y esto con el fin de obtener

mejores resultados pero sin darse cuenta que con la situación de que el personal trabaje más, no quiere decir que sean más productivos, todo lo contrario, con esto generan que el personal tenga más cansancio y generan bloqueos mentales que dañan la productividad laboral esperada. Seguido por, Falta de capacitación laboral, esto es un problema principal ya que los trabajadores no están actualizados en las diversas áreas y/o funciones que desempeñan, esto también influye en la Motivación laboral, ya que las técnicas que usan serán antiguo o en desuso. Empresa enfocada en tecnologías del futuro Cedar Crestone, recomienda que las empresas inviertan en Software para el desarrollo del capital humano ya que esto acelera el trabajo en diferentes áreas, en la actualidad el 49% de las empresas grandes y conocidas de E.U lo están realizando. Otros de los factores son las malas condiciones laborales, entre ellas es si la empresa no brinda las herramientas de trabajo adecuados que optimice los procesos, los tiempos de producción dificulta alcanzar los objetivos, los espacios otorgados para realizar sus actividades si son estrecho, sin ventilación, incómodo hará que al personal se le dificulte en realizar sus actividades y no llegue a los estándares requeridas por la empresa. Siguiendo con los factores, las actividades multitareas son comparadas equivocadamente con productividad, pues esto no es así ya que ese tipo de tareas hace que el trabajador no tenga capacidad completa de concentración y el resultado es un trabajo deficiente y el último factor es el sistema de recompensa.

En el Perú hay varias empresas dedicadas al rubro de servicios de administración de documentos, el cual se identificará los factores que influyen en el personal para incrementar la productividad laboral que es la variable de

la presente investigación. La empresa que escogí como modelo a seguir en este presente estudio tiene dos sedes, una está ubicada en la provincia constitucional del Callao y la otra en el distrito de Lurín. Esta empresa está relacionada en el rubro de servicios de administración de documentos, inicio sus labores en año 1951 en los Estados Unidos, en el cual inició guardando documentos físicos de diferentes clientes en una montaña alta, en el año 1980 la compañía se expande a Nueva Inglaterra con la compra de una tercera instalación, en ese año se convierte en miembro fundador de la asociación de administración de servicios de información y archivo profesional (Professional Records and Information Services Management (PRISM). En el año 1983 se expande al estado de New Jersey, en el año 1986 posicionan la empresa en Boston y adquieren la compañía New England Storage Warehouse, es allí donde se convierte en la empresa más importante de administración de archivos en la zona de Noroeste de los Estados Unidos. Inicio sus actividades en el Perú el 03 de Julio del año 1998. En la actualidad se encuentra ubicada en 35 países con más de 150,000 compañías, brindando soluciones de administración, protección y almacenaje de información. Cotiza en bolsa de valores de New York. La empresa posee una estrategia de crecimiento con un equipo de 20,000 profesionales, 1000 plantas con infraestructura moderna, 10 centros de datos y 3,500 vehículos. Entre los servicios que ofrecen son: Administración de información física, protección de datos, gestión de procesos de negocios, escaneo y digitalización, tercerización de procesos documentales, recuperación de datos, destrucción segura de información y custodia de planos.

### DIAGRAMA DEL PROBLEMA (ISHIKAWA)



**Figura 1.** *Bajo nivel de productividad laboral en la empresa de documentos*

Fuente: Propia

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cuáles son 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?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- a) ¿Cómo interviene la motivación 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?
- b) ¿Cómo interviene el clima laboral 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?
- c) ¿Cómo interviene las condiciones laborales 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?
- d) ¿Cómo interviene las capacitaciones 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?

### **1.2.3. Justificación**

- Justificación teórica: Se busca conocer los factores para obtener que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa del rubro de servicios de administración de documentos en el Lima en el año 2018.
- Justificación aplicativa o práctica. Bajo esta perspectiva para la empresa es fundamental, ya que las organizaciones buscan personal comprometido y responsable con el trabajo a desarrollar para alcanzar la productividad deseada y llegar a las metas proyectadas.
- Justificación Valorativa: El instrumento utilizado en este trabajo de investigación sirve para recoger información importante de la variable

mencionada en este estudio, esta variable se comprobará mediante resultados de forma cuantitativa. Con las técnicas a utilizar se alcanzará los resultados fidedignos y deseados para poder 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

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

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.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar la motivación como un factor que interviene 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.
- b) Identificar el clima laboral como un factor que interviene 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.
- c) Identificar las condiciones laborales como un factor que interviene 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.

- d) Identificar las capacitaciones como un factor que interviene 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.

## **1.5. . Marco teórico**

### **1.5.1. Antecedentes**

### **1.5.2. Antecedentes Internacionales:**

Rivilla y Tayupanda (2014) en la ciudad de Quito, es una tesis para obtener el grado de maestría en contabilidad y auditoría, el tema de la investigación es análisis de 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. El objetivo de la tesis es analizar los 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. Desarrollo una investigación descriptiva y de campo con una población el cual se opta analizarla población finita que en este caso son las industrias dedicadas a la producción y distribución de productos alimenticios de primera necesidad, la población finita es ochenta y nueve empresas que están ubicadas en el distrito metropolitano de Quito. Para la muestra se tomó empresas ganadoras del premio Great place to work el cual se escogió de acuerdo a las que ofrecen estabilidad laboral, mayores ingresos y que tengan gran cantidad de trabajadores (112 personas). Las conclusiones de esta investigación nos indica que en el área de producción los trabajadores de la empresas de productos alimenticios el 75% está de acuerdo que el salario es

fundamental para la productividad laboral, por el cual están conformes, las herramientas que les brindan la empresa para alcanzar la calidad deseada cuenta con 66.96% y su nivel es medio, la relación con compañeros cuenta con un 69.64% de nivel alto, indican que la comunicación con sus jefes inmediatos es buena y su aprobación es de un 62.50% con nivel medio, las instalaciones donde laboran cuenta con 43.53%, su nivel es medio y con respecto a las capacitaciones que le brindan para mejorar cada día la calidad de sus productos tiene con un 42.85% con nivel medio.

Gonzáles (2013) en la ciudad de Bogotá en el país de Colombia, en una tesis para obtener el Título profesional en administración de empresas, con el tema de factores del capital humano que influyen en la productividad de los asesores comerciales de Helm Bank en la oficina World Trade Center, teniendo como objetivo identificar los factores principales del capital humano que influyen en la productividad de los asesores comerciales de Helm Bank en la oficina World Trade Center y generar recomendaciones en Pro del mejoramiento de la productividad. Desarrolló una investigación explicativa la cual admite estudiar el porqué de las cosas, el método usado es trabajo de campo porqué está basado en la recolección de datos y análisis de la investigación y el instrumento usado es la encuesta, se aplicó 10 preguntas aplicando el método de Likert, la población de la investigación es la oficina World Trade Center del banco Helm Bank Bogotá, aplicando el cuestionario estructurado tipo escala de Likert, la muestra es de 12 trabajadores de la oficina, se usó el enfoque cuantitativo y cualitativo que permite analizar la información y realizar una descripción de detalle, el tipo de muestreo es

probabilístico. En conclusión algo muy importante que dejo el análisis, es que probó que el ser humano busca ser reconocido por su trabajo y poder evolucionar en la organización profesionalmente, posicionándose como el factor más importante que influye en los empleados de la oficina con un 83%, a la par con el factor del motivación y se tiene a un 66.7% satisfechos con los incentivos y reconocimientos que tienen por su desempeño y el 25% nunca están de acuerdo. Se tiene al solo al 8.3% que indican que siempre se encuentran de acuerdo con su salario pero el 41.7 casi nunca está de acuerdo, el 50% de los encuestados mencionan que la empresa no les ha dado la oportunidad de proyectarse laboralmente, el 63% mencionan que su jefe directo siempre tienen el apoyo para su desempeño. Finalmente con la investigación dejo claro que los niveles de productividad deben de estar siempre medidos por la organización para poder controlar el desempeño que tiene grandes lazos con el personal, es decir, saber que los motiva, cuál es su compromiso con la empresa y de esa forma la organización tendrá que aplicar todos los métodos a su alcance para que el personal se sienta en un buen lugar para trabajar.

Castillo (2019) Para obtener el grado de maestría en la universidad de Guayaquil en Ecuador, con el título de investigación análisis de los factores internos en el personal que influyen en la productividad en el área de operaciones de las instituciones financieras de Guayaquil. El objetivo de la tesis fue analizar los factores internos en el personal que influyen en la productividad en el área de operaciones de las instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil, desarrollo una investigación de método inductivo,

deductivo, analítico e histórico, la investigación tiene un alcance descriptivo y explicativo con una población de según la superintendencia en el año de bancos en el año 2017 el total de personas trabajando en banca son 30,331 y la muestra después de realizar la formula equivale a 377 personas. Las conclusiones de esta investigación es que el ambiente laboral era regular con un 48% de la muestra encuestada mediante la cual se puede mencionar que es uno de los factores que más influye y perjudica en la productividad laboral debido a que un ambiente tenso de trabajo es difícil de mantener con el día a día y eso impide a lograr un buen desarrollo, también no existían incentivos por la buena gestión que realizaban los trabajadores obtuvo un 35%, se observó también que hay un 33% de jefes autoritarios.

(OCHOA CALDERON, 2014) para obtener el grado de licenciado en psicología industrial / organizacional (Guatemala – Quetzaltenango) el título de la tesis es motivación y productividad laboral, el objetivo de la investigación es determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral, el diseño de la investigación es descriptivo y se caracteriza por ser sistemático y empírico, la metodología estadística que se aplico es la significación y fiabilidad de la media aritmética y método de proporción, el instrumento que se utilizó es el cuestionario y se utilizó la escala de Likert, la muestra es de 50 de los 86 trabajadores de la empresa. Los resultados arrojan que la motivación es altamente importante en el personal para poder satisfacer una necesidad, la motivación es intrínseco que puede mantener la conducta de cada trabajador. Las conclusiones de la investigación es que la motivación influye de una forma fundamental a la productividad laboral, se determinó

que el nivel de motivación que se vive con la familia y con los compañeros de trabajo tiene mucha relación con el desarrollo integral del trabajador, los resultados estadísticos arroja un 75% de conformidad haciendo que la productividad laboral sea eficiente y eficaz, el otro 25% indico que no hay motivación y que se debe aplicar algunos métodos para que aumente.

(FLORES ACARAPI & SALAZAR ARUQUIPA, 2019) Para la obtención del grado de licenciado en administración de empresas de la universidad Mayor de san Andrés, el título de la investigación es la satisfacción laboral influye en la productividad. El objetivo de la tesis es conocer si la productividad se relaciona de forma importante y directa con la satisfacción laboral de la empresa Volcán S.A. El método que se aplica es deductivo, el instrumento es la entrevista y encuesta, la muestra es de 53 trabajadores de las unidades productoras. Las conclusiones de esta investigación es que con los datos de los años 2016 y 2017 hubo una disminución de la productividad laboral de 8% por colaborador y 8% por grupo de trabajo, esto genera reducción anual de 66 piezas fundidas. En la mayoría de las plantas se demostró con el trabajo de investigación que la satisfacción laboral y la productividad laboral no tienen relación, pero un análisis más exhaustivo se evidencio que en dos de las tres plantas de la empresa, estas son Maestranza y fundición, si es válida la teoría de la relación de la satisfacción laboral y la productividad el cual los niveles de productividad salió muy bajo ya que presenta que solo el 10% indico siempre estar satisfecho con el salario, en cuanto a la relación con sus jefes un 30% de aprobación, las oportunidades que le ofrece la empresa para crecimiento sumo un 25% el cual se analiza que a

menor productividad lo más probable que exista insatisfacción laboral.

### 1.5.3. Antecedentes Nacionales:

Salazar (2018) en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener la maestría en gestión pública, el título de la tesis es factores que influyen en la productividad laboral de los docentes en la red 6 de San Juan de Lurigancho en el año 2018, el objetivo de la tesis es determinar el factor predominante de la productividad laboral de los docentes en la red 6 de San Juan de Lurigancho en el año 2018. Desarrollo una investigación descriptiva - no experimental de diseño transversal y el enfoque fue de cuantitativo con una población de 321 docentes y la muestra de 176 docentes. Los resultados está acorde con los objetivos estratégicos de la investigación en relación a sus dimensiones, su primera dimensión son los factores higiénicos el cual arroja un nivel bajo con un 39.8%, regular 53.4% percibe un nivel regular y el 6.8% percibe un nivel excelente de factores higiénicos el cual está conformado por los siguientes indicadores: condiciones laborales 35.5%, relaciones con el superior 9.4%, relaciones con los colegas 41.2%, estabilidad en el cargo 7% y compromiso 6.9%. La segunda dimensión y OE2 trata sobre los factores motivaciones, se tiene el 44.9% percibe un nivel bajo y el 55.1% percibe un nivel regular de los factores motivacionales el cual está conformado por los siguientes indicadores: utilización plena de las habilidades personales 82.5% y ampliación o enriquecimiento del cargo 17.5%. La tercera dimensión es el factor del conocimiento y se muestra que el 98.9% percibe un nivel bajo y el 1.1%

percibe un nivel regular de factores de trabajadores del conocimiento.

(Macedo, 2018) De la ciudad de Lima, en una tesis para optar por el título en licenciado de administración de empresas, con el nombre de la tesis relación entre la motivación personal y la productividad en la empresa comercial Bionova S.A.C., el objetivo de la tesis es determinar la relación entre la motivación del personal y la productividad en la empresa Bionova S.A.C. Entre sus objetivos específicos es evaluar si la productividad se siente afectada por la sobrecarga laboral y analizar el nivel de motivación del personal de la empresa. El tipo de investigación es tipo básica de enfoque cuantitativa, el diseño no experimental de nivel correlacional, se realizó la encuesta de 20 preguntas cerradas y se usó escala de Likert, la muestra es de 20 personas a la cual se aplicó la encuesta ya que es el total de la población. Los resultados de la investigación es que el 40% de la población se encuentra muy motivado, el 35% ligeramente motivado y el 25% ni motivado ni desmotivado, con este resultado la empresa debería dedicarse a trabajar en ese 25% del total de trabajadores que presenta motivación ni positiva ni negativa, se propone trabajar en un plan de motivación ya que ese personal tiene gran potencial que sumarian a la empresa para el logro de sus objetivos.

Cumplido (2018) en la ciudad de Trujillo, en una tesis para la maestría en administración, con el título de tesis sobre los factores predominantes del desempeño laboral de la empresa blueberries Perú Sac, Chao 2018, el objetivo de la tesis es determinar los factores predominantes del desempeño laboral de la empresa Blueberries Perú SAC, Chao 2018. Desarrollo una investigación no

experimental descriptiva con una población a 100 personas que laboran sobre todo en temporada de alta campaña. Los resultados que muestra la investigación de acuerdo a sus objetivos específicos son: Según los criterios del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Blueberries (O1) su nivel es alto con un 73.4% y el 26.6% se encuentra en un nivel medio del desempeño laboral; lo cual muestra que los trabajadores de la empresa tiene un desempeño laboral que cumple con las expectativas planteadas. En cuanto al área de productividad es la que tiene mayor porcentaje de personas con un alto desempeño laboral, esto se da debido a que el 69 % de los trabajadores alcanzan con facilidad las metas y sobrepasan las metas de cosecha.

El objetivo 2 trata sobre la distribución del nivel de relevancia de cada factor al momento de desempeñar sus funciones. El factor motivacional tiene una relevancia Media con un porcentaje de 43.0 % al momento en el que los trabajadores tienen que desempeñar sus funciones. Con respecto al factor cultura organizacional, la mayor parte de los trabajadores indica que tiene relevancia y califican con nivel Medio 63.3% y por último el factor económico para los trabajadores tiene alta relevancia con un 64.6% y su nivel es alto.

El objetivo 3, trata del análisis predominantes según niveles de desempeño laboral en los trabajadores, el factor motivacional mantienen un nivel alto con un promedio de 17.74%, el cual es mayor con respecto a los que mantienen nivel medio con 16.08%. En conclusión el factor motivacional predomina en los trabajadores con un 21.57%, el factor cultural predomina un 16.08% y el factor respaldo económico (sueldos) obtiene 29.38% el cual permite fundamentar que dicho factor es el predominante, pues la perspectiva de los trabajadores de Blueberries es que a mayor productividad la remuneración

percibida también será mayor.

Mamani (2018), en la provincia de Cotabambas, Apurímac, en una tesis para alcanzar maestría en administración, con el título de los 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. El objetivo de la tesis es determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los funcionarios y servidores en la municipalidad distrital de Mara, provincia de Cotabambas, Apurímac 2017. Desarrollo una investigación descriptiva y el diseño es una investigación transversal con una población de 52 funcionarios y servidores de la municipalidad distrital de Mara. Los resultados que muestra de acuerdo a sus variables con respecto a la eficiencia se visualiza que el 25% de los encuestados de la población de los funcionarios y servidores desarrollan su desempeño en sus áreas de trabajo con eficiencia, casi siempre; mientras el 15% de los encuestados siempre efectúan trabajos con eficiencia. Se tiene un 32.5% con respuesta ocasionalmente en los factores motivantes intrínsecos frente a un 12.5% del total de los encuestados con casi nunca, donde las capacitaciones no ayuda en su gran mayoría al enriquecimiento de sus habilidades y conocimientos, por otro lado los reconocimientos también tienen un nivel neutro teniendo como conclusión que los funcionarios y servidores efectúan trabajos con eficiencia, en resolución de problemas, cumplimiento de objetivos. Se obtiene la conclusión general frente a todas las variables que los funcionarios y servidores de la municipalidad de Mara en el desempeño es

pésimo por los resultados mencionados frente a la calidad, competencias y eficiencia en la realización y alcance de objetivos están acorde a las normas y reglamentos.

(Rojas Torres & Velásquez Ramírez, 2018) Provincia de Chimbote, en la investigación para obtener el título profesional de licenciada de administración, con el título de la investigación motivación laboral y productividad de los trabajadores del banco Falabella – Chimbote, 2018. El objetivo de la tesis determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de banco Falabella – Chimbote, 2018. El diseño de la investigación es No experimental, transaccional y correlacional. La población está conformada por 23 trabajadores del banco. Los resultados es que el factor motivacional alcanzo nivel medio con un 56.5% y en cuanto a la variable productividad se obtuvo el 56.5% también con el nivel medio, se concluye que mediante la prueba de Spearman fue de 0.837 significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$  y esto conlleva a tener resultado de correlación positiva alta y significativa entre las variables de motivación laboral y productividad de los trabajadores del banco Falabella Chimbote 2018.

#### **1.5.4. Bases teóricas**

##### **1.5.4.1. Productividad laboral:**

(Arango, 2012) relata que una exitosa empresa se rodea en base a indicadores que les permite mostrar sus resultados y tomar decisiones de mejora y crecimiento obteniendo resultados como la eficiencia de la utilización

de los recursos, los costos bajos y la calidad esperada, esa matriz de resultados permite medir la productividad general. El monitoreo es una herramienta válida para mejorar la productividad. Con cada herramienta que nos permita ver la productividad de cada área de la organización será relevante para impulsar la autogestión para lograr la actuación proactiva de cada uno de los coordinadores o jefes de cada área que buscando los resultados a través de la productividad se comprometen de forma más efectiva con los objetivos de la organización.

(p.15). El procesamiento del sistema de gestión de la productividad es tomar datos de gestión productiva y los procesa para el cálculo de los indicadores de productividad, integrando las variables intervinientes en su cálculo: capacidad instalada de producción utilizada en el mes, rendimiento del recurso del centro de producción, rentabilidad bruta con relación a los costos de producción y calidad percibida por los usuarios o clientes, como resultado esta matriz ofrece los cálculos de indicadores de la productividad de cada mano de obra de la empresa.(págs. 20,21)

(Suarez, 2018) se entiende que por productividad laboral la relación entre las salidas o resultados, los costos que se genera por lo laborado con respecto a las horas trabajadas por los colaboradores de las empresas. Los factores que influyen en la productividad laboral son las capacitaciones, la motivación que se le brinda al personal, el lugar donde se labora entre otros factores de alta relevancia. Se puede mencionar que la productividad laboral no solo depende de la forma como administre su tiempo el trabajador para ejecutar sus labores sino también y como factor importante a las condiciones laborales que ofrece cada organización, la tecnología aplicada y el lugar de trabajo

influyen de manera óptima el desarrollo de las actividades laborales. La productividad laboral se ha evaluado desde dos perspectivas, productividad total de los factores y productividad parcial al solo evaluarse un recurso invertido. Pese a que las técnicas de medición de la productividad laboral no miden puntos exclusivos de intención humana en relación con la motivación laboral, la forma como se relaciona el trabajador, la dirección de como maneja el trabajador los conflictos laborales, las capacitaciones que se les brinda, etc. El procedimiento de este trabajo busca medir la productividad laboral desde los puntos que incurren en ella, reconociendo cuales de esos puntos organizacionales tiene mayor relevancia frente a aquellos puntos que tiene menor o ninguna relevancia. El diseño que se utilizó para realizar esta investigación fue una revisión conceptual sobre productividad y productividad laboral, los criterios para la búsqueda fueron: productividad laboral, productividad y medición de la productividad. La muestra fue de 104 personas que actualmente se encuentran laborando. Los resultados de la investigación fueron analizados estadísticamente para saber los puntos de estrategias organizacionales de mayor, menos o ninguna relevancia. La conclusión que se muestra con los factores estudiados en relación al impacto que percibe el trabajador sobre su productividad laboral, estas muy estrechamente relacionados con decisiones administrativas del talento humano que establecen las organizaciones como instrumento como crecimiento de la productividad laboral y por consecuencia el logro de los objetivos de la empresa. Las estrategias estudiadas están la motivación, la satisfacción, las relacionales laborales, el reconocimiento por las tareas asignadas, el contenido de la tarea, el método de trabajo, el manejo de conflictos, la claridad del rol, las

capacitaciones, evaluación de competencias, los valores que tiene cada empresa y la perspectiva común. De acuerdo a los resultados arroja que la estrategia que cuenta con mayor relevancia para los trabajadores, según la muestra es en primer lugar la motivación ya que con este factor permite que el trabajador sienta un gran compromiso con el trabajo en sí y con los objetivos de la organización, este factor es primordial para tener un alto impacto en la productividad laboral. Por otra parte la claridad del rol que cumple el colaborador es otra estrategia importante en las empresas, ya que es de alto valor que las organizaciones tengan manuales de funciones donde las tareas a ejecutar estén bien definidas, esto genera también alta relevancia en la productividad. Por su parte las relaciones de trabajo con compañeros afecta de manera muy alta, esto por razón del apoyo que se da cuando se trabaja en equipo que es muy importante. Por otro lado se observa que el salario tiene un 13% donde la muestra manifestó que no presenta ninguna relevancia en su productividad en relación con la satisfacción que tienen con el salario devengado, bajo este resultado se puede deducir que el factor de reconocimiento por la labor realizada también es un factor de alta relevancia. Por otra parte la comunicación de los trabajadores con sus superiores refleja alta relevancia ya que ellos quieren siempre ser escuchados y tener una retroalimentación de las tareas que ejecutan, este factor cuenta con un 23% de impacto positivo sin embargo hay un 3% de los casos que el colaborador no siente que su productividad laboral incremente o disminuya por la retroalimentación de sus superiores. A su vez las estrategias que generan constantemente retos para el colaborador, la interacción con los compañeros, la participación de la toma de decisiones, la motivación debida a la percepción

que tiene cada colaborador y los mecanismos empleados por la organización ayuda a motivar los aportes del colaborador en sus centros laborales. A pesar de que fueron evaluadas las capacitaciones y la evaluación de las competencias no presentan mayor relevancia en la productividad laboral.

Según (Galindo y Ríos, 2015) mencionan que la productividad laboral se utiliza para medir y saber que tan eficientemente realizamos nuestro trabajo y el capital para procesar valor económico. Para realizar un nivel alto de productividad laboral quiere decir que se ha realizado mucho valor económico con poco capital o trabajo. Si se habla en términos económicos, la productividad laboral en crecimiento de producción que no se explica por aumentos de trabajo o capital.

El crecimiento de la productividad laboral es clave para elevar el crecimiento económico, es común que en economías de ingresos medios se vean envueltas en periodos de bajo crecimiento relacionados con la desaceleración del crecimiento de la productividad que a su vez, les limita a alcanzar los niveles de bienestar de las economías desarrolladas.

En conclusión, fomentar la productividad laboral es fundamental porque las economías con mayor producción son las que generan mayor ingreso per cápita, así como también las mejores tasas de retorno de las inversiones (Porter y Schwab, 2008). Es importante mencionar que los datos de la investigación revelan que la relación entre el salario real y la productividad laboral se cortó desde años de los ochenta en gran cantidad de los países del mundo. (p. 2)

¿Cómo aumentar la productividad laboral?

Se tiene que generar educación vocacional y programas de entrenamiento, diversificación continua hacia sectores de mayor valor, reasignación de recursos productivos, innovación a partir de la adquisición de conocimiento global y el desarrollo de capacidades internas, reformar los mercados para que se establezca entornos de equidad regulatoria, alinear inversión pública con las prioridades de la sociedad e impulsar la inversión privada y fomentar el dialogo entre la academia y el sector industrial. (p. 3)

(Botello, 2015) la reforma laboral que se necesita para el buscar el camino a la productividad laboral, indaga el crecimiento de la ocupación de las personas pero también busca que los trabajos sean cada vez más formales y que cuenten con una mayor productividad laboral, busca el aumento económico a mediano plazo, también otro de los objetivos es instalar indicadores cuantitativos de la productividad laboral y por ultimo a un corto plazo es promover el traslado de trabajos informales a formales.

(Guisado, Vila y Guisado, 2016) las ganancias de productividad laboral tienen gran impacto en la mejora de los ingresos salariales de los trabajadores. En beneficio de las empresas y en capacidad de compra de los consumidores (la competencia entre productores envía algunas ganancias de productividad al mercado, esto da como resultado que se minimice los precios de bienes y servicios que los consumidores compran) Es interesante también explorar que como influye la productividad laboral con la compra de tecnología que requiere la empresa ya que contribuye a la fuente externa de conocimiento más usada en todos los países en estos últimos años, también se

sabe que para incrementar la productividad no solo se basa a la tecnología de maquinarias y equipos sino también de la tasa de crecimiento de producción de las empresas.

(Marvel, Rodríguez y Nuñez, 2011) La productividad laboral en una empresa es el primer objetivo de los directivos. Los recursos son dados por el personal que labora en la empresa, quienes ponen todo su esfuerzo posible para producir bienes o servicios de forma eficiente, es por eso que si hablamos de productividad laboral se tiene que relacionar netamente al personal. El personal produce para alcanzar sus propias metas personales, puede ser material o inmaterial.

La organización debe siempre estar al pendiente de las necesidades y deseos del personal para que puedan tener una adecuada productividad laboral a fin de obtener la colaboración y la eficacia requerida. La empresa debe brindarle al colaborador las herramientas necesarias para elaborar un trabajo correcto para que de esa forma el trabajo se pueda realizar de forma eficiente y con calidad, con el objetivo de llegar a la misma dirección que es la mantener la rentabilidad de la empresa y que el colaborador se sienta productivo y obtenga el reconocimiento por la labor realizada. La productividad laboral se puede considerar como lo más importante en el desempeño de una organización. En conclusión el estudio de la productividad laboral se fija bajo dos dimensiones importantes como la humana y la de los procesos. Se determina fundamental que las organizaciones le den importancia a capacitar al personal para que así ejecuten de forma eficiente las tareas encomendadas y facilitar su participación en las mejoras de los procesos productivos de la empresa.

#### **1.5.4.2. Motivación**

(Naranjo Pereira, 2009) La motivación es de alta importancia en la vida de la persona tanto en el ámbito laboral y educativo, esto lleva a la persona en centrarse en los objetivos que desean alcanzar. La motivación es el grupo de motivos que el ser humano se comporta de la forma como lo hace, puede ser un comportamiento motivado, sostenido, vigoroso y dirigido. (p. 2 ) Existen tres perspectivas sobre la motivación: Conductual: Determina que las recompensas externas y los castigos son esenciales en apuntar la motivación de las personas. Los refuerzos o recompensar deben ser igual para todas las personas de acuerdo a su desempeño, se debe asegurar indicar a la persona lo que debe de hacer para que pueda recibir un reforzamiento. Se debe mencionar a la persona lo que está haciendo mal y no se debe castigar a la personal en público, pues se considera humillante; de igual manera se debe impartir justicia al momento de brindar recompensa.(p. 5)

La otra perspectiva es humanista, se centra en la capacidad del ser humano para obtener es crecimiento esperado, sus cualidades positivas y la forma de optar por su destino, aquí se puede mencionar a la teoría de Maslow (citado por (Naranjo Pereira, 2009)) quién a través de una pirámide colocó las necesidades prioritarias del ser humano el cual si esas necesidades están cubiertas se pueden escalar a otras de nivel supremo. (p. 6). La tercera es la perspectiva Cognitiva, resalta sobre lo que las personas razonan de lo que va a ocurrir, es decir el sistema cognitivo es el que receptiona la información a los demás sistemas: comportamental, afectivo y fisiológico, el cual pone en orden el comportamiento de estos impidiendo algunas respuestas de acuerdo al

significado que le ofrece la información de que preside. De acuerdo a lo indicado las ideas, pensamientos y opiniones que tenga la persona sobre él y sus habilidades establecen la forma que realizará sus esfuerzos el cual determinará el resultado de sus acciones.(p. 10)

Herzberg, 1954 A través de esta teoría se tienen factores de suma importancia:

Realización, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad y promoción, siendo los tres últimos factores de mayor relevancia para alguna variación de actitudes de principal perennidad. (p. 5) ¿Por qué los factores motivadores impactan a la motivación en una dirección positiva? Cuando un niño aprender a manejar bicicleta se convierte en más hábil, más capaz, sus habilidades crecen y también crece psicológicamente, siguiente bajo el contexto del ejemplo del niño y la bicicleta los padres lo que pueden hacer es salvaguardarlo del daño que le puede ocasionar dicho aprendizaje, por el cual les pueden brindar lugares más higiénicos y seguros de montar, pueden ofrecerle al niño incentivos y recompensas y le pueden dar las enseñanzas más recomendables, pero el niño nunca aprendería si es que no le dan una bicicleta, los factores de higiene no son una aportación valedero en el crecimiento psicológico. Es necesario saber la esencia de la tarea para conseguir las metas del desarrollo. En conclusión esta teoría puede indicar que los factores que intervienen con la producción de satisfacción en el trabajo son diferentes y no tiene relación con los factores que producen la insatisfacción en el trabajo. Se deduce también que los términos de la satisfacción o la insatisfacción laboral no son términos opuestos, es decir lo contrario de la satisfacción laboral no sería insatisfacción laboral sino es no tener satisfacción en el trabajo y lo opuesto de la insatisfacción laboral sería no estar insatisfecho en el trabajo, no

el estar satisfecho. (p. 7).

Arrieta Salas, 2008 En el caso de la motivación en el trabajo se define como fuerzas psicológicas que se desarrollan desde dentro de la personas y que establecen las conductas de los niveles de esfuerzo y de perseverancia cuando la conducta no está predispuesta a presiones y limitaciones situacionales. (p. 4).

El estado actual de la teoría de la motivación han sido catalogadas en dos grupos: las teorías centradas en los contenidos de la motivación y las centradas en los procesos. En cuanto a la del contenido busca la percepción e indagar la motivación como un fenómeno aproximadamente inamovible, se basan también en establecer él por qué de la conducta motivada. La teoría de procesos se centran en el proceso mediante el cual una conducta se transforma en conducta motivada, se enfocan en estudiar los procesos y en su gran mayoría de tipo cognitivo, relacionados en la dirección, intensidad e perseverar de la conducta motivada y recalcan la necesidad de establecer relaciones causales durante el tiempo y de las diversas situaciones que se dan en el ámbito laboral. (p. 5)

#### **1.5.4.3. Clima laboral**

(Brancato & Juri, 2011) Se considera un descriptor de las cualidades organizacionales, caracterizadas en experiencias particulares con la empresa. (p. 20) En este factor se pueden encontrar las teoría “X y Z” de McGregor. (p. 21)

Teoría X

Las personas sienten disgusto intrínseco al trabajo y rehuirá siempre que sea necesario. Debido a esta situación la gran mayoría de las personas tienen que ser obligadas a trabajar por la fuerza y coaccionadas con castigos para que efectúen sus tareas asignadas en beneficio de la empresa. El ser humano prefiere que lo encaminen, desean evitar responsabilidades, no tienen muchas ambiciones y solo desean su seguridad personal. (p. 21)

#### Teoría Y

La fatiga natural, mental y físico que se efectúa por el trabajo es parecido al que se hace por el juego y la diversión, el ser humano necesita de motivaciones superiores y un ambiente apropiado que haga avivar y les pueda ayudar a lograr sus objetivos personales, con esto las personas admiten responsabilidades sino trataran de alcanzarla.(p. 21)

#### Teoría Z

A través de esta teoría brindan medios para encaminar a las personas a trabajar en equipo y el trabajo elaborado sea de forma más eficiente, indican también que la humanización de las condiciones de trabajo hace que aumenten la productividad de la organización y eleva el autoestima de los trabajadores. Esta teoría busca establecer una nueva cultura empresarial por el cual los trabajadores descubran un excelente ambiente laboral donde puedan auto-superarse para su crecimiento de ellos mismos y de la organización. (p. 22)

#### Teoría sobre clima laboral de Rensis Likert (1965)

(Brancato & Juri, 2011) Indica que el comportamiento asumido por los trabajadores están sujetos al comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos reciben, por el cual se determina que la

reacción estará ocasionada por la percepción. Existen tres variables que influyen en la percepción individual del clima: Variables causales: son independientes, están dirigidas a quedar establecido en que una organización crece y obtiene resultados. (p. 22). Variables intermedias, miden el estado interno de la empresa resaltando la presencia de aspecto como la motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son de suma relevancia ya que son las que componen los procesos organizacionales. Por ultimo las variables finales, el cual es el resultado de ambas variables expuestas causales e intermedias. Está dirigido a determinar los resultados logrados por la empresa como la productividad, ganancia y pérdida. (p. 23)

#### **1.5.4.4. Condiciones laborales**

(Chiavenato, 1999) La higiene en el trabajo son casos preventivos y esta direccionada a cuidar de la salud y al bienestar del trabajador para prevenir que se enferme o tenga inasistencias de forma temporal o definitiva en el trabajo. La higiene en el trabajo trae consigo la inspección de las condiciones de trabajo, variables situacionales que tienen un gran impacto en el comportamiento humano.

Las condiciones ambientales de trabajo está centrado en el trabajo de las personas el cual tiene gran impacto por las siguientes condiciones: Condiciones ambientales de trabajo: Iluminación, temperatura, ruido, etc. Condiciones de tiempo: basado en duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc. y condiciones sociales: se basa en organización informal, estatus, etc.

Los tres factores más relevantes de las condicionales ambientales de trabajo son: Iluminación, ruido y condiciones atmosféricas. (p. 2)

a) Iluminación:

Está centrado básicamente en la cantidad de luz en el punto directo de trabajo, la mala iluminación provoca sofocación en los ojos, daña el sistema nervioso y es responsable en gran parte de los accidentes de trabajo. (p. 2)

b) Ruido:

Se considera un sonido totalmente indeseable, el ruido se caracteriza por frecuencia e intensidad, la frecuencia es el número de vibraciones por segundo arrojado por la fuente de sonido y se mide en ciclos por segundo. La potencia del sonido es medible en decibelios. Según las investigaciones indican que el ruido no genera reducción de en el desempeño de trabajo pero si impacta sobre la salud en el trabajador esencialmente sobre su audición, cuanto esté más expuesto por el ruido en cantidad de tiempo, mayor será el daño de audición. El efecto indeseable que causa el ruido son: la intensidad del sonido, la variación de los ritmos e irregularidades y la frecuencia o tono de los ruidos. (p. 2)

c) Condiciones Atmosféricas

- Temperatura:

Existen puestos de trabajo que tienen niveles de elevadas temperaturas como por ejemplo cerca de hornos siderúrgicos, forjas y cerámicas y lo opuesto es temperaturas muy decadentes como en los frigoríficos, considerando estos ejemplos de casos extremos se compone la insalubridad en estos lugares de trabajo. (p. 3)

(Ocsa Mares & Huayra Humani, 2017) Las condiciones laborales es todo aquel al entorno del trabajo, es decir como causa efecto en el trabajo de las personas, por el cual las condiciones laborales no solo es la higiene,

seguridad, aspectos físicos sino también establecen estas condiciones los aspectos psíquicos. (p. 25)

(Sesame, 2021) Las condiciones laborales influyen significativamente en la generación de riesgos para la seguridad y la salud de trabajador. Se pueden precisar en: Las particularidades de la oficina de trabajo; pueden ser instalaciones, los equipos, productos y los utensilios a necesitar en el trabajo. También la naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos existentes en el lugar de trabajo. La asistencia del trabajo; como el tipo de contrato, la jornada laboral el cual incluye las horas trabajadas durante la semana, la carga de trabajo, los turnos establecidos. Todos estos puntos mencionados son de gran importancia a la hora de fijar las condiciones laborales, como también los riesgos y peligros a la vez con las condiciones salariales que son fundamentales. (p.1)

#### **1.5.4.5. Capacitación**

(Pérez, Pineda & Arango 2011) La capacitación es de alta importancia a través de los modelos de gestión conductistas amparados en principios de calidad como lo plantea Deming (1989). Se determina necesario de que las organizaciones realicen algún cronograma de capacitaciones para el personal el cual ayudará a desarrollar sus competencias y el resultado se verá reflejada en la eficacia de la empresa, se tiene que considerar que esas competencias deben estar alineadas al conocimiento del puesto. Las capacitaciones se definen bajo el concepto de desarrollo de habilidades específicas para el trabajo y se propone un enfoque para el crecimiento de competencias laborales. (p.4 y 5)

El efecto del crecimiento de las competencias en los procesos estará a cargo de que la perspectiva de las capacitaciones considere la actualidad tecnológica y los cambios organizacionales. Se necesita de un enfoque estratégico, con retroalimentación consistente para el desarrollo de selección y capacitación del personal, de tal manera que se pueda atender las necesidades de requerimientos de puestos de trabajo y el adiestramiento del personal calificado. (p. 19)

(Valladares, 2014) La importancia del desarrollo de la capacitación toma relevancia desde la década de los años 90 y aun siendo una teoría en preparación han clasificado y concretado bases teóricas que levantan de manera considerable, la profundidad, operatividad e identidad del concebimiento sobre la capacitación.

Se podría definir como capacitación “hacer alguien apto, habilitarlo para algo”, se podría decir que se define como una acepción relacionada al desarrollo de habilidades específicas para la elaboración de determinada actividad, la mayoría de veces de manera práctica. Las capacitaciones que están dirigidos para directivos demanda un tipo de tratamiento diferenciado ya que las bases así lo establecen. No es recomendable enmarcar un esquema clásico de capacitación el cual sus metas establezcan un adiestramiento, una recalificación y/o un perfeccionamiento.

Con las capacitaciones se quiere el perfeccionamiento el cual se dirige hacia un desempeño profesional deseado. Las capacitaciones también se definen como la actuación precisa y personalizada en las situaciones comunicativas relacionadas a las funciones, tareas, obligaciones propios a partir de la partida

de su demostración de su competencia, y que se expresa en algunos resultados. Como objetivo tiene que fijar el contenido, enfoque, métodos y formas para la dirección de los procesos enseñanzas – aprendizaje. Se debe obtener la implicación emocional a partir desde el inicio de la participación activa. Ser individualizados, tener dependencia de su nivel de desarrollo. Lograr un trabajo sistemático, el cual los objetivos se integran en el proceso de aprendizaje. Trabajar explícitamente en el objetivo, involucrándose con las metas orientadas hacia el desarrollo profesional y personal.

a. Los Medios de capacitación

Ilustrar la palabra hablada, debe tener el ritmo adecuado para que pueda tener y guardar el interés y aminorar la tensión, también evitar que la presentación sea monótona.

b. La evaluación

Debe estar orientada a valorar en que magnitud y con qué profundidad se ha generado el cambio desde el estado inicial al estado deseado en relación a la visión de los objetivos. Los resultados no solo se tiene que ver en el avance del sistema de acciones la capacitación sino en el transcurso del desempeño posterior del trabajador en la organización.

(p.1)

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

**Tabla 1.** Operacionalización de Variables

### 2.1. Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN							
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	SUB VARIABLES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Productividad laboral	(David Allen, 2011) La superación personal se convierte en la base de la productividad, las ideas siempre se deben convertir en hechos el cual este método es muy aplicable al entorno laboral y personal. Todo requiere de orden y focalización, de esta manera llegaremos a resolver todos los problemas y retos diarios que nos plantea una empresa. Es fundamental analizar correctamente las distintas etapas que cada trabajador realiza respecto a sus labores cotidianas ya que de esta forma se podrá controlar y organizar nuestras prioridades productivas de manera eficiente.	(Diego Garcia, 2021) Es la cantidad de productos o generar servicios que realiza un trabajador dentro de su jornada laboral. El personal interviene de forma fundamental para incrementar la productividad laboral, por lo cual se esta aplicando cuatro dimensiones para alcanzarlo: Motivación, clima laboral, condiciones laborales y capacitación.		. Incentivo y/o reconocimientos	1,2,3,4,5	Cuestionario	Ordinal
			Motivación	. Logro de metas . Estabilidad laboral . Responsabilidad . Política de incremento de sueldo			
			Clima Laboral	. Solución de solicitudes y consultas . Decisiones justas . Excelente interacción entre el personal y jefaturas . Escucha activa . Unión de grupo	6,7,8,9,10,11		
			Condiciones laborales	. Política de seguridad y salud . Lugar seguro para trabajar . Sueldos atractivos y justos . Equipos y materiales de trabajo apropiados	12,13,14,15		
			Capacitación	. Competencia del personal . Conocimientos del personal . Habilidades del personal	16,17,18		

Fuente: Elaboración propia

## **2.2. Diseño de investigación**

El tipo de diseño de investigación escogido para la tesis es un enfoque No experimental, descriptivo y de forma transversal. No experimental

Por su capacidad temporal o el número de momentos en un tiempo determinado donde se recaudan los datos que se necesita del estudio de investigación donde se analizan la relación que existen entre una o más variables y la evolución que se da con el paso del tiempo en una comunidad, proceso, contextos etc. y además porque no se manipularon variables ni tampoco se transformó los sucesos que se investigó en la tesis. Descriptivo porque se brinda una visión natural de alguna situación analizando valores de una o más variables y transversal porque se analiza la realidad y se observan situaciones en un momento determinado, su objetivo principal es describir variables y realizar un análisis de un momento en específico. (p.102)

Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P., (2006)

## **2.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que será planteada en la tesis es cuantitativa y su alcance es de estudio descriptivo.

Estudio descriptivo: Tiene como prioridad encontrar cuales son las características, las propiedades y cualidades de personas, grupos, procesos y objetos que puedan ser ceñidos bajo un análisis. Su función principal es describir, detallar o profundizar conceptos o situaciones de manera singular o conjunta sobre las variables estudiadas.

El objetivo del investigador no es definir como estas variables se relacionan entre sí. (p.100) Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P., (2006)

## **2.4. Unidad de estudio**

Personas que en la actualidad trabajan en la empresa de administración de documentos en el Perú, ubicada en el departamento del Callao, distrito Callao. Los trabajadores domicilian en el Callao y Lima Norte, distritos como: Ventanilla, Callao, Carmen de la Legua, San Martín de Porres, Independencia y Los Olivos.

## **2.5. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

Una población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde poseen características en común, la cual se estudia y se originan los datos de la investigación. (p.238).

Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P., (2006).

En la empresa en referencia para este trabajo de tesis prestan labores 32 trabajadores en la compañía de Lima, el cual esa es la población con la que se calculará la muestra para la presente investigación.

### **2.5.1 Muestra (muestreo o selección)**

La muestra es la esencia de un subgrupo de la población, esto quiere decir que conforman al grupo definido en sus características al que se define como población.

Es importante que para tratar como muestra este subgrupo todos los elementos correspondan a la población. (p.240). Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P., (2006).

En las muestras no probabilísticas se puede representar a toda la población con precisión o no. La opción de los componentes no depende de la probabilidad, no es

mecánico ni está basado en formulas, son seleccionados en relación a su accesibilidad o del criterio del investigador, la desventaja de este método es que no se recoge pruebas de un grupo desconocido de la población y esto trae como consecuencia que los resultados de la investigación no puedan ser considerados en generalizaciones respecto a toda la población. (p. 176). Johnson, C., Sampieri, R., Battaglia, B., (2013)

Para la investigación se dispuso un tipo finito de acuerdo al punto de vista general para mostrar dicha muestra representativa del grupo de la población para el estudio y su respectivo análisis de la investigación, teniendo como resultado 30 trabajadores de la empresa de administración de documentos. Se aplica la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{32 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{(0.05 \times (32 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95)}$$

$$n = 30$$

Datos:

N = Total de población

P = Probabilidad

Z = Nivel de confianza

q= Proporción de la población que no tiene atributos

d= margen de error

## **2.5.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.5.2.1. Técnica**

#### **➤ Encuesta:**

La encuesta por muestreo es una de las técnicas más empleadas por los investigadores, esto se utiliza para recoger información de las diferentes personas en relación a sus conductas, conocimientos, forma de pensar entre otros. Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P., (2006)

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, optando por el instrumento de cuestionario basado en 18 preguntas muy importantes para el estudio a investigar, el resultado es obtener la información e identificar cuáles son los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral.

Los resultados de la información del cuestionario se pudieron extraer bajo una encuesta virtual, manejando el aplicativo de Google Forms, el cual se generó un link y se envió al número celular (Whatsapp) y correo electrónico de cada uno de los trabajadores de la muestra calculada. La recolección de datos se generó del Martes 09 al sábado 13 de noviembre del 2019.

### **2.5.2.2. Cuestionario**

Su complejidad trata de manifestar en indicadores definidos los aspectos de la realidad (variables) que sean reveladores en relación a la investigación. Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P., (2006)

La elaboración del cuestionario se empleó la escala de Likert, esto nos ayudará a

identificar los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa de administración de documentos, la escala está compuesta por cinco grados de respuestas: Nunca, casi nunca, ocasionalmente, casi siempre y siempre. La investigación cuenta con 18 items que están en base a cuatro dimensiones, que nos ayudará con la investigación de la variable de productividad laboral. Los Items se reflejan de la siguiente manera:

### **Dimensión: Motivación**

1. ¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos a lo largo de su permanencia en la empresa?
2. ¿Le comunican a usted las metas que se espera lograr de su trabajo en La empresa?
3. ¿Considera usted que existe estabilidad laboral en la empresa donde trabaja?
4. ¿Considera usted que trabajando de forma responsable tendrá posibilidades De tener crecimiento en la empresa?
5. ¿Ha recibido usted algún incremento de sueldo desde su permanencia en la empresa?

### **Dimensión: Clima laboral**

6. ¿Considera usted que la empresa resuelve de forma rápida y amable sus solicitudes y/o consultas?
7. ¿Considera usted que su supervisor o jefe inmediato es justo en sus decisiones?
8. ¿Considera usted buena la relación que existe entre usted y su jefe inmediato de la empresa?

9. ¿Considera buena la relación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo de la empresa?
10. ¿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?
11. ¿Considera usted que la empresa impulsa el compañerismo y unión entre los trabajadores de la empresa?

**Dimensión: Condiciones laborales**

12. ¿Considera usted que la empresa donde trabaja tiene desarrollado adecuadamente sus políticas de seguridad y salud en el trabajo?
13. ¿Considera usted que la ubicación de la empresa donde labora es segura para salvaguardar su salud y vida?
14. ¿Está usted satisfecho con el salario que percibe en relación a su trabajo y esfuerzo que realiza en la empresa?
15. ¿Considera usted que la distribución de equipos y recursos materiales que la empresa le ofrece es las más apropiada para desarrollar sus funciones?

**Dimensión: Capacitación**

16. ¿Considera usted que las capacitaciones recibidas por su empresa han servido para elevar sus competencias?
17. ¿Considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa impactó positivamente en incrementar sus conocimientos para desarrollar sus funciones?
18. ¿Considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa influyó para el crecimiento de sus habilidades?

## 2.6. Análisis de datos

Los datos obtenidos de la encuesta fueron registrados en una base de datos creada exclusivamente para la investigación, los datos fueron arrojados a través de un Excel del Microsoft office, el cual se tabuló pregunta por pregunta con su respectivo grafico para el análisis correspondiente.

Los resultados se presentaron en gráficos y tablas bajo la norma APA y brinda la respuesta a cada objetivo presentada en la presente investigación.

## 2.7. Validez y confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento de medición se relaciona al grado en que su utilización repetida al mismo individuo u objeto crea resultados semejantes.

La Validez se relaciona al grado en que un instrumento mide verdaderamente la variable que quiere medir. Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P., (2006)

La Validez y confiabilidad del cuestionario, el cuestionario fue validado de manera independiente por medio del coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,916	18

Fuente: Programa SPSS. V25

El valor del Alfa de Cronbach es de 0,916, por el cual se considera permisible y brinda la confianza que el instrumento arrojará datos fiables.

### 2.7.1. Procedimiento

1. Se indagó la problemática de la empresa del rubro de servicio con el diagrama de Ishikawa, con esta metodología usada se definió la variable y las subvariables. Se realizó el análisis correspondiente en referencia a los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral.
2. Se realizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, teniendo 18 ítems, se envió el cuestionario para que sea validado por expertos, una vez validado se envió dicho cuestionario a los trabajadores de la empresa de administración de documentos a través de la plataforma de google forms, el medio fue los correos electrónicos y Whatsapp de cada uno de los trabajadores de la empresa de servicio.
3. Cuando ya se obtiene la recolección de datos, el siguiente paso es analizar la información recopilada para que se obtenga y se den a conocer los resultados de la investigación. Para gestionar los resultados se usó el programa SPSS versión 25 de la empresa IBM software, el cual es un programa especializado en el análisis estadístico descriptivo, también se utilizó Microsoft Excel para realizar la estructura de los gráficos de información donde se mostrará de forma clara y atractiva los resultados.
4. Cuando ya se obtiene la recolección de datos, el siguiente paso es analizar la información recopilada para que se obtenga y se den a conocer los resultados de la investigación. Para gestionar los resultados se usó el programa SPSS versión 25 de la empresa IBM software, el cual es un programa especializado en el

análisis estadístico descriptivo, también se utilizó Microsoft Excel para realizar la estructura de los gráficos de información donde se mostrará de forma clara y atractiva los resultados.

**Tabla 2.** *Escala de medición de factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral.*

ESCALA	MAGNITUD	MEDIDA	RANGO
Nunca	Muy bajo	1	0 - 20%
Casi nunca	Bajo	2	21 - 40%
Ocasionalmente	Medio	3	41 - 60%
Casi siempre	Alto	4	61 - 80%
Siempre	Muy Alto	5	81 - 100%

Fuente: Ciencia & trabajo versión On-line ISSN 0718-2449

### 2.7.2. Aspecto éticos

La presente investigación se ha trabajado con colaboradores que actualmente laboran para la empresa, por el cual se fijó no fomentar ningún tipo de manipulación que beneficie a la empresa. El cuestionario fue realizado de manera anónima brindándole al trabajador tranquilidad y confianza en definir y mostrar sus verdaderos pensamientos en cómo se siente trabajando en la empresa. Al momento de empezar la encuesta se solicitó su aprobación a cada trabajador para llenar el cuestionario de forma virtual. El trabajo presentado se está consultando con diferentes investigaciones de fuentes reconocidos por lo que destaca su fiabilidad, utilizando

también el formato APA el cual es un grupo de pautas para una comunicación clara y concisa que permite a los autores anteriores y nuevos llegar a tener grandes cualidades en la escritura. Se utilizó alfa de cronbach para la validación de datos. El cuestionario fue por elaboración propia adecuado a la situación presentada en el diagrama de Ishiwaha. El instrumento fue validado por los tres expertos requeridos, dando como resultado la conformidad de cada uno de ellos. Los expertos cuentan con el grado de magister en administración de negocios, sus nombres son:

- Paz Campaña, Augusto Edward
- Albarran Taype, Rossmery
- Mendiolaza Castillo, Giovanna.

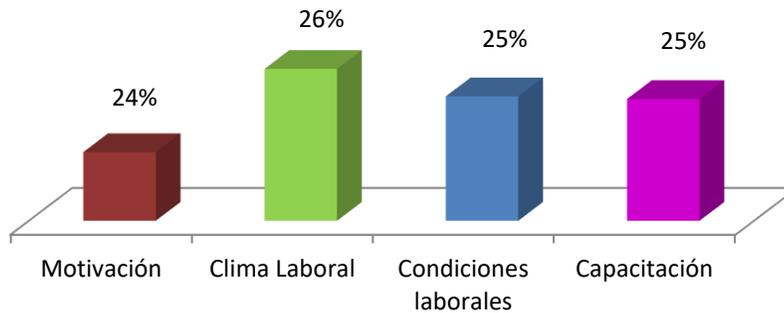
### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para este presente capítulo se presentará los resultados que se obtuvo por el desarrollo del cuestionario a la muestra a aplicar que son trabajadores de la empresa del rubro de servicios de administración de documentos. Se examinó la variable productividad laboral a través de sus cuatro subvariables y se adquirió los siguientes resultados:

**Tabla 3.** *Resumen de los resultados de los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral.*

VARIABLE	SUBVARIABLES	PORCENTAJE
Productividad Laboral	Motivación	24%
	Clima Laboral	26%
	Condiciones laborales	25%
	Capacitación	25%
	TOTAL	100%

Fuente: Elaboración propia



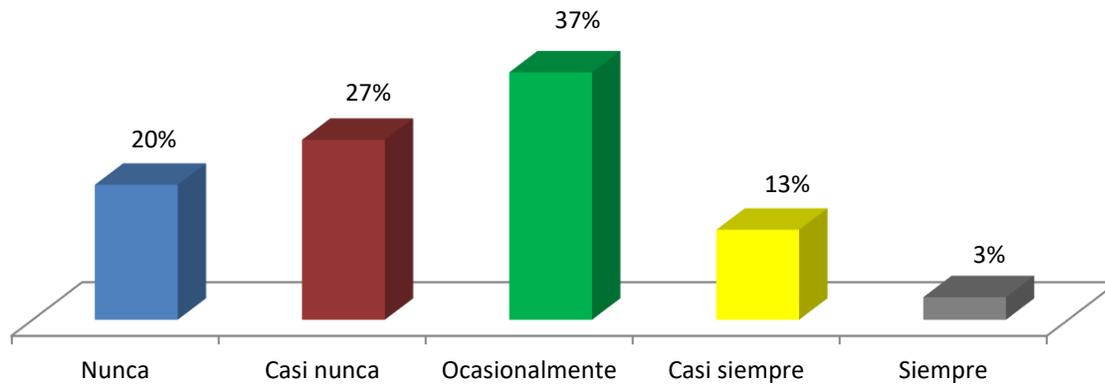
**Figura 2.** *Resumen de resultados de factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral.*

**Interpretación:** Los resultados que se obtuvo después de examinar la variable de productividad laboral con la ayuda de las cuatro subvariables, se identificó que los trabajadores consideran que el factor de clima laboral es el más predominante con un 26%, luego se obtuvo un empate con respecto a condiciones laborales 25% y capacitación con un 25%, y en la última posición se tiene a la motivación que alcanzó un 24% como el menos predominante.

## DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN

**Tabla 4.** ¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos a lo largo de su permanencia?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	20%
Casi nunca	8	27%
Ocasionalmente	11	37%
Casi siempre	4	13%
Siempre	1	3%
Total	30	100%



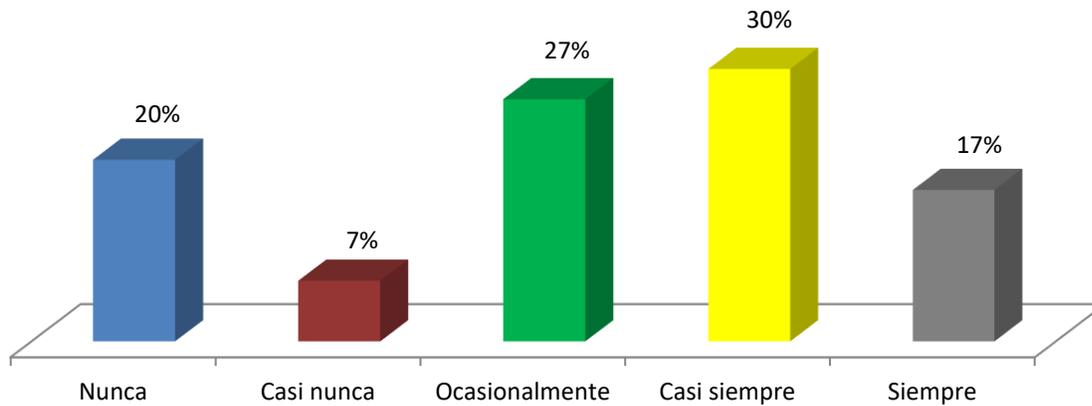
**Figura 3.** Porcentaje de incentivos y/o reconocimientos

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Teniendo un total de 30 encuestados, se alcanzó un resultado el cual refleja que el 20% de los trabajadores nunca han recibido incentivos y/o reconocimientos por parte de la empresa, el 27% menciono que casi nunca, el 37% indico que ocasionalmente la empresa lo hace, un 13% casi siempre y un 3% siempre. Se puede identificar que la inclinación es más desfavorable que favorable por parte de los trabajadores al no recibir incentivos y/o reconocimientos por parte de la empresa.

**Tabla 5.** ¿Le comunican a usted las metas que se espera lograr de su trabajo en la empresa?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	20%
Casi nunca	2	7%
Ocasionalmente	8	27%
Casi siempre	9	30%
Siempre	5	17%
Total	30	100%



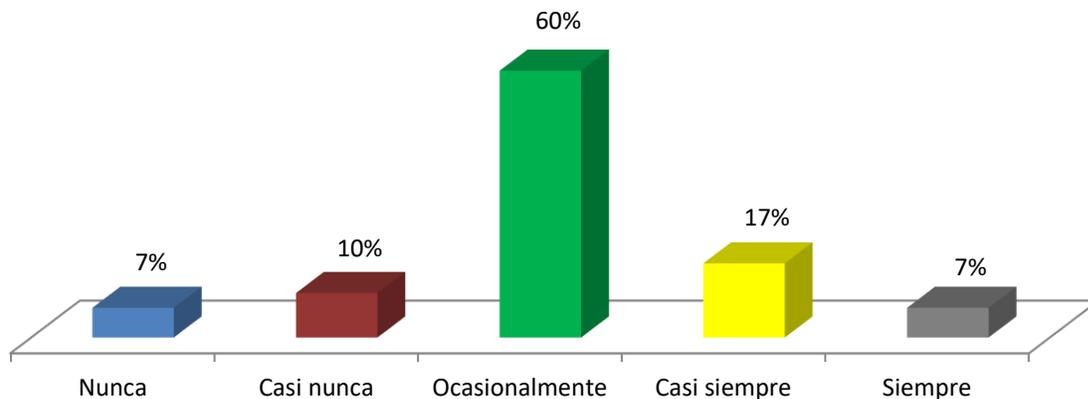
**Figura 4.** Porcentaje de comunicación de metas de su trabajo

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Con un total de 30 encuestados, se identifica que al 20% nunca les comunican las metas que se espera lograr de su trabajo en la empresa, el 7% mencionó que casi nunca, el 27% menciona que ocasionalmente les dan esa comunicación, seguido por el 30% de los encuestados que indicaron casi siempre y por ultimo un 17% que alegaron siempre. A través de estos resultados se puede notar una inclinación favorable ya que la empresa si comunica las metas que se quiere lograr a gran parte de los trabajadores y ellos lo consideran.

**Tabla 6.** ¿Considera usted que existe estabilidad laboral en la empresa donde trabaja?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	7%
Casi nunca	3	10%
Ocasionalmente	18	60%
Casi siempre	5	17%
Siempre	2	7%
Total	30	100%



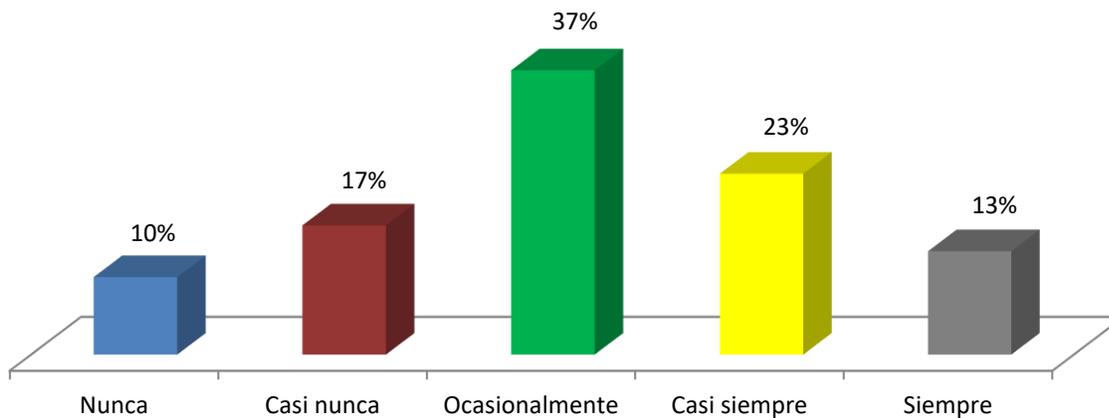
**Figura 5.** Porcentaje de estabilidad laboral

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Con un total de 30 encuestados se identifica que el 7% indican que nunca existe estabilidad laboral, un 10% casi nunca perciben que existe estabilidad laboral en la empresa, la gran mayoría que es el 60% indican ocasionalmente, el 17% casi siempre y un 7% mencionan que siempre. Con estos resultados deja notar que la inclinación no es favorable ni desfavorable, el personal tiene dudas en saber si existe estabilidad laboral dentro de la empresa.

**Tabla 7.** ¿Considera usted que trabajando de forma responsable tendrá posibilidades de tener crecimiento en la empresa?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	10%
Casi nunca	5	17%
Ocasionalmente	11	37%
Casi siempre	7	23%
Siempre	4	13%
Total	30	100%



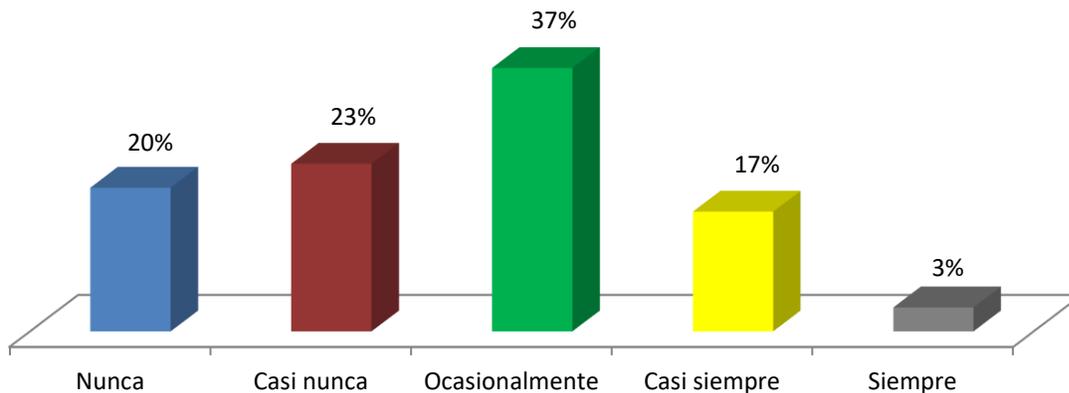
**Figura 6.** Porcentaje de crecimiento laboral

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De un total de 30 encuestados, se tiene identificado que un 10% mencionan que nunca existirá la posibilidad de tener crecimiento laboral así sea trabajando de forma responsable, el 17% señalaron casi nunca, el 37% indican ocasionalmente puede haber la posibilidad del crecimiento laboral, el 23% mencionan casi siempre y un 13% señalan que siempre. Se puede notar una inclinación no favorable pero tampoco desfavorable con respecto a la posibilidad de crecimiento laboral.

**Tabla 8.** ¿Ha recibido usted algún incremento de sueldo desde su permanencia en la empresa?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	20%
Casi nunca	7	23%
Ocasionalmente	11	37%
Casi siempre	5	17%
Siempre	1	3%
Total	30	100%



**Figura 7.** Porcentaje de incremento de sueldo

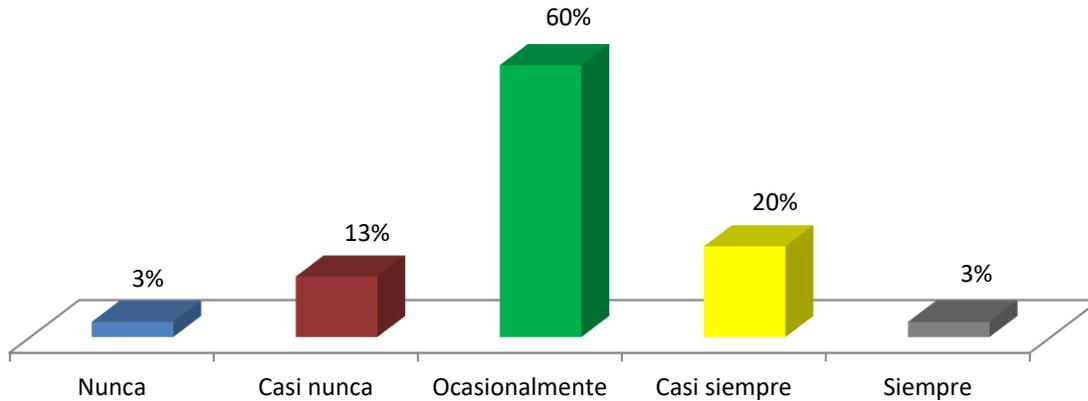
Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Con un total de 30 encuestados, se identifica que un 20% indicaron nunca han percibido algún incremento de sueldo en su estadía en la empresa, el 23% mencionan casi nunca, un 37% que es la gran mayoría dicen ocasionalmente, se tiene un 17% que respondió casi siempre han tenido algún tipo de incremento de sueldo y solo un 3% mencionan siempre. Bajo este escenario se tiene que la inclinación es desfavorable ni favorable en cuanto al incremento de sueldo que haya tenido el trabajador en toda su permanencia en la empresa.

**DIMENSIÓN: CLIMA LABORAL**

**Tabla 9.** ¿Considera usted que la empresa resuelve de forma rápida y amable sus solicitudes y/o consultas?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	3%
Casi nunca	4	13%
Ocasionalmente	18	60%
Casi siempre	6	20%
Siempre	1	3%
Total	30	100%



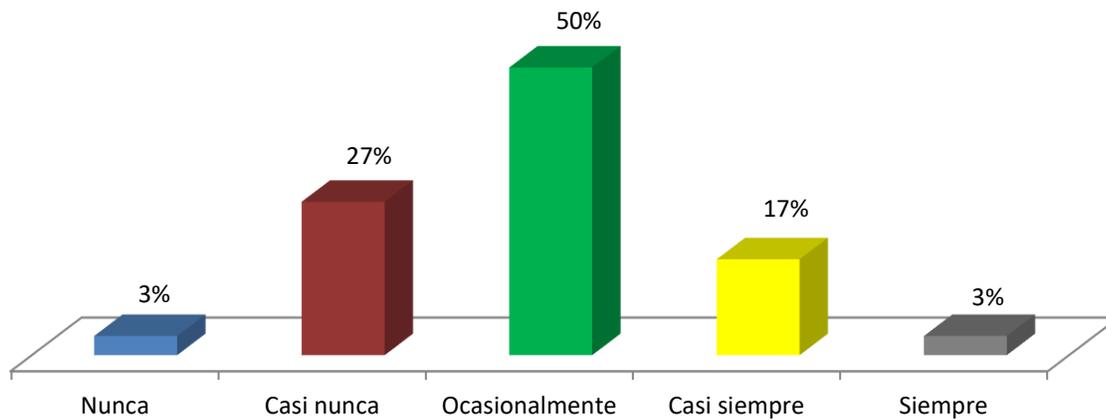
**Figura 8.** Porcentaje de atención inmediata

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Con un total de 30 encuestados, se identifica que el 3% mencionan que la empresa nunca ha resuelto de forma rápida y amable sus consultas, el 13% manifiestan que casi nunca, el 60% aseguran que la atención rápida y amable es ocasionalmente, seguido de un 20% que mencionan casi siempre y finalmente un 3% siempre. Con estos resultados se visualiza que la inclinación no es favorable ni desfavorable en cuanto la atención rápida e inmediata que brinda la empresa hacia sus trabajadores.

**Tabla 10.** ¿Considera usted que su supervisor o jefe inmediato es justo en sus decisiones?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	3%
Casi nunca	8	27%
Ocasionalmente	15	50%
Casi siempre	5	17%
Siempre	1	3%
Total	30	100%



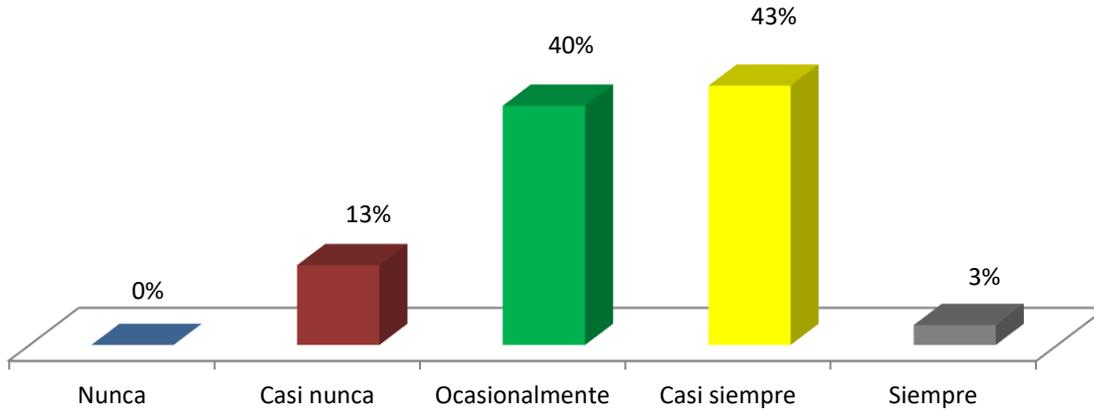
**Figura 9.** Porcentaje de percepción de justas decisiones

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Estos resultados reflejan que el 3% de los encuestados mencionan que el supervisor y/o jefe inmediato nunca es justo en sus decisiones, seguido por un 20% que manifiestan casi nunca, la mitad de los encuestados que es el 50% dicen ocasionalmente, el 17% casi siempre y finalmente un 3% mencionan siempre. Se puede identificar que la inclinación no es favorable ni desfavorable en cuanto a la percepción de decisiones justas que toman los jefes de la empresa, por lo cual se toma un punto medio para ambos lados.

**Tabla 11.** *¿Considera usted buena la relación que existe entre usted y su jefe inmediato de la empresa?*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	4	13%
Ocasionalmente	12	40%
Casi siempre	13	43%
Siempre	1	3%
Total	30	100%



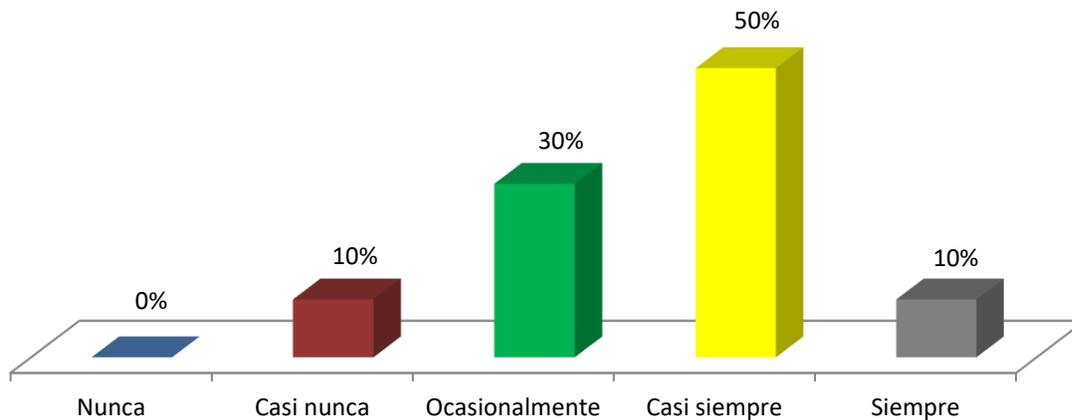
**Figura 10.** *Porcentaje de buena relación con jefaturas.*

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados, nadie, es decir el 0% indicó que nunca tienen buena relación con su jefe inmediato, el 13% manifestaron que casi nunca, un 40% mencionaron ocasionalmente, seguido por el 43% de los encuestados afirman casi siempre y un 3% mencionan siempre. Bajo estos resultados se puede identificar que la inclinación es favorable en cuanto a la buena relación que tienen los trabajadores con los jefes inmediatos de la empresa.

**Tabla 12.** ¿Considera buena la relación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo de la empresa?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	10%
Ocasionalmente	9	30%
Casi siempre	15	50%
Siempre	3	10%
Total	30	100%



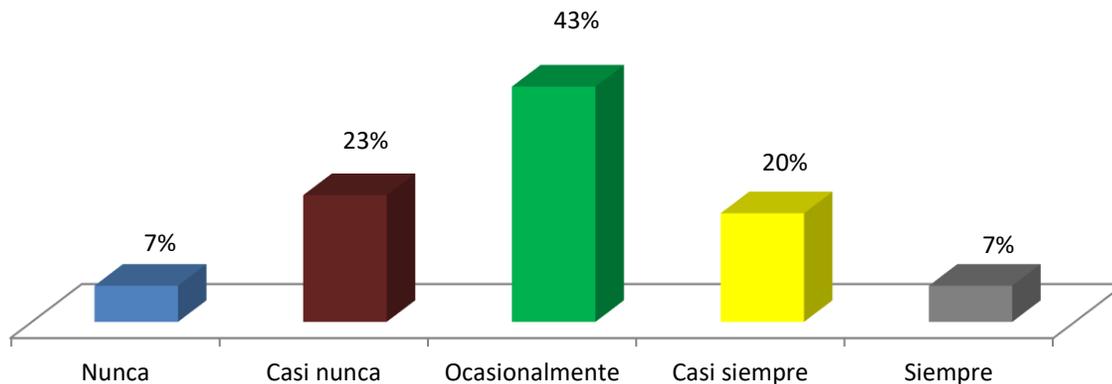
**Figura 11.** Porcentaje de buena relación con compañeros

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Con un total de 30 personas, los resultados adquiridos reflejan que el 0% mencionaron que nunca es buena la relación que existe entre sus compañeros de la empresa, el 10% mencionaron que casi nunca es buena la relación, un 30% de encuestados señalan que la buena relación entre compañeros es ocasionalmente, la mitad de los encuestados con el 50% consideran casi siempre y finalmente un 10% mencionaron siempre. Bajo esta posición se puede identificar que la inclinación es favorable sobre la buena relación que existe entre los compañeros de la empresa.

**Tabla 13.** *¿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?*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	7%
Casi nunca	7	23%
Ocasionalmente	13	43%
Casi siempre	6	20%
Siempre	2	7%
Total	30	100%



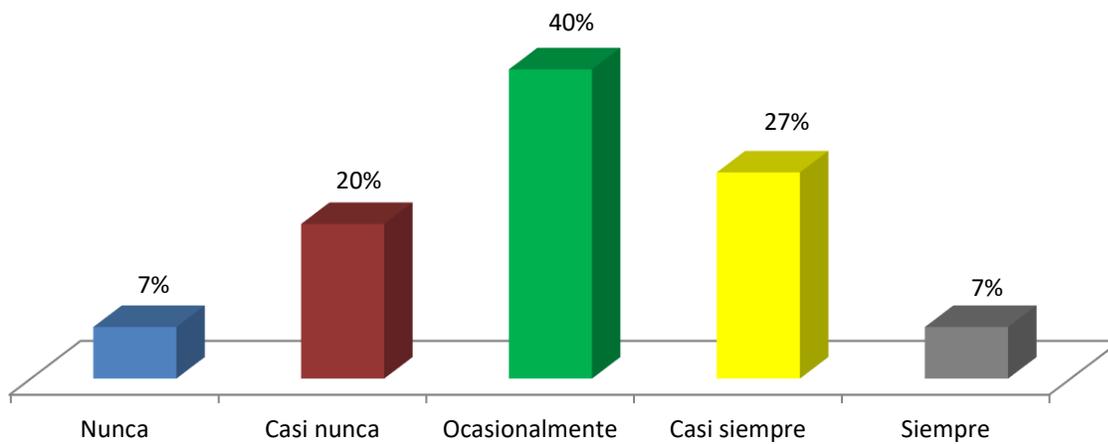
**Figura 12.** *Porcentaje de sentirse escuchado por la empresa*

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados, se tiene al 7% que indica que la empresa nunca escucha sus opiniones o sugerencias, el 23 % menciona casi nunca, un 43% manifestaron ocasionalmente, seguido por un 20% que consideran casi siempre y finalmente un 7% que señala siempre. La inclinación para este escenario se visualiza que no es desfavorable ni tampoco favorable en cuanto a escuchar y considerar las opiniones o sugerencias de los trabajadores para la toma de decisiones que realiza la empresa.

**Tabla 14.** *¿Considera usted que la empresa impulsa el compañerismo y unión entre los trabajadores de la empresa?*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	7%
Casi nunca	6	20%
Ocasionalmente	12	40%
Casi siempre	8	27%
Siempre	2	7%
Total	30	100%



**Figura 13.** *Porcentaje de confraternidad en la empresa*

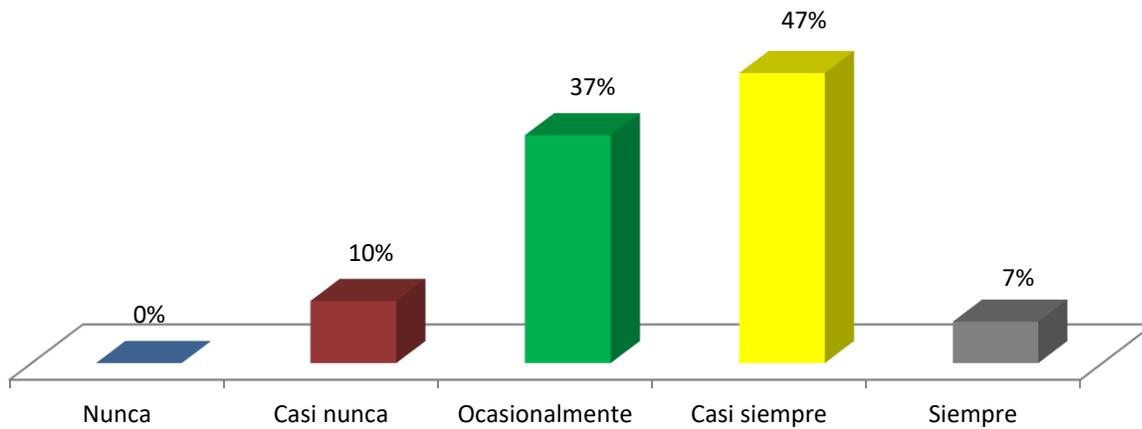
Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de los trabajadores encuestados, se tiene un 7% que mencionaron que la empresa nunca impulsa la unión y el compañerismo entre trabajadores, un 20% consideran casi nunca, el 40% de los encuestados dicen ocasionalmente, mientras que el 27% mencionan casi siempre y por último el 7% indicaron siempre. Con estos resultados se puede distinguir que la inclinación no es favorable ni desfavorable en relación a la unión y al compañerismo que impulsa la empresa.

**DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES**

**Tabla 15.** *¿Considera usted que la empresa donde trabaja tiene desarrollado adecuadamente sus políticas de seguridad y salud en el trabajo?*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	10%
Ocasionalmente	11	37%
Casi siempre	14	47%
Siempre	2	7%
Total	30	100%



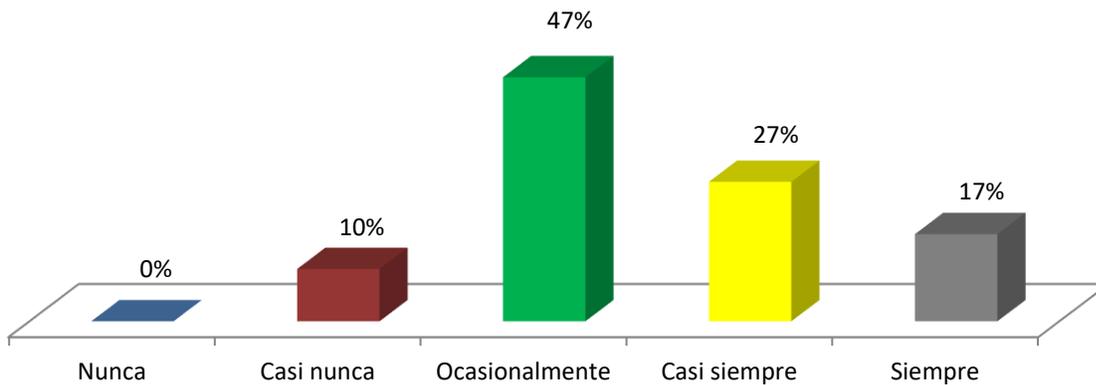
**Figura 14.** *Porcentaje de manejo de seguridad y salud en el trabajo*

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados observados, se tiene un 0% el cual mencionan que la empresa nunca tiene desarrollado sus políticas de seguridad y salud en el trabajo, seguido por un 10% consideran casi nunca, el 37% manifestaron ocasionalmente, el 47% indican casi siempre, posterior a un 7% señalaron siempre. Se identifica una inclinación favorable en cuanto al adecuado desarrollo que tiene implantado la empresa en sus políticas de seguridad y salud en el trabajo.

**Tabla 16.** ¿Considera usted que la ubicación de la empresa donde labora es segura para salvaguardar su salud y vida?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	10%
Ocasionalmente	14	47%
Casi siempre	8	27%
Siempre	5	17%
Total	30	100%



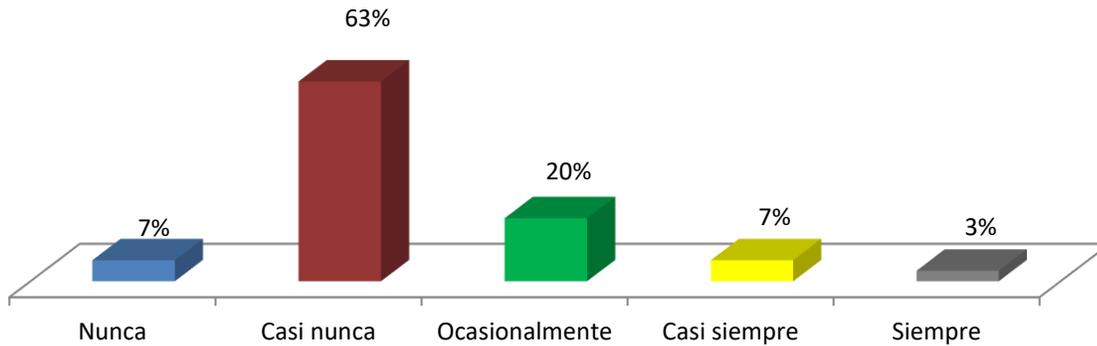
**Figura 15.** Porcentaje de seguridad de ubicación de la empresa

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo al 100% de los encuestados, se tiene el 0% consideran nunca es segura la ubicación de la empresa para salvaguardar la vida de los trabajadores, el 10% mencionaron casi nunca, seguido por el 47% que dijeron ocasionalmente es segura, un 27% piensan casi siempre y para concluir el 17% señalan siempre. En consecuencia a estos resultados se identifica que la inclinación no es favorable ni desfavorable al hablar de seguridad que brinda la ubicación de la empresa.

**Tabla 17.** ¿Está usted satisfecho con el salario que percibe en relación a su trabajo y esfuerzo que realiza en la empresa?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	7%
Casi nunca	19	63%
Ocasionalmente	6	20%
Casi siempre	2	7%
Siempre	1	3%
Total	30	100%



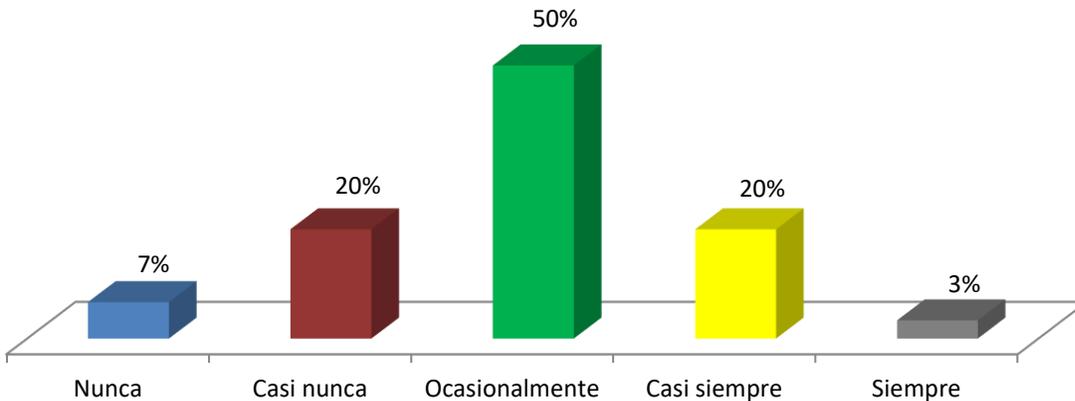
**Figura 16.** Porcentaje de satisfacción por salario.

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados, el 7% mencionan que nunca están de acuerdo o satisfechos con el salario que perciben en la empresa en relación a su trabajo, el 63% consideran casi nunca, un 20% dicen ocasionalmente, el 7% manifiestan casi siempre y un 3% mencionan siempre. Se observa una inclinación desfavorable en relación al salario que reciben por el trabajo brindado a la empresa.

**Tabla 18.** *¿Considera usted que la distribución de equipos y recursos materiales que la empresa le ofrece es la más apropiada para desarrollar sus funciones?*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	7%
Casi nunca	6	20%
Ocasionalmente	15	50%
Casi siempre	6	20%
Siempre	1	3%
Total	30	100%



**Figura 17.** *Porcentaje de disposición de equipos y materiales*

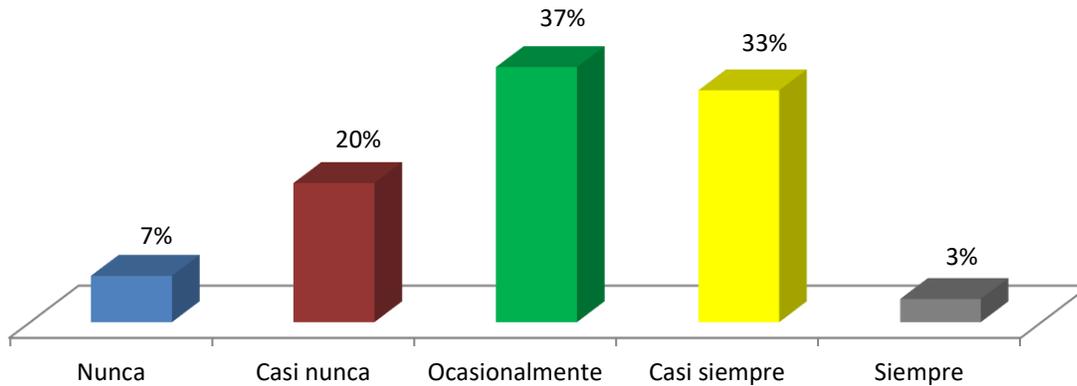
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se tiene un total de 30 encuestados, muestra el 7% indicaron que nunca es apropiado la distribución que realiza la empresa en base a los materiales y equipos para realizar sus funciones, el 20% consideran casi nunca, el 50% expone ocasionalmente, el 20% mencionan casi siempre y solo un 3% afirma siempre. En base a estos resultados se identifica que la inclinación no es favorable ni desfavorable en relación a la distribución de equipos y materiales que ofrece la empresa a sus trabajadores.

**DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN**

**Tabla 19.** *¿Considera usted que las capacitaciones recibidas por su empresa han servido para elevar sus competencias?*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	7%
Casi nunca	6	20%
Ocasionalmente	11	37%
Casi siempre	10	33%
Siempre	1	3%
Total	30	100%



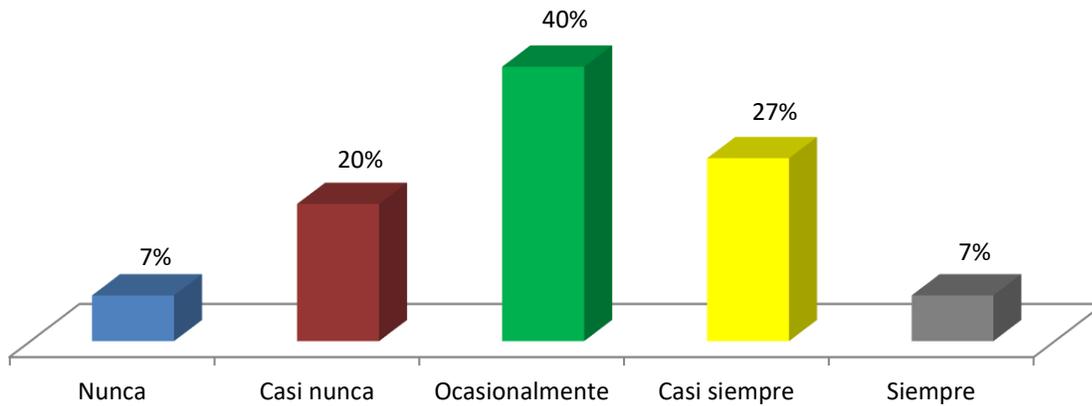
**Figura 18.** *Porcentaje en promover competencias del trabajador con las capacitaciones.*

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Siendo un total de 30 encuestados, se muestra en los resultados que el 7% consideran que las capacitaciones recibidas nunca han servido para elevar sus competencias, el 20% mencionan casi nunca, un 37% indicaron ocasionalmente, el 33% señalaron casi siempre y para finalizar el 3% consideran siempre. Se puede visualizar que la inclinación no es favorable ni desfavorable en relación a las capacitaciones recibidas que sirve elevar las competencias de los trabajadores.

**Tabla 20.** *¿Considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa impactó positivamente en incrementar sus conocimientos para desarrollar sus funciones?*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	7%
Casi nunca	6	20%
Ocasionalmente	12	40%
Casi siempre	8	27%
Siempre	2	7%
Total	30	100%



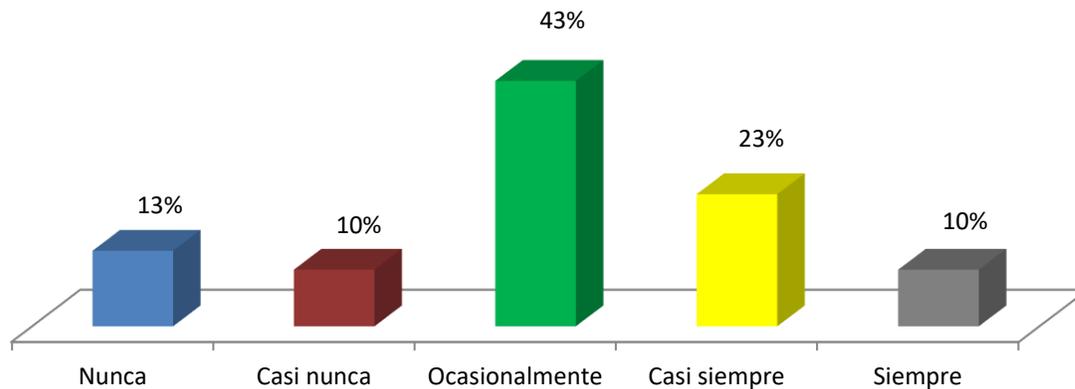
**Figura 19.** *Porcentaje en realizar los conocimientos del trabajador con las capacitaciones.*

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados, se tiene el 7% que mencionan que las capacitaciones recibidas nunca impactaron positivamente para incrementar sus conocimientos, el 20% indicaron casi nunca, un 40% manifiestan ocasionalmente, el 27% señalaron casi siempre, finalmente un 7% de los encuestados dijeron siempre. Se identifica que la inclinación no es favorable ni desfavorable en relación a las capacitaciones que incrementaron sus conocimientos para desarrollar sus funciones en la empresa.

**Tabla 21.** *¿Considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa influyó para el crecimiento de sus habilidades?*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	13%
Casi nunca	3	10%
Ocasionalmente	13	43%
Casi siempre	7	23%
Siempre	3	10%
Total	30	100%



**Figura 20.** *Porcentaje en aumento de las habilidades del trabajador con las capacitaciones.*

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Del total de los encuestados, el 13% señalaron que las capacitaciones brindadas por su empresa nunca influyo para el crecimiento de sus habilidades, el 10% mencionan casi nunca, un 43% manifiestan ocasionalmente, el 23% indicaron casi siempre y por último el 10% afirmaron siempre. Con estos resultados se encontró que la inclinación no es favorable ni desfavorable en cuanto a las capacitaciones que influye al crecimiento de las habilidades de los trabajadores.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 2.8. Discusión

La investigación realizada tuvo como objetivo general: 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. Las dimensiones citadas en la investigación son: Motivación, clima laboral, condiciones laborales y capacitación.

**Con respecto a la dimensión de condiciones laborales**, se ha comparado los resultados obtenidos en la presente investigación con los hallazgos encontrados en el trabajo de Rivilla y Tayupanda (2014) con “análisis de 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”, por la universidad politécnica Salesiana sede Quito, el cual se ha encontrado discordancia en su trabajo de investigación ya que hallaron una inclinación favorable en cuanto al salario que percibe el personal y el 75% de los encuestados están de acuerdo y conforme con el salario que reciben, con respecto a las herramientas y materiales que les brinda la empresa es apropiada contando con un 66.96% de aprobación el cual su inclinación no es favorable ni desfavorable y también al lugar donde laboran su inclinación es un nivel medio con un 43.53% que hace que estos dos últimos resultado concuerde con la investigación realizada.

Referente a Gonzáles (2013), en su trabajo de “factores del capital humano que influyen en la productividad de los asesores comerciales de Helm Bank en la oficina World Trade Center”, en la universidad de San Buenaventura sede Bogotá, tuvo como

resultado que la dimensión de condiciones laborales referente al sueldo recibido por el personal tiene un 41.7% indicando casi nunca están de acuerdo, por lo cual su inclinación es desfavorable y concuerda con la investigación realizada.

En cuanto a (FLORES ACARAPI & SALAZAR ARQUIPA, 2019) con el tema “satisfacción laboral influye en la productividad” en la universidad Mayor de San Andrés en Bolivia, tuvo como resultado que el 10% del personal de la empresa siempre está satisfecho con el salario considerando que el 90% no lo considera así.

Se puede mencionar que en la presente investigación se halló en la tabla 16 (P. 71) que el 63% de los encuestados casi nunca están satisfechos con el salario que reciben en relación a su trabajo y hacen referencia a la dedicación que ponen todos los días en realizar sus actividades, para la segunda y tercera investigación citada mencionan casi nunca están de acuerdo con el salario que reciben por parte de la empresa y en referencia a la tabla 17 (P. 72) ocasionalmente la empresa brinda materiales y herramientas apropiadas al personal para que desarrollen sus funciones con un 50% de aprobación, por el cual en la primera investigación su nivel de aceptación es medio ya que aproximadamente la mitad de los encuestados mencionan que las herramientas brindadas son de nivel medio para desarrollar sus tareas, el cual hace que estos resultados mencionados tengan relación con lo obtenido en la investigación desarrollada.

Se tiene a Salazar (2018) con el tema de “factores que influyen en la productividad laboral de los docentes en la red 6 de San Juan de Lurigancho en el año 2018”, de la universidad César Vallejo en Lima, en su trabajo se encontró que en referencia a la

dimensión de condiciones laborales tiene un 35.5% (nivel medio) de aceptación por parte de los trabajadores por el cual concuerda con el resultado del presente trabajo ya que en la figura 2 (P. 57) se obtuvo un 25% (nivel medio) en el resultado de uno de los factores más importantes que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral, estos resultados mencionados tienen repercusión con lo presentado por Cumplido (2018) con el tema “los factores predominantes del desempeño laboral de la empresa blueberries Perú SAC, Chao 2018” en la universidad César Vallejo de Lima, quien señala que el factor de condiciones laborales es el más predominante con un 29.38% .

**Con respecto a la dimensión del clima laboral,** se ha encontrado resultados similares en los resultados obtenidos por Rivilla y Tayupanda (2014) con el tema “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”, por la universidad politécnica Salesiana sede Quito, encontró que al estudiar la dimensión de clima laboral con respecto a la buena relación que se tienen entre compañeros es siempre y su nivel es alto, teniendo un 69.64% dando a entender la excelente relación que tienen los trabajadores entre sí para obtener el clima laboral deseado por la empresa, por otra parte y en la misma investigación se menciona que ocasionalmente es buena la relación que existe entre jefes y trabajadores con un 62.5% de aprobación. Se tiene también a Castillo (2019) con el tema “factores internos en el personal que influyen en la productividad en el área de operaciones de las instituciones financieras de Guayaquil” de la universidad de Guayaquil, halló que el clima laboral es

regular en la empresa con un 48% de los encuestados, el cual considera que es uno de los factores que más influye y perjudica en relación a la productividad laboral, también menciona que el ambiente que se vive y que impulsa la empresa para trabajar es tenso y dificulta el día a día, también esa misma investigación arroja un 33% donde el personal señala que el jefe inmediato es autoritario en sus decisiones.

Por lo cual en la presente investigación en la tabla 11 (P. 66) el 50% señala casi siempre tener buena relación entre mismos compañeros y 10% siempre. En la primera investigación los resultados que se hallaron es que tiene conformidad de igualdad la buena relación que existe entre compañeros de trabajo de la empresa y su nivel es alto, esto influye en que el clima laboral se mantenga o mejore, también en referencia a la relación de jefes y trabajadores indica que es ocasionalmente buena. Para Gonzáles (2013) con “factores del capital humano que influyen en la productividad de los asesores comerciales de Helm Bank en la oficina World Trade Center” menciona que el factor del clima laboral tiene un 63% de aceptación su relación con el jefe inmediato ya que consideran tener el apoyo constante para mejorar su desempeño, por lo cual en la presente investigación en la tabla 10 (P. 65) el 43% menciona que casi siempre la relación es buena entre los trabajadores y su jefe inmediato por lo que concuerda y también con la tercera investigación citada, ya que consideran que es positivo la relación entre ambos y eso ayuda a que lleguen a los objetivos establecidos por la empresa. Estos resultados tiene intervención con la segunda investigación mencionada, ya que también discrepa, por lo que 33% señalo que el jefe inmediato es autoritario en sus decisiones tomadas en relación al trabajo del día a día, programaciones entre otras decisiones mientras que en el trabajo presente se tiene en la tabla 9 (P. 64) el 50% que

mencionaron que ocasionalmente el supervisor o jefe inmediato es justo en sus decisiones tomados en cuanto a las coordinaciones laborales, el cual es un nivel medio y en comparación se define como resultados ligeramente bueno, la empresa tiene que mejorar por parte de la empresa, ya que entre los mismos compañeros y jefe inmediato se tiene la relación esperada y con respecto a las decisiones que toman los jefes se tienen que trabajar para que pueda tener un nivel alto o muy alto de aceptación porque esta dimensión influye mucho en incrementar la productividad laboral; siguiendo con la segunda investigación citada tiene similitud con respecto a los resultados de la dimensión de clima laboral ya que en la tabla 2 (P. 57) se considera un 26% donde los trabajadores señalan que ese factor es el primero más importante que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral, estos resultados mencionados tienen conflictos con lo antedicho por (FLORES ACARAPI & SALAZAR ARUQUIPA, 2019) con el tema de “la satisfacción laboral influye en la productividad” indican que el clima laboral en dos de sus plantas salió con un nivel bajo y sostienen que el motivo de ese resultado es la poca interacción del personal con sus jefes inmediatos, solo se obtuvo un 30% de aceptación.

**En consideración con la dimensión de la motivación**, se ha detectado diferencias en los resultados de la investigación de Gonzáles (2013) con “factores del capital humano que influyen en la productividad de los asesores comerciales de Helm Bank en la oficina World Trade Center” se halló que el ser humanos busca ser reconocido ocasionando evolución laboralmente, este factor de motivación se posiciono como el más importante con un 83% el cual difiere con los resultados de la presente

investigación en la tabla 2 (P. 57) se obtuvo un 24% ocupando el cuarto lugar de reconocimiento para los encuestados, el 50% de los encuestados menciona que la empresa no les ha dado la oportunidad de tener proyección en la institución. Se tiene a (FLORES ACARAPI & SALAZAR ARQUIPA, 2019) y mencionan que existe desmotivación por parte del personal con respecto a las oportunidades que brinda la empresa a sus trabajadores en cuanto al crecimiento laboral ya que solo un 25% señalo que casi siempre se da, por el cual discrepa con la presente investigación ya que en la tabla 6 (P. 61) ocasionalmente se tiene posibilidades de crecimiento en la empresa con un 37% el cual no es favorable ni tampoco desfavorable, se aprecia que la tendencia es a subir ya que las siguientes respuestas son alentadoras con un 23% que menciona casi siempre y el 13% siempre, esto es con respecto a la primera cita de investigación. La segunda cita de investigación también discrepa ya que su resultado es con dirección a la baja donde se consideran que ese sector motivacional no se está cumpliendo satisfactoriamente para todo el personal que se desempeña con proyección a un ascenso. También menciona que el 66.7% de los encuestados están casi siempre satisfechos con los incentivos y/o reconocimientos que tiene la empresa para ellos por su desempeño laboral, el cual en la tabla 3 (P. 58) refleja que un 37% de los encuestados ocasionalmente recibe incentivos y/o reconocimientos por su esfuerzo realizado, esto tiene una inclinación favorable ni desfavorable y los próximos resultados cercanos a ello es a la baja con un 27% que indicaron casi nunca, con estos resultados se determina que no existe coincidencia alguna, en cambio este resultado si concuerda con lo expresado por Castillo (2019) con el tema “análisis de los factores internos en el personal que influyen en la productividad en el área de operaciones de las

instituciones financieras de Guayaquil” donde el 35% de los encuestados menciona que ocasionalmente o casi nunca la empresa ha brindado incentivos por la buena gestión que realizaban en sus labores.

Se tiene a (OCHOA CALDERON, 2014) con el tema de “motivación y productividad laboral” en la universidad de Rafael Landívar, indica que el factor de motivación es altamente importante y fundamental llegando a un 75% como resultado de aceptación por parte de los encuestados mencionando que de esta forma la productividad laboral es de forma eficiente y eficaz. En relación a Salazar (2018) con el tema “factores que influyen en la productividad laboral de los docentes en la red 6 de San Juan de Lurigancho en el año 2018” menciona que para el factor de motivación se tiene un 55.1% del personal encuestado que percibe un nivel regular de aceptación para esa dimensión en relación al crecimiento de la productividad laboral. En atención a (Macedo, 2018) con el tema “motivación personal y la productividad en la empresa comercial Bionova S.A.C”, señala que el personal se encuentra siempre motivado contabilizando un 40% de aceptación por parte de los trabajadores, por el cual la empresa sabe el gran potencial que tienen cada uno de los trabajadores que no está dentro del 40% señalado y desean trabajar en ese 25% que señalo ocasionalmente motivado.

Para Cumplido (2018) indica que el factor motivacional predomina a los trabajadores con un 21.57% de aceptación frente a otros factores estudiados.

Con respecto a lo mencionado por (Rojas Torres & Velásquez Ramírez, 2018) con el tema “motivación laboral y productividad de los trabajadores del banco Falabella – Chimbote, 2018” indican que el factor motivacional alcanzo un 56.5% colocándolo en

un nivel medio frente a otros factores. Estos resultado en relación a la tercera, cuarta, quinta y séptima investigación citada en comparación con el presente trabajo de investigación discrepa, ya que en la tabla 2 (P. 57) obtuvo un 24% ocupando el cuarto lugar (4/4) de aceptación teniendo otras dimensiones más identificadas y determinantes que intervienen en el personal para el incremento de la productividad laboral, en relación a la sexta investigación citada es ligeramente similiar en cuanto grado de aceptación por parte del personal. Bajo esta misma ultima investigación citada, menciona también que el 69% de los trabajadores encuestados casi siempre alcanzan con facilidad las metas el cual sobrepasan ya que la empresa los mantienen informados de los objetivos a conseguir fruto de su trabajo, por el cual la presente investigación tiene concordancia con este último resultado ya que en la tabla 4 (P. 59) se visualiza que casi siempre con un 30% de afirmación, la empresa comunica a todos sus trabajadores las metas que se esperar lograr gracias a su trabajo, y eso hace que los colaboradores pongan todo el empeño posible para alcanza dichas metas.

**Referente a la dimensión de capacitación,** se han encontrado coincidencias con respecto a lo que menciona Rivilla y Tayupanda (2014) con el tema “análisis de 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” señala que las capacitaciones brindadas a sus trabajadores mejoran cada día la calidad de sus productos y por ende ocasionalmente desarrollen bien sus funciones, tienen un nivel de aceptación medio con un 42.85%, por el cual en la presente investigación refleja en la tabla 19 (P. 74) el 40% de los encuestados mencionó que en ocasiones las

capacitaciones que la empresa brinda impacta positivamente en el desarrollo de sus funciones y eso ayudo a incrementar sus conocimientos para que realicen un adecuado y eficiente trabajo y en cuanto a Mamani (2018) su tema de investigación “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” de la universidad nacional Micaela Bastidas de Apurimac indica que las capacitaciones brindadas por la empresa, en ocasiones enriquecen las habilidades de los trabajadores con un 32.5% obteniendo un nivel medio, el cual se encuentra coincidencias con los resultados obtenidos en el presente trabajo ya que en la tabla 20 (P. 75) se visualiza que el 43% de los encuestados en ocasiones sienten que las capacitaciones que reciben por parte de la empresa influye de forma categórica para el crecimiento de cualquier tipo de habilidades que posee el trabajador, ya sea en crecimiento o descubierto.

### **Implicancias:**

#### **Teórica**

El presente trabajo de investigación tiene la aspiración de asistir al personal de la empresa del rubro de servicios de administración de documentos con respecto a sus necesidades que va a ayudar a ejercer sus actividades y/o funciones dentro de la empresa, mejorar el desempeño laboral, ampliar sus habilidades y conocimientos y hacer que tanto la empresa como los trabajadores cuenten con el crecimiento deseado.

### **Metodológica**

Para la presente investigación se utilizó el instrumento como el cuestionario bajo la escala de Likert, según la necesidad se puede fijar de forma trimestral o semestral. Se aplicó herramientas de recolección de datos que fueron validadas por tres expertos especializados de la universidad privada del Norte.

### **Practica**

Los resultados que se hallaron tienen la posibilidad de ser empleados por la gerencia o área de recursos humanos de la empresa del rubro de servicios con la finalidad de apoyar en subsanar algunas falencias que perjudica la productividad laboral en relación al personal, aplicando puntos de mejora se obtendrá un personal comprometido y competitivo, se podrá realizar la encuesta de forma trimestral para así evidenciar la evolución obtenida.

### **Limitaciones**

Poca disponibilidad del personal de la empresa del rubro de servicios de administración de documentos ya que en su gran mayoría son nuevos en la empresa y sienten temor en ser sinceros en una encuesta relacionada a la empresa donde actualmente laboran.

## 2.9. Conclusiones

Con los resultados que se obtuvo en la presente investigación se identificó 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, entre los más resaltantes son la motivación, clima laboral, condiciones laborales y capacitación.

**Respecto a motivación** obtuvo el último y cuarto lugar en la escala de subvariables, alcanzando un acumulado de 24%, el cual se identificó que es el factor más bajo en cuanto al porcentaje alcanzado de los trabajadores encuestados, cabe mencionar que los resultados fueron ligeramente diferenciados uno del otro. Los encuestados mencionaron que existe una inclinación desfavorable en referencia a que la empresa cumpla en motivar al personal con respecto a los incentivos, a la comunicación de logro de metas, estabilidad y/o responsabilidad laboral. De acuerdo al objetivo general se identificó que la empresa debió trabajar más en elevar la puntuación y aceptación de los trabajadores con respecto a motivar a su personal ya que fue la dimensión menos representativa.

**Respecto a Clima laboral** obtuvo el primer lugar de la escala de subvariables, alcanzando un acumulado del 26%, el cual se identificó que es el factor con nivel más alto en cuanto al porcentaje alcanzado. Los encuestados mencionaron que se tiene una inclinación favorable en cuanto al clima laboral que se tiene en la empresa, de acuerdo al objetivo general de esta presente investigación se pudo identificar que el resultado fue de aprobación en cuanto al compañerismo, escucha activa por parte de sus superiores, solución oportuna de consultas y unión de grupo.

**Respecto a condiciones laborales** obtuvo un empate con la subvariable de capacitación alcanzando un acumulado de 25%, el cual se estableció que es uno de los factores de nivel medio ligeramente en cuanto al porcentaje alcanzado. De acuerdo al objetivo de la investigación se alcanzó identificar que los encuestados no tenían una conformidad plena, es decir no llega a ser favorable pero tampoco es desfavorable con las condiciones laborales que brinda la empresa a los trabajadores en relación al salario, lugar de trabajo, equipos, herramientas y materiales entregados y políticas de salud y seguridad de trabajo.

**Respecto a Capacitaciones** Obtuvo un empate con la subvariable de condiciones laborales alcanzando un acumulado de 25%, el cual se estableció que es uno de los factores de nivel medio ligeramente en cuanto al porcentaje alcanzado. Considerando el objetivo general de la presente investigación se pudo identificar que los encuestados no mantenían una conformidad total, es decir la inclinación no llega a ser favorable pero tampoco desfavorable con las capacitaciones que brinda la empresa a los trabajadores en referencia a expandir sus conocimientos y habilidades para mejorar su desempeño.

## **2.10. Recomendaciones**

Se sugiere a la empresa del rubro de servicios de administración de documentos brindar incentivos que motive al personal, no solo tiene que ser remunerativo sino también de reconocimiento ante los demás y si es monetario se debe incluir una escala de indicadores de productividad para proponer al trabajador y lo pueda ejecutar, brindar la

opción del día libre por onomásticos, realizar contratos por periodos de 6 meses para generar la estabilidad laboral.

Se recomienda a la empresa realizar reuniones semanales o quincenales con el personal involucrado a alcanzar objetivos, donde se pueda interactuar con todo el personal y jefes, se podrá realizar escucha activa y se podrá afianzar la comunicación que en muchas ocasiones falta en la empresa.

Se aconseja a la empresa en tener definidos sus bandas salariales para no generar pensamientos erróneos de preferencias ante los demás que perciben un salario mayor a él teniendo las mismas funciones, con eso también se evitará fuga de talentos. También se sugiere evaluar las áreas de trabajo si en caso están bien acondicionadas para alcanzar la productividad deseada.

También se recomienda que la empresa realice un plan anual de capacitaciones para todos los colaboradores, no solo a nivel de conocimientos sino también potenciar las habilidades blandas de cada colaborador.

Todas estas recomendaciones brindadas a la empresa surgen a raíz de los resultados que se tuvo en la presente investigación, y tiene que ser evaluada por la gerencia realizando un flujo de caja para saber el costo de dicha inversión. Por último se aconseja a los trabajadores que continúen trabajando con toda la disposición y entrega para realizar un correcto trabajo destacándose siempre como equipo y para la empresa con todas estas recomendaciones, se recomienda a la empresa enfocarse más en trabajar en las dimensión con menor puntuación de acuerdo a los resultados obtenidos en la Presente investigación, el cual fue la motivación para que cuándo se realice una nueva encuesta la gerencia pueda ver la evolución.

## 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.

**ANEXO N°. 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

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.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	SUBVARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>Problema General</b> ¿Cuáles son 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?	<b>Objetivo General</b> 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.		Motivación	. Incentivo y/o reconocimientos . Logro de metas . Estabilidad laboral . Responsabilidad . Política de incremento de sueldo	<b>Tipo de investigación</b>  El tipo de investigación es descriptiva.
<b>Preguntas específicas</b> a. ¿Cómo interviene la motivación en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa del rubro de servicios de administración de documentos en Lima?	<b>Objetivos específicos</b> a. Identificar la motivación como un factor que interviene 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.		Clima Laboral	. Solución de solicitudes y consultas . Decisiones justas . Excelente interacción entre el personal y jefaturas . Escucha activa . Unión de grupo	<b>Diseño de investigación</b> El diseño de la investigación escogida para la tesis es un enfoque experimental y de forma transversal.
b. ¿Cómo interviene el clima laboral en el personal para incrementar la Productividad laboral en una empresa del rubro de servicios de administración de documentos en Lima?	b. Identificar el clima laboral como un factor que interviene 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.	Productividad Laboral	Condiciones laborales	. Política de seguridad y salud . Lugar seguro para trabajar . Sueldos atractivos y justos . Equipos y materiales de trabajo apropiados	<b>Población</b> Conformada por un total de 32 trabajadores.
c. ¿Cómo interviene las condiciones laborales en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa del rubro de servicios de administración de documentos en Lima?	c. Identificar las condiciones laborales como un factor que interviene 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.				<b>Muestra</b> La muestra es representativa y esta conformada por 30 trabajadores, esto fue establecido con la formula correspondiente de población.
d. ¿Cómo interviene las capacitaciones en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa del rubro de servicios de administración de documentos en Lima?	d. Identificar las capacitaciones como un factor que interviene 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.		Capacitación	. Competencia del personal . Conocimientos del personal . Habilidades del personal	<b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumentos</b> Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

## Anexo N°. 2 – Cuestionario

### CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario tiene por objetivo identificar los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa de administración de documentos. Favor de responder con mayor sinceridad cada una de las preguntas ya que su participación es fundamental y será de forma anónima.

Indicador	N°	ÍTEMS	1 Nunca	2 Casi nunca	3 Ocasionalmente	4 Casi siempre	5 Siempre
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN</b>							
I1	1	¿Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos a lo largo de su permanencia en la empresa?					
I2	2	¿Le comunican a usted las metas que se espera lograr de su trabajo en la empresa?					
I3	3	¿Considera usted que existe estabilidad laboral en la empresa donde trabaja?					
I4	4	¿Considera usted que trabajando de forma responsable tendrá posibilidades de tener crecimiento en la empresa?					
I5	5	¿Ha recibido usted algún incremento de sueldo desde su permanencia en la empresa?					
<b>DIMENSIÓN: CLIMA LABORAL</b>							
I1	6	¿Considera usted que la empresa resuelve de forma rápida y amable sus solicitudes y/o consultas?					
I2	7	¿Considera usted que su supervisor o jefe inmediato es justo en sus decisiones?					
I3	8	¿Considera usted buena la relación que existe entre usted y su jefe inmediato de la empresa?					
I3	9	¿Considera buena la relación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo de la empresa?					
I4	10	¿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?					
I5	11	¿Considera usted que la empresa impulsa el compañerismo y unión entre los trabajadores de la empresa?					
<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES</b>							
I1	12	¿Considera usted que la empresa donde trabaja tiene desarrollado adecuadamente sus políticas de seguridad y salud en el trabajo?					
I2	13	¿Considera usted que la ubicación de la empresa donde labora es segura para salvaguardar su salud y vida?					
I3	14	¿Está usted satisfecho con el salario que percibe en relación a su trabajo y esfuerzo que realiza en la empresa?					
I4	15	¿Considera usted que la distribución de equipos y recursos materiales que la empresa le ofrece es la más apropiada para desarrollar sus funciones?					
<b>DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN</b>							
I1	16	¿Considera usted que las capacitaciones recibidas por su empresa han servido para elevar sus competencias?					
I2	17	¿Considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa impactó positivamente en incrementar sus conocimientos para desarrollar sus funciones?					
I3	18	¿Considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa influyó para el crecimiento de sus habilidades?					

### Anexo N° 3 – Encuesta virtual

Sección 1 de 5

## Encuesta de factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral

El siguiente cuestionario tiene por objetivo identificar los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa de administración de documentos. Favor de responder con mayor sinceridad cada una de las preguntas ya que su participación es fundamental y será de forma anónima.

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScU-7ExAhDMylY2qGhI5JQkeKzfVrLSMb21Y5odM5vQsh277w/viewform?vc=0&c=0&w=1&fir=0

Outlook.com - Correo... Gmail: Correo electr... Correo: Jacqueline J... Mi Mundo UPN Outlook.com - Correo... Módulo de citas M... DEC 5 Mi Sentinel

## Encuesta de factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral

El siguiente cuestionario tiene por objetivo identificar los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa de administración de documentos. Favor de responder con mayor sinceridad cada una de las preguntas ya que su participación es fundamental y será de forma anónima.

[jvilelataza@gmail.com](mailto:jvilelataza@gmail.com) (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)

[Siguiente](#)  [Página 1 de 5](#) [Borrar formulario](#)

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Google Forms

Te he invitado a que rellenes un formulario:

### Encuesta de factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral

El siguiente cuestionario tiene por objetivo identificar los factores que intervienen en el personal para incrementar la productividad laboral en una empresa de administración de documentos. Favor de responder con mayor sinceridad cada una de las preguntas ya que su participación es fundamental y será de forma anónima.

[RELLENAR FORMULARIO](#)

### Anexo N° 4 – Validación de expertos

#### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MENDIOLAZA CASTILLO GIOVANNA

TÍTULO DE GRADO

PhD ( ) Doctor ( ) Magister (X) Licenciado ( ) Otros, Especifique.....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA: 17/11/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: 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”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que usted considere conveniente. Asimismo le exhortamos en la corrección de los ítems, indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumentos	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					15	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		15				

Sugerencias: Se puede aplicar sin modificaciones



\_\_\_\_\_  
GIOVANNA MENDIOLAZA CASTILLO

### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: PAZ CAMPAÑA AUGUSTO EDWARD

**TÍTULO DE GRADO**

PhD ( ) Doctor ( ) Magister (X) Licenciado ( ) Otros, Especifique : Ing Industrial

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA: 21 DE NOVIEMBRE DEL 2,021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: 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"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que usted considere conveniente. Asimismo le exhortamos en la corrección de los ítems, indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumentos	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Muy Buena
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	4
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		16				

Sugerencias: Es aplicable



Mgtr. Augusto Paz Campaña

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** ROSSMERY ALBARRAN TAYPE

**TÍTULO DE GRADO**

PhD ( ) Doctor ( ) Magíster (X) Licenciado () Otros, Especifique.....

**UNIVERSIDAD QUE LABORA:** UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

**FECHA:** 16/11/2021

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** 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"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando en la casilla que usted considere conveniente. Asimismo le exhortamos en la corrección de los ítems, indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumentos	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		0	1	2	3	4
1. CALIDAD	Están formados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresadas en conductas, observables y medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA Y SUFICIENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados. Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		20				

Sugerencias: Ninguna.



ROSSMERY ALBARRAN TAYPE