

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**DESEMPEÑO LABORAL Y LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS  
COLABORADORES DE JUAN GALINDO SLU  
SUCURSAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE  
SAN MARTÍN DE PORRES, 2017**

**PRESENTADO POR:**

**Lic. ANA MILAGROS SERPA SOLANO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN TRABAJO  
SOCIAL, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**ASESOR:**

**Dra. ELVIA MERCEDES AGURTO TÁVARA**

**HUACHO - 2019**

**DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS  
COLABORADORES DE JUAN GALINDO SLU SUCURSAL DEL  
PERÚ DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2017**

**Lic. ANA MILAGROS SERPA SOLANO**



**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dra. ELVIA MERCEDES AGURTO TÁVARA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRO EN TRABAJO SOCIAL, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RECURSOS**

**HUMANOS**

**HUACHO**

**2019**



## DEDICATORIA

A mis padres Justina y Felipe, quienes son mi motor y motivo para la realización de esta investigación.

*Ana Milagros Serpa Solano*

## AGRADECIMIENTO

A ti mi Dios el ser más maravilloso de este mundo, quien me brinda muchas oportunidades en la vida y a la vez estas cuidándome y mostrándome el camino que debo seguir.

A todos los integrantes de mi familia, quienes me dan su apoyo, las fuerzas y alientan para seguir adelante en cada objetivo que debo cumplir en la vida.

A la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, quien fue mi alma mater y quien me dio la oportunidad de formarme como profesional.

A todos los docentes que dictaron las clases de maestría, gracias a ellos adquirí nuevos conocimientos los cuales poco a poco perfeccionare en el campo laboral para poder llegar a ser una profesional de éxito.

A la empresa JUAN GALINDO SLU sucursal del Perú, por el interés y la oportunidad de contribuir en el crecimiento de la empresa y lograr llevara cabo esta investigación en sus instalaciones.

*Ana Milagros Serpa Solano*

## ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.2 Investigaciones nacionales	10
2.1.3 Investigación local	12
2.2 Bases teóricas	14
2.3 Definición de términos básicos	19
2.4 Hipótesis de investigación	21
2.4.1 Hipótesis general	21
2.4.2 Hipótesis específicas	21

2.5 Operacionalización de las variables	22
Variable 1 : Desempeño Laboral	22
CAPÍTULO III	24
METODOLOGÍA	24
3.1 Diseño metodológico	24
3.2 Población y muestra	25
3.2.1 Población	25
3.2.2 Muestra	25
3.3 Técnicas de recolección de datos	25
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	28
CAPÍTULO IV	29
RESULTADOS	29
4.1 Análisis de resultados	29
4.2 Contrastación de hipótesis	37
CAPÍTULO V	44
DISCUSIÓN	44
5.1 Discusión de resultados	44
CAPÍTULO VI	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
6.1 Conclusiones	46
6.2 Recomendaciones	48
REFERENCIAS	49
7.1 Fuentes documentales	49
7.2 Fuentes bibliográficas	51
7.4 Fuentes electrónicas	51

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles alcanzados en el Desempeño Laboral .....	29
Tabla 2. Niveles alcanzados en la dimensión habilidad del desempeño laboral .....	30
Tabla 3. Niveles alcanzados en la dimensión conocimiento del desempeño laboral .....	30
Tabla 4. Niveles alcanzados en la dimensión personalidad del desempeño laboral.....	31
Tabla 5. Niveles alcanzados en la dimensión expectativas del desempeño laboral. ....	32
Tabla 6. Niveles alcanzados en la Productividad .....	33
Tabla 7. Niveles alcanzados en la dimensión eficiencia en la productividad.....	34
Tabla 8. Niveles alcanzados en la dimensión eficacia en la productividad.....	35
Tabla 9. Niveles alcanzados en la dimensión adaptabilidad en la productividad.....	36
Tabla 10. Correlación entre las variables desempeño laboral y productividad. ....	39
Tabla 11. Correlación entre la habilidad y la productividad. ....	40
Tabla 12. Correlación entre el conocimiento y la productividad. ....	41
Tabla 13. Correlación entre la personalidad y la productividad.....	42
Tabla 14. Correlación entre las expectativas y la productividad. ....	43

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles alcanzados en desempeño laboral .....	29
Figura 2. Niveles alcanzados en la dimensión habilidad del desempeño laboral .....	30
Figura 3. Niveles alcanzados en la dimensión conocimiento del desempeño laboral .....	31
Figura 4. Niveles alcanzados en la dimensión personalidad del desempeño laboral. ....	32
Figura 5. Niveles alcanzados en la dimensión expectativas del desempeño laboral.....	33
Figura 6. Niveles alcanzados en la Productividad .....	34
Figura 7. Niveles alcanzados en la dimensión eficiencia en la productividad .....	35
Figura 8. Niveles alcanzados en la dimensión eficacia en la productividad .....	36
Figura 9. Niveles alcanzados en la dimensión adaptabilidad en la productividad .....	37

## RESUMEN

En la investigación denominada “Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017”. El objetivo general es identificar la relación existente entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

La metodología que se trabajó con el tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, nivel de investigación relacional, el enfoque fue cuantitativo y la población fue de 50 colaboradores siendo la muestra censal donde se hallaron los resultados. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron encuestas validadas y la observación; las que se han procesado y permitió tener los resultados

En Conclusión existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, debido a que la correlación de Spearman arrojó un valor de 0,949 representando una correlación positiva muy alta.

En cuanto al desempeño laboral, el 84,0% de ellos alcanzaron un nivel de desempeño laboral medio; mientras un 10,0% alcanzaron un nivel de desempeño laboral bajo y un 6,0 % un nivel de desempeño laboral alto. Con respecto a la productividad el 76,0% de ellos alcanzaron un nivel de productividad bajo; mientras un 24,0% alcanzaron un nivel de productividad medio.

Palabras clave: Desempeño laboral, productividad, habilidad, conocimiento, personalidad y expectativas.

## ABSTRACT

In the research called "Labor performance and productivity of the collaborators of Juan Galindo SLU branch of Peru in the district of San Martín de Porres, 2017". The general objective is to identify the relationship between job performance and productivity of the employees of Juan Galindo SLU Branch of Peru of the District of San Martín de Porres, 2017.

The methodology used with the type of research was basic, non-experimental design, level of relational research, the approach was quantitative and the population was 50 collaborators, with the census sample where the results were found. The data collection techniques used were validated surveys and observation; those that have been processed and allowed to have the results

In Conclusion there is a significant relationship between job performance and productivity of the collaborators of Juan Galindo SLU Peru Branch of the District of San Martín de Porres, 2017, because the Spearman correlation showed a value of 0.949 representing a very high positive correlation.

In terms of job performance, 84.0% of them reached an average level of job performance; while 10.0% achieved a low level of job performance and 6.0% a high level of job performance. Regarding productivity, 76.0% of them reached a low level of productivity; while 24.0% reached a level of average productivity

**Keywords:** Work performance, productivity, ability, knowledge, personality and expectations.

## INTRODUCCIÓN

La investigación denominada desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017 tuvo como objetivo general identificar la relación existente entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

La investigación se efectuó en la empresa Juan Galindo SLU sucursal del Perú, la cual es una entidad privada dedicada a prestar servicios de instalación y mantenimiento de energías eléctricas, una de las grandes y principales problemáticas encontradas es la relación entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores, por tal motivo fue gran importancia realizar un estudio a la problemática puesto que así se elevaría la productividad total de la empresa.

En la actualidad una de las actuaciones más importantes de las empresas es que buscan profesionales que cuenten con un requerimiento de cualidades, competencias laborales y no solamente el conocimiento teórico, por ello es muy importante y fundamental evaluar el mejoramiento continuo del desempeño laboral y la productividad que brindan hacia la empresa.

El contenido del estudio está distribuido y estructurado en seis capítulos, según lo estipula la escuela de Posgrado de la universidad, lo cual se menciona a continuación:

El primer capítulo recoge toda la información de la problemática de la empresa, siendo los puntos principales el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores, se plantea la problemática, formulación del problema y objetivos tanto general y específicas, así también se consigna la justificación y delimitación del estudio.

En el segundo capítulo se describe los antecedentes de la problemática en niveles internacionales, nacionales y local, donde por medio de la síntesis de estudios e investigaciones realizadas por otros autores, bases teóricas, definición de términos y las hipótesis tanto general y específicas.

El tercer capítulo se recogió la metodología de la investigación, el cual contiene el, tipo, nivel, diseño y el enfoque, seguidamente se consigna la muestra y las técnicas utilizadas para el procesamiento de la información e instrumentos.

En el capítulo cuatro, se expone todo lo referido a los resultados evidenciados tras la empleabilidad de los instrumentos de recolección, tabulación e información, con sus respectivos cuadros y gráficos descritos y analizados.

En el capítulo cinco se encuentra la discusión de los resultados, en la que se analizaron e interpretaron los resultados del estudio y se contrastan con otros estudios e investigaciones.

En el capítulo seis se encuentran las conclusiones, terminado de analizar e interpretar los resultados, seguidamente se consigna las recomendaciones elaboradas en base a los resultados evidenciados y finalmente las fuentes bibliográficas, referencias electrónicas, referencias hemerográficas que se emplearon para dar el sustento teórico y contrastarla con el estudio.

Finalmente se concluyó con los anexos de la investigación, la matriz de consistencia y los instrumentos empleados en el estudio para la toma de datos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

En el contexto actual las empresas poseen como propósito ser exitosa y competitiva; para lograr ello son los colaboradores los encargados de llevar a la organización al éxito con los logros deseados, así mismo, es importante y esencial seleccionar estrategias o tácticas que les generen un desempeño laboral favorable teniendo en cuenta las habilidades, conocimientos, personalidad y expectativas que cada miembro de la organización tiene para el desarrollo laboral y personal.

En relación a la problemática sobre el desempeño laboral a nivel internacional se han venido dando investigaciones. Al respecto Robbins y Judge (2013), menciona como la manera en que los trabajadores desempeñan sus tareas, incorporado en una descripción de puestos de ocupación. La anterior definición da a entender que todo colaborador tiene que otorgar competencias y habilidad para efectuar las funciones, deberes u obligaciones de forma que desempeñe con responsabilidad sus acciones requeridas por la zona de trabajo. Por tal motivo, dentro del desempeño laboral se demanda y precisa de tener habilidades, conocimientos, personalidad, experiencias y expectativas que contribuyan a los resultados esperados por la empresa.

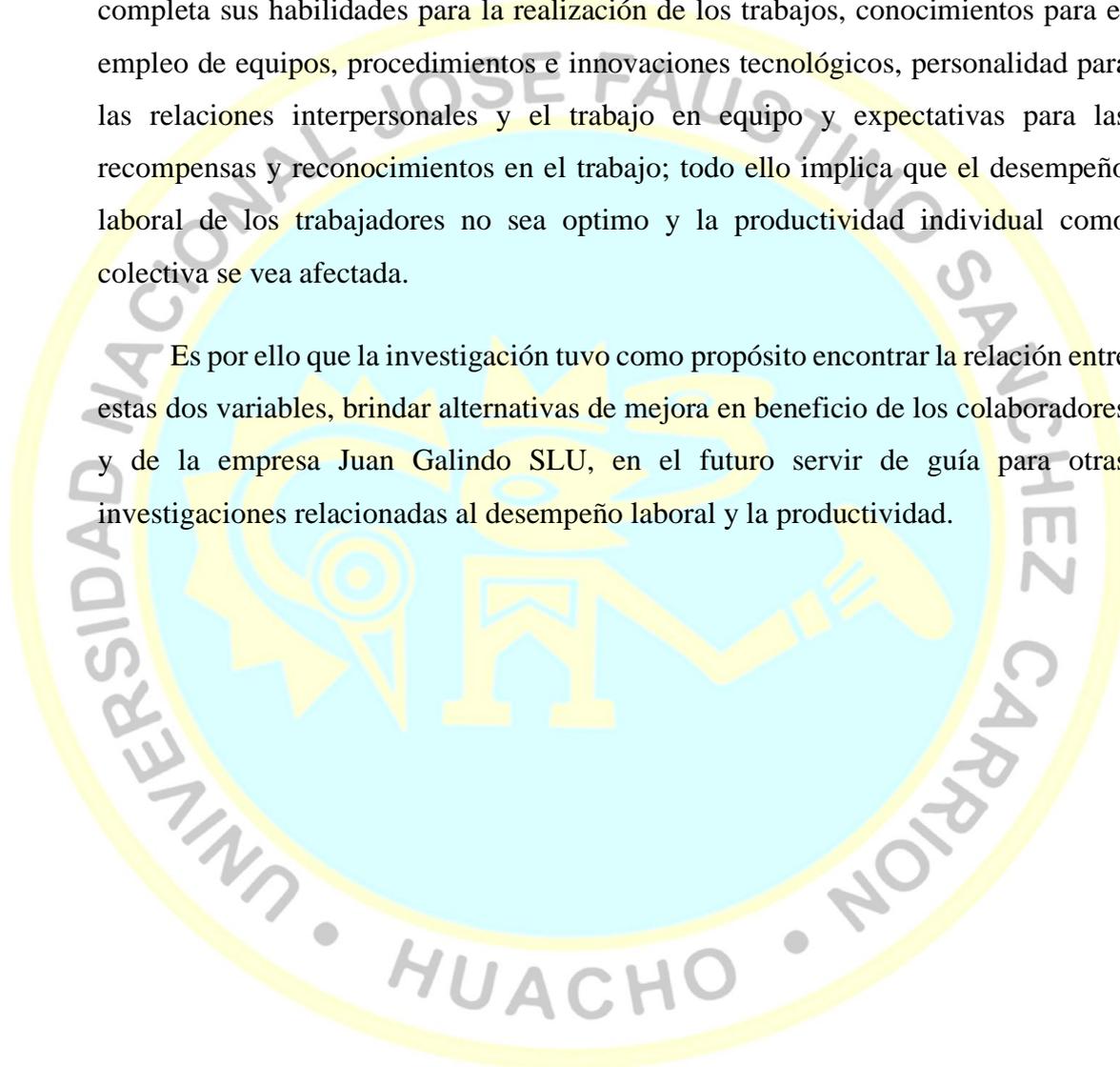
En relación a la productividad Nuñez (2007), mencionó que el individuo, sitúa las materias primas y los procesos directamente dando lugar al trabajo; el sueldo valoriza el esfuerzo empleado por el empleador y la empresa en relación con la productividad, manifestando así las dimensiones medibles y evaluables para la productividad en su realización del trabajo dentro de una empresa como son la relevancia, eficiencia, eficacia. Por todo lo anteriormente mencionado por el autor, los trabajadores serán medidos y evaluados en productividad por medio del alcance que brinden a través de la relevancia de su productividad, eficiencia y eficacia que disponen en el trabajo; el resultado de ello será medido en reconocimiento o sanciones conforme a la reglamentación interna de la empresa.

A nivel local, la empresa Juan Galindo SLU tiene como objetivo el desarrollo de actividades de todo tipo de instalaciones, montajes eléctricos, radioelectrónicos y

afines, en la actualidad la mencionada empresa cuenta con una población de 50 colaboradores con el propósito de mejorar y progresar el servicio que se proporciona y ofrece la empresa ENEL, y otras empresas del rubro.

En el tiempo laborando como parte del equipo de recursos humanos he podido observar las deficiencias en el desempeño laboral y productividad de los colaboradores, se puede asumir que esto es debido a que no muestran de manera completa sus habilidades para la realización de los trabajos, conocimientos para el empleo de equipos, procedimientos e innovaciones tecnológicos, personalidad para las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo y expectativas para las recompensas y reconocimientos en el trabajo; todo ello implica que el desempeño laboral de los trabajadores no sea óptimo y la productividad individual como colectiva se vea afectada.

Es por ello que la investigación tuvo como propósito encontrar la relación entre estas dos variables, brindar alternativas de mejora en beneficio de los colaboradores y de la empresa Juan Galindo SLU, en el futuro servir de guía para otras investigaciones relacionadas al desempeño laboral y la productividad.



## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017?

### 1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación existente entre la habilidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017?

¿Cuál es la relación existente entre el conocimiento y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017?

¿Cuál es la relación existente entre la personalidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017?

¿Cuál es la relación existente entre las expectativas y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Identificar la relación existente entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación existente entre la habilidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Determinar la relación existente entre el conocimiento y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Determinar la relación existente entre la personalidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Determinar la relación existente entre las expectativas y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

## 1.4 Justificación de la investigación

**Teórico:** Se puede afirmar que la investigación es relevante porque con los resultados obtenidos se llevara a la reflexión y debate de la problemática vivida y evidenciada para así posteriormente contribuir al estudio y fomentar en el futuro se sigan realizando investigaciones parecidas o similares.

**Práctico:** Según Méndez (2012), la justificación práctica se realiza puesto que se efectuó para ayudar a solucionar una dificultad o, por lo menos plantea y ofrece estrategias adecuadas que al ejecutarse mejorara y cooperara a solucionarlo.

Al concluir la presente investigación se obtuvo una herramienta que permitió medir y evaluar el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores, se propusieron recomendaciones para la mejora de la problemática.

**Metodológico:** La investigación se ajustó de manera metodológica porque se llevó a cabo de una manera secuencial, con tiempos establecidos utilizando instrumentos validados.

Según Méndez (2012), sostiene que la justificación metodológica de la investigación se presenta cuando el proyecto o estudio que se va a desarrollar plantea un nuevo método o una nueva estrategia, táctica para ocasionar conocimiento válido y confiable.

## 1.5 Delimitaciones del estudio

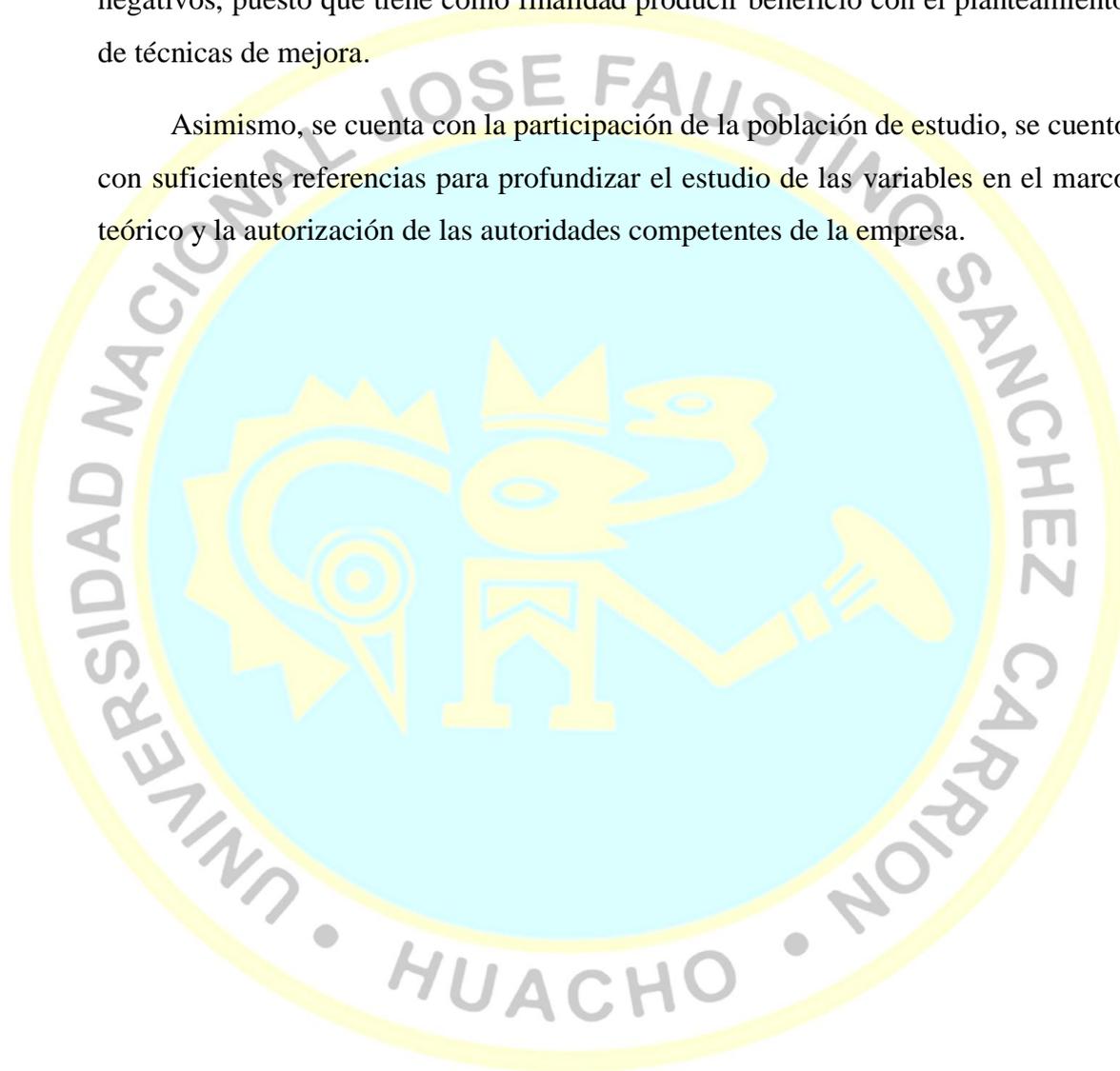
La presente investigación se delimito en cuanto al tema de investigación, pues abordo el desempeño laboral y la productividad en la empresa Juan Galindo SLU ubicado en el distrito de San Martín de Porres perteneciente a la provincia de Lima. Para medir las variables se hizo uso de cuestionarios validados y trabajados anteriormente en otras investigaciones. La investigación está enfocada en la población de los colaboradores de la empresa Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres.

## 1.6 Viabilidad del estudio

El presente estudio fue viable porque se dispuso de los recursos económicos necesarios para desarrollarlo de parte del investigador quien financio los gastos del proyecto.

Con el desarrollo del estudio no se producirá o causara consecuencias y efectos negativos, puesto que tiene como finalidad producir beneficio con el planteamiento de técnicas de mejora.

Asimismo, se cuenta con la participación de la población de estudio, se cuenta con suficientes referencias para profundizar el estudio de las variables en el marco teórico y la autorización de las autoridades competentes de la empresa.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

Explorando archivos a nivel internacional y nacional, se puede comprobar la existencia de algunas tesis de grado, con características parecidas a la investigación realizada, como se muestra:

##### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Rifo (2017), realizó una investigación denominada “*Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas en el periodo 2017*”, tesis desarrollada en la Universidad de Concepción. La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas, la base de datos empleada para examinar los efectos de la formación en la productividad de las empresas chilenas, fue la Cuarta Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE4), publicado en 2017 por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y el Departamento de Investigación y Desarrollo del INE el encargado de efectuar esta actuación, la muestra del estudio se compone en los 13 sectores que comprende la Cuarta Encuesta Longitudinal de Empresas, siendo un total de 8.084 empresas 1.337 empresas capacitan. La presente investigación concluyo en que la capacitación no tendría una consecuencia significativa con respecto a la productividad laboral de las empresas, por ello representaría una discordancia con gran parte de la literatura investigada con antelación, donde se aguardaba que la capacitación posea un resultado efectivo y significativa en la productividad.

Zans (2016), realizó una investigación denominada “*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, 2016*”, tesis desarrollada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. La presente investigación presento como objetivo analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua. Su

metodología es no experimental cuantitativo, para escoger la muestra de 59 personas se empleó el procedimiento por conveniencia, que se hallan adentro de los tipos de muestreo no probabilístico. La presente investigación concluyo en que el clima organizacional actual en la FAREM, es de optimismo en superior medida, por esta razón se considera entre medianamente favorable y desfavorable, siendo el liderazgo ejecutado poco participativo, sin disposición en conservar un buen clima organizacional. Asimismo, se distingue que el desempeño laboral que se efectúa en la facultad, es bajo, no obstante las tareas se hacen y se efectúan en el tiempo debido y preciso, donde la toma de decisiones, se lleva a efecto en gran medida de modo personal, carece de un proyecto de capacitación. Finalmente, los trabajadores docentes y administrativos reflexionan que el mejoramiento del Clima Organizacional contribuiría de forma positiva en el desempeño laboral, y relaciones interpersonales, les producen hallarse bien en el trabajo, por esta razón consideran que se debe desarrollar.

Castro (2016), hizo una investigación denominada “*El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas*”, estudio realizado en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y desempeño de trabajadores de PYMES potosinas para comprender el impacto que presenta los valores en los trabajadores y facultar que las empresas puedan comprender la conducta humana. La metodología empleada en este estudio fue de tipo cuantitativo. En esta investigación participaron 100 trabajadores de Pymes Potosinas. Teniendo como resultados que indicaron que corroboran las hipótesis propuestas en el estudio, respecto a la relación entre los valores hacia el trabajo, la motivación laboral y el desempeño adaptativo. Conforme a los resultados, los trabajadores presentan los valores más presentes en lo relativo a apertura al cambio y auto-trascender.

Sum (2015), realizo una investigación denominada “*Motivación y desempeño laboral*”, estudio realizado en la Universidad Rafael Landívar. La presente investigación presento como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación se desempeñó bajo un tipo descriptivo, para la

metodología estadística se empleó la fiabilidad. La muestra fue de 34 empleados del personal de la empresa. La Escala de Motivaciones Psicosociales, empleada a los trabajadores para evaluar su nivel, valora distintos elementos, tales como, la aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, adquirieron distintas puntuaciones principalmente altas de manera que se cogieron dos puntos a considerar, de los cuales fue incentivo y satisfacción. En cuanto al desempeño laboral de los colaboradores se permitió examinar por medio de la escala de Likert, que se les empleo a los trabajadores, los resultados obtenidos de cada ítem evidenciaron la mayoría favorable para el estudio. Los resultados obtenidos en el estudio se presentan dentro de la significación y su fiabilidad.

Coello (2014), realizo una investigación titulada “*Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*”, estudio desarrollado en la Universidad de Guayaquil. La presente investigación presento como objetivo identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento. El tipo de investigación es descriptiva y explicativa cuantitativa. Queda en evidencia con esta investigación que las condiciones extrínsecas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, consiguiendo un alto nivel de satisfacción y descartando por ello que este influya de manera directa en el bajo desempeño del grupo de asesores. Por lo tanto se manifiesta que las condiciones externo son muy satisfactorias y gratas, revelando un entorno armonioso y positivo para la satisfacción y comodidad de aquellos que constituyen el grupo Inbound Pymes. Por otra parte, se manifiesta que hay altos niveles de insatisfacción en sus condiciones intrínsecas como: el salario que reciben, la estimación de su trabajo, su colaboración activa en el grupo, así también en la empresa, y las comunicaciones interpersonales. En el grupo focal se tuvo en consideración el motivo de las capacitaciones, pre turno y retroalimentaciones en el grupo de asesores e igualmente se logró presentar que existen algunos defectos en la manera en el cual se comunican y la organización que “sus líderes” o supervisores cuentan con la oportunidad de hacerlo.

## 2.1.2 Investigaciones nacionales

Bobadilla (2017), realizó una investigación titulada “*Clima Organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*”, tesis desarrollada en la Universidad Nacional del Centro del Perú. La presente estudio presento como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores de Huancayo. La investigación se desarrolló bajo un tipo de investigación aplicada y un diseño descriptivo correlacional, la población fue de 104 docentes de los institutos superiores tecnológicos de Santiago Antúnez de Mayolo, Franklin Roosevelt, San Pedro y Eugenio Paccelly; la recolección de información se realizó mediante la encuesta y el instrumento ejecutado fue el cuestionario, en cuanto al análisis de los resultados se confirmó que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en institutos de Huancayo. Esta relación se definió con la prueba estadística Chi cuadrada, por medio de la prueba de hipótesis. Se comprueba la existencia de la relación entre las variables, ya que los resultados manifiesta un Chi Cuadrada (0.8199) superior que la Chi teórica (0.711), con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$  y  $gl=4$ , lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Orozco (2016), realizó una investigación denominada “*Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la Empresa Confecciones Deportivas Todo Sport Chiclayo – 2015*”. La presente investigación presento como objetivo elaborar un plan de mejora en el área de producción, para aumentar la productividad de la empresa Confecciones Deportivas Todo Sport. Por medio de la utilización de la técnica de encuesta, entrevista y la observación, se diagnosticó que los fundamentales dificultades que afecten a la producción y al rendimiento, productividad de la empresa son la falta de compromiso y el trabajo en equipo de los colaboradores, la falta del personal, incumplimiento de encargos, actuaciones innecesarias, desorganización y escasez de sostenimiento y de pulcritud. Así mismo, se estableció que el factor de principal incidente en la producción es el recurso humano, por causa de la falta de capacitación hacia el personal como al cuidado en el cumplimiento de sus funciones lo que no admite un trabajo en equipo. Se diseñó y se planteó un proyecto de mejora y progreso en la empresa “Confecciones Deportivas

Todo Sport” situado en las Herramientas de Lean Manufacturing: El VSM y las 5S y al estudio de tiempos. Con la implantación de un plan de mejora y progreso que permitirá que la productividad parcial de la mano de obra se incrementa con una proximidad de un 6% en promedio y la productividad global en el área de producción con el 15% aproximadamente.

Quispe (2015), realizó una investigación titulada “*Clima Organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*”, tesis desarrollada en la Universidad Nacional José María Arguedas. Su objetivo de investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. La investigación se efectuó bajo un diseño de tipo no experimental, transeccional correlacional, la muestra fue de 64 personas entre gerentes, subgerentes, jefes de oficina, asistentes y otros colaboradores; la recolección de datos se hizo por medio de la encuesta; el instrumento aplicado fue una elaboración propia del autor. Para el análisis de los resultados se empleó la estadística descriptiva. Los resultados fueron: Con relación al objetivo general, la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde evidenciamos que existe una relación directa positiva moderada. Además, la significatividad, es alta ya que la evidencia estadística manifestó que los resultados presentar un menor a 0.01. Por lo tanto no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, puesto que la  $p$ -valor  $< 0.05$ .

Gutiérrez y Huaman (2014), realizó una investigación denominada “*Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno Oeshle – Huancayo*”, tesis desarrollada en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Su objetivo de investigación fue diagnosticar y determinar la influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera UNO OECHSLE. La investigación se desarrolló bajo un método analítico que se empleó para ejecutar la operacionalización de las variables de tal forma que fue preciso elaborar el cuestionario de la motivación laboral, para diagnosticar la circunstancia, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, investigación de tipo aplicada y diseño no experimental, la población está conformada por los empleados de la financiera UNO OECHSLE – Huancayo se consideró 28 empleados. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que la motivación laboral es parte clave y primordial para el desenvolvimiento laboral de

los empleados, puesto que la posición de la motivación laboral en la Financiera Uno Oechsle no es el adecuado, se debe tener en consideración que se puede motivar a los empleados no solamente con los recursos financieros, sino de la misma manera con los recursos no financieros. Los empleados no cumplen con la productividad que la financiera Uno Oechsle les demanda, esto a causa de que no se presentan motivados laboralmente, de tal forma que se visibiliza en las evaluaciones mensuales de la productividad.

Benítez (2012), hizo una investigación denominada “*Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C*”, tesis desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo. Su objetivo de investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la Empresa Consorcio La Arena S.A.C en la Región La Libertad. La investigación se desarrolló bajo un diseño de tipo descriptiva correlacional, la muestra fue de 55 personas entre directivos, administrativos y trabajadores; la recolección de datos se realizó mediante varias técnicas como el análisis documental, entrevista, encuesta, observación directa y la navegación por internet y los instrumentos tales como fichas, guía de entrevista, cuestionario, guía de observación y motores de búsqueda. De acuerdo a los resultados evidenciaron que acorde al clima organizacional se demostró una calificación de 160.5 puntos, en relación al desempeño se obtuvo 65.3 puntos, ambos valores evidenciaron niveles medios en su escala y también se tuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.8706 lo cual alude que existe una influencia directa del clima organizacional en el nivel de desempeño de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C.

### **2.1.3 Investigación local**

León (2017), realizó una investigación denominada “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017”, tesis desarrollada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. La investigación presentó como objetivo determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay - Huari, año 2017, la población de estudio fueron 44 trabajadores, profesionales, técnicos y auxiliares, se empleó el instrumento de medición de

actitudes de escala de Likert. Considera como dimensiones: Intensidad, dirección, persistencia. La confiabilidad de los instrumentos de medición fue validada a través del coeficiente alfa de Cronbach, los resultados obtenidos demuestran según la significancia asintótica (bilateral) de 0.000, donde es menor que 0.05, aceptando la hipótesis alterna, donde la motivación incide significativamente en el desempeño laboral, con una correlación positiva considerable de 79.5%, entre motivación y desempeño laboral.



## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1. Variable 1 : Desempeño Laboral

#### Definición de desempeño

Según Pérez (2019), sostiene que el desempeño es aquel acto y la consecuencia de desempeñar: ejecutar una obligación, desempeñar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción además puede vincularse o relacionarse a la representación de un papel. La idea de desempeño suele aplicarse respecto al rendimiento de un individuo en su ambiente laboral o académico. Se refiere al nivel que logro conseguir y obtener, por medio de la destreza, habilidad y a su esfuerzo.

#### Definiciones de desempeño laboral

Según Palaci (2004), sostienen que: “El desempeño laboral es el valor que se aspira aportar a la organización de los diferentes sucesos conductuales que una persona realiza durante un periodo de tiempo”. Tales conductas, de uno o diversos sujeto(s) en distintos momentos temporales simultáneamente, favorecerá a la eficiencia de la organización.

Robbins (2004), sostiene que el desempeño laboral se presencia al determinar, como uno de los fundamentos primordiales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, de modo que activa la conducta y el mejoramiento del desempeño, puesto que ayuda al individuo a focalizar sus esfuerzos hacia metas o propósitos complicados, que cuando sus metas eran fáciles.

#### La evaluación del desempeño

Según Mazariegos (2019), la evaluación y valoración del desempeño de los trabajadores se ha transformado en una presencia clave y primordial para las empresas en la actualidad, no obstante si miramos anteriormente, podremos percibir que la empresa ha venido desarrollándose con el suceder del tiempo, observamos cómo los métodos de evaluación y medición igualmente se ha venido convirtiendo con el transcurso de la historia. A mediados del siglo XIX en el pleno boom de la

Revolución Industrial, los empresarios del momento lograban medir y cuantificar con un procedimiento muy sencillo el rendimiento de las maquinarias que se empleaban, es decir, cuántas unidades eran capaces y competentes de elaborar o producir al día mediante de la tecnología de la época. A pesar de ello, en el momento de realizar la medición de la productividad de sus empleados no tenían a su disposición elementos o componentes que les accedieran a estimar y medir su desempeño, en el siglo XX los métodos de evaluación utilizados fueron cada vez más avanzados. Las empresas empezaron a evaluar sus habilidades y competencias solicitadas para los definidos puestos, asimismo analizaron cuantitativamente el rendimiento de sus colaboradores. Posteriormente la indagación e información, será empleada para ejecutar comparativas de los distintos perfiles y también del desempeño de los empleados.

### **Teoría del Desempeño Laboral**

Robbins y Coulter (2000), sostiene que el desempeño laboral es un proceso o transcurso para evaluar qué tan exitosa se ha presentado una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actuaciones, actividades y finalidades laborales. En general a nivel organizacional, la evaluación del desempeño laboral proporciona una medición respecto del cumplimiento de sus metas y propósitos estratégicos a nivel individual

### **Factores del desempeño laboral**

Según Arias (2011) sostiene que el desempeño depende de varias dimensiones trascendentales, las cuales se describirá a continuación:

**El conocimiento:** esta dimensión se refiere que el individuo debe tener los aspectos conceptuales y prácticos para alcanzar a ejecutar un trabajo. Parte fundamental de ese conocimiento se basa en los objetivos, la misión, planes y estrategias, propuestas de la empresa y el área.

**Las habilidades:** esta dimensión hace referencia a la capacidad mental y psicomotriz para ejecutar y realizar un trabajo.

**La personalidad:** esta dimensión hace referencia al manejo de las relaciones interpersonales, pensamiento y las emociones que manifiesta frente a los demás.

**Las expectativas:** se catalogan bajo este rubro los efectos esperados del desempeño, singularmente con referencia a recompensas y sanciones.

### 2.2.2. Variable 2 : Productividad

#### Definiciones

Según Kootz y Weihrich (1998), señala que “la productividad es la relación insumos – productos en cierto tiempo con especial consideración a la calidad”. Productividad la define como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos empleados. En la fabricación, la productividad se utiliza para estimar y medir el rendimiento de los talleres, máquinas, los equipos de producción y trabajadores.

Según Robbins y Coulter (2000), define la productividad como el volumen total de bienes producidos, segmentado entre la cantidad de recursos usados para producir esa producción. De igual modo, se puede añadir que en la producción se utiliza para valorar el rendimiento de los talleres, máquinas, equipos de trabajo y mano de obra, sin embargo se debe tener presente, que la productividad está condicionado por el progreso de los recursos de producción y todo tipo de anticipo y adelanto, igualmente la mejora y el progreso de las habilidades de los recursos humanos.

#### Beneficios de la productividad

Según Bain (2003), sostiene que la importancia arraiga en que es una herramienta comparativa para gerentes, encargados y directivos de las empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; puesto que compara la producción en diversos niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos y medios consumidos.

Así mismo, se acepta que los cambios y variaciones en la productividad presentan una gran influencia en fenómenos sociales y económicos, así como el acelerado crecimiento y aumento económico, el crecimiento de los niveles de vida, las mejorías de la balanza de pagos, el control de la inflación e inclusive el volumen y calidad de las acciones recreativas.

El exclusivo sendero a fin de que un negocio produzca crecimiento y un aumento en su rentabilidad o en sus utilidades y beneficios es intensificar o acrecentar su productividad. Por lo tanto, la herramienta esencial que proporciona o genera una superior productividad es la empleabilidad de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

### **Factores que afectan la productividad**

Según Fietman (1994), sostiene que los factores más relevantes que impactan la productividad son:

**Recursos Humanos**, el cual se considera como el factor determinante de la productividad, puesto que es de gran influencia y éste conduce hacia los demás factores.

**Maquinaria y Equipo**. En la organización es esencial tener en consideración la situación y estados de las maquinarias, la calidad y así mismo la correcta empleabilidad del equipo.

**Organización del Trabajo**. En este factor participan la estructuración y el rediseño del puesto de trabajo, que se establecen acorde a las maquinarias, los equipos y trabajo.

### **Productividad laboral a nivel empresarial**

Uribe (2011), señaló que la productividad es uno de los componentes que coopera a determinar el nivel de competitividad en la organización.

## **La productividad micro**

La productividad es una medición intrínseca de la organización que se transforma en el soporte del progreso de la competitividad que, como se ha formulado, es un reconocimiento externo (del mercado) hacia la empresa. Si bien la productividad se transforma al final en un indicador que faculta evaluar el desempeño organizacional, es un concepto y enfoque de pensamiento y trabajo.

Asimismo, la productividad es una relación entre los resultados conseguidos y los recursos y medios invertidos para ello. “Hacer más con menos.” En otras palabras se refiere a la relación entre las salidas (output) y las entradas (input) en un sistema económico. De la misma manera es una relación entre la eficacia y la eficiencia.

### **Dimensiones de la productividad**

Almeida y Olivares (2013), señalo en su estudio que existen tres que a continuación se menciona.

#### **Eficiencia**

Se refiere a cuando se emplea de una forma responsable los recursos conseguimos una mejor calidad del servicio; utilizando el agua, combustibles y energía eléctrica, en cantidades y proporciones necesarios sin malgastar y despilfarrar; igualmente utilizar las herramientas, máquinas y equipos de forma adecuada y conveniente, obstaculizando algún desperfecto”, (Almeida & Olivares, 2013).

#### **Efectividad**

Se refiere a la medida en que se consiguen los resultados propuestos por la empresa, (Almeida & Olivares, 2013)

#### **Adaptabilidad**

Se refiere a la adaptación o adecuación del trabajador para los cambios, (Almeida & Olivares, 2013).

## 2.3 Definición de términos básicos

### **Desempeño laboral**

El desempeño depende de varios factores trascendentes. Se puede asegurar que la organización puede contar con recursos financieros, procedimiento administrativo, asimismo con equipamiento tecnológico, sin embargo si ninguno cuenta con conocimiento o no aspiran operar dichos elementos, quedarán inmóviles (Arias, 2011).

### **Conocimiento**

Esta dimensión se refiere a que el individuo debe tener los aspectos conceptuales y prácticos para alcanzar a ejecutar un trabajo. Parte fundamental de ese conocimiento se basa en los objetivos, misión, planes y estrategias de la empresa y el área. (Arias, 2011).

### **Habilidades**

Esta dimensión hace referencia a la capacidad mental y psicomotriz para realizar y ejecutar un trabajo. (Arias, 2011).

### **La personalidad**

Esta dimensión hace referencia al manejo de las relaciones interpersonales, pensamiento y sus emociones que manifiesta frente a los demás. (Arias, 2011).

### **Las expectativas**

Se catalogan bajo este rubro los efectos esperados del desempeño, singularmente con referencia a recompensas y sanciones (Arias, 2011).

### **Productividad**

Se refiere al volumen total de bienes producidos, dividido entre la cuantía de recursos empleados para producir la producción. Asimismo se puede añadir que en la producción se realiza para su medición el rendimiento de los talleres, máquinas, equipos y mano de obra, no obstante se debe tener en consideración, que la productividad está condicionada por el adelanto de los medios de producción y todo

tipo de progreso y mejora, igualmente de la mejora de las habilidades del recurso humano. (Robbins & Coulter, 2000),

### **Eficiencia**

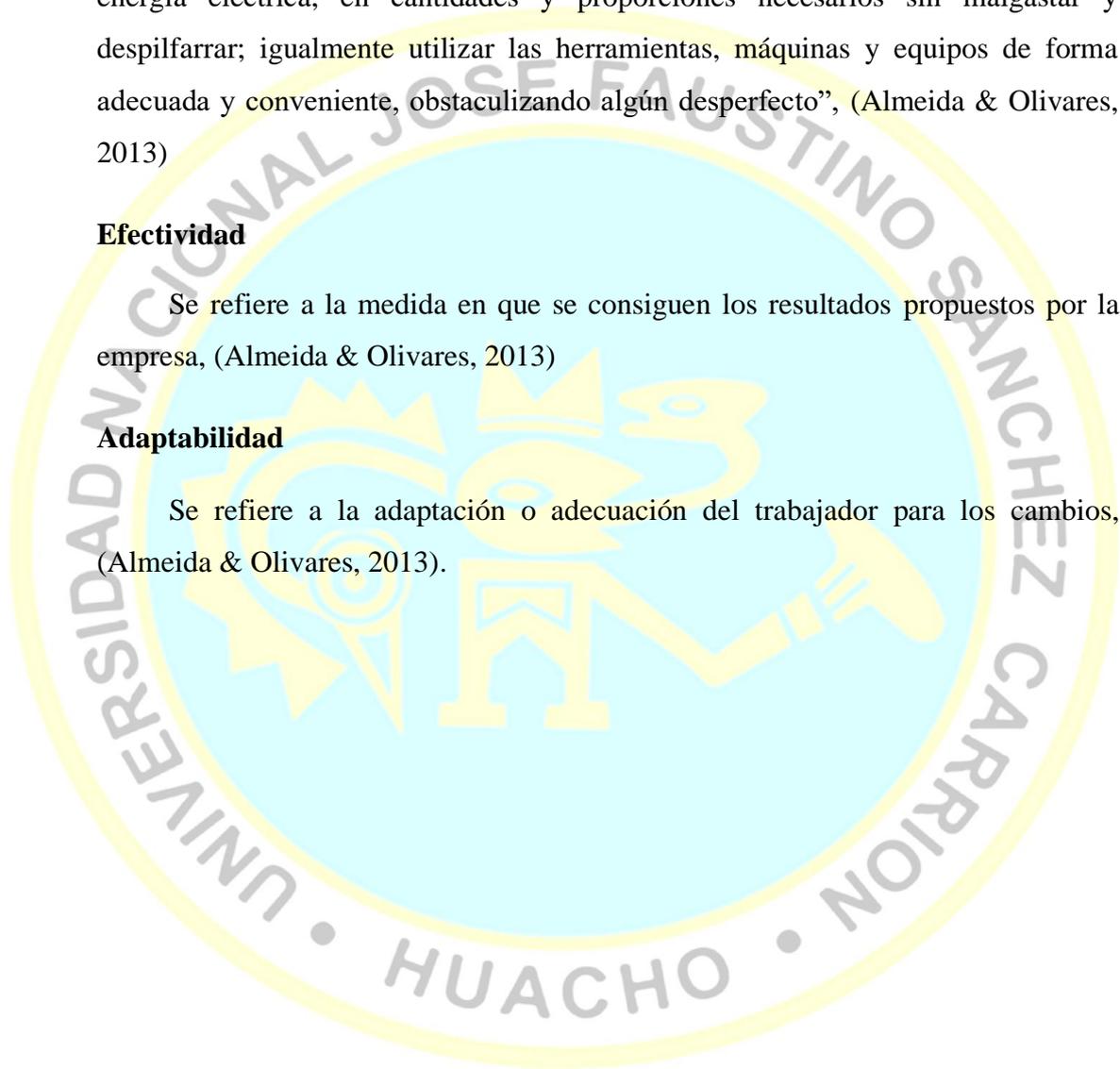
Se refiere a cuando se emplea de una forma responsable los recursos conseguimos una mejor calidad de los servicios; utilizando el agua, combustibles y energía eléctrica, en cantidades y proporciones necesarios sin malgastar y despilfarrar; igualmente utilizar las herramientas, máquinas y equipos de forma adecuada y conveniente, obstaculizando algún desperfecto”, (Almeida & Olivares, 2013)

### **Efectividad**

Se refiere a la medida en que se consiguen los resultados propuestos por la empresa, (Almeida & Olivares, 2013)

### **Adaptabilidad**

Se refiere a la adaptación o adecuación del trabajador para los cambios, (Almeida & Olivares, 2013).



## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre la habilidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Existe relación significativa entre el conocimiento y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Existe relación significativa entre la personalidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Existe relación significativa entre las expectativas y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

## 2.5 Operacionalización de las variables

### Variable 1 : Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			INSTRUMENTO
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	
Desempeño Laboral	“El desempeño depende de varios factores trascendentes. Se puede asegurar que la organización puede contar con recursos financieros, procedimiento administrativo, asimismo con equipamiento tecnológico, sin embargo si ninguno cuenta con conocimiento o no aspiran operar dichos elementos, quedarán inmóviles”, (Arias, 2011).	Para medir la variable desempeño laboral se ha tomado en cuenta al autor Arias (2011), quien dimensiona esta variable en:  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidad</li> <li>✓ Conocimiento</li> <li>✓ Personalidad</li> <li>✓ Expectativas</li> </ul>	Habilidad	Realización del trabajo	1 al 9	Cuestionario de desempeño laboral (Quino, 2017)
				Aporte de ideas		
				Perfeccionamiento		
				Orientación de resultados		
			Conocimiento	Nuevas formas de trabajo	10 al 15	
				Manejo de equipos		
				Procedimientos		
			Personalidad	Innovaciones tecnológicas	16 al 24	
				Relaciones interpersonales		
				Trabajo en equipo		
				Apertura al cambio		
			Expectativas	Liderazgo	25 al 30	
				Iniciativa		
Recompensa						
Reconocimiento del trabajo						
	Sanciones					

**Variable 2 : Productividad**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL			INSTRUMENTO
			DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEM	
Productividad	“la productividad es la relación insumos – productos en cierto tiempo con especial consideración a la calidad”, (Kootz & Wehrich, 1998).	<p>Para medir la variable productividad se ha tomado en cuenta al autor Almeida y Olivares (2013), quien dimensiona esta variable en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Eficacia</li> <li>✓ Adaptabilidad</li> </ul>	Eficacia	Combinación óptima o equilibrada de los recursos	1 al 4	Cuestionario de percepción de productividad laboral, (Facho, 2016)
			Eficiencia	Resultado armonioso y articulado entre la tecnología los recursos humanos, la organización y los sistemas	5 al 8	
			Adaptabilidad	Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios	9 al 12	

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

#### 3.1.1. Tipo y diseño de investigación

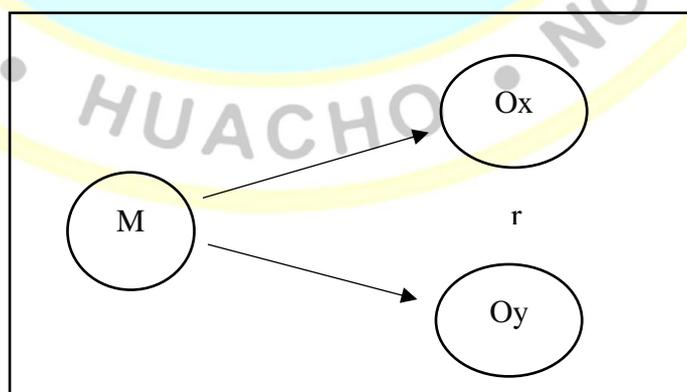
La presente investigación fue de tipo básica porque no tuvo propósito aplicado inmediatamente, puesto que solo busco aumentar, incrementar y contribuir el caudal de conocimientos científicos teóricos existentes respecto de la realidad. El diseño del estudio fue no experimental, ya que no se manipulo ninguno de los datos obtenidos, así mismo fue transversal porque se recolecto la información en un solo instante y en un tiempo único, (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2010).

#### 3.1.3. Nivel de investigación

La investigación fue de nivel relacional, ya que permitió conocer las relaciones existentes entre las variables.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010), menciona que la investigación correlacional consiste en asociar variables por medio de un patrón predecible para un grupo o población.

En oportunidades sólo se analiza la relación entre dos variables, lo que podría representarse como:



#### **3.1.4. Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación fue cuantitativa porque para la demostración de las hipótesis y objetivos se utilizaron herramientas estadísticas de los resultados obtenidos mediante el recojo de datos que arrojaron las cantidades numéricas y porcentuales.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

La población de este estudio está constituida por los 50 colaboradores de la empresa Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres.

#### **3.2.2 Muestra**

Para la investigación se consideró al 100% de la población por ese motivo será de tipo censal.

Ramírez (2010), sostiene que “la muestra censal es aquel donde todas las unidades de análisis y estudio son considerado como muestra”.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

Como técnica de recolección de información se hicieron uso de la encuesta, quien permitió recolectar la información cuantitativa de los datos brindados para su estudio en la investigación.

Los instrumentos empleados para su recolección de información necesarios para conocer sus niveles que se aspira y ambiciona estudiar, para su posterior análisis de los resultados, se detallan a continuación una síntesis de los instrumentos empleados:

- **Cuestionario para medir el desempeño laboral**

**Autora:** Vanessa Quino Saurin

**N° de Items:** 30 ítems divididos en las dimensiones de la variable desempeño laboral: habilidad (1-9), conocimiento (10-15), personalidad (16-24) y expectativas (25-30).

**Escala de valores:** Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

**Validez:** Su validez fue empleado mediante un juicio de expertos por la universidad César Vallejo, habiendo sido valorado por los diez criterios, el cual se alcanzó como un porcentaje de validez del 72%, siendo válido el instrumento.

**Validez de expertos para desempeño laboral**

<b>Criterios</b>	<b>Experto 1</b>	<b>Experto 2</b>	<b>Experto 3</b>	<b>Experto 4</b>	<b>Experto 5</b>	<b>Total</b>
Claridad	72%	73%	75%	70%	70%	360%
Objetividad	72%	73%	75%	70%	70%	360%
Pertinencia	70%	72%	75%	70%	70%	357%
Actualidad	70%	73%	75%	70%	70%	358%
Organización	74%	72%	75%	70%	70%	361%
Suficiencia	74%	73%	75%	70%	70%	362%
Intencionalidad	70%	72%	75%	70%	70%	357%
Consistencia	72%	74%	75%	70%	70%	361%
Coherencia	72%	74%	75%	70%	70%	361%
Metodología	74%	74%	75%	70%	70%	363%
	<b>TOTAL</b>					<b>3600%</b>

Formula de coeficiente de validación

$$CV = \frac{3600}{10 * 5} \%$$

$$CV = 72\%$$

**Confiabilidad:** Para establecer su confiabilidad del cuestionario se empleó una prueba piloto a 15 colaboradores del área logística de la Corte Superior de Lima, el resultado es analizado por medio del Alfa de Cronbach, el cual arrojó un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.784, el cual significa que presenta una confiabilidad alta, siendo óptimo dentro de los parámetros estadísticos de fiabilidad.

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.784	30

*Nota: Software SPSS*

- **Cuestionario para medir la productividad**

**Autor :** Javier Enrique Facho Gutierrez

**N° de Items:** 12 ítems divididos en las dimensiones de la variable productividad: Eficiencia (1-4), Eficacia (5-8) y Adaptabilidad (9-12).

**Escala de valores:** Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

**Validez:** La validez del contenido se efectuó mediante el juicio de experto, el mismo donde se verificó con la validez del constructo.

**Confiabilidad:** Para conseguir la confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach, estadístico de fiabilidad mediante el programa SPSS Versión 23. El resultado fue el siguiente: tiene un valor de 0,797 para la variable productividad, dicho de otro modo es altamente confiable.

<b>Variable productividad laboral</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.797	12

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento y posterior tabulación y figuras de la información proveniente las técnicas que se emplearon se apoyó mediante en el software:

- Microsoft Excel
- Paquete estadístico SPSS versión 21.

Los cuales permitieron ordenar y tabular los datos que arrojaron las encuestas aplicada en el estudio.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

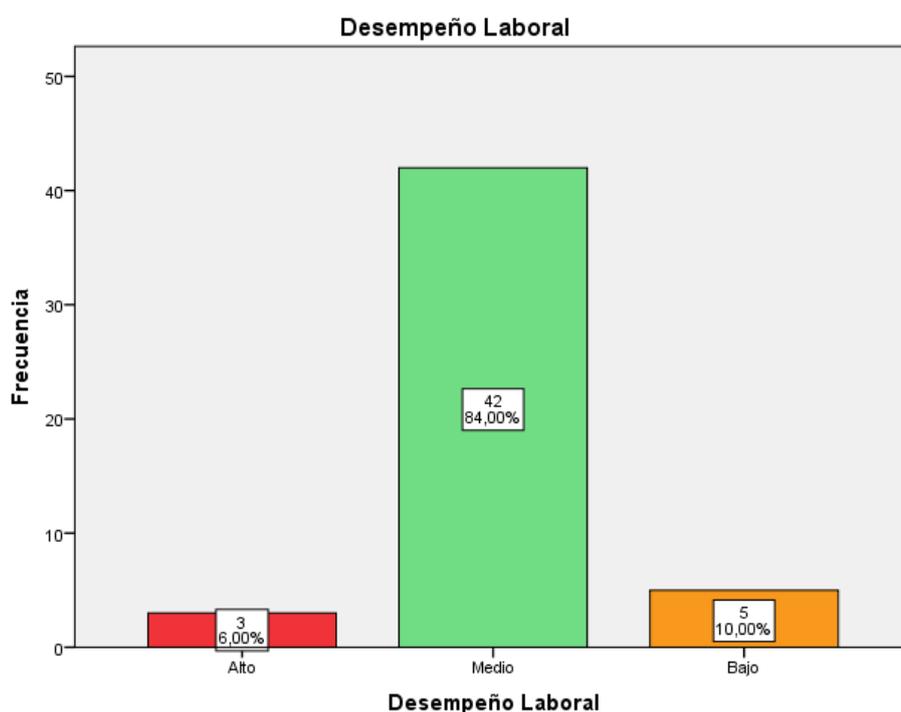
##### Descripción de la variable Desempeño Laboral

*Tabla 1. Niveles alcanzados en el Desempeño Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	3	6,0	6,0	6,0
	Medio	42	84,0	84,0	90,0
	Bajo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.*

*Figura 1. Niveles alcanzados en desempeño laboral*



De la tabla 1 y figura 1, podemos observar que, de un total de 50 colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, el 84,0% de ellos evidenciaron un nivel de desempeño laboral medio, este resultado brinda una clara descripción de la consecuencia que trae consigo que los colaboradores no cumplan sus obligaciones al realizar sus tareas adecuadamente; así mismo tenemos que un 10,0% evidenciaron un nivel bajo y un 6,0 % un nivel alto.

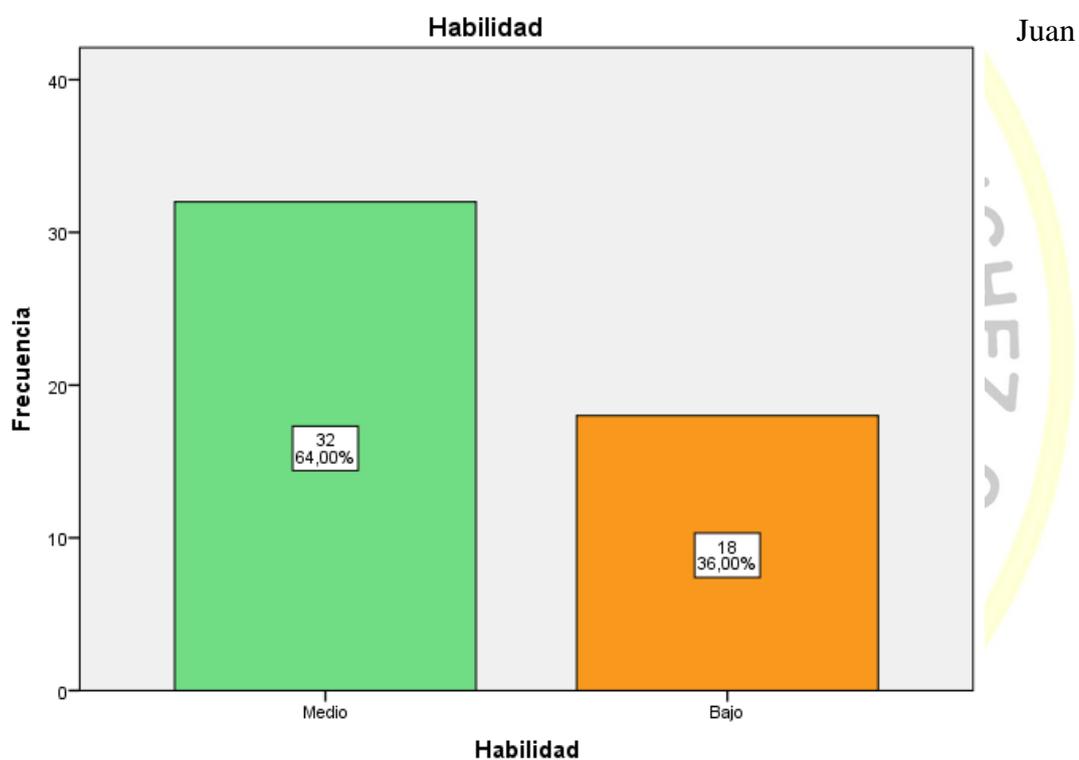
Tabla 2. Niveles alcanzados en la dimensión habilidad del desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	32	64,0	64,0	64,0
	Bajo	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Figura 2. Niveles alcanzados en la dimensión habilidad del desempeño laboral

De la tabla 2 y figura 2, podemos observar que, de un total de 50 colaboradores de



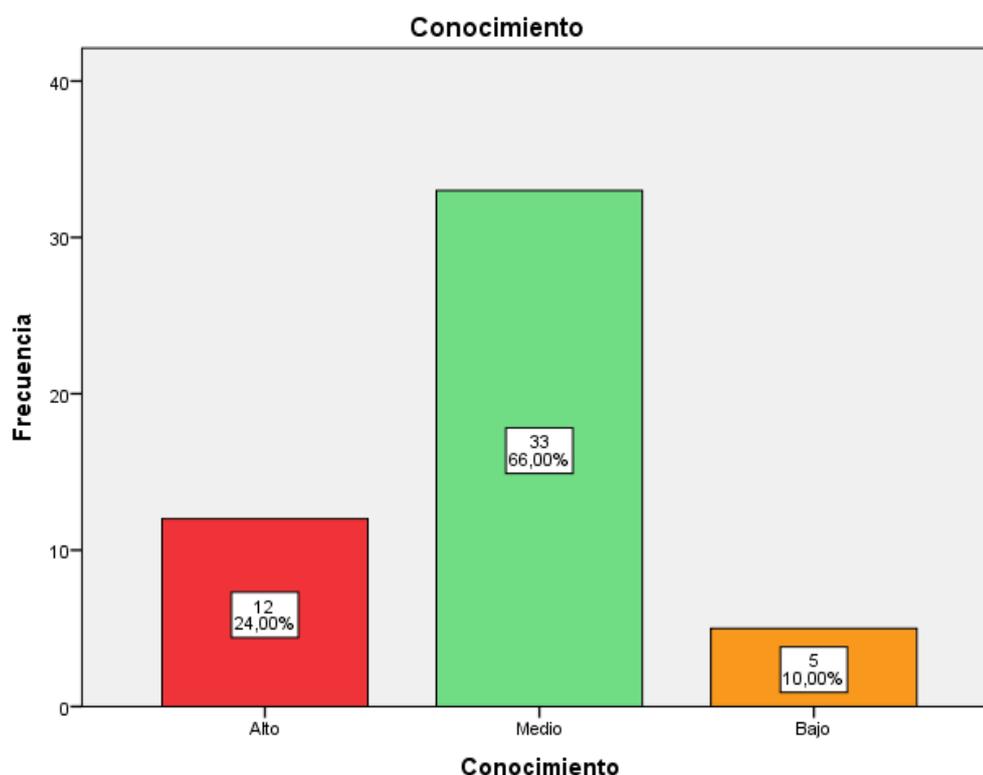
Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, el 64,0% de ellos evidenciaron un nivel medio en la dimensión habilidad del desempeño laboral cabe resaltar que ello se relaciona directamente con la capacidad mental y psicomotriz necesaria que cuentan los colaboradores para realizar el trabajo; así mismo un 36,0% evidenciaron un nivel bajo con relación a la dimensión habilidad del desempeño laboral.

Tabla 3. Niveles alcanzados en la dimensión conocimiento del desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	12	24,0	24,0	24,0
	Medio	33	66,0	66,0	90,0
	Bajo	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.*

*Figura 3. Niveles alcanzados en la dimensión conocimiento del desempeño laboral*



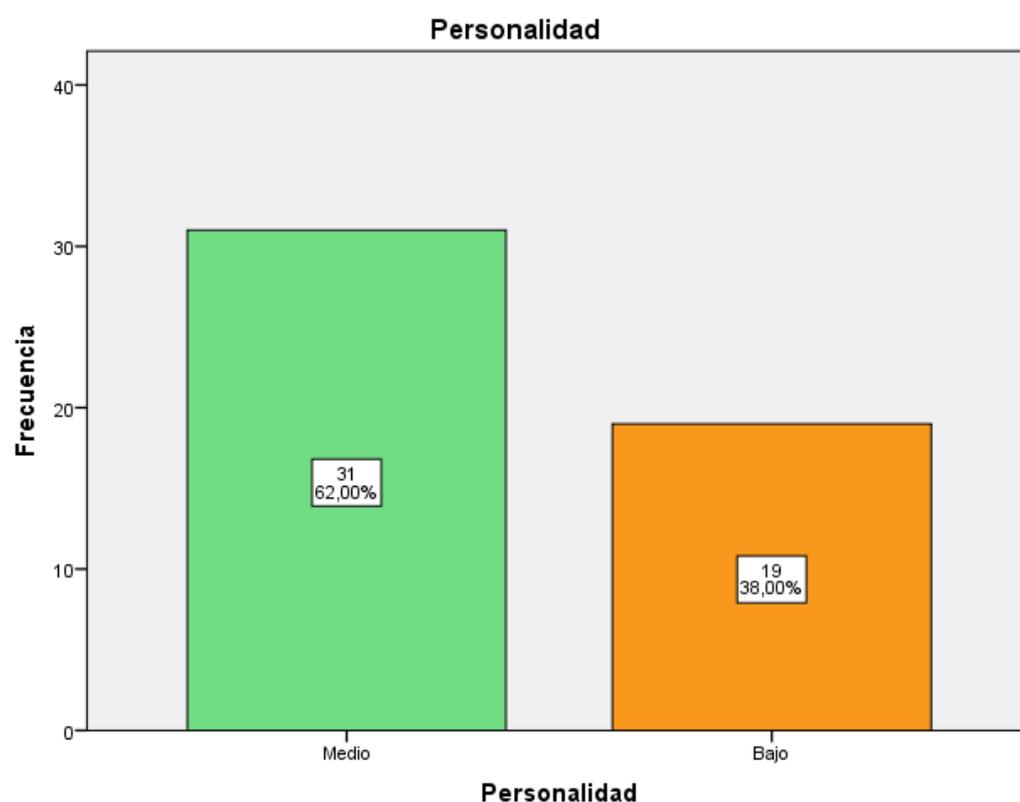
De la tabla 3 y figura 3, podemos observar que, de un total de 50 colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, el 66,0% de ellos alcanzaron un nivel medio en la dimensión conocimiento del desempeño laboral ello demuestra que tienen los aspectos conceptuales y prácticos pero no están siendo desarrollados en su totalidad para efectuar el trabajo; además se muestra que un 24,0% evidenciaron un nivel alto y un 10% de ellos evidenciaron un nivel bajo.

*Tabla 4. Niveles alcanzados en la dimensión personalidad del desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	31	62,0	62,0	62,0
	Bajo	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.*

*Figura 4. Niveles alcanzados en la dimensión personalidad del desempeño laboral.*



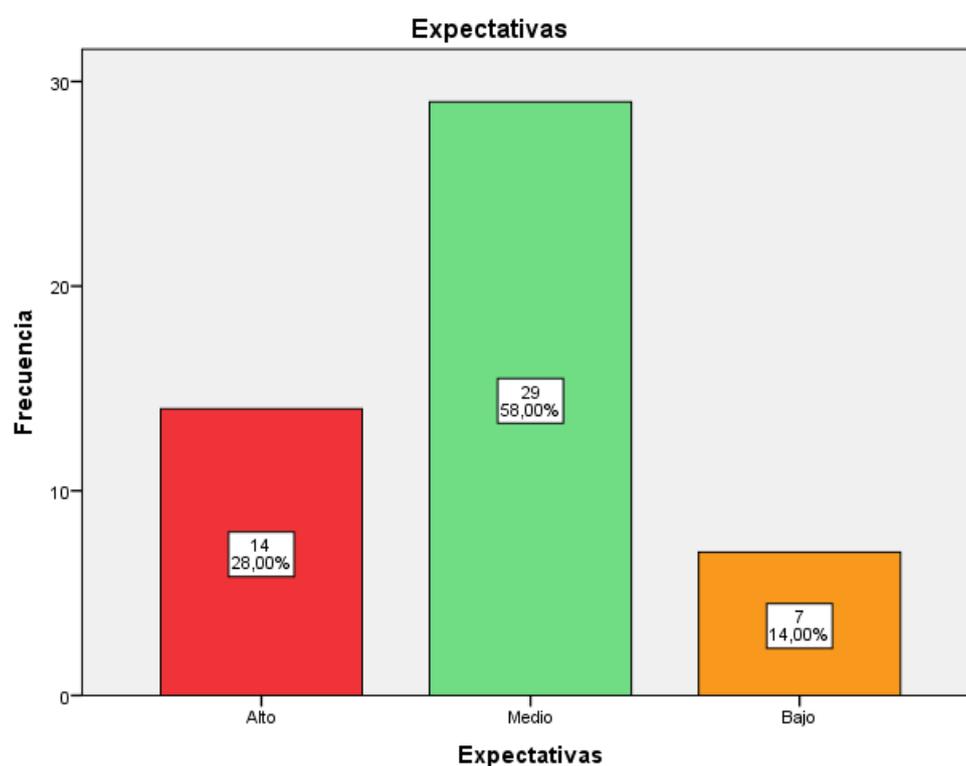
De la tabla 4 y figura 4, podemos observar que, de un total de 50 colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, el 62,0% de ellos evidenciaron un nivel medio en la dimensión personalidad del desempeño laboral, vemos claramente que las relaciones interpersonales, el pensamiento y emociones frente a los demás están llevando a los colaboradores a no demostrar correctamente su desempeño laboral; así mismo tenemos como resultado que un 38,0% evidenciaron un nivel bajo.

*Tabla 5. Niveles alcanzados en la dimensión expectativas del desempeño laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	14	28,0	28,0	28,0
	Medio	29	58,0	58,0	86,0
	Bajo	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.*

*Figura 5. Niveles alcanzados en la dimensión expectativas del desempeño laboral*



De la tabla 5 y figura 5, podemos observar que, de un total de 50 colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, el 58,0% de ellos evidenciaron un nivel medio en la dimensión expectativas del desempeño laboral; mientras un 28,0% evidenciaron un nivel alto y un 14% de ellos alcanzaron un nivel bajo.

Las expectativas se catalogan en este rubro por las consecuencias esperadas del desempeño laboral, se muestra a través del resultado que el mayor porcentaje de los colaboradores cuentan con un nivel medio en esta dimensión.

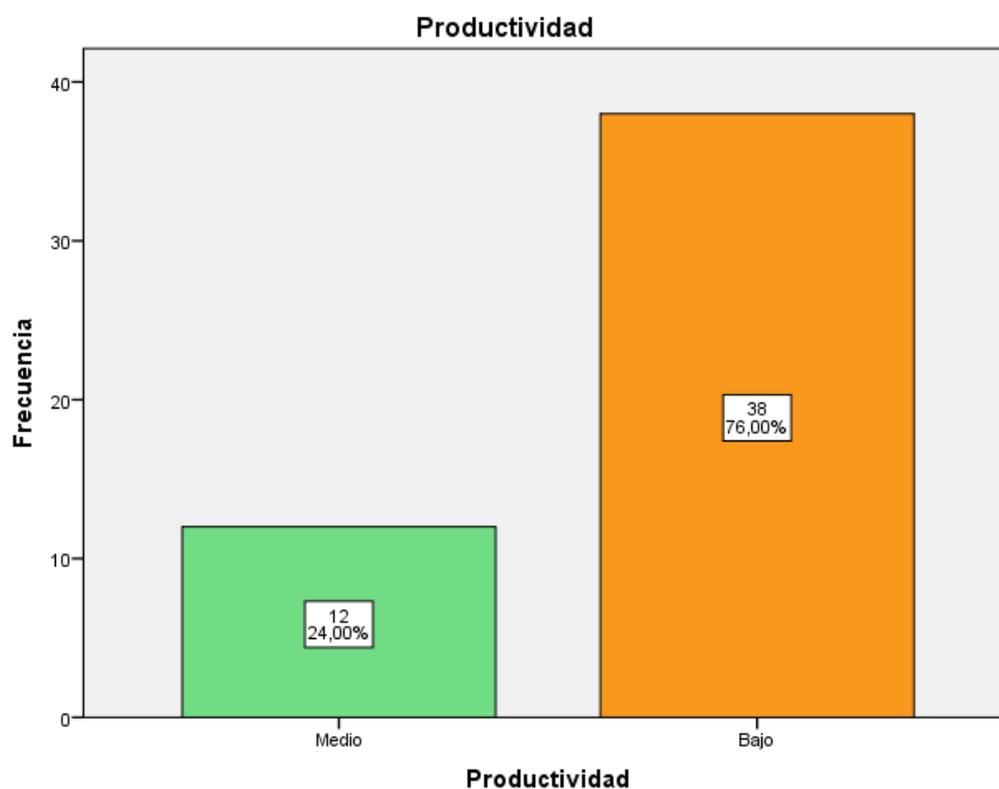
*Tabla 6. Niveles alcanzados en la Productividad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Medio	12	24,0	24,0	100,0
	Bajo	38	76,0	76,0	76,0
	Total	50	100,0	100,0	

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.*

*Figura 6. Niveles alcanzados en la Productividad*



De la tabla 6 y figura 6, podemos observar que, de un total de 50 colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, el 76,0% de ellos evidenciaron un nivel de productividad bajo; mientras un 24,0% evidenciaron un nivel medio. Robbins y Coulter (2000), define la productividad como el volumen total de bienes producidos, divididos entre los recursos empleados para producir la producción.

Tomando lo dicho por el autor se ve claramente en los resultados de los colaboradores no están alcanzando las metas de producción deseadas.

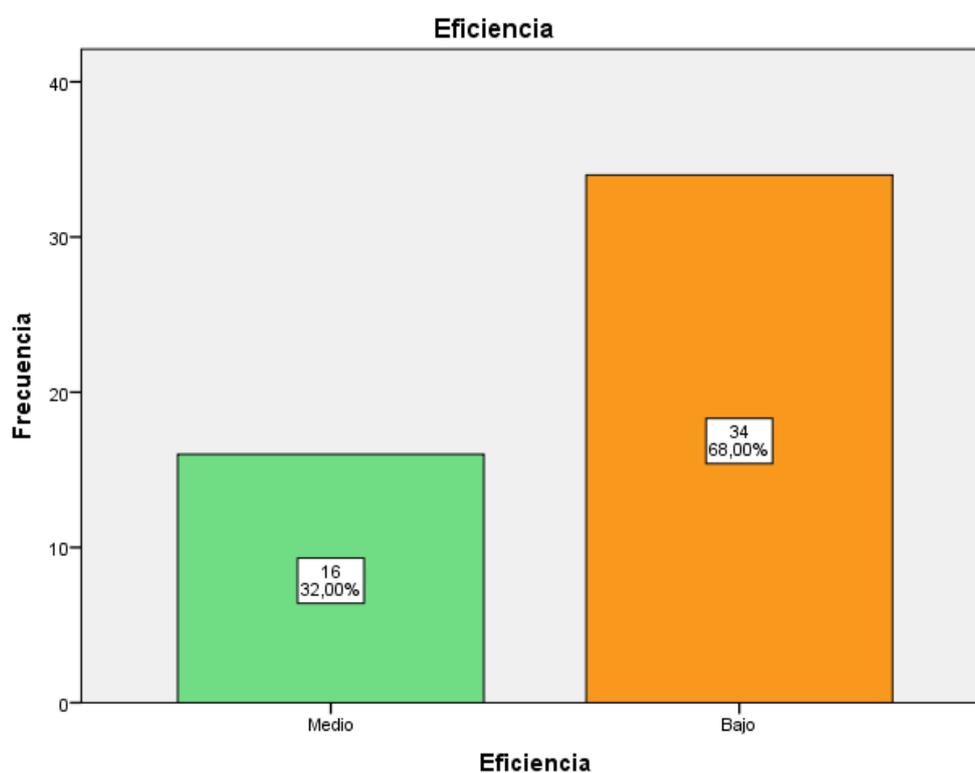
*Tabla 7. Niveles alcanzados en la dimensión eficiencia en la productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	16	32,0	32,0	100,0

Bajo	34	68,0	68,0	68,0
Total	50	100,0	100,0	

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.*

*Figura 7. Niveles alcanzados en la dimensión eficiencia en la productividad*



De la tabla 7 y figura 7, podemos observar que, de un total de 50 colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, 68,0% de ellos evidenciaron un nivel bajo en la dimensión eficiencia de la variable productividad; mientras un 32,0% evidenciaron un nivel medio.

Esto quiere decir que los colaboradores no están utilizando de forma responsable los recursos para obtener una mejor calidad del servicio y por ende una mayor productividad para la empresa.

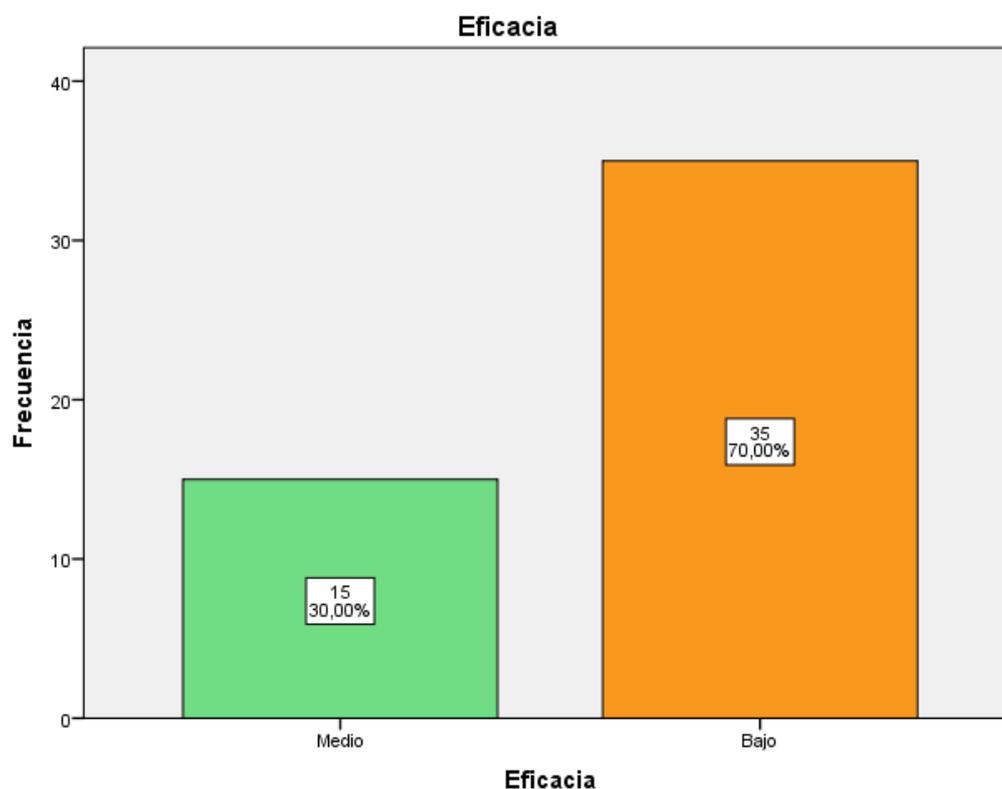
*Tabla 8. Niveles alcanzados en la dimensión eficacia en la productividad*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Medio	15	30,0	30,0	100,0

Bajo	35	70,0	70,0	70,0
Total	50	100,0	100,0	

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.*

*Figura 8. Niveles alcanzados en la dimensión eficacia en la productividad*



De la tabla 8 y figura 8, podemos observar que, de un total de 50 colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, 70,0% de ellos evidenciaron un nivel bajo en la dimensión eficacia de la variable productividad; mientras un 30,0% evidenciaron un nivel medio.

Se puede entender a través de este resultado que la mayoría de la población estudiada y es un buen porcentaje, no están cumpliendo con los resultados planteados por la empresa.

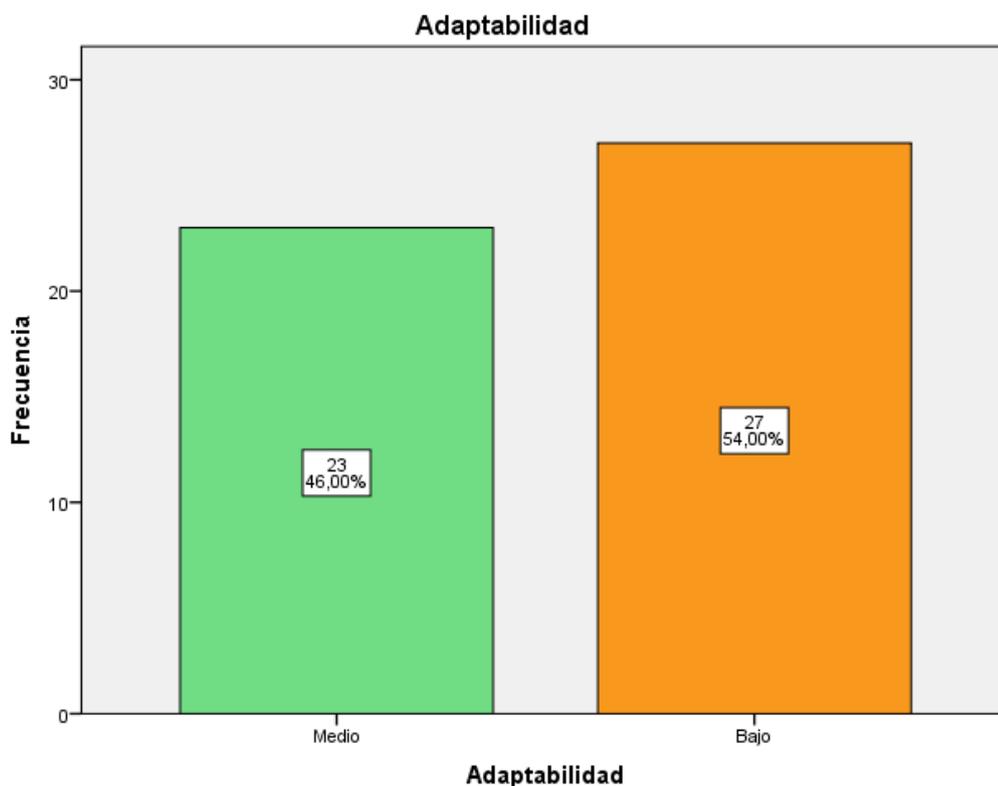
*Tabla 9. Niveles alcanzados en la dimensión adaptabilidad en la productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	23	46,0	46,0	100,0
	Bajo	27	54,0	54,0	54,0

Total	50	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

*Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.*

*Figura 9. Niveles alcanzados en la dimensión adaptabilidad en la productividad*



De la tabla 9 y figura 9, podemos observar que, de un total de 50 colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, 54,0% de ellos evidenciaron un nivel bajo en la dimensión adaptabilidad de la variable productividad; mientras un 23,0% evidenciaron un nivel medio.

Se muestra a través de los resultados que los colaboradores en su mayoría no se han adaptado al trabajo y tampoco a los cambios que genera la empresa.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Contrastación de Hipótesis General

Interpretación de coeficiente de correlación de Pearson o Spearman

Valores	Interpretación
De -0,91 a -1,00	Correlación negativa muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación negativa alta
De -0,41 a -0,70	Correlación negativa moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación negativa baja
De 0,00 a -0,20	Correlación negativa prácticamente nula
De 0,00 a 0,20	Correlación positiva prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación positiva baja
De 0,41 a 0,70	Correlación positiva moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación positiva alta
De 0,91 a 1,00	Correlación positiva muy alta

*Nota: La fuente se obtuvo de Bisquerra Alzina, Rafael (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla, S.A p. 212*

**Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>):** Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** No existe relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

**Nivel de significancia:  $\alpha=0,05$**

**• Regla de decisión:**

- Si  $p < \alpha$  ; se rechaza la hipótesis nula
- Si  $p \geq \alpha$  ; se acepta a hipótesis nula

**• Prueba estadística:** Prueba de correlación de Spearman

*Tabla 10. Correlación entre las variables desempeño laboral y productividad.*

			Desempeño Laboral	Productividad
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como podemos apreciar en la anterior tabla, el valor Sig(bilateral)= p\_valor es de 0,00 que es menor que el nivel de significancia de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación que existe entre la variable desempeño laboral y productividad, empleando el coeficiente de Spearman, es de 0,949 lo que significa que existe una correlación positiva muy alta.

## Contrastación de las hipótesis específicas:

### Hipótesis específica 1

**Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>):** Existe relación significativa entre la habilidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** No existe relación significativa entre la habilidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

**Nivel de significancia:  $\alpha=0,05$**

- **Regla de decisión:**
  - Si  $p < \alpha$  ; se rechaza la hipótesis nula
  - Si  $p \geq \alpha$  ; se acepta a hipótesis nula
- **Prueba estadística:** Prueba de correlación de Spearman

*Tabla 11. Correlación entre la habilidad y la productividad.*

			Habilidad	Productividad
Rho de Spearman	Habilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Productividad	Coefficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como podemos apreciar en la anterior tabla, el valor Sig(bilateral)= p\_valor es de 0,000 que es menor que el nivel de significancia de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe relación significativa entre la habilidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación que existe entre la dimensión habilidad y la variable productividad, empleando el coeficiente de Spearman, es de 0,846 lo que significa que existe una correlación positiva alta.

## Hipótesis específica 2

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe relación significativa entre el conocimiento y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** No existe relación significativa entre el conocimiento y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

**Nivel de significancia:  $\alpha=0,05$**

- **Regla de decisión:**
  - Si  $p < \alpha$  ; se rechaza la hipótesis nula
  - Si  $p \geq \alpha$  ; se acepta a hipótesis nula
- **Prueba estadística:** Prueba de correlación de Spearman

*Tabla 12. Correlación entre el conocimiento y la productividad.*

		Conocimiento	Productividad
Rho de Spearman	Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Productividad	Coefficiente de correlación	,866**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como podemos apreciar en anterior tabla, el valor Sig(bilateral)= p\_valor es de 0,00 que es menor que el nivel de significancia de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe relación significativa entre el conocimiento y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación que existe entre la dimensión conocimiento y la variable productividad, empleando el coeficiente de Spearman, es de 0,866 lo que significa que existe una correlación positiva alta.

### Hipótesis específica 3

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe relación significativa entre la personalidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** No existe relación significativa entre la personalidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

**Nivel de significancia:  $\alpha=0,05$**

- **Regla de decisión:**
  - Si  $p < \alpha$  ; se rechaza la hipótesis nula
  - Si  $p \geq \alpha$  ; se acepta a hipótesis nula
- **Prueba estadística:** Prueba de correlación de Spearman

*Tabla 13. Correlación entre la personalidad y la productividad*

		Personalidad	Productividad
Rho de Spearman	Personalidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Productividad	Coefficiente de correlación	,806**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como podemos apreciar en la anterior tabla, el valor Sig(bilateral)= p\_valor es de 0,00 que es menor que el nivel de significancia de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe relación significativa entre la personalidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación que existe entre la dimensión personalidad y la variable productividad, empleando el coeficiente de Spearman, es de 0,806 lo que significa que existe una correlación positiva alta.

#### Hipótesis específica 4

**Hipótesis Alternativa (Ha):** Existe relación significativa entre las expectativas y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** No existe relación significativa entre las expectativas y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

**Nivel de significancia:**  $\alpha=0,05$

- **Regla de decisión:**
  - Si  $p < \alpha$  ; se rechaza la hipótesis nula
  - Si  $p \geq \alpha$  ; se acepta a hipótesis nula
- **Prueba estadística:** Prueba de correlación de Spearman

*Tabla 14. Correlación entre las expectativas y la productividad.*

		Expectativas	Productividad
Rho de Spearman	Expectativas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Productividad	Coefficiente de correlación	,874**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como podemos apreciar en la anterior tabla, el valor Sig(bilateral)= p\_valor es de 0,00 que es menor que el nivel de significancia de 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe relación significativa entre las expectativas y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación que existe entre las dimensiones expectativas y la variable productividad, empleando el coeficiente de Spearman, es de 0,874 lo que significa que existe una correlación positiva alta.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Al momento de formularse el problema de la investigación, se requería saber si existía relación entre las variables desempeño laboral y la productividad; es por ello que se realizó la recolección de antecedentes internacionales, nacionales y locales, encontrando como resultado que no existen estudios que hayan empleado las dos variables, se procedió a formular los objetivos e hipótesis. Luego de recolectar, se procesó la información y los resultados son los siguientes:

Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, puesto que la correlación de Spearman devuelve un valor de 0,949 representando una correlación positiva muy alta.

En cuanto al desempeño laboral, el 84,0% de ellos alcanzaron un nivel de desempeño laboral medio; mientras un 10,0% alcanzaron un nivel de desempeño laboral bajo y un 6,0 % un nivel de desempeño laboral alto.

Con respecto a la productividad el 76,0% de ellos alcanzaron un nivel de productividad bajo; mientras un 24,0% alcanzaron un nivel de productividad medio.

Rifo (2017), realizó una investigación denominada “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas en el periodo 2017”, la presente investigación concluyo en que la capacitación no tendría una consecuencia significativa sobre la productividad laboral de las empresas Chilenas, por ello representaría una discordancia con gran parte de la literatura investigada con antelación, donde se esperaba que la capacitación posea un resultado efectivo y significativa en la productividad laboral.

Bobadilla (2017), realizó una investigación denominada “Clima Organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo”, en cuanto al análisis de los resultados se confirmó que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en institutos de Huancayo. Esta relación se determinó con la prueba estadística Chi cuadrada, por medio de la prueba de hipótesis.

La prueba comprueba la existencia de la relación entre las variables, ya que los resultados expresan una Chi Cuadrada (0.8199) mayor que la Chi teórica (0.711), con un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$  y  $gl=4$ , lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

A partir de los resultados de la investigación, se presentaron los datos en tablas y gráficos para que posteriormente se realice su análisis e interpretación respectiva, se concluye lo siguiente:

**Primero:** Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, debido a que la correlación de Spearman devuelve un valor de 0,949 representando una correlación positiva muy alta.

En cuanto al desempeño laboral, el 84,0% de ellos evidenciaron un nivel de desempeño laboral medio; mientras un 10,0% evidenciaron un nivel de desempeño laboral bajo y un 6,0 % un nivel de desempeño laboral alto.

Con respecto a la productividad el 76,0% de ellos evidenciaron un nivel de productividad bajo; mientras un 24,0% evidenciaron un nivel de productividad medio.

**Segundo:** Existe una relación significativa entre la dimensión habilidad del desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, debido a que la correlación de Spearman devuelve un valor de 0,846 representando una correlación positiva alta.

En cuando a la dimensión habilidad del desempeño laboral, el 64,0% de ellos evidenciaron un nivel medio; mientras un 36,0% evidenciaron un nivel bajo.

**Tercero:** Existe una relación significativa entre la dimensión conocimiento del desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, debido a que la correlación de Spearman devuelve un valor de 0,866 representando una correlación positiva alta.

En cuanto a la dimensión conocimiento del desempeño laboral, el 66,0% de ellos alcanzaron un nivel medio; mientras un 24,0% evidenciaron un nivel alto y un 10% de ellos evidenciaron un nivel bajo.

**Cuarto:** Existe una relación significativa entre la dimensión personalidad del desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, debido a que la correlación de Spearman devuelve un valor de 0,806 representando una correlación positiva alta.

En cuanto a la dimensión personalidad del desempeño laboral, el 62,0% de ellos evidenciaron un nivel medio; mientras un 38,0% evidenciaron un nivel bajo.

**Quinto:** Existe una relación significativa entre la dimensión expectativas del desempeño laboral y productividad colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, debido a que la correlación de Spearman devuelve un valor de 0,874 representando una correlación positiva alta.

En cuanto a la dimensión expectativas del desempeño laboral, el 58,0% de ellos alcanzaron un nivel medio; mientras un 28,0% evidenciaron un nivel alto y un 14% de ellos evidenciaron un nivel bajo.

## 6.2 Recomendaciones

Para la presente investigación realizada y sabiendo las conclusiones que se tienen se recomienda lo siguiente:

Para poder adquirir un mejor aprovechamiento del personal en cuanto al desempeño laboral y su productividad se sugiere realizar capacitaciones continuas respecto a las labores específicas por área que deben cumplir, siguiendo esta línea se podrá obtener mayores resultados para la empresa y mejor aprovechamiento de conocimientos de los colaboradores.

En cuanto a la dimensión de habilidades, se sugiere trabajar un programa de fortalecimiento de las capacidades mentales y psicomotriz de los colaboradores necesarios para efectuar un trabajo; se cuenta en la empresa con jefes de áreas especialistas los cual deben ser de mucho aporte para reforzar este tema.

En el caso de la dimensión conocimiento, se sugiere se debe fortalecer las capacidades de los colaboradores en cuanto a las labores que cumplen, céntralos para alcanzar los objetivos y propósitos de la empresa e involucrarlos en los planes y estrategias para alcanzar el éxito empresarial, es importante fomentar la creatividad y la motivación.

Para la dimensión personalidad se recomienda fortalecer las relaciones interpersonales, el pensamiento y emociones que tienen los colaboradores frente a los compañeros, para ello se deben trabajar talleres con el psicólogo organizacional reforzando el trabajo en equipo, la empatía y sobre todo el compañerismo.

Se debería hacer partícipe a los colaboradores en la toma de decisiones, para así conseguir que la productividad de la empresa sea el objetivo del trabajo que realiza el colaborador así se conseguirá que éste haga suyo el producto final. Esto es muy importante por motivo que las decisiones del trabajo muchas veces van direccionadas de los jefes de áreas como por ejemplo rotar de puestos ya que tienen perfiles similares o tal vez decidir las horas extras no planificadas e implantarlas, democratizar la planificación de tareas es el punto clave a considerar, así no habría reclamos en cuanto a las consecuencias esperadas del desempeño, particularmente con referencia a recompensas y sanciones.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Almeida, & Olivares. (2013). *Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fabricación de prendas de vestir en la empresa Modetex*. Lima: USMP.
- Arias, F. (2011). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño*. México.
- Bain, R. (2003). *La Productividad*. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Benítez. (2012). *Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C.* Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Bobadilla, C. (2017). *Clima Organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Castro, P. (2016). *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas*. San Luis Potosí: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Facho, J. (2016). *O Gestión Administrativa y la productividad laboral en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Fietman. (1994). *Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones*.
- Gutierrez, P., & Huaman, F. (2014). *Influencia de la motivación laboral en la productividad en la financiera uno oechsle - Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional de Centro del Perú.
- León, G. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay-Huari*. Huacho: UNJFSC.

- Núñez. (2007). *La productividad desde una perspectiva humana*.
- Orozco, E. (2016). *Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la Empresa Confecciones Deportivas Todo Sport Chiclayo - 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Palaci. (2004). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Educacion.
- Pérez, J. (2019). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/desempeno/>
- Quino, V. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la corte superior de Justicia de Lima*. Lima.
- Quispe. (2015). *Clima Organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ramirez. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas.
- Rifo, S. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Los Angeles: Universidad de Concepción.
- Robbins. (2004). Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, & Coulter. (2000). Cuadernos de administración.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Uribe, M. (2011). *Gerencia del servicio: Alternativa para la competitividad*. Bogota.
- Zans, A. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

## 7.2 Fuentes bibliográficas

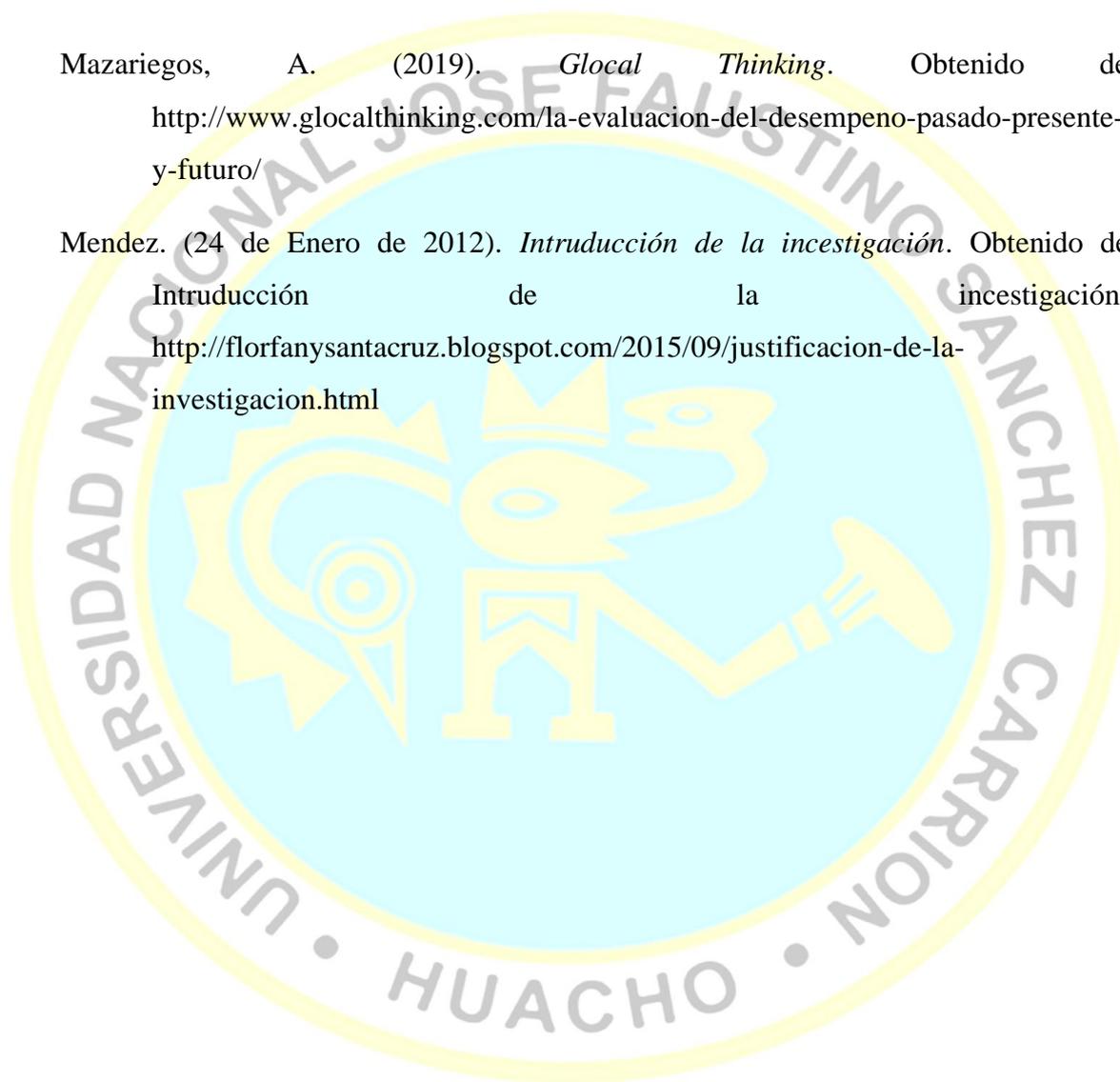
Hernández, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. México.

Kootz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración*. México: McGraw-Hill.

## 7.4 Fuentes electrónicas

Mazariegos, A. (2019). *Glocal Thinking*. Obtenido de <http://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>

Mendez. (24 de Enero de 2012). *Intruducción de la incestigación*. Obtenido de Intruducción de la incestigación: <http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>





## ANEXOS

## Cuestionario para medir la variable Desempeño Laboral

**Instrucciones:**

A continuación encontrará una lista de ítems, señale tu respuesta marcando con una X en uno de los casilleros que se ubica en la columna de la derecha, utilizando los siguientes criterios:

5	4	3	2	1
<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>

Marque con claridad la opción elegida con una cruz. Recuerde, no debe marcar dos opciones.

Si tiene dificultades para responder una pregunta, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

N°	ÍTEM	ESCALA				
		5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Habilidad</b>						
1	Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.					
2	Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada.					
3	Aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias.					
4	Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas.					
5	Invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores.					
6	Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades.					
7	Termina su trabajo oportunamente.					
8	Cumple con las tareas que se le encomienda.					

9	Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.					
<b>Dimensión 2: Conocimiento</b>						
10	Se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevos equipos.					
11	Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos.					
12	Cumple con los procedimientos establecidos por su área.					
13	Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña.					
14	Brinda apoyo a sus compañeros en la utilización de equipos de cómputo.					
15	Asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos de cómputo y/o software especializados.					
<b>Dimensión 3: Personalidad</b>						
16	Usted es cortés con sus compañeros y con las demás personas de su entorno laboral					
17	Evita los conflictos dentro de su área de trabajo.					
18	Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo.					
19	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo.					
20	Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros.					
21	Ve las cosas con optimismo, dejando de lado los pensamientos negativos.					
22	En el momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros.					

23	Asigna tareas con instrucciones claras y precisas.					
24	Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área.					
<b>Dimensión 4: Expectativas</b>						
25	Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo.					
26	Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño en el trabajo.					
27	Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza					
28	Se siente útil y valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo.					
29	Cuando recibe alguna sanción pide hablar con el jefe de área, esperando que le explique los motivos de dicha sanción.					
30	Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa.					



## Cuestionario para medir la variable Productividad

### Instrucciones:

A continuación encontrará una lista de ítems, señale tu respuesta marcando con una X en uno de los casilleros que se ubica en la columna de la derecha, utilizando los siguientes criterios:

5	4	3	2	1
<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>

Marque con claridad la opción elegida con una cruz. Recuerde, no debe marcar dos opciones.

Si tiene dificultades para responder una pregunta, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

N°	ÍTEM	ESCALA				
		5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Eficiencia</b>						
1	¿Cuenta con la logística necesaria para realización de sus funciones?					
2	¿Cuenta con la colaboración para cumplimiento de sus funciones?					
3	¿La distribución de los recursos es equitativa?					
4	¿La administración maneja con eficiencia los recursos financieros asignados para el personal?					
<b>Dimensión 2: Eficacia</b>						
5	¿En la gestión el personal actúa con ética frente al cumplimiento de sus funciones?					
6	¿En la gestión el personal muestra alto desempeño en el logro en productividad y objetivos?					
7	¿En la gestión el personal logra cumplir las metas y objetivos?					
8	¿Los funcionarios facilitan la utilización de material tecnológico?					
<b>Dimensión 3: Adaptabilidad</b>						
9	¿La gestión comprende las necesidades del personal organizándolo con equidad?					

10	¿La gestión se solidariza frente a los problemas individuales del personal?					
11	¿Se respetan las funciones del personal interactuando asertivamente?					
12	¿En la gestión el personal muestra responsabilidad considerando su centro de trabajo como un espacio de convivencia sana?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



### Matriz de consistencia

PROLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017?	Identificar la relación existente entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.	Existe relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.	<b>V<sub>1</sub> Desempeño Laboral</b>	- <b>Tipo:</b> Básica
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>	-Habilidad -Conocimiento -Personalidad -Expectativas	- <b>Diseño:</b> No experimental  - <b>Población:</b> 50 colaboradores
¿Cuál es la relación existente entre la habilidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017?	Determinar la relación existente entre la habilidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.	Existe relación significativa entre la habilidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.		- <b>Muestra:</b> Censal
¿Cuál es la relación existente entre el conocimiento y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017?	Determinar la relación existente entre el conocimiento y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.	Existe relación significativa entre el conocimiento y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.	<b>V<sub>2</sub> Productividad</b>	- <b>Instrumento:</b> Para ambas variables se utilizaran cuestionarios validados.
¿Cuál es la relación existente entre la personalidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017?	Determinar la relación existente entre la personalidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.	Existe relación significativa entre la personalidad y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.	-Eficacia -Eficiencia -Adaptabilidad	
¿Cuál es la relación existente entre las expectativas y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017?	Determinar la relación existente entre las expectativas y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.	Existe relación significativa entre las expectativas y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017.		

---

**Dra. Elvia Mercedes Agurto Távara**  
**ASESOR**

---

**Dra. Milagro Rosario Henríquez Suarez**  
**PRESIDENTE**

---

**Dra. Elena Luisa Laos Fernández**  
**SECRETARIA**

---

**M(a). Juana María Anselmo Arrunátegui**  
**VOCAL**

