



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y  
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS  
- LA VICTORIA 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**LUIS FERNANDO YANAC REQUEJO**

**ASESORA**

**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA- PERÚ**

**2018**

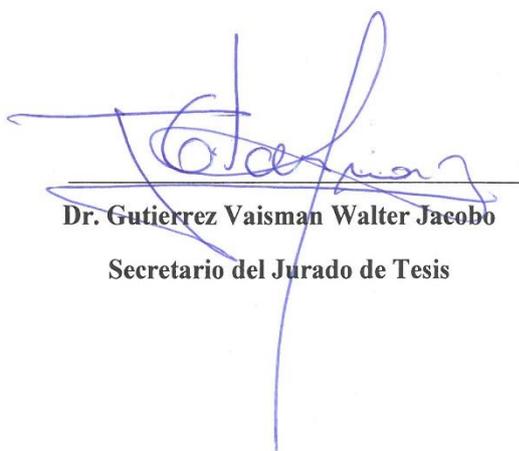
**PÁGINA DEL JURADO**



---

**Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel**

**Presidente del Jurado de Tesis**



---

**Dr. Gutierrez Vaisman Walter Jacobo**

**Secretario del Jurado de Tesis**



---

**MSc. Mairena Fox Petronila Liliana**

**Vocal del Jurado de Tesis**

## **DEDICATORIA**

Dedicada para mi familia por haberme apoyado a cumplir mis metas, estar presente en el proceso de toda mi carrera universitaria. A todos mis seres queridos que me ayudaron en todo momento, otorgando conocimientos para mejorar como persona y profesional.

***Yanac Requejo, Luis Fernando***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis familiares, ya que ellos me inculcaron que, con mucho esfuerzo, trabajo y consistencia, se consigue todo.

A mi estimada MSc. Mairena Fox Petronila Liliana, que sin su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar este proyecto.

A todos mis seres cercanos, por su apoyo y motivación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yanac Requejo Luis Fernando con DNI N° 73060774, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, de diciembre del 2018



---

Yanac Requejo Luis Fernando

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada, relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, la misma que exhibo para su consideración y espero cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El actual trabajo de investigación es fruto del empeño al trabajo riguroso que tiene como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Luis Fernando Yanac Requejo**

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	ii
<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>DECLATORIA DE AUTENCIDAD</b>	v
<b>PRESENTACIÓN</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	xiv
<b>ABSTRACT</b>	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1 Realidad problemática	1
1.1.1 En el contexto internacional	1
1.1.2 En el contexto nacional	4
1.2 Trabajos previos	8
1.2.1 En el contexto internacional	8
1.2.2 En el contexto nacional	9
1.3 Teorías relacionadas al tema	11
1.3.1 Desempeño laboral	11
1.3.1.1 Teoría de X;Y de McGregor	11
1.3.1.2 Definiciones del desempeño laboral	12
1.3.1.3 Dimensiones de desempeño laboral	13
1.3.2 Productividad	16
1.3.2.1 Teoría de la productividad	16
1.3.2.2 Definiciones de productividad	18
1.3.2.3 Dimensiones de productividad	19
1.4 Formulación del problema	21
1.4.1 Problema general	21
1.4.2 Problemas específicos	22
1.5 Justificación del problema	22
1.5.1 Justificación teórica	22
1.5.2 Justificación metodológica	22
1.5.3 Justificación práctica	23
1.6 Hipótesis	23
1.6.1 Hipótesis general	23

1.6.2 Hipótesis específicas	23
1.7 Objetivos	23
1.7.1 Objetivo general	23
1.7.2 Objetivos específicos	24
<b>II. MÉTODO</b>	24
2.1 Diseño de investigación	24
2.1.1 Método	24
2.1.2 Nivel	24
2.1.3 Tipo	25
2.1.4 Diseño	25
2.2 Variables, operacionalización	26
2.2.1 Variables	26
2.2.2 Operacionalización	27
2.3 Población y muestra	28
2.3.1 Población	28
2.3.2 Muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1 Técnica de recolección de datos	28
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	28
2.4.3 Validación del instrumento	29
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	30
2.5 Métodos de análisis de datos	31
2.6 Aspectos éticos	32
<b>III. RESULTADOS</b>	33
3.1 Prueba de normalidad	33
3.2 Análisis de los resultados estadísticos	34
3.2.1 Resultados por dimensión	34
3.2.2 Resultados por variables	42
3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas	44
3.2.4 Prueba de hipótesis	44
3.2.4.1 Prueba de hipótesis general	44
3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas	46

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	50
<b>V. CONCLUSIONES</b>	55
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	56
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	57
<b>ANEXOS</b>	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2.2.1.1</b>	Variables de investigación	27
<b>Tabla 2.2.2.1</b>	Cuadro de operacionalización de variables	28
<b>Tabla 2.4.2.1.</b>	Estructura dimensional de las variables de estudio	30
<b>Tabla 2.4.2.2.</b>	Categorías en la escala de Likert	30
<b>Tabla 2.4.3.1</b>	Validación de expertos	31
<b>Tabla 2.4.4.1.</b>	Resumen de procesamiento de casos	31
<b>Tabla 2.4.4.2.</b>	Estadísticas de fiabilidad	32
<b>Tabla 2.4.4.3</b>	Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach	32
<b>Tabla 3.1.1</b>	Pruebas de normalidad de Shapiro	34
<b>Tabla 3.2.1.1.a</b>	Nivel de la competencia de logro y acción en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	35
<b>Tabla 3.2.1.2.a</b>	Nivel de la competencia de influencia en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	36
<b>Tabla 3.2.1.3.a</b>	Nivel de la competencia cognoscitiva en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	37
<b>Tabla 3.2.1.4.a</b>	Nivel de la competencia eficacia personal en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	38
<b>Tabla 3.2.1.5.a</b>	Nivel de los recursos tecnológicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	39
<b>Tabla 3.2.1.6.a</b>	Nivel de los recursos económicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	40
<b>Tabla 3.2.1.7.a</b>	Nivel de los recursos humanos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	41
<b>Tabla 3.2.1.8.a</b>	Nivel de los recursos materiales en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	42
<b>Tabla 3.2.2.1.a</b>	Porcentaje del desempeño laboral percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018	43
<b>Tabla 3.2.2.2.a</b>	Porcentaje de la productividad percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018	44
<b>Tabla 3.2.3.1</b>	Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2	45

<b>Tabla 3.2.4.1.1.</b>	Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman	46
<b>Tabla 3.2.4.1.2.</b>	Correlación de variables	46
<b>Tabla 3.2.4.2.1</b>	La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos tecnológicos	47
<b>Tabla 3.2.4.2.2</b>	La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos económicos.	48
<b>Tabla 3.2.4.2.3</b>	La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos humanos	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 3.2.1.1</b>	Nivel de la competencia de logro y acción en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	35
<b>Figura 3.2.1.2</b>	Nivel de la competencia de influencia en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	36
<b>Figura 3.2.1.3</b>	Nivel de la competencia cognoscitiva en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	37
<b>Figura 3.2.1.4</b>	Nivel de la competencia eficacia personal en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	38
<b>Figura 3.2.1.5</b>	Nivel de los recursos tecnológicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	39
<b>Figura 3.2.1.6</b>	Nivel de los recursos económicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	40
<b>Figura 3.2.1.7</b>	Nivel de los recursos humanos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	41
<b>Figura 3.2.1.8</b>	Nivel de los recursos materiales en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	42
<b>Figura 3.2.2.1</b>	Porcentaje del desempeño laboral percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	43
<b>Figura 3.2.2.2</b>	Porcentaje de la productividad percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	44

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018. El diseño para esta investigación es no experimental de corte transversal, el tipo de investigación es aplicada y su nivel es descriptivo-técnico. Se consiguió determinar la relación de las variables por medio del método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 50 colaboradores, siguiendo el criterio de recolección, donde se utilizó la técnica de la encuesta, usando como instrumento el cuestionario, la cual estuvo conformado por 21 preguntas mediante la escala de Likert.

La validación del instrumento se llevo a cabo por un juicio de expertos y la fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cron Bach. Se procesó los datos mediante el programa estadístico SPSS 22. Donde se concluye que si existe relación entre el desempeño laboral y la productividad laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, productividad, competencias de logro y acción, competencias cognoscitivas, competencias de eficacia personal, competencia de influencia, Recursos tecnológicos, Recursos Económicos, recursos humanos, recursos materiales

## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between work performance and productivity in the company Everis BPO headquarters Zafiros - La Victoria 2018. The design for this research is non-experimental cross-section, the type of research is applied and its level is descriptive - technical. The relationship of the variables was determined by means of the hypothetical deductive method with a quantitative approach. The population consisted of 50 collaborators, following the collection criteria, where the survey technique was used, using the questionnaire as an instrument, which consisted of 21 questions on the Likert scale.

The validation of the instrument was carried out by the Expert Judgment and the reliability of it was calculated through the Alpha coefficient of Cron Bach. The data was processed through the statistical program SPSS 22. Where it is concluded that there is a relationship between job performance and labor productivity in the company Everis BPO headquarters Zafiros - La Victoria 2018.

**Keywords:** Work performance, productivity, achievement and action competences, cognitive skills, personal effectiveness competencies, influence competence, Technological resources, Economic Resources, human resources, material resources

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

El ámbito mundial de las organizaciones se determina por ser competitivas entre cada una de ellas. Asimismo, valoran a sus trabajadores, porque ellos constituyen el talento humano y es por ello que el propósito es mejorar su actividad productiva.

Sin embargo, en el Perú pocas empresas no toman en cuenta el impacto que puede tener un mal desempeño laboral, ya sea por los malos incentivos que tienen, el bajo salario, la presión, la rotación de personal, etc. Conlleva que un colaborador no se desempeñe de forma eficiente en su trabajo, por ello es importante el buen trato y los beneficios que se lo otorga a los colaboradores.

La productividad laboral está siendo afectado por el mal manejo de los recursos humanos, ya que las organizaciones, no siempre otorgan incentivos para mejorar el rendimiento de los colaboradores y dejan de lado, los beneficios que pueden obtener y solo se buscan que el empleado produzca la cantidad esperada por la empresa, aludiendo las necesidades que ellos pueden tener en el determinado momento. Por lo tanto, la siguiente investigación va a identificar los problemas que se encuentran en la empresa, buscando mejorar la efectividad de los colaboradores de la compañía y que beneficien hacia el progreso de la misma.

#### **1.1.1. En el contexto internacional**

En el folleto CEM (2014) en el artículo sobre el desempeño laboral entre los hombres y mujeres, los empresarios otorgan fundamentos donde el desempeño laboral es fundamental para la estabilidad y crecimiento de una empresa, se determinó que la captación del rendimiento de los trabajadores en las entidades genera mayor producción para la organización, ya que esto percute de manera relevante, las posibilidades de que el empleado mejore sus condiciones de trabajo y pueda obtener reconocimientos o premios.

Cabrales (2014) en el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano", menciona que algunas competencias pueden optimizar el comportamiento de los líderes y también las condiciones de vida de

personas en el trabajo. El autor redefine a la competencia bajo la orientación de la perspectiva del desarrollo del potencial humano, para ampliarlas y complementarlas en la dirección de lo que para las empresas en el mundo de hoy es determinante para el crecimiento de su gente, de tal manera que se visualice el quehacer de los gerentes, adicionándole una serie de recomendaciones interesantes. Se tuvo como resultado que la actitud consistente y permanente del empleado se debe enfocar en encauzar sus acciones y las de su grupo de trabajo hacia el cumplimiento de las metas trazadas de acuerdo a los objetivos estratégicos de su organización.

Cabrales (2014) en el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano", manifiesta que ¿Quién puede impactar en alguien o sobre alguien? Con qué derecho alguien puede generar influencia sobre otra persona o generarle un impacto, a menos que esta influencia sea positiva y de tal categoría que se convierta en un factor que definitivamente promueva un cambio de comportamiento en las formas de ser, de hablar, de trabajar, de orientar el propósito de la existencia hacia una condición nueva de permanente aprehensión, identificación y armonía del acontecer con lo que nos ocurre, es decir, un entendimiento profundo del sentido de la vida y de la existencia, una capacidad de entender el destino como lo que realmente nos merecemos porque hemos trabajado por él, una asimilación del día a día como lo mejor que nos puede ocurrir en la vida. Tuvo como resultado que antes de generar influencia hay que pensar en lo que se ha de transmitir para que influya, por ejemplo, el líder influye al hacer, al llevar a cabo sus tareas cotidianas con destreza, entusiasmo y certeza que se convierte en un ejemplo y hace que los otros quieran hacer de la misma forma, quieran vivir de la misma manera.

Cabrales (2014) en el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano", el autor contribuye que las competencias cognoscitivas están conformadas por el pensamiento analítico y pensamiento conceptual, donde se busca dos objetivos el primero es comprender y solucionar problemas comenzando por desagregar sistemáticamente sus partes; realizando comparaciones, estableciendo prioridades, identificando secuencias temporales y relaciones causales entre los componentes, el segundo es identificar vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas y construir conceptos o modelos; así mismo, para identificar los puntos de falencias en la organización. Se tuvo como resultado que las competencias

cognoscitivas son esenciales para el día a día de los miembros de una empresa, para poder afrontar y resolver tareas o problemas que se encuentran dentro del centro laboral.

Cabrales (2014) En el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano", argumenta que esta competencia se evalúa en base a la autoconfianza y autocontrol que tienen los colaboradores dentro de una empresa, ya que un subordinado con confianza desarrolla mejor su desempeño dentro de la organización, con ayuda del autocontrol los empleados pueden afrontar cualquier dificultad que haya en el trabajo. Se obtuvo como resultados que los indicadores mencionados ayudan a los colaboradores a desempeñarse de mejor manera en las labores que realizan, ya que buscan la eficacia personal para lograr los objetivos de la empresa.

Delgado (2013) en el artículo, productividad laboral objeto de estudio y gestión en recursos humano. La productividad de los trabajadores debe ser cada día más elevada para lograr los objetivos pactados que tiene dicha organización, puesto a que también deberían tener capacitaciones, o reuniones para que practiquen el ser más rápidos y efectivos. Por consiguiente, todo el empeño del departamento de recursos humanos impacta en el desarrollo de la organización, ya que implementan estrategias proactivas para elevar su nivel de eficiencia y eficacia de los colaboradores para ejecutar bien las operaciones que realizan a diario, dicho caso se da en las empresas subdesarrolladas que quieran lograr obtener una buena posición económica y ser líderes a nivel mundial.

Trejo (2015) en un artículo de la revista electrónica investigación e innovación educativa, manifiesta que los recursos tecnológicos son herramientas que facilitan la información para los estudiantes y/o profesores, los colegios deben desarrollar las innovaciones que se preparan de manera pedagógica, cumpliendo el diseño de escolaridad apoyado en las tecnología, involucrando la asignación de recursos necesarios para los centros de educación escolar y para la creación de las redes telemáticas educativas; así como también se debe ejecutar estrategias de formación y reuniones para los profesores, donde se les informara la utilización de las tecnologías de la información y comunicación con fines educativos; y finalmente propiciar la creación de "comunidades virtuales de aprendizaje". Se tuvo como resultado que la implementación del recurso tecnológico facilita la información, mejora el desempeño de las personas e incrementa la productividad.

Moreno (2014) en el artículo de la revista economía UNAM con nombre "El salario mínimo, la productividad y la competitividad", se basa en un análisis realizado por la experiencia en el país, argumentando que el traslado de los beneficios de la productividad

laboral a los colaboradores está lejos de ser mecánico y mucho menos seguro, ya que México cuenta con los más altos niveles de productividad laboral y competitividad en la región, sin embargo, su nivel de remuneración mínimo es lo más bajo. El artículo determinó que los beneficios entregados por la productividad deberían ser mayores para lograr una mayor satisfacción en los trabajadores, manteniendo o incrementando el nivel de productividad.

Corredera (2013) en el artículo "Gestión de los recursos humanos en empresas innovadoras", estipula que en el ámbito laboral se debe tener en cuenta el conocimiento y las aplicaciones que son de suma importancia, puesto a que las prácticas ayudan a desarrollarnos como persona y profesionalmente. En consecuencia, entre las políticas de las organizaciones, el área de recursos humanos tiene una medida de seguridad, donde ayuda a favorecer los resultados de las innovaciones que se realicen dentro de la empresa. Bajo esta sensación, las organizaciones buscan el hecho de innovar más a fondo y tener más conocimiento, las cuales impulsan a que la aplicación sea determinada como prácticas avanzadas de recursos humanos. Cabe destacar que la efectividad de las prácticas, lleva a que la aplicación tenga medidas correctivas en este ámbito laboral, por consiguiente, los trabajadores deberían elevar su nivel de rendimiento y de innovación para lograr sus objetivos y dichos resultados mejoren. Se determinó que para los resultados empresariales sean los esperados, es necesario que las organizaciones fomenten la participación en la gestión por parte de todos los miembros de la compañía. Al compartir información acerca de resultados financieros, estrategias, políticas y acciones operativas, se generará una relación de confianza entre la empresa y los colaboradores.

Díaz (2013) en el artículo con nombre "LOS RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS EN EDUCACIÓN FÍSICA", argumenta que los recursos materiales tienen que contar con la tarea de soporte de los contenidos curriculares y de volverse en elementos de las funciones de enseñanza y aprendizaje. De manera compacta y bajo un punto de vista amplio, lográndose interpretar, mencionar que los diferentes recursos deben cumplir las siguientes funciones: motivadora, estructuradora, estrictamente didáctica, facilitadora de enseñanzas.

### **1.1.2. En el contexto nacional**

Ledezma (2017) en su artículo "Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas", en la actualidad existe una prioridad, donde los profesionales de la escuela de enfermería tienen que mejorar su productividad mediante su asistencia y el

buen rendimiento dentro del centro laboral. El objetivo del artículo es determinar los factores que condicionan el ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas. Mediante las evaluaciones constantes al desempeño se reflejan que diferentes grupos cuentan con diferentes puntos de vista al respecto de las evaluaciones que se realizan al profesional de enfermería, dicho método puede distribuir información importante del desempeño de los profesionales y otorgar un feedback adecuada para cada uno de ellos. Se determinó lo siguiente, el ausentismo da a conocer su relación con el desempeño laboral, demostrando una relación de equilibrada a un bajo entusiasmo entre los condicionados y las dimensiones del desempeño laboral, por ello se amerita una acometida integral, con la finalidad de afianzar la calidad de atención que otorgan dentro de las instituciones de salud.

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014”, manifiesta que cuando un docente realiza la práctica profesional lleva consigo una gama de factores que inciden en su desempeño por las competencias y pone de manifiesto “él como” realiza su trabajo para llegar a las metas organizacionales. Así mismo para Alles quien clasifica a las competencias de la siguiente manera: Competencias de logro y acción, competencias de influencia, competencias cognoscitivas y competencias de eficacia personal, que permiten realizar un buen desempeño en la organización, donde la competencia de logro y acción busca determinar los objetivos y metas de la organización, donde se busca que los trabajadores se encuentren más involucrados con el proceso laboral. Se obtuvo como resultado que los colaboradores tienen un mayor desempeño cuando se encuentran comprometidos con las metas de la organización.

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014”, tiene como objetivo identificar el grado de rendimiento por competencias de los profesores de la Institución, ya que la finalidad es analizar la relación entre los componentes de la inteligencia emocional y las competencias que muestran el desempeño de los docentes de la Institución, tomando a la competencia de influencia como uno de sus competencias, ya que los alumnos de la institución buscar tener como ejemplo al profesor, para lograr sus objetivos a futuro. El artículo tuvo como resultado que es muy importante tomar en cuenta esta competencia para poder orientar de mejor manera a los

alumnos de la institución, sin embargo, no se toma muy en cuenta dicha competencia en la institución.

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014”, manifiesta que la competencia cognoscitiva para los docentes de la institución es importante, ya que utilizan el pensamiento analítico y conceptual en las tareas que realizan diariamente, finalmente se pudo observar que existe correlación significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y las competencias de influencia y cognoscitivas. El artículo tuvo como resultado que la inteligencia emocional mejora las decisiones, por lo cual es muy relevante en el campo laboral para desempeñarse de una manera más eficaz.

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014”, estipula que la competencia de eficacia personal tiene como objetivo desarrollar las habilidades que tiene cada docente, mediante a herramientas que facilitan y aumentan el desempeño laboral, el artículo tuvo como resultado que no todos los docentes tienen un buen rendimiento, ya sea por problemas que puedan ocurrir dentro o fuera de la institución.

Lira (2014) en el artículo del diario Gestión denominado "Empresas deben desarrollar estrategias innovadoras para optimizar capital de trabajo" argumenta que la productividad de una nación se puede definir, en que las empresas se conducen día a día para dar respuesta al entorno competitivo para lograr ser más eficaces. Incrementar la productividad es una inquietud para el sector público como el privado. Sin embargo, las empresas reconocen que el país ha cambiado y que es hora de "ponerse las pilas" para manejar de manera moderada las habilidades que logren brindar una mayor productividad. Sin embargo, el 100% de las instituciones entrevistadas manifestaron que la productividad es un asunto muy importante, siendo de igual relevancia para la empresa y ejecutivos, donde tienen o están realizando estrategias sólidas para generar mejoras en sus niveles de productividad.

Garay (2013) en el artículo con nombre "APRENDIZAJE Y USO DE TECNOLOGÍAS DIGITALES. LA VOZ DE LOS ESTUDIANTES", el trabajo tiene como objetivo buscar cuál fue el papel de la escuela en el proceso de enseñanza, el uso de los recursos tecnológicos que obtuvieron los estudiantes y la función de sus docentes; también

se investigó sobre las prácticas de búsqueda de información en ambientes digitales y el uso continuó de los recursos tecnológicos de los profesores dentro del aula con ayuda de los estudiantes. El artículo tuvo como resultado que los universitarios estiman que es muy importante la tecnología como el Internet en el proceso académica, ya que facilitan la información para realizar sus tareas, con los recursos tecnológicos que les otorga la universidad.

Paredes y Sachs (2017) manifiestan que los recursos económicos de la administración tributaria han caído considerablemente, involucrando en contra de la calidad de atención. Se contempla la transformación del presupuesto de la DGC, impresiona el incremento relativo del rubro planillas y la reducción del gasto en bienes, servicios y transferencias. La baja en la asignación para bienes y servicios ha causado una escasez de materiales para trabajar, limitado de unidades de transporte. Se obtuvo como resultado que los recursos económicos son necesarios para mantener la infraestructura y maquinaria cuidada con el fin de lograr cumplir con la productividad que se espera.

Louffat (2016) En el artículo de ESAN BUSINESS con nombre "de los recursos humanos al capital humano", menciona el concepto del capital humano y señalando el ¿cómo es que ha evolucionado una tendencia que explora la valorización del personal como base importante dentro del ámbito de la gestión moderna? El valor del capital humano y su jerarquía elevada ante los recursos monetarios y materiales reside en cuatro puntos cardinales: la racionalidad, la espiritualidad, la fisiología y las emociones". Tuvo como finalidad explicar la importancia de los recursos humanos y la necesidad que tienen las empresas de explotar dicho recurso, dejando en claro que está por encima de los recursos materiales y monetarios.

Vallejos (2016) en el artículo "CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA PARA EL BUEN MANEJO DEL AREA DE LOGISTICA", argumenta que el rendimiento de las colaboradores en una organización en gran parte depende de los recursos materiales con que el empleado trabaja, del control y su administración logrando así que las empresas obtengan las metas establecidas; con los resultados de un proceso administrativo que se ve parcialmente afectado, el desarrollo de los objetivos se encuentran notoriamente perturbados.

## **1.2. Trabajos previos**

A continuación, se les presentarán trabajos que fueron realizados por otros autores tanto como nacionales e internaciones donde toman nuestras variables a trabajar, se citarán a los autores resaltando el título, su objetivo, resultados y conclusiones de la investigación realizada.

### **1.2.1. Antecedentes a nivel internacional de la variable 1 “*Desempeño laboral*”:**

Sum (2015) “motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango - Guatemala “. Tesis para obtener el grado académico de licenciada en Psicología industrial; La investigación estuvo orientada a determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Para la presente investigación se presentó el método descriptivo ya que se realiza estudios referidos a fenómenos, con la finalidad de interpretar dicho fenómeno. El nivel de investigación fue correlacional, donde se busca la relación de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La muestra de la población fue conformada por 34 colaboradores del área administrativa. Donde el autor llego al a siguiente conclusión: Si hay relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, ya que otorgando más incentivos, oportunidades de crecimiento, más confianza los colaboradores obtendrán un mejor rendimiento en la empresa.

Espaderos (2016) “relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa." Tesis para obtener el grado académico de licenciado en Psicología industrial. Para la presente investigación se presentó el método descriptivo donde realizó estudios referidos a fenómenos para interpretar dicho fenómeno. El nivel de investigación fue correlacional esto porque se buscó relacionar positivamente las dos variables para el estudio. La población de la presente investigación está constituida por 30 trabajadores del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, el autor llega a la siguiente conclusión: Se determina que los colaboradores se sienten más motivados por los incentivos y beneficios que pueden obtener por un mejor desempeño en el trabajo, por ello si existe relación positiva

entre el Desempeño laboral y la Satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa.

### **1.2.2. Antecedentes a nivel nacional de la variable 1 “Desempeño laboral”:**

Hidrugo y Pucce (2016) “el rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de dios – Pimentel.” Tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración. para la investigación se utilizó el método inductivo-deductivo puesto que, se basan en el razonamiento y se asocia con el análisis de hechos singulares, también es deductivo en un sentido, ya que parte de lo general a lo singular e inductivo en sentido contrario. El nivel de investigación fue correlacional, Por ello, nuestra investigación es de tipo correlacional porque determinará la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la clínica San Juan de Dios – Pimentel. La población la conforman 10 trabajadores, esto quiere indicar que se tiene una población no representativa, donde se someterá la totalidad de la muestra, por lo que el autor llego a la siguiente conclusión: Si existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral según los instrumentos de evaluación podemos concluir que el nivel de desempeño laborales aceptable.

De La Cruz y Huamán (2015) “clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015.” Tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración. La investigación fue de tipo Básica, como consecuencia del estudio referente a la incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. El método de investigación es deductivo consintiendo partir de supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular. El nivel de investigación es Correlacional, donde se estudia y determina si existe relación entre nuestras variables. La investigación abarcó tomando como referencia los 32 trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. Donde se realizará un muestreo censal donde toda la población será tomada como muestra. El autor tuvo como conclusión: La relación hallada es de 71% que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0 < 0,05$  por ende la relación es positiva.

### **Antecedentes a nivel internacional de la variable 2 “Productividad”:**

Martínez (2013) publicado en Ciencias y Tecnología "relación entre calidad y productividad en las PYMEs del sector servicios". La investigación es tipo exploratoria, ya que descubre posibilidades, ordenando la vía para las investigaciones sobre calidad y productividad en PYMEs del sector servicios. El nivel de investigación es correlacional, donde se estudia y determina si existe relación entre nuestras variables. La muestra poblacional estuvo integrada por 40 clientes internos y externos de la empresa y el autor llega a la siguiente conclusión: En el sector servicios, no es factible dividir la calidad estimada por el cliente y la productividad, ya que el cliente es un asistente activo en el proceso de producción, quien brinda la entrada directa o indirecta en la forma de la demanda, necesidades, tiempo, calidad del esfuerzo, las cuales impactan en la medición de las salidas producidas en el camino. por ende, si existe una relación directa entre la calidad y la producción.

Ochoa (2014) en la tesis "motivación y productividad laboral en la empresa Municipal Aguas de xelaju EMAX - Guatemala". Tesis para obtener el grado académico de licenciada en Psicología industrial. El estudio presenta un diseño de investigación descriptivo, ya que se realiza estudios referidos a fenómenos, con la finalidad de interpretar dicho fenómeno. El nivel de investigación es correlacional, porque las dos variables se relacionan para obtener un resultado positivo o negativo. La población es de 86 colaboradores se tomó como muestra a 50 de ellos, entre ellos se encontraban los jefes, directores, trabajadores de oficina, que tendrían entre 20-61 años, estabilidad económica, de ambos sexos. Con lo que el autor determino la siguiente conclusión: A mayor motivación los colaboradores incrementarán la productividad de su trabajo por las recompensas psicológicas o económicas que puedan obtener.

### **Antecedentes a nivel nacional de la variable 2 “Productividad”:**

Castro y Sixto (2016). "Productividad científica de revistas odontológicas peruanas. Evaluación de los últimos 10 años". Facultad de Odontología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Clínica de pregrado, Lima, Perú. Investiga referente a su objetivo, metodológico, resultado y conclusiones. Su objetivo general es "analizar el desarrollo de la producción científica peruana en el área odontológica de 3 revistas (Odontología sanmarquina, Kiru y Estomatológica herediana) en el periodo comprendido entre el 2005 y el 2014". Se llegó a la conclusión que, la mayor productividad se realizó por la revista

Estomatológica herediana; la calidad de las difusiones correspondió primordialmente a estudios observacionales, convirtiéndose en la mayoría de los artículos referentes a las ciencias básicas.

Alva y Juárez (2014) "relación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014". Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. La investigación tiene como método descriptivo de corte transversal, ya que describe la frecuencia de un exposición o resultados de una población definida. El nivel de estudio es correlación, donde las variables se relacionarán para obtener resultados positivos o negativos. El estudio utiliza una población muestral conformada por 80 trabajadores de la empresa CHIMU AGROPECUARIA S.A. Trujillo donde se toma como muestra a 50 trabajadores. Por ende, la conclusión fue: La relación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de productividad es directa cuando existe un grado moderado de satisfacción laboral, también influye en un nivel medio de productividad; se demuestra la hipótesis. La organización no brinda incentivos ni capacitación; tampoco otorga los recursos necesarios para llegar a tener una efectividad productiva.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Desempeño laboral**

##### **1.3.1.1. Teoría de desempeño laboral**

Según Toala, Álvarez, Osejos (2017) estipulan que la conducta de los colaboradores y los resultados que lograron, tiene que ver con la motivación, cuando la motivación sea elevada mejor se puede realizar el trabajo y con ello incrementaremos nuestro nivel de producción para obtener este objetivo, es relevante que los empleados examinen cuáles son sus ocupaciones o tareas asignadas, las enseñanzas de donde se deben guiar, las normas que se deben respetar y los objetivos que deben de ejecutar. Por ello, mediante la estimulación motivadora se logran resultados positivos con respecto al desempeño laboral a través de diversas técnicas, por ejemplo (otorgar responsabilidad, brindarles mayor confianza y autoridad, estimular los logros conseguidos) y ofrecer un ambiente de trabajo óptimo. Los autores toman como referencia a McGregor y su teoría X y teoría Y. Son dos teorías

contrapuestas, en la primera recoge los principios tradicionales. recolecta los principios tradicionales. De acuerdo con ellos, la dirección de la empresa debe dirigir al personal, estimularlo y recompensarlo, con el fin de mejorar su rendimiento con un monitoreo continuo e incrementar su desempeño en la empresa y la segunda busca implementar condiciones en el centro laboral que permitan que el colaborador pueda lograr conseguir sus objetivos personales y profesionales, donde se busca orientar sus esfuerzos hacia los objetivos de la empresa.

### **Propósito de la teoría**

La teoría tiene como propósito mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en base al conocimiento de las teorías que deben de ejercer, confianza y autoridad para que ellos se sientan parte de la empresa y no solo estén en el puesto solo por recibir una remuneración.

#### **1.3.1.2. Definición de desempeño laboral**

En este mundo las empresas buscan tener éxito y generar ganancias, siendo reconocidas a nivel internacional, pero hay componentes que ayudan a alcanzar el éxito en un determinado tiempo, por ello las compañías invierten en el factor humano, mediante el desempeño los colaboradores logran ser parte importante de la organización, ayudando al crecimiento de las empresas.

Alles (2015) diccionario de competencias: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. La trilogía. Indica que el desempeño laboral se entiende como la búsqueda productiva de un individuo que se establece y calibra en términos de desempeño en un contexto laboral, y no únicamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; todas ellas son necesarias, pero no capaz por si mismas para un desempeño con efectividad.

Por otro lado, Toala, Álvarez, Osejos (2017) manifiestan que el desempeño laboral se logra conceptualizar como la conducta del personal para obtener los objetivos de la organización, con un magnifico desempeño laboral es la potencia más destacada dentro de una empresa.

Seguidamente tenemos a Cuesta y Valencia (2014) quienes afirman que el desempeño laboral adecuado es el rendimiento y la conducta que da a conocer el trabajador, adecuándose a los requerimientos solicitados para su cargo y expresa la idoneidad con sus compañeros para influenciarlos a ser mejores.

Cuesta y Valencia (2014) estipulan que desempeño laboral superior es el rendimiento y la capacidad superior del trabajador, con un mayor impacto económico, es identificado con las competencias laborales que se le exige día a día por el cargo que se le atribuyo.

Finalmente, Alba (2015) afirma que el desempeño laboral es el grado de elaboración conseguida por el trabajador con el logro de las metas en una organización.

### **1.3.1.3. Dimensiones del desempeño laboral**

#### **A. Competencias de logro y acción**

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, indica que están orientadas al logro, preocupación por el orden, calidad y precisión, iniciativa y búsqueda de información, son importantes para el la evaluación de la competencia.

#### **Indicadores**

##### **1. Orientación al logro o a los resultados**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Es la inquietud por llevar a cabo un trabajo bueno, por cumplir con un meta determinado, o por llevar a practica algo excepcional.

##### **2. Preocupación por el orden, la calidad y precisión**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Tener disposición por mantener los patrones de la empresa y sostener la eficacia en todo lo se involucra a nivel personal como también en el ámbito laboral.

##### **3. Iniciativa**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Capacidad para mantener una conducta proactiva ante cualquier situación. Se debe saber identificar una

problemática, obstáculo u oportunidad para llevar a cabo participaciones que contribuyan a su una solución.

#### **4. Búsqueda de información**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Preocupación e interés por buscar información más allá de las preguntas acostumbradas a decir o de lo que se busca en el puesto.

#### **Competencia de influencia**

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, indica que es la influencia e impacto, construcción de relaciones, conciencia organizacional, son indicadores con los que se evaluará a la competencia.

#### **Indicadores**

##### **1. Influencia e impacto**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Involucra la atención de manipular, convencer, influir o impactar a los demás para que colaboren a conseguir los objetivos fijados. Se basa en causar un efecto peculiar en los demás, una marca determinada o una conducta concreta cuando se sigue un objetivo.

##### **2. Construcción de relaciones**

Sarmiento (2015) Marketing de relaciones: Aproximación a las relaciones virtuales. Es la construcción y permanente cultivo de relaciones de intercambio mutuamente beneficiosas a largo plazo que una organización realiza con sus clientes y con otros grupos de interés.

### **3. Conciencia organizacional**

Alles (2015). Diccionario de preguntas. Capacidad para reconocer elementos constitutivos de la propia organización, así como sus cambios; y comprender e interpretar las relaciones de poder dentro de ella, al igual que en otras organizaciones. Implica ser capaz de prever la forma en que los acontecimientos o las situaciones afectarán a las personas y grupos dentro de la organización.

#### **B. Competencias cognoscitivas**

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, son pensamientos analíticos, razonamiento conceptual, experiencia técnica-profesional-de dirección.

#### **Indicadores**

##### **1. Pensamiento analítico**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Es la capacidad de entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones paso a paso. Incluye el organizar las partes de un problema o situación de forma sistemática, al realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos y el establecer prioridades de una forma racional.

##### **2. Pensamiento conceptual**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Capacidad para identificar en las situaciones pautas o relaciones que no son obvias o identificar puntos clave en situaciones complejas. Incluye la utilización de un razonamiento creativo, inductivo o conceptual.

## **C. Competencias de eficacia personal**

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, están difundidas en el autocontrol, la confianza en sí mismo, comportamiento antes los fracasos, flexibilidad.

### **Indicadores**

#### **1. Autoconfianza**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Capacidad para demostrar un alto nivel de seguridad y confianza en las capacidades de sí mismo, aplicándolas al logro de los objetivos fijados, movilizándolo todo su potencial cognitivo y emocional, convencido de que el éxito depende de sí mismo y de cómo es capaz de contagiarlo en su entorno de trabajo.

#### **2. Autocontrol**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Capacidad de mantener las propias emociones bajo control y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad por parte de otros o bajo condiciones de estrés.

### **1.3.2. Productividad laboral**

#### **1.3.2.1. Teoría de la productividad**

Teoría de la productividad de Marx referido por Valle (2018): manifiesta que la teoría cuenta con tres enfoques esenciales para la productividad

##### **a) El significado de la productividad laboral**

Los procesos siempre son observados y calificados por los jefes mediante evaluaciones, teniendo en cuenta que el empleado de producción no lograra terminar con todo lo asignado. Además, los colaboradores necesitan estar más capacitados, con los

recursos primordiales para que ejecuten la ciencia y no tengan errores en las tareas asignadas, por ende deberían de colaborar para aumentar su productividad. Por esta razón se necesitan sistemas de estímulos salariales, estandarización en el trabajo y selección de trabajadores que destaquen en el puesto y ascenderlos. La mayoría de líderes impulsan a su equipo a trabajar bajo un buen clima laboral y realizan capacitaciones sobre el proceso para lograr ser más efectivo y logren ser más productivos para la empresa, incrementando así el rendimiento operativo de cada trabajador.

b) Medición de la productividad

Se estima a la productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados, para analizar el rendimiento de cada trabajador y el logro de resultados que se está obteniendo en la empresa.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Porque hay muchos factores que afectan la productividad de los trabajadores, una de ellas es la falta de reconocimiento a cada operador, el sistema deficiente de los equipos que se trabaja y la rotación del personal.

c) La productividad y los salarios reales

Está centrada en la comunicación interna del sujeto con el ambiente de la empresa, ya que la satisfacción y la insatisfacción laboral se representan en un grupo de necesidades: un buen clima laboral para que haya motivación al desempeñarse en nuestro puesto de trabajo. Puesto que el trabajador requiere de mayor concentración al realizar diversas operaciones y por ende deberían de reconocer su labor. Esta teoría desencadenó numerosas críticas y controversias, ya que muchas empresas sí han obtenido resultados como otras que no. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascenso que sean congruentes con sus expectativas, ya que se preocupan por el ambiente laboral tanto como su bienestar personal para que puedan dar un mejor desempeño laboral. Pero qué pasa si un empleado se encuentra insatisfecho, tendríamos que determinar las razones que podrían ser: falta de seguridad en el empleo, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, entre otras cosas. El coordinador debe tener mayor comunicación con sus representantes,

diagnosticar el problema y ver las soluciones para subir su autoestima permitiéndole desarrollarse a sí mismo y realice mejor su trabajo.

### **1.3.2.2. Definiciones de productividad laboral**

Otro concepto a estimar es la trascendencia de la productividad porque las empresas cada día buscan tener una mayor producción para incrementar los ingresos y obtenga mayor liquidez en la empresa

Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas. Indica que la productividad es la relación entre el producto obtenido y los insumos utilizados, medidos en términos reales; la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias; en otro aspecto calcula la eficiencia con que se emplean en la producción de los recursos de capital y de mano de obra.

Mileman (2015) refiere que todo lo relacionado con la productividad tiene que ver con las personas que trabajan en la organización. Si los trabajadores son ineficientes, va a afectar a la empresa, pero si los empleados hacen bien su trabajo, ayudan a aumentar la productividad y las ganancias del negocio.

García (2014) manifiesta que la capacidad para mejorar el estándar de producción dependerá de que el trabajador se encuentre motivado, poniéndole el empeño necesario para lograr buena efectividad, permitiendo así la prosperidad de la organización.

Calderón (2018) describe que es el acto más valioso de la empresa en el capital humano, esencialmente los trabajadores que usan su experiencia y conocimientos para el cambio organizacional, ser innovadores con buena calidad de trabajo asegurando el futuro propio y crecimiento de la empresa.

Alles (2016) capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir a que la organización mantenga e incremente su liderazgo en el mercado.

### **1.3.2.3. Dimensiones de productividad laboral**

#### **A. Recursos tecnológicos**

Marllart (2012) Los recursos tecnológicos propician un nuevo lenguaje por lo que su presencia en los centros laborales debe ser estimulante a la vez que crítica.

#### **Indicadores**

##### **1. Factores de producción**

Vizarra (2014) diccionario de economía: Términos ideas y fenómenos económicos. Contribuye que son propiedad privada, se cotizan en el mercado y, por tanto, tienen un precio que debe pagarse a sus dueños por su uso en el proceso productivo: por la tierra hay que pagar una renta, por el trabajo un salario, por el capital un interés y por la organización y riesgo un beneficio o ganancia.

##### **2. Tecnología**

Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas. Tecnología es el estudio, diseño, desarrollo, implementación, soporte o dirección de los sistemas de información computarizados, en particular de software de aplicación y hardware para convertir, almacenar, proteger y procesar.

#### **B. Recursos Económicos**

Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas, Los recursos económicos son términos que incluyen todos aquellos recursos que se caracterizan por ser escasos en relación a su demanda total o a las necesidades que con ellos se pueden satisfacer, buscando tener beneficios que ayuden a los colaboradores en las organizaciones

#### **Indicadores**

##### **1. Salario**

Lacalle (2016) gestión de recursos humanos. Remuneración salarial que consiste en moneda de curso legal o también el pago que percibe cada trabajador por la prestación de sus servicios (factor humano)

## **2. Compromiso con la rentabilidad**

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, capacidad para sentir como propios los objetivos de rentabilidad y crecimiento sostenido de la organización. Capacidad para orientar sus propias acciones y las de sus colaboradores al logro de la estrategia organizacional

## **C. Recursos humanos**

Blas (2014) diccionario de administración y finanzas. Los recursos humanos son un conjunto de esfuerzos, conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocaciones, aptitudes, habilidades, potencialidad, salud, etc., que son intangibles y forman parte del patrimonio individual de cada una de las personas que laboran en una institución.

### **Indicadores**

#### **1. Motivación**

ALLES (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, entendido como el interés recurrente para el logro de un objetivo basado en un incentivo natural; un interés que energiza, orienta y selecciona comportamientos.

#### **2. Conocimientos**

Alles (2015) Capacidad para poseer, mantener actualizados y demostrar todos aquellos conocimientos y/o experiencias específicas que se requieran para el ejercicio de la función a cargo.

#### **3. Comunicación eficaz**

Alles (2015) Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

#### **D. Recursos Materiales**

Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas. Los Recursos materiales son medios utilizados como elementos básicos en la producción de bienes o servicios en la actividad administrativa o productiva.

#### **Indicadores**

##### **1. Recursos informáticos**

Pastor (2016) Técnicas y recursos de animación en actividades de tiempo libre: Valoración, análisis y aplicación Son aquellos elementos que pueden ser parte del hardware o del software.

##### **2. Instalaciones**

TERÁN (2014). Son recursos materiales donde el diseño es detallado, el cual se hace con anticipación para prevenir riesgos y posibles fallas, ésta se lleva acabo tomando importantes factores como son el área y la ubicación del local. Con el fin de que los empleados puedan tener facilidades y seguridad dentro de la empresa

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- b) ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- c) ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- d) ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación causó reflexión y discusión de la variable independiente “desempeño laboral” de los colaboradores en la Empresa EVERIS BPO, relacionada con la teoría del desempeño laboral Pino (2015) explica las diferencias individuales, es decir, porque distintas personas reaccionan de modos muy variables en el contexto laboral similar, buscando la mejora continua para el desempeño laboral de los colaboradores, logrando identificar los motivos que están influyen en el rendimiento del colaborador. Asimismo, para la variable dependiente productividad de los colaboradores en la Empresa EVERIS BPO, tomando en cuenta la “teoría de la productividad”, TOALA, ALVAREZ, OSEJOS (2017), donde indica que tiene mucho que ver con la conducta de los trabajadores y los resultados logrados, así como de la motivación, cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello optimaremos nuestra producción para lograr este objetivo (p.48). Estas perspectivas teóricas han sido examinadas durante el desarrollo de la investigación, con el fin de conocer la contundencia científica, poner en práctica las teorías por parte de jefes ayudando a mejorar el rendimiento de cada personal en la Empresa EVERIS BPO 2018.

### **1.5.2. Justificación metodológica**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se elaboró dos instrumentos de medición tanto para la variable 1 desempeño laboral y en su relación con la variable 2

productividad. Estos instrumentos han sido diseñados y antes de su aplicación filtrados por el juicio de expertos para luego ser elegidos mediante la confiabilidad y la validez.

### **1.5.3. Justificación práctica**

Los resultados de la investigación se pondrán en consideración del jefe de equipo y coordinadores de la empresa EVERIS BPO ubicada en el edificio zafiros en el distrito de la Victoria, para que ellos tomen decisiones pertinentes a fin de reforzar y capacitar a los colaboradores de la empresa EVERIS BPO.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

**HG:** Existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- b) Determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- c) Determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- d) Determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Método**

Se realizó mediante el método hipotético deductivo, ya que se plantearon hipótesis sobre las posibles soluciones al problema, donde su veracidad fue comprobada con posterioridad. Así como menciona Hernández (2014) argumenta que se aplica la lógica deductiva. De lo general a lo particular (de las leyes y teoría a los datos).

La investigación se ejecutó a través del enfoque cuantitativo porque se comprobaron las hipótesis mediante un análisis estadístico. El Sahili, Rodríguez, Di Giardino (2018) manifiestan que el enfoque cuantitativo se basa en determinar si existe relación entre los datos analizados para, así, descubrir si las hipótesis son ciertas. Los datos que arrojan las pruebas pueden ser convertidas a números y éstos pueden ser tratados de manera estadística para valorarlas.

#### **2.1.2 Nivel**

El nivel de conocimiento de la investigación es descriptiva correlacional. Porque esta tiene como objetivo, describir las relaciones entre la variable 1 con las dimensiones de la variable 2, en un tiempo determinado.

Grove, Gray y Burns (2015) describen que la investigación descriptiva explora nuevas áreas de investigación y describe situaciones que existen en el mundo.

Grove, Gray y Burns (2015) estipulan que la investigación correlacional evalúa relaciones y se lleva a cabo para desarrollar y mejorar el conocimiento explicativo para la práctica.

### **2.1.3 Tipo**

El tipo de investigación es de carácter aplicada y técnica; porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en la investigación y técnica porque estamos viendo una deficiencia y generamos conocimientos a través de un plan de estrategia.

Lenin (2014) epistemología y metodología. La investigación aplicada utiliza el método científico para obtener nuevos conocimientos (datos, hipótesis, teorías, técnicas de cálculo o de medición, etc.), estudiando sólo problemas de posible interés social y se puede planear a largo plazo.

Lenin (2014) epistemología y metodología. La técnica es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método. Si el método es el camino, la técnica proporciona las herramientas para recorrer ese camino.

### **2.1.4 Diseño**

El diseño que se realizó la presente investigación fue no experimental de cortes transversales, ya que las variables están más cercanas a la realidad problemática y no pueden ser manipuladas.

Sáez (2017) Manifiesta que la investigación no experimental se realiza sin manipular las variables independientes, es retrospectiva debido a que se basa en variables de hechos que ya ocurrieron. Se distingue entre diseños transaccionales (transversales) y longitudinales.

## 2.2 Variables, operacionalización

### 2.2.1 Variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a investigar en la presente investigación:

**Tabla 2.2.1.1**

*Variables de investigación*

<b>VARIABLES</b>	
<b>Variable 1</b>	Desempeño laboral
<b>Variable 2</b>	Productividad laboral

*Fuente:* Elaboración propia

### 2.2.2 Operacionalización de variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la matriz de operacionalización de las variables de estudio

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION					
DESEMPEÑO LABORAL	ALLES (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. La trilogía. Indica que el desempeño laboral es La capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por si mismas para un desempeño efectivo. (p. 207).	La variable 1 (desempeño laboral) se midió mediante las dimensiones de competencias de logro y acción, competencia de influencia, competencias cognitivas y competencias de eficacia personal, donde se elaboró un cuestionario de 11 ítems.	COMPETENCIAS DE LOGRO Y ACCIÓN	Orientación al logro o a los resultados	1	(1)Desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni acuerdo (3) Acuerdo	Ordinal					
				Preocupación por el orden, la calidad y precisión	2							
				Iniciativa	3							
				Búsqueda de información	4							
			COMPETENCIA DE INFLUENCIA	Influencia e impacto	5							
				Construcción de relaciones	6							
				Conciencia organizacional	7							
			COMPETENCIAS COGNOSCITIVAS	Pensamiento analítico	8							
				Pensamiento conceptual	9							
			PRODUCTIVIDAD LABORAL	Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas. Indica que la productividad es la relación entre el producto obtenido y los insumos utilizados, medidos en términos reales; la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias; en otro aspecto calcula la eficiencia con que se emplean en la producción de los recursos de capital y de mano de obra. (p. 455).	La variable 2 (productividad laboral) se medirá mediante las dimensiones de información del cliente, comunicación y experiencias del cliente además, se elaborará una encuesta de 10 ítems.			RECURSOS TECNOLOGICOS	Autoconfianza	10	(1)Desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni acuerdo (3) Acuerdo	Ordinal
									Autocontrol	11		
Factores de producción	12											
RECURSOS ECONÓMICOS	Tecnología	13										
	Salario	14										
	Compromiso con la rentabilidad	15										
RECURSOS HUMANOS	Motivación	16										
	Conocimientos	17										
	Comunicación eficaz	18										
	Recursos informáticos	19										
RECURSOS MATERIALES		20										
	Instalaciones	21										

Fuente: Elaboración propia

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

La empresa Everis BPO cuenta con una población reducida, es por ello que se tomó a la totalidad de colaboradores que son 50 donde se dividen en 3 procesos (administración de ventas para empresas, administración de ventas para personas naturales y créditos).

GUTIERREZ (2015) estipula que la población es el conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones.

### **2.3.2 Muestra**

Para la investigación se tomó la muestra de tipo censal, ya que es una población reducida y todos los colaboradores están siendo tomados en cuenta. DÍAZ Y DOMINGUEZ (2017) argumenta que la muestra de tipo censal es aquella en las que no se elige una muestra, si no que se incluyen todos los casos posibles.

## **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica que se utilizara para la recolección de datos en la investigación es la encuesta, ya que recolecta información en base a las respuestas dadas por los encuestados, de acuerdo a preguntas preparadas por el investigador.

Martínez (2015) manifiesta que la encuesta en el centro de trabajo se utiliza cuando se desea obtener información de un gremio determinado, pero todo este proceso depende de una herramienta denominada cuestionario.

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento que hemos utilizado para esta investigación es el cuestionario, la cual consta de 21 preguntas con una escala ordinal tipo Likert para los 50 colaboradores situados en la empresa Everis BPO sede Zafiros, puesto a que se elaboró en base a la información de la variable 1 con la variable 2, acompañado de los indicadores para ver los resultados de esta investigación.

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.2.1 la estructura dimensional de las variables de estudio:

**Tabla 2.4.2.1.**  
*Estructura dimensional de las variables de estudio*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Item</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Competencias de logro y acción	1-4
	Competencia de influencia	5-7
	Competencias cognoscitivas	8-9
	Competencias de eficacia personal	10-11
<b>Productividad laboral</b>	Recursos tecnológicos	12-13
	Recursos Económicos	14-16
	Recursos humanos	17-19
	Recursos Materiales	20-21

*Fuente:* Elaboración propia

Asimismo, la encuesta utilizó la escala de Likert, la cual estuvo compuesta por tres categorías: Nunca, A veces y Siempre; esta escala permitió de forma veraz medir las reacciones de los sujetos, en Tabla 2.4.2.2 se muestra de forma muy organizada:

**Tabla 2.4.2.2.**  
*Categorías en la escala de Likert*

<b>Puntuación</b>	<b>Denominación</b>	<b>INICIAL</b>
<b>1</b>	Desacuerdo	D
<b>2</b>	Ni desacuerdo ni acuerdo	ND
<b>3</b>	Acuerdo	A

*Fuente:* Elaborado en base a Hernández, Fernández y Baptista Arcos y Castro (2010).

### 2.4.3. Validez del instrumento

La investigación para garantizar la validez del instrumento, fue sometido a juicio por 3 expertos en materia y metodología, quienes revisaron detalladamente el formato de validación presentada, los resultados fueron favorables ya que lo consideraron aplicable, y por ello se continuó con la investigación.

Contreras (2015) manifiesta que una vez que se ha diseñado los instrumentos y procedimiento de recolección de datos, vamos a obtener la muestra seleccionada y probar la

validación de estos, en relación con el problema investigado, ya que la validez representa la respuesta rápida para las interrogantes formuladas.

A continuación, la Tabla 2.4.3.1 muestra de forma detallada a los responsables que revisaron y calificaron el instrumento de la investigación:

**Tabla 2.4.3.1**

*Validación de expertos*

Nº	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
<b>Experto 1</b>	Aliaga Correa, David Fernando	Aplicable	Investigador
<b>Experto 2</b>	Costilla Castillo, Pedro	Aplicable	Investigador
<b>Experto 3</b>	Carranza Estela, Teodoro	Aplicable	Investigador

*Fuente:* Elaboración propia

#### 2.4.4. Confiabilidad del instrumento

El método que determinó la confiabilidad del instrumento en la presente investigación fue por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, Oviedo y Campos definen el coeficiente de Alfa de Cronbach “como un índice utilizado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala; es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados” (como se cita en Said, 2015, p.3).

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.4.1 el resumen de procesamiento de casos, el cual son los resultados del SPSS que se realizaron a una prueba piloto compuesta de 26 encuestados.

**Tabla 2.4.4.1.**

*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Válido	26	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	26	100,0

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Asimismo, a continuación, se presentan la Tabla 2.4.4.2 el cual muestra el estadístico de fiabilidad y la Tabla 2.4.4.3 detalla la escala de medidas para evaluar el coeficiente de alfa de Cronbach:

**Tabla 2.4.4.2.**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	21

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados de SPSS.

**Tabla 2.4.4.3**

*Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach*

Valor	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

*Fuente:* Elaborado en base a Arcos y Castro (2009).

Analizando los resultados obtenidos se observa que el Alfa de Cronbach tiene una fiabilidad de 0.830 y de acuerdo a la propuesta de Arcos y Castro, dicho resultado se ubica en los intervalos 0,7 a 0,8 señalando un nivel aceptable, por lo tanto, el instrumento es fiable.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

El proyecto es una investigación inferencial y se usará el método descriptivo, ya que busca la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de afinación y el método descriptivo nos permitirá evaluar los datos recolectados y podremos puntualizar si las variables están relacionadas entre sí.

Myers (2012) declara que “la estadística descriptiva se compone de aquellos métodos que incluyen técnicas para recolectar, presentar, analizar e interpretar datos”.

## **2.6. Aspectos éticos**

En el presente trabajo de investigación se respeta la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos que otorgamos, estimando la privacidad de cada uno de nuestros encuestados. De igual manera no se les solicitará a los colaboradores información personal para que no haya malentendidos, la empresa no tendrá conocimientos de quienes son los usuarios que encuestaremos.

### III. RESULTADOS

#### 1.1 Prueba de normalidad

Si  $N < 50$  entonces usamos Shapiro-Wilk.

**H<sub>0</sub>:** Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos, Pearson).

**H<sub>1</sub>:** Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos, Spearman)

#### Regla de decisión

Si el valor de Sig  $< 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si el valor de Sig  $> 0,05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Se ha realizado la operación a través del programa estadístico SSPS 22, con una muestra de 26 encuestados el cual presentó el siguiente resultado como se muestra en la Tabla 3.1.1

**Tabla 3.1.1.**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
variable1	,830	26	,001
variable2	,831	26	,001

#### Interpretación

##### Variable1: Desempeño laboral

En la Tabla 3.1.1 se observa que la variable 1 determinada por desempeño laboral resulto con un valor de significancia de 0,001; por lo tanto, se acepta la H<sub>1</sub> (hipótesis alterna) rechazando la H<sub>0</sub> (hipótesis nula), concluyendo que los datos no siguen una distribución normal, considerando la prueba no paramétrica para el análisis de los datos.

##### Variable2: Productividad

La Tabla 3.1.1 muestra que la variable 2 productividad laboral resulto con un valor SIG de 0,001; por lo tanto, se acepta la H<sub>1</sub> (hipótesis alterna) rechazando la H<sub>0</sub> (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica.

### 3.1 Análisis de los resultados

#### 3.2.1 Resultados por dimensión

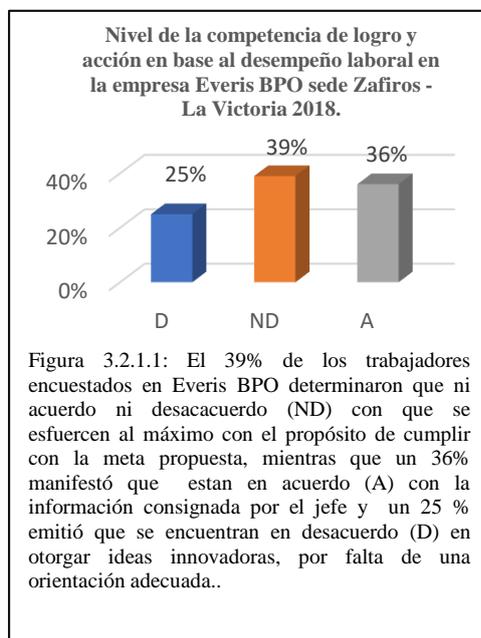
A continuación, en la Tabla 3.2.1.1.a muestra nivel de la competencia de logro y acción en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; la Figura .3.2.1.1 muestra en forma de gráfico el nivel de la competencia de logro y acción en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; Tabla 3.2.1.1.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha de la competencia de logro y acción y la Tabla 3.2.1.1.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el desempeño laboral a través de la competencia de logro y acción:

**Tabla 3.2.1.1.a**

*Nivel de la competencia de logro y acción en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
COMPETENCIA DE LOGRO Y ACCION	55	85	80	220
	25%	39%	36%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



#### Análisis

Aquí se determina que el 39% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan que están ni de acuerdo ni desacuerdo en que se esfuercen al máximo en cumplir sus metas propuestas, debido a la falta de capacitación. Según Alles (2015) indica que la competencia de logro y acción están orientadas “al logro, preocupación por el orden, calidad y precisión, iniciativa y búsqueda de información”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros realiza inducciones constantes, el personal se encontrarán más orientado y cumplirá con mayor

efectividad las tareas asignadas por el jefe, con ello los colaboradores se involucrarán más con el proceso otorgando ideas innovadoras con resultados positivos para la empresa, permitiendo así que el 39% de los trabajadores se esfuercen al máximo para cumplir sus metas y aumente hasta llegar al 100%.

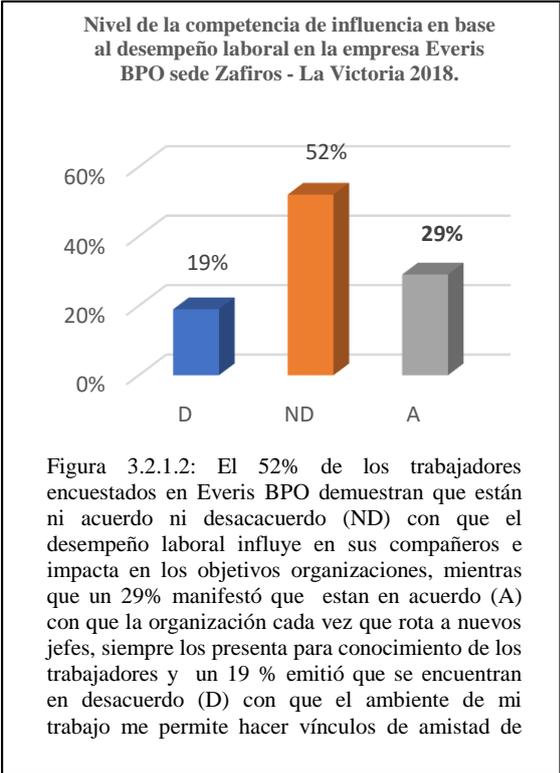
A continuación, en la Tabla 3.2.1.2.a muestra nivel de la competencia de influencia en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; la Figura .3.2.1.2 muestra en forma de gráfico el nivel de la competencia de influencia en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018

**Tabla 3.2.1.2.a**

*Nivel de la competencia de influencia en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
COMPETENCIA DE INFLUENCIA	32 19%	85 52%	48 29%	165 100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



**Análisis**

Aquí se demuestra que el 52% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan que están ni de acuerdo ni desacuerdo con que el buen desempeño de sus compañeros logre influenciar en su rendimiento, ya que cada trabajador es diferente con un estímulo laboral distinto. Según Alles (2015) argumenta que la competencia de influencia se mide a través de “la influencia e impacto, la construcción de relaciones y la conciencia organizacional”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros realizara programas que estimulen y motiven a sus trabajadores, aumentaría su rendimiento dentro

de la empresa; entonces, el servicio que brindará será más atractivo y de calidad, permitiendo así que el 52% de los colaboradores tomen más conciencia sobre las labores que realiza día a día, se aumentara hasta llegar al 100%.

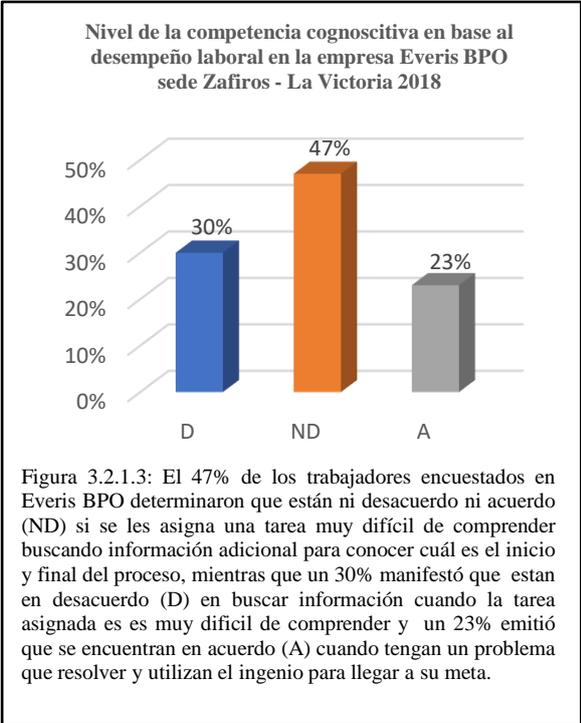
A continuación, en la Tabla 3.2.1.3.a muestra nivel de la competencia cognoscitiva en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; la Figura .3.2.1.3 muestra en forma de gráfico el nivel de la competencia cognoscitiva en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Tabla 3.2.1.3.a**

*Nivel de la competencia cognoscitiva en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
COMPETENCIAS COGNOSCITIVAS	32	51	27	110
	30%	47%	23%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



**Análisis**

Aquí se determina que el 47% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan que se encuentran ni acuerdo ni desacuerdo en buscar información para realizar tareas que se dificultan, debido a que es un proceso muy riguroso y buscan ayuda de alguien más. Según Alles (2015) menciona que las competencias cognoscitivas son “los pensamientos analíticos, el razonamiento conceptual y la experiencia técnica-profesional-de dirección”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros otorgaría más capacitaciones los

trabajadores se sentirán más confiados por los conocimientos aprendidos, con ello se logrará que los colaboradores logren enfrentar y resolver las tareas difíciles que hay en el trabajo, permitiendo así que el 47% de los empleados mejoré su desempeño laboral, se aumentara hasta llegar al 100%.

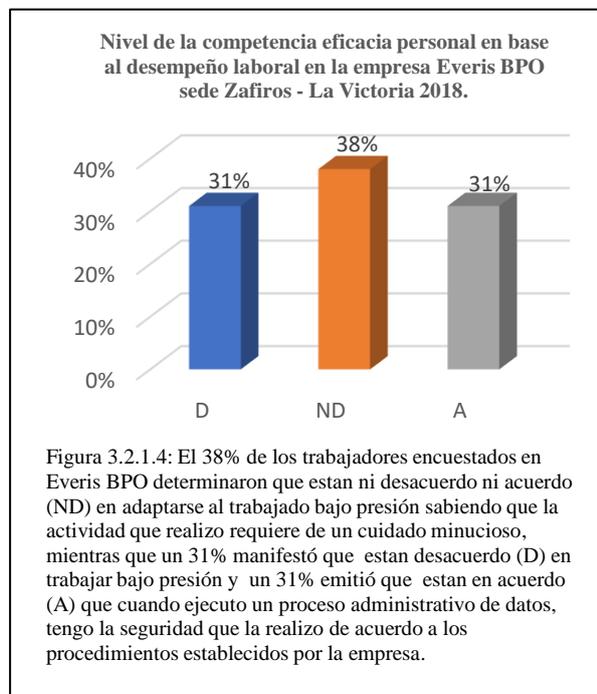
A continuación, en la Tabla 3.2.1.4.a muestra nivel de la competencia eficacia personal en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; la Figura .3.2.1.4 muestra en forma de gráfico el nivel de la competencia eficacia personal en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018

**Tabla 3.2.1.4.a**

*Nivel de la competencia eficacia personal en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
COMPETENCIA EFICACIA PERSONAL	34	42	34	110
	31%	38%	31%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

Aquí se determina que el 38% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan que trabajar bajo estrés disminuye el rendimiento laboral, debido a que el proceso es de carácter minucioso. Según Alles (2015) manifiesta que las competencias de eficacia personal están difundidas en “el autocontrol, la confianza en sí mismo, comportamiento antes los fracasos y la flexibilidad”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros otorga implementa talleres de reforzamiento, los trabajadores

podrían solventar todas las dudas que cuentan; entonces, disminuirán el nivel de estrés que hay en el proceso, permitiendo así que el 38% de los colaboradores consideraron que siempre puedan mantener una confianza sólida para realizar las tareas asignadas, se aumentara hasta llegar al 100%.

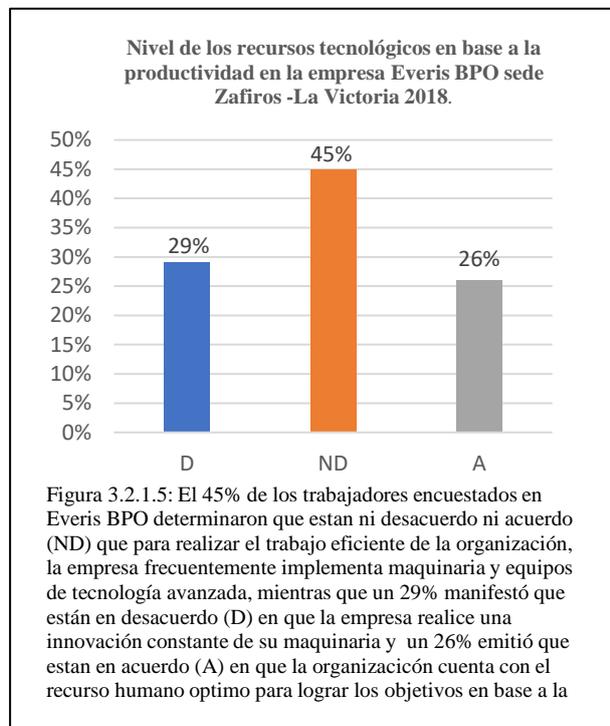
A continuación, en la Tabla 3.2.1.5.a muestra nivel de los recursos tecnológicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.; la Figura 3.2.1.5 muestra en forma de gráfico el nivel de los recursos tecnológicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Tabla 3.2.1.5.a**

*Nivel de los recursos tecnológicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
RECURSOS TECNOLOGICOS	32	49	29	110
	29%	45%	26%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

Aquí se determina que el 45% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan deberían de renovar la maquinaria más seguido, debido a que son las herramientas que se utilizan para realizar las tareas asignadas. Según Marllart (2013) estipula que “los recursos tecnológicos propician un nuevo lenguaje por lo que su presencia en los centros laborales debe ser estimulante a la vez que crítica”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros máquinas de última tecnología los colaboradores aumentarían su

productividad, permitiendo así que el 45% de los colaboradores tengan una mayor facilidad por las herramientas que otorga la empresa, mejorando la calidad y el tiempo que se otorga el servicio, con ello se aumentara hasta llegar al 100%.

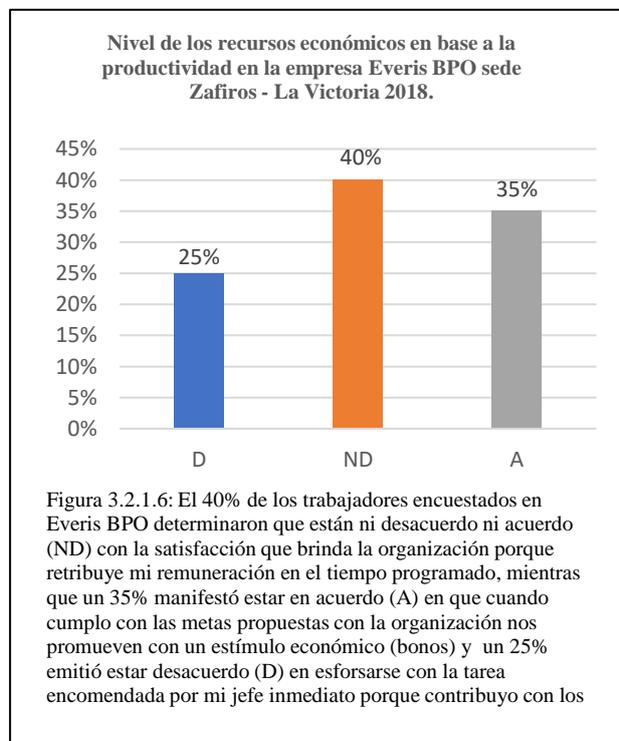
A continuación, en la Tabla 3.2.1.6.a muestra nivel de los recursos económicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.; la Figura 3.2.1.6 muestra en forma de gráfico el nivel de los recursos económicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Tabla 3.2.1.6.a**

*Nivel de los recursos económicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
RECURSOS ECONOMICOS	41	66	58	165
	25%	40%	35%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

Aquí se determina que el 40% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan estar ni de acuerdo ni desacuerdo por la satisfacción que otorga la empresa, debido a que no retribuyen con la remuneración por trabajar en un determinado tiempo. Según Blas (2014) menciona que "los recursos económicos son términos que incluyen todos aquellos recursos que se caracterizan por ser escasos en relación a su demanda total o a las necesidades que con ellos se pueden satisfacer". Si la empresa Everis BPO

sede Zafiros cuenta con metas más fáciles de alcanzar los colaboradores se esforzarán más en cumplir con las tareas encomendadas por la organización logrando obtener incentivos económicos, permitiendo así que el 40% de los colaboradores lleguen a cumplir los objetivos de la organización, aumentara hasta llegar al 100%.

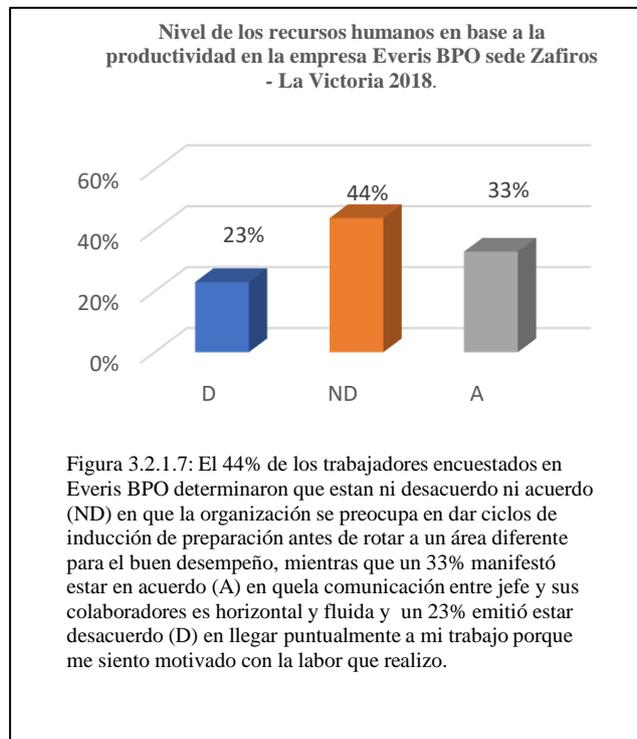
A continuación, en la Tabla 3.2.1.7.a muestra nivel de los recursos humanos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018 ; la Figura .3.2.1.7 muestra en forma de gráfico el nivel de los recursos humanos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Tabla 3.2.1.7.a**

*Nivel de los recursos humanos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
RECURSOS HUMANOS	39	72	54	165
	23%	44%	33%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

Aquí se determina que el 44% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la organización otorgue inducciones de preparación para migrar a un área diferente, debido a la falta de tiempo que hay en la empresa. Según Blas (2014) manifiesta que "los recursos humanos son un conjunto de esfuerzos, conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocaciones, aptitudes, habilidades, potencialidad, salud, etc., que son intangibles y forman

parte del patrimonio individual de cada una de las personas que laboran en una institución". Si la Everis BPO sede Zafiros cuenta con estrategias de inducción en un determinado tiempo el personal se encontraría más calificado en formación profesional y con los conocimientos necesarios para poder rotar a otra área, permitiendo así que el 44% de los colaboradores que consideraron que la empresa mantenga siempre capacitados a sus subordinados, con ello se aumentara hasta llegar al 100%.

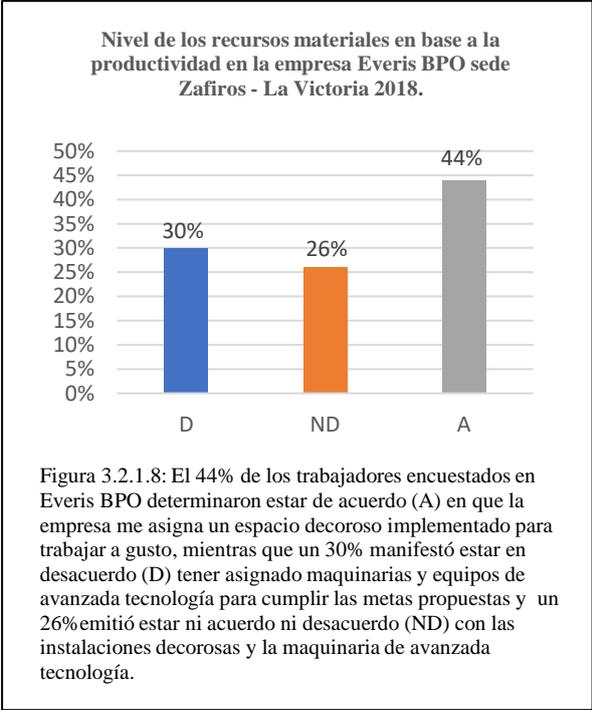
A continuación, en la Tabla 3.2.1.8.a muestra nivel de los recursos materiales en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; la Figura .3.2.1.8 muestra en forma de gráfico el nivel de los recursos materiales en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Tabla 3.2.1.8.a**

*Nivel de los recursos materiales en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
RECURSOS MATERIALES	39	72	54	165
	30%	26%	44%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



**Análisis**

Aquí se determina que el 44% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros están de acuerdo con la empresa en que me asigna un espacio decoroso implementado para trabajar a gusto. Según Blas (2014) estipula que "los recursos materiales son medios utilizados como elementos básicos en la producción de bienes o servicios en la actividad administrativa o productiva". Si la empresa Everis BPO sede Zafiros cuenta con instalaciones decorosas, la tecnología debería ir de la mano para lograr brindar un servicio muy atractivo y de calidad, permitiendo así que el 44% de colaboradores que consideraron que es recomendable trabajar en Everis, ya que cuenta con todos los implementos

necesarios que necesita un empleado, con la finalidad de incrementar su rendimiento, y se aumentara hasta llegar al 100%.

### 3.2.2 Resultados por variables

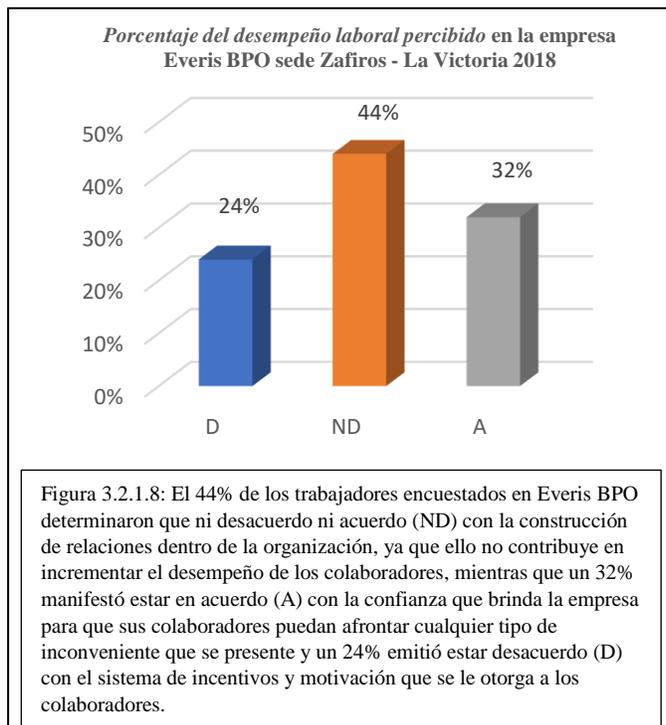
A continuación, la Tabla 3.2.2.1.a muestra el nivel de percepción del desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018 y la Figura 3.2.2.1.a muestra en forma de gráfico el porcentaje del desempeño laboral percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018:

**Tabla 3.2.2.1.a**

*Porcentaje del desempeño laboral percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
DESEMPEÑO LABORAL	153	263	189	605
	24%	44%	32%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



#### **Análisis**

El 44% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros determinaron estar ni acuerdo ni desacuerdo en realizar amistades dentro del trabajo, debido que no contribuye con el aumento del desempeño laboral. Según Alles (2015) manifiestan que “el desempeño laboral es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por si

mismas para un desempeño efectivo”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros hace sus colaboradores exploten al máximo sus habilidades, destrezas, etc, lograrán tener mayores resultados con el buen desempeño laboral, si además que el 44% de los colaboradores determinaron que para aumentar su rendimiento deberán ser más orientados en el proceso, y se aumente hasta llegar al 100%.

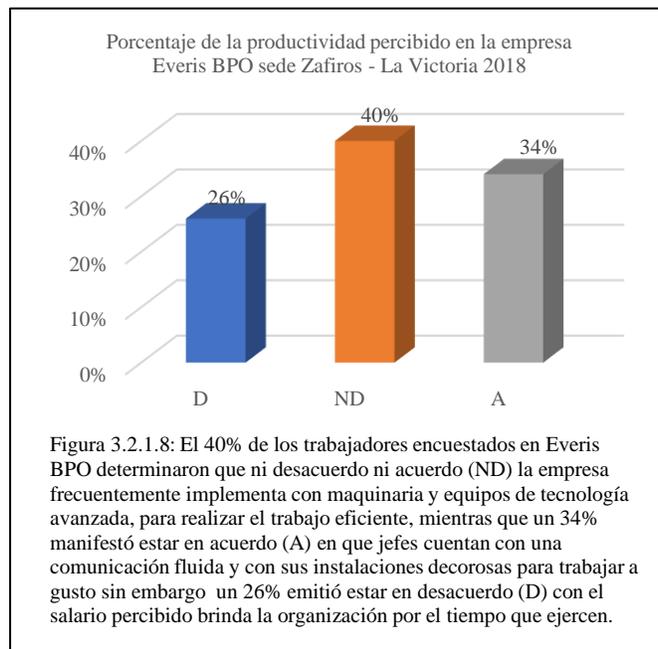
A continuación, la Tabla 3.2.2.2.a muestra el nivel de productividad de los trabajadores en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018 y la Figura 3.2.2.2.a muestra en forma de grafico el nivel de Porcentaje de la productividad percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018

**Tabla 3.2.2.2.a**

*Porcentaje de la productividad percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
PRODUCTIVIDAD	145	216	189	550
	26%	40%	34%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



### Análisis

El 40% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros, determinaron estar ni acuerdo ni desacuerdo con la implementación de maquinarias y equipos tecnológicos para realizar un trabajo más eficiente. Según Blas (2014) estipula que “la productividad es la relación entre el producto obtenido y los insumos utilizados, medidos en términos reales; la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias;

en otro aspecto calcula la eficiencia con que se emplean en la producción de los recursos de capital y de mano de obra”. Si la Everis BPO sede Zafiros invertiría más en maquinarias y equipos de alta tecnología los trabajadores aumentarían su nivel de producción, llegando o superando la productividad estimada por la empresa, permitiendo así que el 40% de los empleados se sientan más motivados para alcanzar los objetivos en base a la producción personal, se aumentará hasta llegar al 100%.

### 3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas

A continuación, se muestra en la Tabla 3.2.3.1 la desviación estándar, los promedios y coeficiente de variabilidad de las variables 1 y la variable 2, con sus dimensiones respectivamente:

**Tabla 3.2.3.1**

*Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2*

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coficiente Variabilidad
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Competencia de logro y acción	0.77	2.11	0.37
	Competencia de influencia	0.69	2.10	0.33
	Competencias cognoscitivas	0.72	1.95	0.37
	Competencia de eficacia personal	0.79	2.00	0.40
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Recursos tecnológicos	0.74	1.97	0.38
	Recursos económicos	0.77	2.10	0.37
	Recursos humanos	0.75	2.09	0.36
	Recursos materiales	0.80	2.14	0.38

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

### 3.2.3 Prueba de hipótesis

#### 3.2.3.1 Prueba de hipótesis general

**H<sub>G</sub>:** Existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.1.1 muestra de forma detallada el grado de relación según el coeficiente la correlación de Rho Spearman:

**Tabla 3.2.4.1.1.**

*Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman*

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragon (2014, p.100).

### Prueba de hipótesis

**H0:**  $R=0$ ; V1 no está relacionada con la V2

**H1:**  $R>0$ ; V1 está relacionada con la V2

**Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%**

### Significancia y decisión

- a) Si la  $\text{Sig.E} < \text{Sig.T}$ , entonces se rechaza H0
- b) Si la  $\text{Sig.E} > \text{Sig.T}$ , entonces se acepta H0

**Tabla 3.2.4.1.2.**

*Correlación de variables*

		Desempeño laboral	Productividad
Rho de Spearman	Desempeño laboral	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.
		N	26
	Productividad	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	26

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

### Interpretación:

En la tabla 3.2.4.1.2 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.641, asumiendo el significado de positiva considerable entre la variable desempeño laboral y la variable productividad de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 conforme a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna como afirmativa; por lo tanto, la hipótesis general de trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que, si existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

### 3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas

$H_{E1}$ : Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

$H_0$ : No existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

$H_1$ : Si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.1 muestra la correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión los recursos tecnológicos:

**Tabla 3.2.4.2.1**

*La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos tecnológicos*

		Desempeño laboral	Recursos tecnológicos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,144
	<i>Desempeño laboral</i>	Sig. (bilateral)	.
	N	26	26
	Coeficiente de correlación	,144	1,000
	<i>Recursos tecnológicos</i>	Sig. (bilateral)	,483
	N	26	26

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** en la tabla 3.2.4.2.1 se observa que existe una correlación de un 0.144 de correlación de Rho de Spearman entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos tecnológicos. Este grado de correlación indica que la relación entre la variable y la dimensión es

positiva débil de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de  $E = 0.483$  muestra que  $E$  es mayor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Se concluye que, no existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

$H_{E2}$ : Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

$H_0$ : No existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

$H_1$ : Si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.2 muestra la correlación entre la variable desempeño laboral y los recursos económicos:

**Tabla 3.2.4.2.2**

*La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos económicos.*

		<b>Desempeño laboral</b>	<b>Recursos económicos</b>
Rho de Spearman	Desempeño laboral	1,000	,485*
		Sig. (bilateral)	.
		N	26
Recursos económicos	Recursos económicos	,485*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012
		N	26

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** en la tabla 3.2.4.2.2 se observa que existe una correlación de un 0.485 de correlación de Rho de Spearman entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos económicos. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva media de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de  $E = 0.012$  muestra que  $E$  es menor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se

concluye que, si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>E3</sub>: Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.3 muestra la correlación entre la variable desempeño laboral y los recursos humanos:

**Tabla 3.2.4.2.3**

*La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos humanos*

			<b>Desempeño laboral</b>	<b>Recursos humanos</b>
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
Recursos humanos		Coefficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

**Interpretación:** en la tabla 3.2.4.2.3 se observa que existe una correlación de un 0.702 de correlación de Rho de Spearman entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos humanos. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva considerable de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de E= 0.000 muestra que E es menor al 0.05, por ende, se determina que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>E4</sub>: Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.3 muestra la correlación entre la variable desempeño laboral y los recursos materiales:

**Tabla 3.2.4.2.4**

*La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión material*

			<b>Desempeño laboral</b>	<b>Recursos materiales</b>
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,436*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	26	26
Recursos materiales		Coefficiente de correlación	,436*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	26	26

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** en la tabla 3.2.4.2.4 se observa que existe una correlación de un 0.436 de correlación de Rho de Spearman entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos materiales. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva media de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de E= 0.026 muestra que E es menor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se llegó a determinar lo siguiente:

Tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, Por medio de la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Adicionalmente, la variable 1 y variables 2 poseen una correlación de 0.641; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva considerable entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, por ello, el objetivo general queda probada.

Según Alva y Juárez (2014) "relación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014". Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. La investigación tiene como método descriptivo de corte transversal, ya que describe la frecuencia de un exposición o resultados de una población definida. El nivel de estudio es correlación, donde las variables se relacionarán para obtener resultados positivos o negativos. El estudio utiliza una población muestral conformada por 80 trabajadores de la empresa CHIMU AGROPECUARIA S.A. Trujillo donde se toma como muestra a 50 trabajadores. Por ende, la conclusión fue: La relación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de productividad es directa cuando existe un grado moderado de satisfacción laboral, también influye en un nivel medio de productividad; se demuestra la hipótesis. La organización no brinda incentivos ni capacitación; tampoco otorga los recursos necesarios para llegar a tener una efectividad productiva.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Alva y Juárez, en que el nivel del desempeño laboral tiene relación con la productividad, por lo tanto, la investigación también llegó a un resultado similar determinado que, si existe una relación positiva considerable, entre el desempeño laboral y la productividad.

Según Según Toala, Álvarez, Osejos (2017) estipulan que la conducta de los colaboradores y los resultados que lograron, tiene que ver con la motivación, cuando la

motivación sea elevada mejor se puede realizar el trabajo y con ello incrementaremos nuestro nivel de producción para obtener este objetivo, es relevante que los empleados examinen cuáles son sus ocupaciones o tareas asignadas, las enseñanzas de donde se deben guiar, las normas que se deben respetar y los objetivos que deben de ejecutar. Por ello, mediante la estimulación motivadora se logran resultados positivos con respecto al desempeño laboral a través de diversas técnicas, por ejemplo (otorgar responsabilidad, brindarles mayor confianza y autoridad, estimular los logros conseguidos) y ofrecer un ambiente de trabajo óptimo. Los autores toman como referencia a McGregor y su teoría X y teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera recoge los principios tradicionales. recolecta los principios tradicionales. De acuerdo con ellos, la dirección de la empresa debe dirigir al personal, estimularlo y recompensarlo, con el fin de mejorar su rendimiento con un monitoreo continuo e incrementar su desempeño en la empresa y la segunda busca implementar condiciones en el centro laboral que permitan que el colaborador pueda lograr conseguir sus objetivos personales y profesionales, donde se busca orientar sus esfuerzos hacia los objetivos de la empresa.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.483 > 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis alterna. El objetivo específico queda demostrado que no existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.

Espaderos (2016) "relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa." Tesis para obtener el grado académico de licenciado en Psicología industrial. Para la presente investigación se presentó el método descriptivo donde realizó estudios referidos a fenómenos para interpretar dicho fenómeno. El nivel de investigación fue correlacional esto porque se buscó relacionar positivamente las dos variables para el estudio. La población de la presente investigación está constituida por 30 trabajadores del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, el autor llega a la siguiente conclusión: Se determina que los colaboradores se sienten más motivados por los incentivos y beneficios que pueden obtener por un mejor desempeño en el trabajo, por ello si existe relación positiva entre el Desempeño laboral y la Satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa

Lucía Cotzumalguapa.

La teoría de McGregor referida por Toala, Álvarez, Osejos (2017) sobre como la buena motivación logra conseguir resultados en base al desempeño laboral, buscando el beneficio de la empresa, ya que un trabajador incentivado puede realizar sus tareas asignadas con un mejor rendimiento que un colaborador que trabaja solo por cumplir y no se le reconoce su esfuerzo.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.012 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable desempeño laboral y los recursos económicos poseen una correlación de 0.485; lo cual indica que es una relación es positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si existe relación entre desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, el objetivo específico queda demostrado.

Sum (2015) "motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango - Guatemala ". Tesis para obtener el grado académico de licenciada en Psicología industrial; La investigación estuvo orientada a determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Para la presente investigación se presentó el método descriptivo ya que se realiza estudios referidos a fenómenos, con la finalidad de interpretar dicho fenómeno. El nivel de investigación fue correlacional, donde se busca la relación de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La muestra de la población fue conformada por 34 colaboradores del área administrativa. Donde el autor llego al a siguiente conclusión: Si hay relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, ya que otorgando más incentivos, oportunidades de crecimiento, más confianza los colaboradores obtendrán un mejor rendimiento en la empresa.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Sum, en que los incentivos son fundamentales en las organizaciones para que los colaboradores se sientan mejor motivados e incrementen su desempeño, ya sea con un aumento de sueldo, bonos, vales, etc. Beneficios que no perjudiquen a la empresa y reconocer el desempeño del trabajador.

La teoría X; Y de McGregor referida por Toala, Álvarez, Osejos (2017) sobre el desempeño laboral argumenta que mientras más se reconozca el buen rendimiento de sus trabajadores, ya sea económicamente o psicológicamente, los empleados se sentirán más motivados con la confianza para poder salir de situaciones difíciles en el centro laboral.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable desempeño laboral y la dimensión recursos humanos poseen una correlación de 0.702; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, el objetivo específico queda demostrado.

De La Cruz y Huamán (2015) "clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015." Tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración. La investigación fue de tipo Básica, como consecuencia del estudio referente a la incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. El método de investigación es deductivo consintiendo partir de supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular. El nivel de investigación es Correlacional, donde se estudia y determina si existe relación entre nuestras variables. La investigación abarcó tomando como referencia los 32 trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. Donde se realizará un muestreo censal donde toda la población será tomada como muestra. El autor tuvo como conclusión: La relación hallada es de 71% que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0 < 0,05$  por ende la relación es positiva.

Se coincide con la conclusión de la tesis de De La Cruz y Huamán, en que existe una relación positiva entre sus dos variables, tomando al capital humano como pieza clave para el éxito de una compañía, por ello es importante, identificar el rendimiento de los trabajadores e incentivarlos a seguir por mucho más, involucrándose mucho más con el proceso que ejerza la empresa.

La teoría X;Y de McGregor referida por Toala, Álvarez, Osejos (2017) sobre el desempeño laboral estipula que, el recurso humano es una clave para llegar al éxito, mediante la motivación el factor humano se hace más fuerte y contundente.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.026 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable desempeño laboral y la dimensión recursos materiales poseen una correlación de 0.436; lo cual indica que es una relación es positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, el objetivo específico queda demostrado.

## V. CONCLUSIÓN

**Primera:** Se concluye que existe relación entre el existe relación entre el desempeño laboral y productividad; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa porque la significancia encontrada de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.641 confirmando que existe una correlación positiva considerable entre las variables.

**Segunda:** Se concluye que no existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula porque la significancia encontrada de 0,483 que es mayor a la significancia de trabajo de 0,05.

**Tercera:** Se concluye que existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,012 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,485 confirmando que existe una correlación positiva media entre el desempeño laboral y los recursos económicos.

**Cuarta:** Se concluye que existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,000 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,702 confirmando que existe una correlación positiva considerable entre el desempeño laboral y los recursos humanos.

**Quinta:** Se concluye que existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,026 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,436 confirmando que existe una correlación positiva media entre el desempeño laboral y los recursos humanos.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda que la empresa EVERIS BPO sede Zafiros, entrene al personal de la organización en técnicas relacionadas a las competencias de acción y logro, donde la capacitación es fundamental para la orientación de los colaboradores, para determinar una mejora continua en el desempeño laboral y profesional.

**Segunda:** Se recomienda que la empresa Everis BPO sede Zafiros renueve constantemente sus maquinarias y mejore su calidad en tecnología, para que los colaboradores puedan realizar sus tareas de manera mas efectiva, con el fin de mejorar el rendimiento y aumentar la productividad laboral.

**Tercera:** Otra recomendación para la empresa es que evalúe al personal de forma semanal para determinar cuál es el nivel de productividad que pueden lograr, con ello se busca una comparación de meses anteriores para verificar si han elevado o disminuido su rendimiento, para encontrar cuales son las falencias que ocurrieron a comparación de meses pasados.

**Cuarta:** Si bien es cierto se recomienda invertir más en maquinaria y tecnología de última generación, pero sin dejar de lado al factor clave para el éxito, “el capital humano” otorgándole conocimientos para que ellos se sientan con la confianza de realizar sus tareas diarias, con el fin de que los colaboradores se involucren más con el proceso.

**Quinta:** Se recomienda otorgar incentivos a los colaboradores no solo por cumplir la productividad estimada, si no también por mantener una fiabilidad elevada con el fin de realizar de forma más eficaz su trabajo y así lograr tener una motivación que incentive al empleado a mejorar su rendimiento y aumentar su productividad.

## REFERENCAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. La trilogía.

Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas

Sum (2015). En la tesis "Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango - Guatemala

Espaderos (2016). En su tesis "Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa."

Hidrugo y Pucce (2016). En su tesis "El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de dios – Pimentel."

De La Cruz y Huamán (2015). En su tesis "clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015."

Martínez (2013) Publicado en Ciencias y Tecnología "Relación entre calidad y productividad en las PYMEs del sector servicios".

Ochoa (2014). En la tesis "Motivación y productividad laboral en la empresa Municipal Aguas de xelaju EMAX - Guatemala".

Castro y Sixto (2016). "Productividad científica de revistas odontológicas peruanas. Evaluación de los últimos 10 años". Facultad de Odontología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Clínica de pregrado, Lima, Perú.

Alva y Juárez (2014). En su tesis "Relación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014".

Carro, R. y Gonzales, D. (2010), Administración de operaciones. Recuperada de [http://nulan.mdpu.edu.ar/1606/1/01\\_sistema\\_de\\_produccion.pdf](http://nulan.mdpu.edu.ar/1606/1/01_sistema_de_produccion.pdf)

Maldonado, L. (2013). Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango (Tesis). Recuperada de

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>

Cardozo, O (2015). Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa confecciones deportivas todo sport (tesis). Recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2312/1/Orozco%20Cardozo%20Eduard.pdf>

Manene, Luis M. (31 de octubre de 2013). Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías. [Mensaje en un blog]. Recuperada de <http://actualidadempresa.com/la-motivacion-sus-definiciones-clases-y-ciclo-motivacional/>

Tito, P y Acuña, P. (2015). Impacto de la motivación en la productividad empresarial: Caso gerencia de infraestructura en telefonía del Perú. Recuperada de <file:///C:/Users/User/Downloads/11709-40855-1-PB.pdf>

Sánchez, M. (2014). La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de área administrativa de la institución educativa privada del distrito de San Isidro, 2014 (tesis). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9167?show=full>

Nash, M. (1992). Como incrementar la productividad del Recurso Humano. (4 a ed.) Colombia: Norma S.A. González, J. (2007). Motivación al Recurso humano como estrategia para mejorar el servicio a los contribuyentes la S.A.T. de Quetzaltenango (tesis). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>

Mayorca, W. (2004). Motivación para la productividad. Artículo Liderazgo y mercadeo. Recuperada de <http://www.liderazgoymercadeo.com/articulocont.asp?a=232>

En el folleto CEM (2014) en el artículo sobre el desempeño laboral entre los hombres y mujeres.

Cabrales (2014) En el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano".

Abrales (2014) En el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano".

Cabrales (2014) En el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano".

Cabrales (2014) En el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano" ([https://www.academia.edu/7811827/Competencias\\_gerenciales\\_para\\_el\\_desarrollo\\_humano](https://www.academia.edu/7811827/Competencias_gerenciales_para_el_desarrollo_humano))

Delgado (2012(3) en su artículo, Productividad laboral objeto de estudio y gestión en recursos humanos disponible en internet (<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>)

Trejo (2015) en un artículo de la revista electronica investigación e innovación educative ([http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/cresur/20161007044443/REIIE\\_No0.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/cresur/20161007044443/REIIE_No0.pdf))

Moreno (2014) en el artículo de la revista economía UNAM con nombre "El salario mínimo, la productividad y la competitividad"

Corredera (2013) en el artículo "Gestión de los recursos humanos en empresas innovadoras" (<https://www.ehu.es/documents/1393006/6224470/Gestion-de-los-RRHH-en-empresas-innovadoras.pdf/fadd7ec-d1d1-4d8c-b437-18fe6054054f>)

Díaz (2013) en el artículo con nombre "LOS RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS EN EDUCACIÓN FÍSICA "

Ledezma (2017) en el artículo de la revista cuidarte con nombre "Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas"

(<https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/426/892>)

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre "La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014"

(<http://www.redalyc.org/pdf/5217/521751974002.pdf>)

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre "La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014"

(<http://www.redalyc.org/pdf/5217/521751974002.pdf>)

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014” (<http://www.redalyc.org/pdf/5217/521751974002.pdf>)

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014”

<http://www.redalyc.org/pdf/5217/521751974002.pdf>

Lira (2014) en el artículo del diario Gestión denominado "Empresas deben desarrollar estrategias innovadoras para optimizar capital de trabajo"

Lira (2014) en el artículo del diario Gestión denominado "Empresas deben desarrollar estrategias innovadoras para optimizar capital de trabajo"

<http://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2013/09/GT4-Luz-Mar%C3%ADa-Garay-Cruz.pdf>

Paredes y Sachs (2017) manifiestan que los recursos económicos de la administración tributaria han caído fuertemente, atentando contra la calidad del servicio

<http://repositorio.grade.org.pe/bitstream/handle/GRADE/63/estabilizacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Louffat (2016) En el artículo de ESAN BUSINESS con nombre "De los recursos humanos al capital humano"

<https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2016/04/de-recursos-humanos-al-capital-humano/>

Vallejos (2016) en el artículo "CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA PARA EL BUEN MANEJO DEL AREA DE LOGISTICA"

## **ANEXOS**

## Anexo A

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Luis Fernando Yanac Requejo, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Determinar la relación entre el desempeño laboral y Productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiro La Victoria 2018.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 05 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de la investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo ARIZACA PINO JOSÉ WILFREDO, con DNI N° 08485366 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ cuyo teléfono es: .....

JOSÉ ARIZACA PINO  
Nombre del Participante

[Firma]  
Firma del Participante

18/11/2018  
Fecha

Anexo B

Lima, octubre del 2018

Estimada Dr. (a).

.....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada. **“Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018”** . Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si está de acuerdo o no con la información de los reactivos. En este segundo caso, le agradecería me sugiera como debe mejorarse la redacción.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,

---

Luis Fernando Yanac Requejo

## **“Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018”**

### **1. Problema**

#### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?

#### **1.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos para la productividad de la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- b. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos para la productividad de la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- c. ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos humanos para la productividad de la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- d. ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos materiales para la productividad de la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- e. ¿Qué impacto generará un plan de estrategias orientada al desempeño laboral y los recursos tecnológicos para la productividad de la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?

### **2. Hipótesis**

#### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018

#### **2.2. Hipótesis específicas**

- f. Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- g. Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- h. Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- i. Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.

<b>DESACUERDO</b>	<b>NI DESACUERDO NI ACUERDO</b>	<b>ACUERDO</b>
1	2	3

**“Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018”**

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el “Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018”.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Ítem	Pregunta	VALORACIÓN		
		1	2	3
1	Me esfuerzo al máximo con el propósito de cumplir con la meta propuesta			
2	Procuro tener organizadas ms actividades mediante un plan de trabajo para obtener los resultados previstos			
3	Me considero una persona que puede aportar con ideas innovadoras para alcanzar las metas organizaciones			
4	La información de la tarea asignada proporcionada por mi jefe, siempre busco más referencias para conocer más a detalle la actividad a realizar			
5	Su desempeño laboral influye en sus compañeros e impacta en los objetivos organizaciones			
6	El ambiente de mi trabajo me permite hacer vínculos de amistad de mejora del clima laboral			
7	La organización cada vez que rota a nuevos jefes, siempre los presenta para conocimiento de los trabajadores			
8	Si me asigna una tarea muy difícil de comprender siempre busco información adicional para conocer cuál es el inicio y final del proceso			
9	Cuando tengo un problema que resolver utilizo el ingenio para llegar a mi meta			
10	Cuando ejecuto un proceso administrativo de datos, tengo la seguridad que la realizo de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa			
11	Me adapto al trabajado bajo presión sabiendo que la actividad que realizo requiere de un cuidado minucioso			
12	La organización para obtener los objetivos logrados de producción, cuenta con recurso humano optimo			
13	Para realizar el trabajo eficiente de la organización, la empresa frecuentemente implementa con maquinaria y equipos de tecnología avanzada			
14	Estoy satisfecho con la organización porque retribuye mi remuneración en el tiempo programado			
15	Cuando cumplo con las metas propuestas con la organización nos promueven con un estímulo económico			
16	Me esfuerzo con la tarea encomendada por mi jefe inmediato porque contribuyo con los objetivos organizacionales			

17	Llego puntualmente a mi trabajo porque me siento motivado con la labor que realizo			
18	La organización se preocupa de dar ciclos de inducción de preparación antes de rotar a un área diferente para el buen desempeño			
19	La comunicación entre jefe y sus colaboradores es horizontal y fluida			
20	Tengo asignado maquinarias y equipos de avanzada tecnología para cumplir las metas propuestas			
21	La empresa me asigna un espacio decoroso implementado para trabajar a gusto			

**Gracias por su colaboración**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de Investigación : "Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018"							
Apellidos y nombres del Investigador: Yanac Requejo Luis Fernando							
Apellidos y nombres del experto :							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI	NO	OBSERVACIONE S/ SUGERENCIAS
Desempeño Laboral	Competencias de logro y acción	Orientación al logro o a los resultados	Me esfuerzo al máximo con el propósito de cumplir con la meta propuesta	1. 2. 3.  DESACUERDO NI DESACUERDO ACUERDO ACUERDO			
		Preocupación por el orden, la calidad y precisión	Procuro tener organizadas ms actividades mediante un plan de trabajo para obtener los resultados previstos				
		Iniciativa	Me considero una persona que puede aportar con ideas innovadoras para alcanzar las metas organizaciones				
		Búsqueda de información	La información de la tarea asignada proporcionada por mi jefe, siempre busco más referencias para conocer más a detalle la actividad a realizar				
	Competencia de influencia	Influencia e impacto	Su desempeño laboral influye en sus compañeros e impacta en los objetivos organizaciones				
		Construcción de relaciones	El ambiente de mi trabajo me permite hacer vínculos de amistad de mejora del clima laboral				
		Conciencia organizacional	La organización cada vez que rota a nuevos jefes, siempre los presenta para conocimiento de los trabajadores				
	Competencias cognitivas	Pensamiento analítico	Si me asigna una tarea muy difícil de comprender siempre busco información adicional para conocer cuál es el inicio y final del proceso				
		Pensamiento conceptual	Cuando tengo un problema que resolver utilizo el ingenio para llegar a mi meta				
			Autoconfianza				

	<b>Competencias de eficacia personal</b>		Cuando ejecuto un proceso administrativo de datos, tengo la seguridad que la realizo de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa			
		<b>Autocontrol</b>	Me adapto al trabajado bajo presión sabiendo que la actividad que realizo requiere de un cuidado minucioso			
<b>Productividad la bo ra</b>	<b>Recursos tecnológicos</b>	<b>Factores de producción</b>	La organización para obtener los objetivos logrados de producción, cuenta con recurso humano optimo			
		<b>Tecnología</b>	Para realizar el trabajo eficiente de la organización, la empresa frecuentemente implementa con maquinaria y equipos de tecnología avanzada			
	<b>Recursos Económicos</b>	<b>Salario</b>	Estoy satisfecho con la organización porque retribuye mi remuneración en el tiempo programado			
			Cuando cumplo con las metas propuestas con la organización nos promueven con un estímulo económico			
		<b>Compromiso con la rentabilidad</b>	Me esfuerzo con la tarea encomendada por mi jefe inmediato porque contribuyo con los objetivos organizacionales			
	<b>Recursos humanos</b>	<b>Motivación</b>	Llego puntualmente a mi trabajo porque me siento motivado con la labor que realice			
		<b>Conocimientos</b>	La organización se preocupa de dar ciclos de inducción de preparación antes de rotar a un área diferente para el buen desempeño			
		<b>Comunicación eficaz</b>	La comunicación entre jefe y sus colaboradores es horizontal y fluida			
	<b>Recursos Materiales</b>	<b>Recursos informáticos</b>	Tengo asignado maquinarias y equipos de avanzada tecnología para cumplir las metas propuestas			
		<b>Instalaciones</b>	La empresa me asigna un espacio decoroso implementado para trabajar a gusto			
<b>Firmas del experto:</b>			<b>Fecha:</b>			

Lima, octubre del 2018

Estimada Dr. (a).

.....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada. "Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiro - La Victoria 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si está de acuerdo o no con la información de los reactivos. En este segundo caso, le agradecería me sugiera como debe mejorarse la redacción.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,

  
Luis Fernando Yanac Requejo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede cafetos - La Victoria 2018"  
 Apellidos y nombres del investigador: Yanac Requeno Luis Fernando  
 Apellidos y nombres del experto: CARRERA ESTE TIBORO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM/REGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS	
Desempeño Laboral	Competencias de logro y acción	Orientación al logro o a los resultados Preocupación por el orden, la calidad y precisión Iniciativa Búsqueda de Información Influencia e impacto	Me esfuerzo al máximo con el propósito de cumplir con la meta propuesta Procuro tener organizadas mis actividades mediante un plan de trabajo para obtener los resultados previstos Me considero una persona que puede aportar con ideas innovadoras para alcanzar las metas organizacionales La información de la tarea asignada proporcionada por mi jefe, siempre busco más referencias para conocer más a detalle la actividad a realizar Su desempeño laboral influye en sus compañeros e impacta en los objetivos organizacionales El ambiente de mi trabajo me permite hacer vínculos de amistad de mejora del clima laboral La organización cada vez que rota a nuevos jefes, siempre los presenta para conocimiento de los trabajadores Si me asigna una tarea muy difícil de comprender siempre busco información adicional para conocer cual es el inicio y final del proceso Cuando tengo un problema que resolver utilizo el ingenio para llegar a mi meta						
				Autoconfianza	Quando ejecuto un proceso administrativo de datos, tengo la seguridad que la realizo de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa				
				Autocontrol	Me adapto al trabajado bajo presión sabiendo que la actividad que realizo requiere de un cuidado minucioso				
				Factores de producción	La organización para obtener los objetivos logrados de producción, cuenta con recurso humano óptimo				
				Tecnología	Para realizar el trabajo eficiente de la organización, la empresa frecuentemente implementa con maquinaria y equipos de tecnología avanzada				
				Salario	Estoy satisfecho con la organización porque retribuye mi remuneración en el tiempo programado				
				Compromiso con la rentabilidad	Quando cumpla con las metas propuestas con la organización nos promueven con un estímulo económico				
				Motivación	Me esfuerzo con la tarea encomendada por mi jefe inmediato porque contribuyo con los objetivos organizacionales				
				Conocimientos	Llevo puntualmente a mi trabajo porque me siento motivado con la labor que realizo				
				Comunicación eficaz	La organización se preocupa de dar ciclos de inducción de preparación antes de rotar a un área diferente para el buen desempeño				
Productividad labora	Recursos Económicos	Recursos humanos	Comunicación eficaz	La comunicación entre jefe y sus colaboradores es horizontal y fluida					
			Recursos Materiales	Tengo asignado maquinarias y equipos de avanzada tecnología para cumplir las metas propuestas					
			Instalaciones	La empresa me asigna un espacio decoroso implementado para trabajar a gusto					

  
 23.11.18

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: "Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa ETERIS SPO sede zafiro - La Victoria 2018"  
 Apellidos y nombres del Investigador: Yanic Requena Luis Fernando  
 Apellidos y nombres del experto: Dr. ACUBA GABRIEL DAVID FERRER  
 ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TEMPREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Desempeño Laboral	Competencias de logro y acción	Orientación al logro o a los resultados Precisión por el orden, la calidad y precisión Iniciativa Búsqueda de información Influencia e impacto	Me esfuerzo al máximo con el propósito de cumplir con la meta propuesta		✓	
			Procuro tener organizadas mis actividades mediante un plan de trabajo para obtener los resultados previstos		✓	
			Me considero una persona que puede aportar con ideas innovadoras para alcanzar las metas organizacionales		✓	
			La información de la tarea asignada proporcionada por mi jefe, siempre busco más referencias para conocer más a detalle la actividad a realizar		✓	
			Su desempeño laboral influye en sus compañeros e impacta en los objetivos organizacionales		✓	
			El ambiente de mi trabajo me permite hacer vínculos de amistad de mejora del clima laboral		✓	
			La organización cada vez que rota a nuevos jefes, siempre los presenta para conocimiento de los trabajadores		✓	
			Si me asigna una tarea muy difícil de comprender siempre busco información adicional para conocer cuál es el inicio y final del proceso		✓	
			Cuando tengo un problema que resolver utilizo el ingenio para llegar a mi meta		✓	
			Cuando ejecuto un proceso administrativo de datos, tengo la seguridad que lo realizo de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa		✓	
Competencias de eficacia personal	Autoconfianza	Autocontrol	Me adapto al trabajado bajo presión sabiendo que la actividad que realizo requiere de un cuidado minucioso	1. DESACUERDO	✓	
			La organización para obtener los objetivos logrados de producción, cuenta con recurso humano optimo	2. NT	✓	
			Para realizar el trabajo eficiente de la organización, la empresa frecuentemente implementa con maquinaria y equipos de tecnología avanzada	3. ACUERDO	✓	
Recursos tecnológicos	Tecnología	Factores de producción	Estoy satisfecho con la organización porque retribuye mi remuneración en el tiempo programado		✓	
			Cuando cumplo con las metas propuestas con la organización nos promueven con un estímulo económico		✓	
			Me esfuerzo con la tarea encomendada por mi jefe inmediato porque contribuyo con los objetivos organizacionales		✓	
Recursos Económicos	Compromiso con la rentabilidad	Salario	Cuando puntualmente a mi trabajo porque me siento motivado con la labor que realizo		✓	
			La organización se preocupa de dar ciclos de inducción de preparación antes de rotar a un área diferente para el buen desempeño		✓	
			La comunicación entre jefe y sus colaboradores es horizontal y fluida		✓	
Productividad labora	Recursos humanos	Conocimientos	Tengo asignado maquinarias y equipos de avanzada tecnología para cumplir las metas propuestas		✓	
			La empresa me asigna un espacio deconso implementado para trabajar a gusto		✓	
			Recursos Materiales	Instalaciones		✓

*[Firma manuscrita]*  
23168879

23-11-2018

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: "Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018"		Apellidos y nombres del Investigador: Yanac Requijo Luis Fernando		Apellidos y nombres del experto: DA. CONSUELA CASO PEDRO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO SI CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS	
Desempeño Laboral	Competencias de logro y acción	Orientación al logro o a los resultados	Me esfuerzo al máximo con el propósito de cumplir con la meta propuesta		✓		
		Preocupación por el orden, la calidad y precisión	Procuro tener organizadas mis actividades mediante un plan de trabajo para obtener los resultados previstos		✓		
	Competencia de influencia	Iniciativa	Me considero una persona que puede aportar con ideas innovadoras para alcanzar las metas organizacionales	La información de la tarea asignada proporcionada por mi jefe, siempre busco más referencias para conocer más a detalle la actividad a realizar		✓	
		Búsqueda de información	Si desempeño laboral influye en sus compañeros e impacta en los objetivos organizacionales	Su desempeño laboral influye en sus compañeros e impacta en los objetivos organizacionales		✓	
	Competencias cognoscitivas	Influencia e impacto	Construcción de relaciones	El ambiente de mi trabajo me permite hacer vínculos de amistad de mejora del clima laboral		✓	
		Competencia de influencia	Conciencia organizacional	La organización cada vez que rota a nuevos jefes, siempre los presenta para conocimiento de los trabajadores		✓	
			Pensamiento analítico	Si me asigna una tarea muy difícil de comprender siempre busco información adicional para conocer cual es el inicio y final del proceso		✓	
		Pensamiento conceptual	Cuando tengo un problema que resolver utilizo el ingenio para llegar a mi meta		✓		
	Competencias de eficacia personal	Autoconfianza	Autoconfianza	Cuando ejecuto un proceso administrativo de datos, tengo la seguridad que la realización de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa		✓	
			Autocontrol	Me adapto al trabajado bajo presión sabiendo que la actividad que realizo requiere de un cuidado minucioso	1. DESACUERDO 0. NI 2. NI 3. ACUERDO	✓	
Factores de producción		La organización para obtener los objetivos logrados de producción, cuenta con recurso humano optimo		✓			
Recursos tecnológicos	Tecnología	Para realizar el trabajo eficiente de la organización, la empresa frecuentemente implementa con maquinaria y equipos de tecnología avanzada		✓			
	Salario	Estoy satisfecho con la organización porque retribuye mi remuneración en el tiempo programado		✓			
Productividad labora	Recursos Económicos	Compromiso con la rentabilidad	Cuando cumplo con las metas propuestas con la organización nos promueven con un estímulo económico		✓		
		Motivación	Me esfuerzo con la tarea encomendada por mi jefe inmediato porque contribuyo con los objetivos organizacionales		✓		
	Recursos humanos	Conocimientos	Llego puntualmente a mi trabajo porque me siento motivado con la labor que realizo		✓		
		Comunicación eficaz	La organización se preocupa de dar ciclos de inducción de preparación antes de rotar a un área diferente para el buen desempeño		✓		
Recursos Materiales	Recursos informáticos	La comunicación entre jefe y sus colaboradores es horizontal y fluida		✓			
	Instalaciones	Tengo asignado maquinarias y equipos de avanzada tecnología para cumplir las metas propuestas		✓			
Firmas del experto:		La empresa me asigna un espacio decoroso implementado para trabajar a gusto			✓		
		Fecha: 07-12-18'					

## Anexo C

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
DESEMPEÑO LABORAL	ALLES (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. La trilogía. Indica que el desempeño laboral es La capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo. (p. 207).	La variable 1 (desempeño laboral) se midió mediante las dimensiones de competencias de logro y acción, competencia de influencia, competencias cognitivas y competencias de eficacia personal, donde se elaboró un cuestionario de 11 ítems.	COMPETENCIAS DE LOGRO Y ACCIÓN	Orientación al logro o a los resultados	1	(1)Desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni acuerdo (3) Acuerdo	Ordinal
				Preocupación por el orden, la calidad y precisión	2		
				Iniciativa	3		
				Búsqueda de información	4		
				Influencia e impacto	5		
			COMPETENCIA DE INFLUENCIA	Construcción de relaciones	6		
				Conciencia organizacional	7		
				Pensamiento analítico	8		
			COMPETENCIAS COGNOSCITIVAS	Pensamiento conceptual	9		
				Autoconfianza	10		
			COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL	Autocontrol	11		
Factores de producción	12						
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas. Indica que la productividad es la relación entre el producto obtenido y los insumos utilizados, medidos en términos reales; la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias; en otro aspecto calcula la eficiencia con que se emplean en la producción de los recursos de capital y de mano de obra. (p. 455).	La variable 2 (productividad laboral) se medirá mediante las dimensiones de información del cliente, comunicación y experiencias del cliente además, se elaborará una encuesta de 10 ítems.	RECURSOS TECNOLOGICOS	Tecnología	13	(1)Desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni acuerdo (3) Acuerdo	Ordinal
				Salario	14		
				Compromiso con la rentabilidad	15		
				Motivación	16		
				Conocimientos	17		
			RECURSOS ECONÓMICOS	Comunicación eficaz	18		
				Recursos informáticos	19		
			RECURSOS HUMANOS	Recursos informáticos	20		
				RECURSOS MATERIALES	Instalaciones		

## ANEXO D Acta de aprobación

 <b>UCV</b> <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Luis Fernando Yanac Pequejo cuyo título es: Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zapicos-La Victoria 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) QUINCE (letras).

  
 .....  
**Dr. Vázquez Espinoza, Juan Manuel**  
  
**PRESIDENTE**

Lugar y fecha..... Lima, 26 de Noviembre del 2018.

  
 .....  
**Dr. Gutiérrez Vaisman, Jacobo Walter**  
  
**SECRETARIO**

  
 .....  
**MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana**  
  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## ANEXO E Turnitin

## ANEXO F Reporte del programa turnitin

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **Msc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS - LA VICTORIA 2018"** del estudiante **YANAC REQUEJO LUIS FERNANDO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 26 de noviembre de 2018

MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1058941315&lang=es&u=1055284503

feedback studio    LUIS\_FERNANDO\_YANAC\_REQUEJO.docx    -- /0    < 25 de 28 >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
 "RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS - LA VICTORIA 2018"  
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**  
 AUTOR  
 LUIS FERNANDO YANAC REQUEJO  
 ASESORA  
 MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX  
 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES  
 LIMA - PERÚ  
 2018

*Phinamay*

**Resumen de coincidencias** ✕

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	4 %	>
2	repositorio.uss.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	2 %	>
3	docplayer.es <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
4	www.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
5	myslide.es <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
6	Entregado a Universida...	1 %	>

Página: 1 de 88    Número de palabras: 19939    Text-only Report | High Resolution    Activado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **LUIS FERNANDO YANAC REQUEJO**, identificado con DNI N° **73060774**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS - LA VICTORIA 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



  
\_\_\_\_\_  
LUIS FERNANDO YANAC REQUEJO

DNI: **73060774**  
FECHA: de diciembre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y  
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS  
- LA VICTORIA 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**LUIS FERNANDO YANAC REQUEJO**

**ASESORA**

**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**



**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA- PERÚ**

**2018**

*Petronila Mairena Fox*

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Luis Fernando Yanac Requejo.....cuyo título es: Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa ENERIS BPO Sect. Zaparos-La Victoria 2018

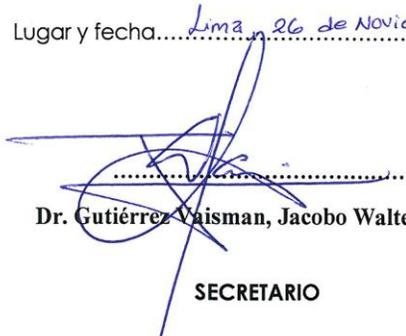
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15..... (número) QUINCE..... (letras).

Lugar y fecha.....Lima, 26 de Noviembre del 2018.



.....  
**Dr. Vázquez Espinoza, Juan Manuel**

**PRESIDENTE**



.....  
**Dr. Gutiérrez Vaisman, Jacobo Walter**

**SECRETARIO**



.....  
**MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana**

**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - SEDE LIMA NORTE, A LA VERSION DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Sr: YANAC REQUEJO LUIS FERNANDO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TÍTULADO:

“RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS - LA VICTORIA 2018”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA: 26 / 11 / 2018

NOTA O MENCIÓN: 15



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

Coordinador de Investigación de la EP de Administración



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y  
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS  
- LA VICTORIA 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**LUIS FERNANDO YANAC REQUEJO**

**ASESORA**

**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA- PERÚ**

**2018**

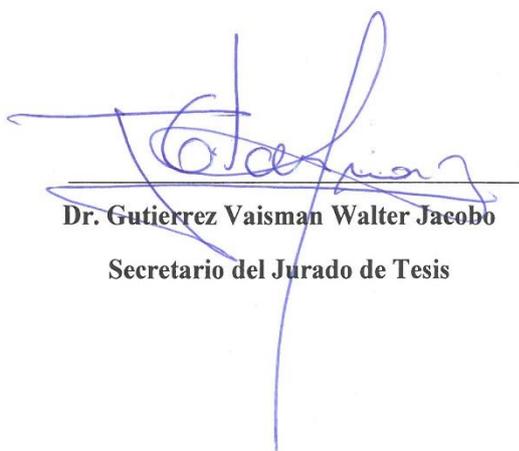
**PÁGINA DEL JURADO**



---

**Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel**

**Presidente del Jurado de Tesis**



---

**Dr. Gutiérrez Vaisman Walter Jacobo**

**Secretario del Jurado de Tesis**



---

**MSc. Mairena Fox Petronila Liliana**

**Vocal del Jurado de Tesis**

## **DEDICATORIA**

Dedicada para mi familia por haberme apoyado a cumplir mis metas, estar presente en el proceso de toda mi carrera universitaria. A todos mis seres queridos que me ayudaron en todo momento, otorgando conocimientos para mejorar como persona y profesional.

***Yanac Requejo, Luis Fernando***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis familiares, ya que ellos me inculcaron que, con mucho esfuerzo, trabajo y consistencia, se consigue todo.

A mi estimada MSc. Mairena Fox Petronila Liliana, que sin su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar este proyecto.

A todos mis seres cercanos, por su apoyo y motivación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yanac Requejo Luis Fernando con DNI N° 73060774, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, de diciembre del 2018



---

Yanac Requejo Luis Fernando

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada, relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, la misma que exhibo para su consideración y espero cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El actual trabajo de investigación es fruto del empeño al trabajo riguroso que tiene como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Luis Fernando Yanac Requejo**

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	ii
<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>DECLATORIA DE AUTENCIDAD</b>	v
<b>PRESENTACIÓN</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	xiv
<b>ABSTRACT</b>	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1 Realidad problemática	1
1.1.1 En el contexto internacional	1
1.1.2 En el contexto nacional	4
1.2 Trabajos previos	8
1.2.1 En el contexto internacional	8
1.2.2 En el contexto nacional	9
1.3 Teorías relacionadas al tema	11
1.3.1 Desempeño laboral	11
1.3.1.1 Teoría de X;Y de McGregor	11
1.3.1.2 Definiciones del desempeño laboral	12
1.3.1.3 Dimensiones de desempeño laboral	13
1.3.2 Productividad	16
1.3.2.1 Teoría de la productividad	16
1.3.2.2 Definiciones de productividad	18
1.3.2.3 Dimensiones de productividad	19
1.4 Formulación del problema	21
1.4.1 Problema general	21
1.4.2 Problemas específicos	22
1.5 Justificación del problema	22
1.5.1 Justificación teórica	22
1.5.2 Justificación metodológica	22
1.5.3 Justificación práctica	23
1.6 Hipótesis	23
1.6.1 Hipótesis general	23

1.6.2 Hipótesis específicas	23
1.7 Objetivos	23
1.7.1 Objetivo general	23
1.7.2 Objetivos específicos	24
<b>II. MÉTODO</b>	24
2.1 Diseño de investigación	24
2.1.1 Método	24
2.1.2 Nivel	24
2.1.3 Tipo	25
2.1.4 Diseño	25
2.2 Variables, operacionalización	26
2.2.1 Variables	26
2.2.2 Operacionalización	27
2.3 Población y muestra	28
2.3.1 Población	28
2.3.2 Muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1 Técnica de recolección de datos	28
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	28
2.4.3 Validación del instrumento	29
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	30
2.5 Métodos de análisis de datos	31
2.6 Aspectos éticos	32
<b>III. RESULTADOS</b>	33
3.1 Prueba de normalidad	33
3.2 Análisis de los resultados estadísticos	34
3.2.1 Resultados por dimensión	34
3.2.2 Resultados por variables	42
3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas	44
3.2.4 Prueba de hipótesis	44
3.2.4.1 Prueba de hipótesis general	44
3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas	46

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	50
<b>V. CONCLUSIONES</b>	55
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	56
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	57
<b>ANEXOS</b>	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2.2.1.1</b>	Variables de investigación	27
<b>Tabla 2.2.2.1</b>	Cuadro de operacionalización de variables	28
<b>Tabla 2.4.2.1.</b>	Estructura dimensional de las variables de estudio	30
<b>Tabla 2.4.2.2.</b>	Categorías en la escala de Likert	30
<b>Tabla 2.4.3.1</b>	Validación de expertos	31
<b>Tabla 2.4.4.1.</b>	Resumen de procesamiento de casos	31
<b>Tabla 2.4.4.2.</b>	Estadísticas de fiabilidad	32
<b>Tabla 2.4.4.3</b>	Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach	32
<b>Tabla 3.1.1</b>	Pruebas de normalidad de Shapiro	34
<b>Tabla 3.2.1.1.a</b>	Nivel de la competencia de logro y acción en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	35
<b>Tabla 3.2.1.2.a</b>	Nivel de la competencia de influencia en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	36
<b>Tabla 3.2.1.3.a</b>	Nivel de la competencia cognoscitiva en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	37
<b>Tabla 3.2.1.4.a</b>	Nivel de la competencia eficacia personal en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	38
<b>Tabla 3.2.1.5.a</b>	Nivel de los recursos tecnológicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	39
<b>Tabla 3.2.1.6.a</b>	Nivel de los recursos económicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	40
<b>Tabla 3.2.1.7.a</b>	Nivel de los recursos humanos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	41
<b>Tabla 3.2.1.8.a</b>	Nivel de los recursos materiales en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	42
<b>Tabla 3.2.2.1.a</b>	Porcentaje del desempeño laboral percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018	43
<b>Tabla 3.2.2.2.a</b>	Porcentaje de la productividad percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018	44
<b>Tabla 3.2.3.1</b>	Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2	45

<b>Tabla 3.2.4.1.1.</b>	Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman	46
<b>Tabla 3.2.4.1.2.</b>	Correlación de variables	46
<b>Tabla 3.2.4.2.1</b>	La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos tecnológicos	47
<b>Tabla 3.2.4.2.2</b>	La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos económicos.	48
<b>Tabla 3.2.4.2.3</b>	La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos humanos	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 3.2.1.1</b>	Nivel de la competencia de logro y acción en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	35
<b>Figura 3.2.1.2</b>	Nivel de la competencia de influencia en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	36
<b>Figura 3.2.1.3</b>	Nivel de la competencia cognoscitiva en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	37
<b>Figura 3.2.1.4</b>	Nivel de la competencia eficacia personal en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	38
<b>Figura 3.2.1.5</b>	Nivel de los recursos tecnológicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	39
<b>Figura 3.2.1.6</b>	Nivel de los recursos económicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	40
<b>Figura 3.2.1.7</b>	Nivel de los recursos humanos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	41
<b>Figura 3.2.1.8</b>	Nivel de los recursos materiales en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	42
<b>Figura 3.2.2.1</b>	Porcentaje del desempeño laboral percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	43
<b>Figura 3.2.2.2</b>	Porcentaje de la productividad percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.	44

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018. El diseño para esta investigación es no experimental de corte transversal, el tipo de investigación es aplicada y su nivel es descriptivo-técnico. Se consiguió determinar la relación de las variables por medio del método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 50 colaboradores, siguiendo el criterio de recolección, donde se utilizó la técnica de la encuesta, usando como instrumento el cuestionario, la cual estuvo conformado por 21 preguntas mediante la escala de Likert.

La validación del instrumento se llevo a cabo por un juicio de expertos y la fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cron Bach. Se procesó los datos mediante el programa estadístico SPSS 22. Donde se concluye que si existe relación entre el desempeño laboral y la productividad laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Palabras clave:** Desempeño laboral, productividad, competencias de logro y acción, competencias cognoscitivas, competencias de eficacia personal, competencia de influencia, Recursos tecnológicos, Recursos Económicos, recursos humanos, recursos materiales

## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between work performance and productivity in the company Everis BPO headquarters Zafiros - La Victoria 2018. The design for this research is non-experimental cross-section, the type of research is applied and its level is descriptive - technical. The relationship of the variables was determined by means of the hypothetical deductive method with a quantitative approach. The population consisted of 50 collaborators, following the collection criteria, where the survey technique was used, using the questionnaire as an instrument, which consisted of 21 questions on the Likert scale.

The validation of the instrument was carried out by the Expert Judgment and the reliability of it was calculated through the Alpha coefficient of Cron Bach. The data was processed through the statistical program SPSS 22. Where it is concluded that there is a relationship between job performance and labor productivity in the company Everis BPO headquarters Zafiros - La Victoria 2018.

**Keywords:** Work performance, productivity, achievement and action competences, cognitive skills, personal effectiveness competencies, influence competence, Technological resources, Economic Resources, human resources, material resources

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

El ámbito mundial de las organizaciones se determina por ser competitivas entre cada una de ellas. Asimismo, valoran a sus trabajadores, porque ellos constituyen el talento humano y es por ello que el propósito es mejorar su actividad productiva.

Sin embargo, en el Perú pocas empresas no toman en cuenta el impacto que puede tener un mal desempeño laboral, ya sea por los malos incentivos que tienen, el bajo salario, la presión, la rotación de personal, etc. Conlleva que un colaborador no se desempeñe de forma eficiente en su trabajo, por ello es importante el buen trato y los beneficios que se lo otorga a los colaboradores.

La productividad laboral está siendo afectado por el mal manejo de los recursos humanos, ya que las organizaciones, no siempre otorgan incentivos para mejorar el rendimiento de los colaboradores y dejan de lado, los beneficios que pueden obtener y solo se buscan que el empleado produzca la cantidad esperada por la empresa, aludiendo las necesidades que ellos pueden tener en el determinado momento. Por lo tanto, la siguiente investigación va a identificar los problemas que se encuentran en la empresa, buscando mejorar la efectividad de los colaboradores de la compañía y que beneficien hacia el progreso de la misma.

#### **1.1.1. En el contexto internacional**

En el folleto CEM (2014) en el artículo sobre el desempeño laboral entre los hombres y mujeres, los empresarios otorgan fundamentos donde el desempeño laboral es fundamental para la estabilidad y crecimiento de una empresa, se determinó que la captación del rendimiento de los trabajadores en las entidades genera mayor producción para la organización, ya que esto percute de manera relevante, las posibilidades de que el empleado mejore sus condiciones de trabajo y pueda obtener reconocimientos o premios.

Cabrales (2014) en el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano", menciona que algunas competencias pueden optimizar el comportamiento de los líderes y también las condiciones de vida de

personas en el trabajo. El autor redefine a la competencia bajo la orientación de la perspectiva del desarrollo del potencial humano, para ampliarlas y complementarlas en la dirección de lo que para las empresas en el mundo de hoy es determinante para el crecimiento de su gente, de tal manera que se visualice el quehacer de los gerentes, adicionándole una serie de recomendaciones interesantes. Se tuvo como resultado que la actitud consistente y permanente del empleado se debe enfocar en encauzar sus acciones y las de su grupo de trabajo hacia el cumplimiento de las metas trazadas de acuerdo a los objetivos estratégicos de su organización.

Cabrales (2014) en el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano", manifiesta que ¿Quién puede impactar en alguien o sobre alguien? Con qué derecho alguien puede generar influencia sobre otra persona o generarle un impacto, a menos que esta influencia sea positiva y de tal categoría que se convierta en un factor que definitivamente promueva un cambio de comportamiento en las formas de ser, de hablar, de trabajar, de orientar el propósito de la existencia hacia una condición nueva de permanente aprehensión, identificación y armonía del acontecer con lo que nos ocurre, es decir, un entendimiento profundo del sentido de la vida y de la existencia, una capacidad de entender el destino como lo que realmente nos merecemos porque hemos trabajado por él, una asimilación del día a día como lo mejor que nos puede ocurrir en la vida. Tuvo como resultado que antes de generar influencia hay que pensar en lo que se ha de transmitir para que influya, por ejemplo, el líder influye al hacer, al llevar a cabo sus tareas cotidianas con destreza, entusiasmo y certeza que se convierte en un ejemplo y hace que los otros quieran hacer de la misma forma, quieran vivir de la misma manera.

Cabrales (2014) en el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano", el autor contribuye que las competencias cognoscitivas están conformadas por el pensamiento analítico y pensamiento conceptual, donde se busca dos objetivos el primero es comprender y solucionar problemas comenzando por desagregar sistemáticamente sus partes; realizando comparaciones, estableciendo prioridades, identificando secuencias temporales y relaciones causales entre los componentes, el segundo es identificar vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas y construir conceptos o modelos; así mismo, para identificar los puntos de falencias en la organización. Se tuvo como resultado que las competencias

cognoscitivas son esenciales para el día a día de los miembros de una empresa, para poder afrontar y resolver tareas o problemas que se encuentran dentro del centro laboral.

Cabrales (2014) En el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano", argumenta que esta competencia se evalúa en base a la autoconfianza y autocontrol que tienen los colaboradores dentro de una empresa, ya que un subordinado con confianza desarrolla mejor su desempeño dentro de la organización, con ayuda del autocontrol los empleados pueden afrontar cualquier dificultad que haya en el trabajo. Se obtuvo como resultados que los indicadores mencionados ayudan a los colaboradores a desempeñarse de mejor manera en las labores que realizan, ya que buscan la eficacia personal para lograr los objetivos de la empresa.

Delgado (2013) en el artículo, productividad laboral objeto de estudio y gestión en recursos humano. La productividad de los trabajadores debe ser cada día más elevada para lograr los objetivos pactados que tiene dicha organización, puesto a que también deberían tener capacitaciones, o reuniones para que practiquen el ser más rápidos y efectivos. Por consiguiente, todo el empeño del departamento de recursos humanos impacta en el desarrollo de la organización, ya que implementan estrategias proactivas para elevar su nivel de eficiencia y eficacia de los colaboradores para ejecutar bien las operaciones que realizan a diario, dicho caso se da en las empresas subdesarrolladas que quieran lograr obtener una buena posición económica y ser líderes a nivel mundial.

Trejo (2015) en un artículo de la revista electrónica investigación e innovación educativa, manifiesta que los recursos tecnológicos son herramientas que facilitan la información para los estudiantes y/o profesores, los colegios deben desarrollar las innovaciones que se preparan de manera pedagógica, cumpliendo el diseño de escolaridad apoyado en las tecnología, involucrando la asignación de recursos necesarios para los centros de educación escolar y para la creación de las redes telemáticas educativas; así como también se debe ejecutar estrategias de formación y reuniones para los profesores, donde se les informara la utilización de las tecnologías de la información y comunicación con fines educativos; y finalmente propiciar la creación de "comunidades virtuales de aprendizaje". Se tuvo como resultado que la implementación del recurso tecnológico facilita la información, mejora el desempeño de las personas e incrementa la productividad.

Moreno (2014) en el artículo de la revista economía UNAM con nombre "El salario mínimo, la productividad y la competitividad", se basa en un análisis realizado por la experiencia en el país, argumentando que el traslado de los beneficios de la productividad

laboral a los colaboradores está lejos de ser mecánico y mucho menos seguro, ya que México cuenta con los más altos niveles de productividad laboral y competitividad en la región, sin embargo, su nivel de remuneración mínimo es lo más bajo. El artículo determinó que los beneficios entregados por la productividad deberían ser mayores para lograr una mayor satisfacción en los trabajadores, manteniendo o incrementando el nivel de productividad.

Corredera (2013) en el artículo "Gestión de los recursos humanos en empresas innovadoras", estipula que en el ámbito laboral se debe tener en cuenta el conocimiento y las aplicaciones que son de suma importancia, puesto a que las prácticas ayudan a desarrollarnos como persona y profesionalmente. En consecuencia, entre las políticas de las organizaciones, el área de recursos humanos tiene una medida de seguridad, donde ayuda a favorecer los resultados de las innovaciones que se realicen dentro de la empresa. Bajo esta sensación, las organizaciones buscan el hecho de innovar más a fondo y tener más conocimiento, las cuales impulsan a que la aplicación sea determinada como prácticas avanzadas de recursos humanos. Cabe destacar que la efectividad de las prácticas, lleva a que la aplicación tenga medidas correctivas en este ámbito laboral, por consiguiente, los trabajadores deberían elevar su nivel de rendimiento y de innovación para lograr sus objetivos y dichos resultados mejoren. Se determinó que para los resultados empresariales sean los esperados, es necesario que las organizaciones fomenten la participación en la gestión por parte de todos los miembros de la compañía. Al compartir información acerca de resultados financieros, estrategias, políticas y acciones operativas, se generará una relación de confianza entre la empresa y los colaboradores.

Díaz (2013) en el artículo con nombre "LOS RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS EN EDUCACIÓN FÍSICA", argumenta que los recursos materiales tienen que contar con la tarea de soporte de los contenidos curriculares y de volverse en elementos de las funciones de enseñanza y aprendizaje. De manera compacta y bajo un punto de vista amplio, lográndose interpretar, mencionar que los diferentes recursos deben cumplir las siguientes funciones: motivadora, estructuradora, estrictamente didáctica, facilitadora de enseñanzas.

### **1.1.2. En el contexto nacional**

Ledezma (2017) en su artículo "Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas", en la actualidad existe una prioridad, donde los profesionales de la escuela de enfermería tienen que mejorar su productividad mediante su asistencia y el

buen rendimiento dentro del centro laboral. El objetivo del artículo es determinar los factores que condicionan el ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas. Mediante las evaluaciones constantes al desempeño se reflejan que diferentes grupos cuentan con diferentes puntos de vista al respecto de las evaluaciones que se realizan al profesional de enfermería, dicho método puede distribuir información importante del desempeño de los profesionales y otorgar un feedback adecuada para cada uno de ellos. Se determinó lo siguiente, el ausentismo da a conocer su relación con el desempeño laboral, demostrando una relación de equilibrada a un bajo entusiasmo entre los condicionados y las dimensiones del desempeño laboral, por ello se amerita una acometida integral, con la finalidad de afianzar la calidad de atención que otorgan dentro de las instituciones de salud.

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014”, manifiesta que cuando un docente realiza la práctica profesional lleva consigo una gama de factores que inciden en su desempeño por las competencias y pone de manifiesto “él como” realiza su trabajo para llegar a las metas organizacionales. Así mismo para Alles quien clasifica a las competencias de la siguiente manera: Competencias de logro y acción, competencias de influencia, competencias cognoscitivas y competencias de eficacia personal, que permiten realizar un buen desempeño en la organización, donde la competencia de logro y acción busca determinar los objetivos y metas de la organización, donde se busca que los trabajadores se encuentren más involucrados con el proceso laboral. Se obtuvo como resultado que los colaboradores tienen un mayor desempeño cuando se encuentran comprometidos con las metas de la organización.

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014”, tiene como objetivo identificar el grado de rendimiento por competencias de los profesores de la Institución, ya que la finalidad es analizar la relación entre los componentes de la inteligencia emocional y las competencias que muestran el desempeño de los docentes de la Institución, tomando a la competencia de influencia como uno de sus competencias, ya que los alumnos de la institución buscar tener como ejemplo al profesor, para lograr sus objetivos a futuro. El artículo tuvo como resultado que es muy importante tomar en cuenta esta competencia para poder orientar de mejor manera a los

alumnos de la institución, sin embargo, no se toma muy en cuenta dicha competencia en la institución.

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014”, manifiesta que la competencia cognoscitiva para los docentes de la institución es importante, ya que utilizan el pensamiento analítico y conceptual en las tareas que realizan diariamente, finalmente se pudo observar que existe correlación significativa entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y las competencias de influencia y cognoscitivas. El artículo tuvo como resultado que la inteligencia emocional mejora las decisiones, por lo cual es muy relevante en el campo laboral para desempeñarse de una manera más eficaz.

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014”, estipula que la competencia de eficacia personal tiene como objetivo desarrollar las habilidades que tiene cada docente, mediante a herramientas que facilitan y aumentan el desempeño laboral, el artículo tuvo como resultado que no todos los docentes tienen un buen rendimiento, ya sea por problemas que puedan ocurrir dentro o fuera de la institución.

Lira (2014) en el artículo del diario Gestión denominado "Empresas deben desarrollar estrategias innovadoras para optimizar capital de trabajo" argumenta que la productividad de una nación se puede definir, en que las empresas se conducen día a día para dar respuesta al entorno competitivo para lograr ser más eficaces. Incrementar la productividad es una inquietud para el sector público como el privado. Sin embargo, las empresas reconocen que el país ha cambiado y que es hora de "ponerse las pilas" para manejar de manera moderada las habilidades que logren brindar una mayor productividad. Sin embargo, el 100% de las instituciones entrevistadas manifestaron que la productividad es un asunto muy importante, siendo de igual relevancia para la empresa y ejecutivos, donde tienen o están realizando estrategias sólidas para generar mejoras en sus niveles de productividad.

Garay (2013) en el artículo con nombre "APRENDIZAJE Y USO DE TECNOLOGÍAS DIGITALES. LA VOZ DE LOS ESTUDIANTES", el trabajo tiene como objetivo buscar cuál fue el papel de la escuela en el proceso de enseñanza, el uso de los recursos tecnológicos que obtuvieron los estudiantes y la función de sus docentes; también

se investigó sobre las prácticas de búsqueda de información en ambientes digitales y el uso continuó de los recursos tecnológicos de los profesores dentro del aula con ayuda de los estudiantes. El artículo tuvo como resultado que los universitarios estiman que es muy importante la tecnología como el Internet en el proceso académica, ya que facilitan la información para realizar sus tareas, con los recursos tecnológicos que les otorga la universidad.

Paredes y Sachs (2017) manifiestan que los recursos económicos de la administración tributaria han caído considerablemente, involucrando en contra de la calidad de atención. Se contempla la transformación del presupuesto de la DGC, impresiona el incremento relativo del rubro planillas y la reducción del gasto en bienes, servicios y transferencias. La baja en la asignación para bienes y servicios ha causado una escasez de materiales para trabajar, limitado de unidades de transporte. Se obtuvo como resultado que los recursos económicos son necesarios para mantener la infraestructura y maquinaria cuidada con el fin de lograr cumplir con la productividad que se espera.

Louffat (2016) En el artículo de ESAN BUSINESS con nombre "de los recursos humanos al capital humano", menciona el concepto del capital humano y señalando el ¿cómo es que ha evolucionado una tendencia que explora la valorización del personal como base importante dentro del ámbito de la gestión moderna? El valor del capital humano y su jerarquía elevada ante los recursos monetarios y materiales reside en cuatro puntos cardinales: la racionalidad, la espiritualidad, la fisiología y las emociones". Tuvo como finalidad explicar la importancia de los recursos humanos y la necesidad que tienen las empresas de explotar dicho recurso, dejando en claro que está por encima de los recursos materiales y monetarios.

Vallejos (2016) en el artículo "CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA PARA EL BUEN MANEJO DEL AREA DE LOGISTICA", argumenta que el rendimiento de las colaboradores en una organización en gran parte depende de los recursos materiales con que el empleado trabaja, del control y su administración logrando así que las empresas obtengan las metas establecidas; con los resultados de un proceso administrativo que se ve parcialmente afectado, el desarrollo de los objetivos se encuentran notoriamente perturbados.

## **1.2. Trabajos previos**

A continuación, se les presentarán trabajos que fueron realizados por otros autores tanto como nacionales e internaciones donde toman nuestras variables a trabajar, se citarán a los autores resaltando el título, su objetivo, resultados y conclusiones de la investigación realizada.

### **1.2.1. Antecedentes a nivel internacional de la variable 1 “*Desempeño laboral*”:**

Sum (2015) “motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango - Guatemala “. Tesis para obtener el grado académico de licenciada en Psicología industrial; La investigación estuvo orientada a determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Para la presente investigación se presentó el método descriptivo ya que se realiza estudios referidos a fenómenos, con la finalidad de interpretar dicho fenómeno. El nivel de investigación fue correlacional, donde se busca la relación de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La muestra de la población fue conformada por 34 colaboradores del área administrativa. Donde el autor llego al a siguiente conclusión: Si hay relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, ya que otorgando más incentivos, oportunidades de crecimiento, más confianza los colaboradores obtendrán un mejor rendimiento en la empresa.

Espaderos (2016) “relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa." Tesis para obtener el grado académico de licenciado en Psicología industrial. Para la presente investigación se presentó el método descriptivo donde realizó estudios referidos a fenómenos para interpretar dicho fenómeno. El nivel de investigación fue correlacional esto porque se buscó relacionar positivamente las dos variables para el estudio. La población de la presente investigación está constituida por 30 trabajadores del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, el autor llega a la siguiente conclusión: Se determina que los colaboradores se sienten más motivados por los incentivos y beneficios que pueden obtener por un mejor desempeño en el trabajo, por ello si existe relación positiva

entre el Desempeño laboral y la Satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa.

### **1.2.2. Antecedentes a nivel nacional de la variable 1 “Desempeño laboral”:**

Hidrugo y Pucce (2016) “el rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de dios – Pimentel.” Tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración. para la investigación se utilizó el método inductivo-deductivo puesto que, se basan en el razonamiento y se asocia con el análisis de hechos singulares, también es deductivo en un sentido, ya que parte de lo general a lo singular e inductivo en sentido contrario. El nivel de investigación fue correlacional, Por ello, nuestra investigación es de tipo correlacional porque determinará la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa de la clínica San Juan de Dios – Pimentel. La población la conforman 10 trabajadores, esto quiere indicar que se tiene una población no representativa, donde se someterá la totalidad de la muestra, por lo que el autor llego a la siguiente conclusión: Si existe relación entre el rendimiento y el desempeño laboral según los instrumentos de evaluación podemos concluir que el nivel de desempeño laborales aceptable.

De La Cruz y Huamán (2015) “clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015.” Tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración. La investigación fue de tipo Básica, como consecuencia del estudio referente a la incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. El método de investigación es deductivo consintiendo partir de supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular. El nivel de investigación es Correlacional, donde se estudia y determina si existe relación entre nuestras variables. La investigación abarcó tomando como referencia los 32 trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. Donde se realizará un muestreo censal donde toda la población será tomada como muestra. El autor tuvo como conclusión: La relación hallada es de 71% que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0 < 0,05$  por ende la relación es positiva.

### **Antecedentes a nivel internacional de la variable 2 “Productividad”:**

Martínez (2013) publicado en Ciencias y Tecnología "relación entre calidad y productividad en las PYMEs del sector servicios". La investigación es tipo exploratoria, ya que descubre posibilidades, ordenando la vía para las investigaciones sobre calidad y productividad en PYMEs del sector servicios. El nivel de investigación es correlacional, donde se estudia y determina si existe relación entre nuestras variables. La muestra poblacional estuvo integrada por 40 clientes internos y externos de la empresa y el autor llega a la siguiente conclusión: En el sector servicios, no es factible dividir la calidad estimada por el cliente y la productividad, ya que el cliente es un asistente activo en el proceso de producción, quien brinda la entrada directa o indirecta en la forma de la demanda, necesidades, tiempo, calidad del esfuerzo, las cuales impactan en la medición de las salidas producidas en el camino. por ende, si existe una relación directa entre la calidad y la producción.

Ochoa (2014) en la tesis "motivación y productividad laboral en la empresa Municipal Aguas de xelaju EMAX - Guatemala". Tesis para obtener el grado académico de licenciada en Psicología industrial. El estudio presenta un diseño de investigación descriptivo, ya que se realiza estudios referidos a fenómenos, con la finalidad de interpretar dicho fenómeno. El nivel de investigación es correlacional, porque las dos variables se relacionan para obtener un resultado positivo o negativo. La población es de 86 colaboradores se tomó como muestra a 50 de ellos, entre ellos se encontraban los jefes, directores, trabajadores de oficina, que tendrían entre 20-61 años, estabilidad económica, de ambos sexos. Con lo que el autor determino la siguiente conclusión: A mayor motivación los colaboradores incrementarán la productividad de su trabajo por las recompensas psicológicas o económicas que puedan obtener.

### **Antecedentes a nivel nacional de la variable 2 “Productividad”:**

Castro y Sixto (2016). "Productividad científica de revistas odontológicas peruanas. Evaluación de los últimos 10 años". Facultad de Odontología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Clínica de pregrado, Lima, Perú. Investiga referente a su objetivo, metodológico, resultado y conclusiones. Su objetivo general es "analizar el desarrollo de la producción científica peruana en el área odontológica de 3 revistas (Odontología sanmarquina, Kiru y Estomatológica herediana) en el periodo comprendido entre el 2005 y el 2014". Se llegó a la conclusión que, la mayor productividad se realizó por la revista

Estomatológica herediana; la calidad de las difusiones correspondió primordialmente a estudios observacionales, convirtiéndose en la mayoría de los artículos referentes a las ciencias básicas.

Alva y Juárez (2014) "relación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014". Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. La investigación tiene como método descriptivo de corte transversal, ya que describe la frecuencia de un exposición o resultados de una población definida. El nivel de estudio es correlación, donde las variables se relacionarán para obtener resultados positivos o negativos. El estudio utiliza una población muestral conformada por 80 trabajadores de la empresa CHIMU AGROPECUARIA S.A. Trujillo donde se toma como muestra a 50 trabajadores. Por ende, la conclusión fue: La relación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de productividad es directa cuando existe un grado moderado de satisfacción laboral, también influye en un nivel medio de productividad; se demuestra la hipótesis. La organización no brinda incentivos ni capacitación; tampoco otorga los recursos necesarios para llegar a tener una efectividad productiva.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Desempeño laboral**

##### **1.3.1.1. Teoría de desempeño laboral**

Según Toala, Álvarez, Osejos (2017) estipulan que la conducta de los colaboradores y los resultados que lograron, tiene que ver con la motivación, cuando la motivación sea elevada mejor se puede realizar el trabajo y con ello incrementaremos nuestro nivel de producción para obtener este objetivo, es relevante que los empleados examinen cuáles son sus ocupaciones o tareas asignadas, las enseñanzas de donde se deben guiar, las normas que se deben respetar y los objetivos que deben de ejecutar. Por ello, mediante la estimulación motivadora se logran resultados positivos con respecto al desempeño laboral a través de diversas técnicas, por ejemplo (otorgar responsabilidad, brindarles mayor confianza y autoridad, estimular los logros conseguidos) y ofrecer un ambiente de trabajo óptimo. Los autores toman como referencia a McGregor y su teoría X y teoría Y. Son dos teorías

contrapuestas, en la primera recoge los principios tradicionales. recolecta los principios tradicionales. De acuerdo con ellos, la dirección de la empresa debe dirigir al personal, estimularlo y recompensarlo, con el fin de mejorar su rendimiento con un monitoreo continuo e incrementar su desempeño en la empresa y la segunda busca implementar condiciones en el centro laboral que permitan que el colaborador pueda lograr conseguir sus objetivos personales y profesionales, donde se busca orientar sus esfuerzos hacia los objetivos de la empresa.

### **Propósito de la teoría**

La teoría tiene como propósito mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en base al conocimiento de las teorías que deben de ejercer, confianza y autoridad para que ellos se sientan parte de la empresa y no solo estén en el puesto solo por recibir una remuneración.

#### **1.3.1.2. Definición de desempeño laboral**

En este mundo las empresas buscan tener éxito y generar ganancias, siendo reconocidas a nivel internacional, pero hay componentes que ayudan a alcanzar el éxito en un determinado tiempo, por ello las compañías invierten en el factor humano, mediante el desempeño los colaboradores logran ser parte importante de la organización, ayudando al crecimiento de las empresas.

Alles (2015) diccionario de competencias: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. La trilogía. Indica que el desempeño laboral se entiende como la búsqueda productiva de un individuo que se establece y calibra en términos de desempeño en un contexto laboral, y no únicamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; todas ellas son necesarias, pero no capaz por si mismas para un desempeño con efectividad.

Por otro lado, Toala, Álvarez, Osejos (2017) manifiestan que el desempeño laboral se logra conceptualizar como la conducta del personal para obtener los objetivos de la organización, con un magnifico desempeño laboral es la potencia más destacada dentro de una empresa.

Seguidamente tenemos a Cuesta y Valencia (2014) quienes afirman que el desempeño laboral adecuado es el rendimiento y la conducta que da a conocer el trabajador, adecuándose a los requerimientos solicitados para su cargo y expresa la idoneidad con sus compañeros para influenciarlos a ser mejores.

Cuesta y Valencia (2014) estipulan que desempeño laboral superior es el rendimiento y la capacidad superior del trabajador, con un mayor impacto económico, es identificado con las competencias laborales que se le exige día a día por el cargo que se le atribuyo.

Finalmente, Alba (2015) afirma que el desempeño laboral es el grado de elaboración conseguida por el trabajador con el logro de las metas en una organización.

### **1.3.1.3. Dimensiones del desempeño laboral**

#### **A. Competencias de logro y acción**

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, indica que están orientadas al logro, preocupación por el orden, calidad y precisión, iniciativa y búsqueda de información, son importantes para el la evaluación de la competencia.

#### **Indicadores**

##### **1. Orientación al logro o a los resultados**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Es la inquietud por llevar a cabo un trabajo bueno, por cumplir con un meta determinado, o por llevar a practica algo excepcional.

##### **2. Preocupación por el orden, la calidad y precisión**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Tener disposición por mantener los patrones de la empresa y sostener la eficacia en todo lo se involucra a nivel personal como también en el ámbito laboral.

##### **3. Iniciativa**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Capacidad para mantener una conducta proactiva ante cualquier situación. Se debe saber identificar una

problemática, obstáculo u oportunidad para llevar a cabo participaciones que contribuyan a su una solución.

#### **4. Búsqueda de información**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Preocupación e interés por buscar información más allá de las preguntas acostumbradas a decir o de lo que se busca en el puesto.

#### **Competencia de influencia**

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, indica que es la influencia e impacto, construcción de relaciones, conciencia organizacional, son indicadores con los que se evaluará a la competencia.

#### **Indicadores**

##### **1. Influencia e impacto**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Involucra la atención de manipular, convencer, influir o impactar a los demás para que colaboren a conseguir los objetivos fijados. Se basa en causar un efecto peculiar en los demás, una marca determinada o una conducta concreta cuando se sigue un objetivo.

##### **2. Construcción de relaciones**

Sarmiento (2015) Marketing de relaciones: Aproximación a las relaciones virtuales. Es la construcción y permanente cultivo de relaciones de intercambio mutuamente beneficiosas a largo plazo que una organización realiza con sus clientes y con otros grupos de interés.

### **3. Conciencia organizacional**

Alles (2015). Diccionario de preguntas. Capacidad para reconocer elementos constitutivos de la propia organización, así como sus cambios; y comprender e interpretar las relaciones de poder dentro de ella, al igual que en otras organizaciones. Implica ser capaz de prever la forma en que los acontecimientos o las situaciones afectarán a las personas y grupos dentro de la organización.

#### **B. Competencias cognoscitivas**

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, son pensamientos analíticos, razonamiento conceptual, experiencia técnica-profesional-de dirección.

#### **Indicadores**

##### **1. Pensamiento analítico**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Es la capacidad de entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones paso a paso. Incluye el organizar las partes de un problema o situación de forma sistemática, al realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos y el establecer prioridades de una forma racional.

##### **2. Pensamiento conceptual**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Capacidad para identificar en las situaciones pautas o relaciones que no son obvias o identificar puntos clave en situaciones complejas. Incluye la utilización de un razonamiento creativo, inductivo o conceptual.

## **C. Competencias de eficacia personal**

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, están difundidas en el autocontrol, la confianza en sí mismo, comportamiento antes los fracasos, flexibilidad.

### **Indicadores**

#### **1. Autoconfianza**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Capacidad para demostrar un alto nivel de seguridad y confianza en las capacidades de sí mismo, aplicándolas al logro de los objetivos fijados, movilizándolo todo su potencial cognitivo y emocional, convencido de que el éxito depende de sí mismo y de cómo es capaz de contagiarlo en su entorno de trabajo.

#### **2. Autocontrol**

Buol (2016) Gestión por competencias. Diccionario de Competencias. Capacidad de mantener las propias emociones bajo control y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad por parte de otros o bajo condiciones de estrés.

### **1.3.2. Productividad laboral**

#### **1.3.2.1. Teoría de la productividad**

Teoría de la productividad de Marx referido por Valle (2018): manifiesta que la teoría cuenta con tres enfoques esenciales para la productividad

##### **a) El significado de la productividad laboral**

Los procesos siempre son observados y calificados por los jefes mediante evaluaciones, teniendo en cuenta que el empleado de producción no lograra terminar con todo lo asignado. Además, los colaboradores necesitan estar más capacitados, con los

recursos primordiales para que ejecuten la ciencia y no tengan errores en las tareas asignadas, por ende deberían de colaborar para aumentar su productividad. Por esta razón se necesitan sistemas de estímulos salariales, estandarización en el trabajo y selección de trabajadores que destaquen en el puesto y ascenderlos. La mayoría de líderes impulsan a su equipo a trabajar bajo un buen clima laboral y realizan capacitaciones sobre el proceso para lograr ser más efectivo y logren ser más productivos para la empresa, incrementando así el rendimiento operativo de cada trabajador.

b) Medición de la productividad

Se estima a la productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados, para analizar el rendimiento de cada trabajador y el logro de resultados que se está obteniendo en la empresa.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Porque hay muchos factores que afectan la productividad de los trabajadores, una de ellas es la falta de reconocimiento a cada operador, el sistema deficiente de los equipos que se trabaja y la rotación del personal.

c) La productividad y los salarios reales

Está centrada en la comunicación interna del sujeto con el ambiente de la empresa, ya que la satisfacción y la insatisfacción laboral se representan en un grupo de necesidades: un buen clima laboral para que haya motivación al desempeñarse en nuestro puesto de trabajo. Puesto que el trabajador requiere de mayor concentración al realizar diversas operaciones y por ende deberían de reconocer su labor. Esta teoría desencadenó numerosas críticas y controversias, ya que muchas empresas sí han obtenido resultados como otras que no. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascenso que sean congruentes con sus expectativas, ya que se preocupan por el ambiente laboral tanto como su bienestar personal para que puedan dar un mejor desempeño laboral. Pero qué pasa si un empleado se encuentra insatisfecho, tendríamos que determinar las razones que podrían ser: falta de seguridad en el empleo, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, entre otras cosas. El coordinador debe tener mayor comunicación con sus representantes,

diagnosticar el problema y ver las soluciones para subir su autoestima permitiéndole desarrollarse a sí mismo y realice mejor su trabajo.

### **1.3.2.2. Definiciones de productividad laboral**

Otro concepto a estimar es la trascendencia de la productividad porque las empresas cada día buscan tener una mayor producción para incrementar los ingresos y obtenga mayor liquidez en la empresa

Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas. Indica que la productividad es la relación entre el producto obtenido y los insumos utilizados, medidos en términos reales; la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias; en otro aspecto calcula la eficiencia con que se emplean en la producción de los recursos de capital y de mano de obra.

Mileman (2015) refiere que todo lo relacionado con la productividad tiene que ver con las personas que trabajan en la organización. Si los trabajadores son ineficientes, va a afectar a la empresa, pero si los empleados hacen bien su trabajo, ayudan a aumentar la productividad y las ganancias del negocio.

García (2014) manifiesta que la capacidad para mejorar el estándar de producción dependerá de que el trabajador se encuentre motivado, poniéndole el empeño necesario para lograr buena efectividad, permitiendo así la prosperidad de la organización.

Calderón (2018) describe que es el acto más valioso de la empresa en el capital humano, esencialmente los trabajadores que usan su experiencia y conocimientos para el cambio organizacional, ser innovadores con buena calidad de trabajo asegurando el futuro propio y crecimiento de la empresa.

Alles (2016) capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requerida, agregar valor y contribuir a que la organización mantenga e incremente su liderazgo en el mercado.

### **1.3.2.3. Dimensiones de productividad laboral**

#### **A. Recursos tecnológicos**

Marllart (2012) Los recursos tecnológicos propician un nuevo lenguaje por lo que su presencia en los centros laborales debe ser estimulante a la vez que crítica.

#### **Indicadores**

##### **1. Factores de producción**

Vizarra (2014) diccionario de economía: Términos ideas y fenómenos económicos. Contribuye que son propiedad privada, se cotizan en el mercado y, por tanto, tienen un precio que debe pagarse a sus dueños por su uso en el proceso productivo: por la tierra hay que pagar una renta, por el trabajo un salario, por el capital un interés y por la organización y riesgo un beneficio o ganancia.

##### **2. Tecnología**

Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas. Tecnología es el estudio, diseño, desarrollo, implementación, soporte o dirección de los sistemas de información computarizados, en particular de software de aplicación y hardware para convertir, almacenar, proteger y procesar.

#### **B. Recursos Económicos**

Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas, Los recursos económicos son términos que incluyen todos aquellos recursos que se caracterizan por ser escasos en relación a su demanda total o a las necesidades que con ellos se pueden satisfacer, buscando tener beneficios que ayuden a los colaboradores en las organizaciones

#### **Indicadores**

##### **1. Salario**

Lacalle (2016) gestión de recursos humanos. Remuneración salarial que consiste en moneda de curso legal o también el pago que percibe cada trabajador por la prestación de sus servicios (factor humano)

## **2. Compromiso con la rentabilidad**

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, capacidad para sentir como propios los objetivos de rentabilidad y crecimiento sostenido de la organización. Capacidad para orientar sus propias acciones y las de sus colaboradores al logro de la estrategia organizacional

## **C. Recursos humanos**

Blas (2014) diccionario de administración y finanzas. Los recursos humanos son un conjunto de esfuerzos, conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocaciones, aptitudes, habilidades, potencialidad, salud, etc., que son intangibles y forman parte del patrimonio individual de cada una de las personas que laboran en una institución.

### **Indicadores**

#### **1. Motivación**

ALLES (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. la trilogía, entendido como el interés recurrente para el logro de un objetivo basado en un incentivo natural; un interés que energiza, orienta y selecciona comportamientos.

#### **2. Conocimientos**

Alles (2015) Capacidad para poseer, mantener actualizados y demostrar todos aquellos conocimientos y/o experiencias específicas que se requieran para el ejercicio de la función a cargo.

#### **3. Comunicación eficaz**

Alles (2015) Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

#### **D. Recursos Materiales**

Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas. Los Recursos materiales son medios utilizados como elementos básicos en la producción de bienes o servicios en la actividad administrativa o productiva.

### **Indicadores**

#### **1. Recursos informáticos**

Pastor (2016) Técnicas y recursos de animación en actividades de tiempo libre: Valoración, análisis y aplicación Son aquellos elementos que pueden ser parte del hardware o del software.

#### **2. Instalaciones**

TERÁN (2014). Son recursos materiales donde el diseño es detallado, el cual se hace con anticipación para prevenir riesgos y posibles fallas, ésta se lleva acabo tomando importantes factores como son el área y la ubicación del local. Con el fin de que los empleados puedan tener facilidades y seguridad dentro de la empresa

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- b) ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- c) ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- d) ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica**

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación causó reflexión y discusión de la variable independiente “desempeño laboral” de los colaboradores en la Empresa EVERIS BPO, relacionada con la teoría del desempeño laboral Pino (2015) explica las diferencias individuales, es decir, porque distintas personas reaccionan de modos muy variables en el contexto laboral similar, buscando la mejora continua para el desempeño laboral de los colaboradores, logrando identificar los motivos que están influyen en el rendimiento del colaborador. Asimismo, para la variable dependiente productividad de los colaboradores en la Empresa EVERIS BPO, tomando en cuenta la “teoría de la productividad”, TOALA, ALVAREZ, OSEJOS (2017), donde indica que tiene mucho que ver con la conducta de los trabajadores y los resultados logrados, así como de la motivación, cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello optimaremos nuestra producción para lograr este objetivo (p.48). Estas perspectivas teóricas han sido examinadas durante el desarrollo de la investigación, con el fin de conocer la contundencia científica, poner en práctica las teorías por parte de jefes ayudando a mejorar el rendimiento de cada personal en la Empresa EVERIS BPO 2018.

### **1.5.2. Justificación metodológica**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se elaboró dos instrumentos de medición tanto para la variable 1 desempeño laboral y en su relación con la variable 2

productividad. Estos instrumentos han sido diseñados y antes de su aplicación filtrados por el juicio de expertos para luego ser elegidos mediante la confiabilidad y la validez.

### **1.5.3. Justificación práctica**

Los resultados de la investigación se pondrán en consideración del jefe de equipo y coordinadores de la empresa EVERIS BPO ubicada en el edificio zafiros en el distrito de la Victoria, para que ellos tomen decisiones pertinentes a fin de reforzar y capacitar a los colaboradores de la empresa EVERIS BPO.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

**HG:** Existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- b) Determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- c) Determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- d) Determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Método**

Se realizó mediante el método hipotético deductivo, ya que se plantearon hipótesis sobre las posibles soluciones al problema, donde su veracidad fue comprobada con posterioridad. Así como menciona Hernández (2014) argumenta que se aplica la lógica deductiva. De lo general a lo particular (de las leyes y teoría a los datos).

La investigación se ejecutó a través del enfoque cuantitativo porque se comprobaron las hipótesis mediante un análisis estadístico. El Sahili, Rodríguez, Di Giardino (2018) manifiestan que el enfoque cuantitativo se basa en determinar si existe relación entre los datos analizados para, así, descubrir si las hipótesis son ciertas. Los datos que arrojan las pruebas pueden ser convertidas a números y éstos pueden ser tratados de manera estadística para valorarlas.

#### **2.1.2 Nivel**

El nivel de conocimiento de la investigación es descriptiva correlacional. Porque esta tiene como objetivo, describir las relaciones entre la variable 1 con las dimensiones de la variable 2, en un tiempo determinado.

Grove, Gray y Burns (2015) describen que la investigación descriptiva explora nuevas áreas de investigación y describe situaciones que existen en el mundo.

Grove, Gray y Burns (2015) estipulan que la investigación correlacional evalúa relaciones y se lleva a cabo para desarrollar y mejorar el conocimiento explicativo para la práctica.

### **2.1.3 Tipo**

El tipo de investigación es de carácter aplicada y técnica; porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en la investigación y técnica porque estamos viendo una deficiencia y generamos conocimientos a través de un plan de estrategia.

Lenin (2014) epistemología y metodología. La investigación aplicada utiliza el método científico para obtener nuevos conocimientos (datos, hipótesis, teorías, técnicas de cálculo o de medición, etc.), estudiando sólo problemas de posible interés social y se puede planear a largo plazo.

Lenin (2014) epistemología y metodología. La técnica es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método. Si el método es el camino, la técnica proporciona las herramientas para recorrer ese camino.

### **2.1.4 Diseño**

El diseño que se realizó la presente investigación fue no experimental de cortes transversales, ya que las variables están más cercanas a la realidad problemática y no pueden ser manipuladas.

Sáez (2017) Manifiesta que la investigación no experimental se realiza sin manipular las variables independientes, es retrospectiva debido a que se basa en variables de hechos que ya ocurrieron. Se distingue entre diseños transaccionales (transversales) y longitudinales.

## 2.2 Variables, operacionalización

### 2.2.1 Variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a investigar en la presente investigación:

**Tabla 2.2.1.1**

*Variables de investigación*

<b>VARIABLES</b>	
<b>Variable 1</b>	Desempeño laboral
<b>Variable 2</b>	Productividad laboral

*Fuente:* Elaboración propia

### 2.2.2 Operacionalización de variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la matriz de operacionalización de las variables de estudio

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION	
DESEMPEÑO LABORAL	ALLES (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. La trilogía. Indica que el desempeño laboral es La capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por si mismas para un desempeño efectivo. (p. 207).	La variable 1 (desempeño laboral) se midió mediante las dimensiones de competencias de logro y acción, competencia de influencia, competencias cognitivas y competencias de eficacia personal, donde se elaboró un cuestionario de 11 ítems.	COMPETENCIAS DE LOGRO Y ACCIÓN	Orientación al logro o a los resultados	1	(1)Desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni acuerdo (3) Acuerdo	Ordinal	
				Preocupación por el orden, la calidad y precisión	2			
				Iniciativa	3			
				Búsqueda de información	4			
				Influencia e impacto	5			
			COMPETENCIA DE INFLUENCIA	Construcción de relaciones	6			
				Conciencia organizacional	7			
				COMPETENCIAS COGNOSCITIVAS	Pensamiento analítico			8
					Pensamiento conceptual			9
				COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL	Autoconfianza			10
					Autocontrol			11
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas. Indica que la productividad es la relación entre el producto obtenido y los insumos utilizados, medidos en términos reales; la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias; en otro aspecto calcula la eficiencia con que se emplean en la producción de los recursos de capital y de mano de obra. (p. 455).	La variable 2 (productividad laboral) se medirá mediante las dimensiones de información del cliente, comunicación y experiencias del cliente además, se elaborará una encuesta de 10 ítems.	RECURSOS TECNOLOGICOS	Factores de producción	12	(1)Desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni acuerdo (3) Acuerdo	Ordinal	
				Tecnología	14			
				Salario	15			
			RECURSOS ECONÓMICOS	Compromiso con la rentabilidad	16			
				Motivación	17			
				Conocimientos	18			
				Comunicación eficaz	19			
			RECURSOS HUMANOS	Recursos informáticos	20			
				RECURSOS MATERIALES	Instalaciones			21

Fuente: Elaboración propia

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

La empresa Everis BPO cuenta con una población reducida, es por ello que se tomó a la totalidad de colaboradores que son 50 donde se dividen en 3 procesos (administración de ventas para empresas, administración de ventas para personas naturales y créditos).

GUTIERREZ (2015) estipula que la población es el conjunto de todos los casos que concuerden con determinadas especificaciones.

### **2.3.2 Muestra**

Para la investigación se tomó la muestra de tipo censal, ya que es una población reducida y todos los colaboradores están siendo tomados en cuenta. DÍAZ Y DOMINGUEZ (2017) argumenta que la muestra de tipo censal es aquella en las que no se elige una muestra, si no que se incluyen todos los casos posibles.

## **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica que se utilizara para la recolección de datos en la investigación es la encuesta, ya que recolecta información en base a las respuestas dadas por los encuestados, de acuerdo a preguntas preparadas por el investigador.

Martínez (2015) manifiesta que la encuesta en el centro de trabajo se utiliza cuando se desea obtener información de un gremio determinado, pero todo este proceso depende de una herramienta denominada cuestionario.

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento que hemos utilizado para esta investigación es el cuestionario, la cual consta de 21 preguntas con una escala ordinal tipo Likert para los 50 colaboradores situados en la empresa Everis BPO sede Zafiros, puesto a que se elaboró en base a la información de la variable 1 con la variable 2, acompañado de los indicadores para ver los resultados de esta investigación.

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.2.1 la estructura dimensional de las variables de estudio:

**Tabla 2.4.2.1.**  
*Estructura dimensional de las variables de estudio*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Item</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Competencias de logro y acción	1-4
	Competencia de influencia	5-7
	Competencias cognoscitivas	8-9
	Competencias de eficacia personal	10-11
<b>Productividad laboral</b>	Recursos tecnológicos	12-13
	Recursos Económicos	14-16
	Recursos humanos	17-19
	Recursos Materiales	20-21

*Fuente:* Elaboración propia

Asimismo, la encuesta utilizó la escala de Likert, la cual estuvo compuesta por tres categorías: Nunca, A veces y Siempre; esta escala permitió de forma veraz medir las reacciones de los sujetos, en Tabla 2.4.2.2 se muestra de forma muy organizada:

**Tabla 2.4.2.2.**  
*Categorías en la escala de Likert*

<b>Puntuación</b>	<b>Denominación</b>	<b>INICIAL</b>
<b>1</b>	Desacuerdo	D
<b>2</b>	Ni desacuerdo ni acuerdo	ND
<b>3</b>	Acuerdo	A

*Fuente:* Elaborado en base a Hernández, Fernández y Baptista Arcos y Castro (2010).

### 2.4.3. Validez del instrumento

La investigación para garantizar la validez del instrumento, fue sometido a juicio por 3 expertos en materia y metodología, quienes revisaron detalladamente el formato de validación presentada, los resultados fueron favorables ya que lo consideraron aplicable, y por ello se continuó con la investigación.

Contreras (2015) manifiesta que una vez que se ha diseñado los instrumentos y procedimiento de recolección de datos, vamos a obtener la muestra seleccionada y probar la

validación de estos, en relación con el problema investigado, ya que la validez representa la respuesta rápida para las interrogantes formuladas.

A continuación, la Tabla 2.4.3.1 muestra de forma detallada a los responsables que revisaron y calificaron el instrumento de la investigación:

**Tabla 2.4.3.1**

*Validación de expertos*

Nº	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
<b>Experto 1</b>	Aliaga Correa, David Fernando	Aplicable	Investigador
<b>Experto 2</b>	Costilla Castillo, Pedro	Aplicable	Investigador
<b>Experto 3</b>	Carranza Estela, Teodoro	Aplicable	Investigador

*Fuente:* Elaboración propia

#### 2.4.4. Confiabilidad del instrumento

El método que determinó la confiabilidad del instrumento en la presente investigación fue por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, Oviedo y Campos definen el coeficiente de Alfa de Cronbach “como un índice utilizado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala; es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados” (como se cita en Said, 2015, p.3).

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.4.1 el resumen de procesamiento de casos, el cual son los resultados del SPSS que se realizaron a una prueba piloto compuesta de 26 encuestados.

**Tabla 2.4.4.1.**

*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Válido	26	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	26	100,0

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Asimismo, a continuación, se presentan la Tabla 2.4.4.2 el cual muestra el estadístico de fiabilidad y la Tabla 2.4.4.3 detalla la escala de medidas para evaluar el coeficiente de alfa de Cronbach:

**Tabla 2.4.4.2.**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	21

*Fuente:* Elaborado en base a los resultados de SPSS.

**Tabla 2.4.4.3**

*Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach*

Valor	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

*Fuente:* Elaborado en base a Arcos y Castro (2009).

Analizando los resultados obtenidos se observa que el Alfa de Cronbach tiene una fiabilidad de 0.830 y de acuerdo a la propuesta de Arcos y Castro, dicho resultado se ubica en los intervalos 0,7 a 0,8 señalando un nivel aceptable, por lo tanto, el instrumento es fiable.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

El proyecto es una investigación inferencial y se usará el método descriptivo, ya que busca la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de afinación y el método descriptivo nos permitirá evaluar los datos recolectados y podremos puntualizar si las variables están relacionadas entre sí.

Myers (2012) declara que “la estadística descriptiva se compone de aquellos métodos que incluyen técnicas para recolectar, presentar, analizar e interpretar datos”.

## **2.6. Aspectos éticos**

En el presente trabajo de investigación se respeta la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos que otorgamos, estimando la privacidad de cada uno de nuestros encuestados. De igual manera no se les solicitará a los colaboradores información personal para que no haya malentendidos, la empresa no tendrá conocimientos de quienes son los usuarios que encuestaremos.

### III. RESULTADOS

#### 1.1 Prueba de normalidad

Si  $N < 50$  entonces usamos Shapiro-Wilk.

**H<sub>0</sub>:** Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos, Pearson).

**H<sub>1</sub>:** Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos, Spearman)

#### Regla de decisión

Si el valor de Sig  $< 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si el valor de Sig  $> 0,05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Se ha realizado la operación a través del programa estadístico SSPS 22, con una muestra de 26 encuestados el cual presentó el siguiente resultado como se muestra en la Tabla 3.1.1

**Tabla 3.1.1.**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
variable1	,830	26	,001
variable2	,831	26	,001

#### Interpretación

##### Variable1: Desempeño laboral

En la Tabla 3.1.1 se observa que la variable 1 determinada por desempeño laboral resulto con un valor de significancia de 0,001; por lo tanto, se acepta la H<sub>1</sub> (hipótesis alterna) rechazando la H<sub>0</sub> (hipótesis nula), concluyendo que los datos no siguen una distribución normal, considerando la prueba no paramétrica para el análisis de los datos.

##### Variable2: Productividad

La Tabla 3.1.1 muestra que la variable 2 productividad laboral resulto con un valor SIG de 0,001; por lo tanto, se acepta la H<sub>1</sub> (hipótesis alterna) rechazando la H<sub>0</sub> (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica.

### 3.1 Análisis de los resultados

#### 3.2.1 Resultados por dimensión

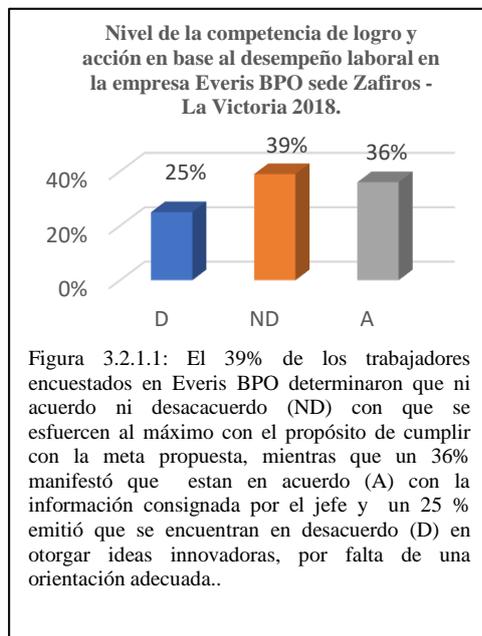
A continuación, en la Tabla 3.2.1.1.a muestra nivel de la competencia de logro y acción en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; la Figura .3.2.1.1 muestra en forma de gráfico el nivel de la competencia de logro y acción en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; Tabla 3.2.1.1.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha de la competencia de logro y acción y la Tabla 3.2.1.1.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el desempeño laboral a través de la competencia de logro y acción:

**Tabla 3.2.1.1.a**

*Nivel de la competencia de logro y acción en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
COMPETENCIA DE LOGRO Y ACCION	55	85	80	220
	25%	39%	36%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



#### Análisis

Aquí se determina que el 39% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan que están ni de acuerdo ni desacuerdo en que se esfuercen al máximo en cumplir sus metas propuestas, debido a la falta de capacitación. Según Alles (2015) indica que la competencia de logro y acción están orientadas “al logro, preocupación por el orden, calidad y precisión, iniciativa y búsqueda de información”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros realiza inducciones constantes, el personal se encontrarán más orientado y cumplirá con mayor

efectividad las tareas asignadas por el jefe, con ello los colaboradores se involucrarán más con el proceso otorgando ideas innovadoras con resultados positivos para la empresa, permitiendo así que el 39% de los trabajadores se esfuercen al máximo para cumplir sus metas y aumente hasta llegar al 100%.

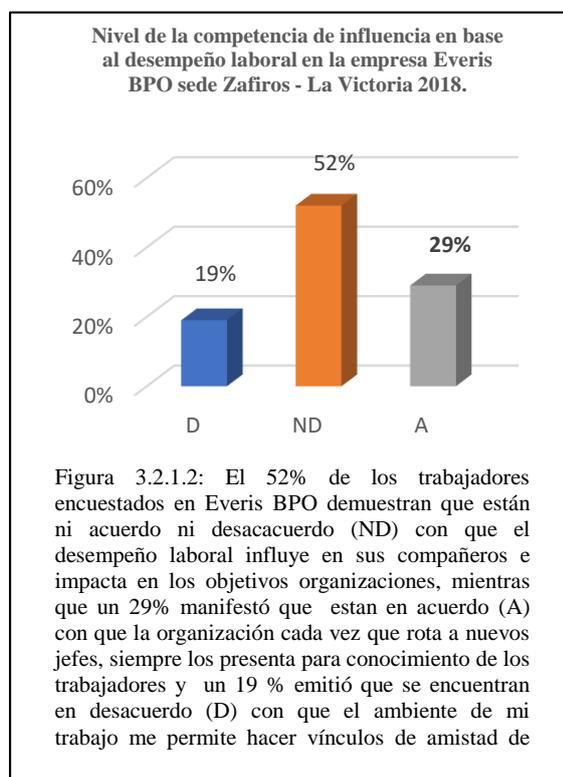
A continuación, en la Tabla 3.2.1.2.a muestra nivel de la competencia de influencia en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; la Figura .3.2.1.2 muestra en forma de gráfico el nivel de la competencia de influencia en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018

**Tabla 3.2.1.2.a**

*Nivel de la competencia de influencia en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
COMPETENCIA DE INFLUENCIA	32 19%	85 52%	48 29%	165 100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

Aquí se demuestra que el 52% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan que están ni de acuerdo ni desacuerdo con que el buen desempeño de sus compañeros logre influenciar en su rendimiento, ya que cada trabajador es diferente con un estímulo laboral distinto. Según Alles (2015) argumenta que la competencia de influencia se mide a través de “la influencia e impacto, la construcción de relaciones y la conciencia organizacional”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros realizara programas que estimulen y motiven a sus trabajadores, aumentaría su rendimiento dentro

de la empresa; entonces, el servicio que brindará será más atractivo y de calidad, permitiendo así que el 52% de los colaboradores tomen más conciencia sobre las labores que realiza día a día, se aumentara hasta llegar al 100%.

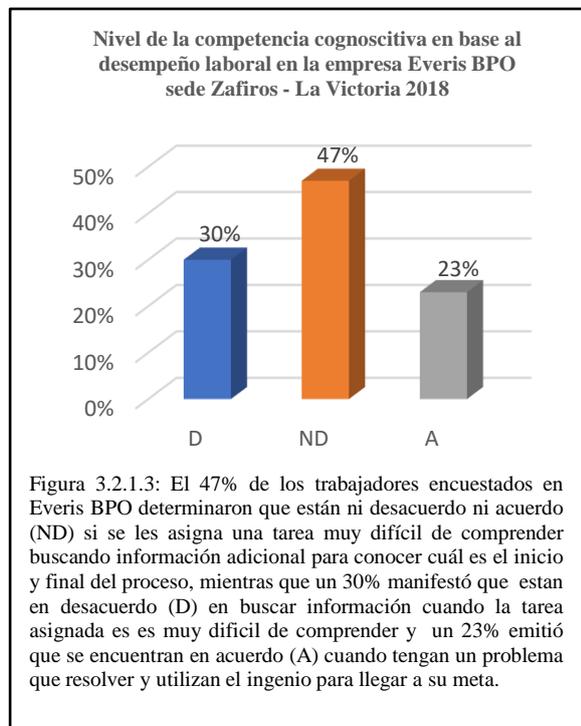
A continuación, en la Tabla 3.2.1.3.a muestra nivel de la competencia cognoscitiva en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; la Figura .3.2.1.3 muestra en forma de gráfico el nivel de la competencia cognoscitiva en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Tabla 3.2.1.3.a**

*Nivel de la competencia cognoscitiva en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
COMPETENCIAS COGNOSCITIVAS	32	51	27	110
	30%	47%	23%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

Aquí se determina que el 47% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan que se encuentran ni acuerdo ni desacuerdo en buscar información para realizar tareas que se dificultan, debido a que es un proceso muy riguroso y buscan ayuda de alguien más. Según Alles (2015) menciona que las competencias cognoscitivas son “los pensamientos analíticos, el razonamiento conceptual y la experiencia técnica-profesional-de dirección”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros otorgaría más capacitaciones los

trabajadores se sentirán más confiados por los conocimientos aprendidos, con ello se logrará que los colaboradores logren enfrentar y resolver las tareas difíciles que hay en el trabajo, permitiendo así que el 47% de los empleados mejoré su desempeño laboral, se aumentara hasta llegar al 100%.

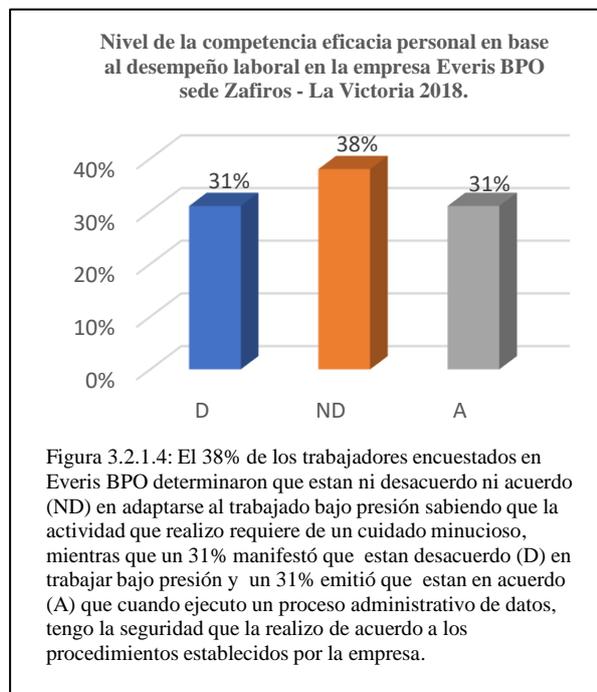
A continuación, en la Tabla 3.2.1.4.a muestra nivel de la competencia eficacia personal en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; la Figura .3.2.1.4 muestra en forma de gráfico el nivel de la competencia eficacia personal en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018

**Tabla 3.2.1.4.a**

*Nivel de la competencia eficacia personal en base al desempeño laboral en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
COMPETENCIA EFICACIA PERSONAL	34	42	34	110
	31%	38%	31%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

Aquí se determina que el 38% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan que trabajar bajo estrés disminuye el rendimiento laboral, debido a que el proceso es de carácter minucioso. Según Alles (2015) manifiesta que las competencias de eficacia personal están difundidas en “el autocontrol, la confianza en sí mismo, comportamiento antes los fracasos y la flexibilidad”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros otorga implementa talleres de reforzamiento, los trabajadores

podrían solventar todas las dudas que cuentan; entonces, disminuirán el nivel de estrés que hay en el proceso, permitiendo así que el 38% de los colaboradores consideraron que siempre puedan mantener una confianza sólida para realizar las tareas asignadas, se aumentara hasta llegar al 100%.

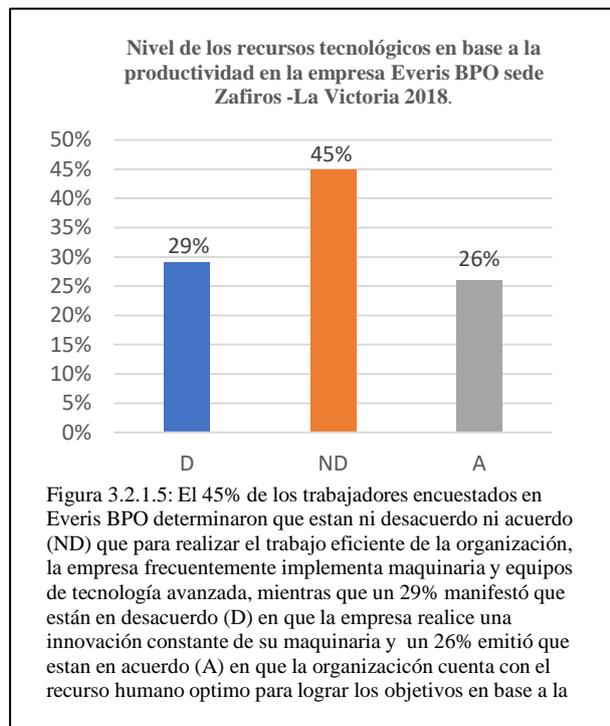
A continuación, en la Tabla 3.2.1.5.a muestra nivel de los recursos tecnológicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.; la Figura 3.2.1.5 muestra en forma de gráfico el nivel de los recursos tecnológicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Tabla 3.2.1.5.a**

*Nivel de los recursos tecnológicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
RECURSOS TECNOLOGICOS	32	49	29	110
	29%	45%	26%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

Aquí se determina que el 45% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan deberían de renovar la maquinaria más seguido, debido a que son las herramientas que se utilizan para realizar las tareas asignadas. Según Marllart (2013) estipula que “los recursos tecnológicos propician un nuevo lenguaje por lo que su presencia en los centros laborales debe ser estimulante a la vez que crítica”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros máquinas de última tecnología los colaboradores aumentarían su

productividad, permitiendo así que el 45% de los colaboradores tengan una mayor facilidad por las herramientas que otorga la empresa, mejorando la calidad y el tiempo que se otorga el servicio, con ello se aumentara hasta llegar al 100%.

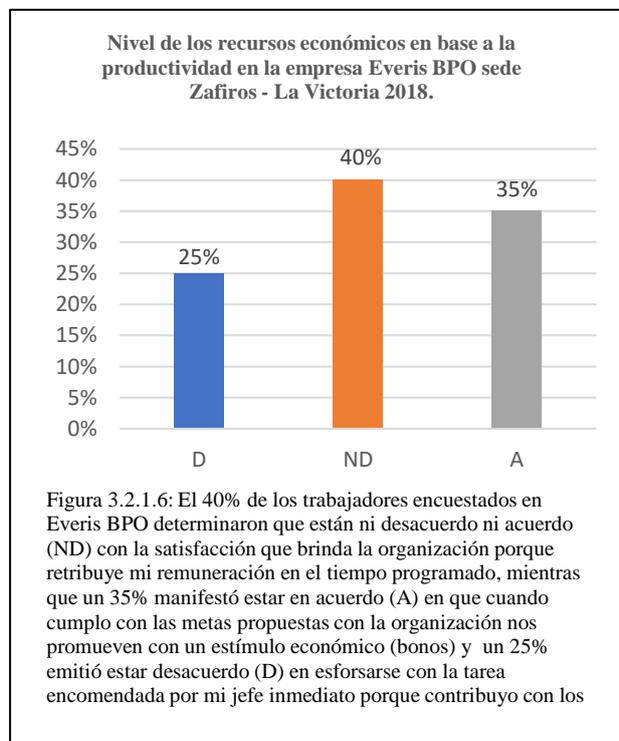
A continuación, en la Tabla 3.2.1.6.a muestra nivel de los recursos económicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.; la Figura 3.2.1.6 muestra en forma de gráfico el nivel de los recursos económicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Tabla 3.2.1.6.a**

*Nivel de los recursos económicos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
RECURSOS ECONOMICOS	41	66	58	165
	25%	40%	35%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

Aquí se determina que el 40% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan estar ni de acuerdo ni desacuerdo por la satisfacción que otorga la empresa, debido a que no retribuyen con la remuneración por trabajar en un determinado tiempo. Según Blas (2014) menciona que "los recursos económicos son términos que incluyen todos aquellos recursos que se caracterizan por ser escasos en relación a su demanda total o a las necesidades que con ellos se pueden satisfacer". Si la empresa Everis BPO

sede Zafiros cuenta con metas más fáciles de alcanzar los colaboradores se esforzarán más en cumplir con las tareas encomendadas por la organización logrando obtener incentivos económicos, permitiendo así que el 40% de los colaboradores lleguen a cumplir los objetivos de la organización, aumentara hasta llegar al 100%.

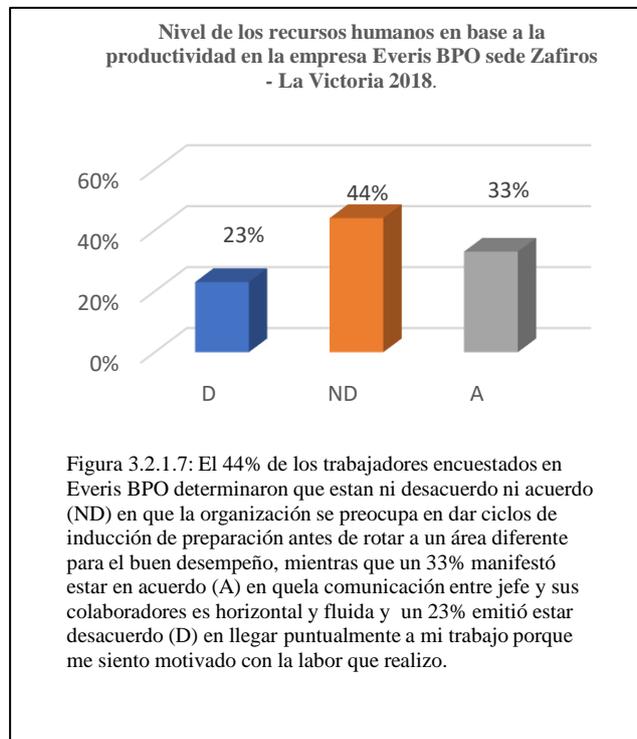
A continuación, en la Tabla 3.2.1.7.a muestra nivel de los recursos humanos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018 ; la Figura .3.2.1.7 muestra en forma de gráfico el nivel de los recursos humanos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Tabla 3.2.1.7.a**

*Nivel de los recursos humanos en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
RECURSOS HUMANOS	39	72	54	165
	23%	44%	33%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



### Análisis

Aquí se determina que el 44% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros manifiestan estar ni de acuerdo ni desacuerdo en que la organización otorgue inducciones de preparación para migrar a un área diferente, debido a la falta de tiempo que hay en la empresa. Según Blas (2014) manifiesta que "los recursos humanos son un conjunto de esfuerzos, conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocaciones, aptitudes, habilidades, potencialidad, salud, etc., que son intangibles y forman

parte del patrimonio individual de cada una de las personas que laboran en una institución". Si la Everis BPO sede Zafiros cuenta con estrategias de inducción en un determinado tiempo el personal se encontraría más calificado en formación profesional y con los conocimientos necesarios para poder rotar a otra área, permitiendo así que el 44% de los colaboradores que consideraron que la empresa mantenga siempre capacitados a sus subordinados, con ello se aumentara hasta llegar al 100%.

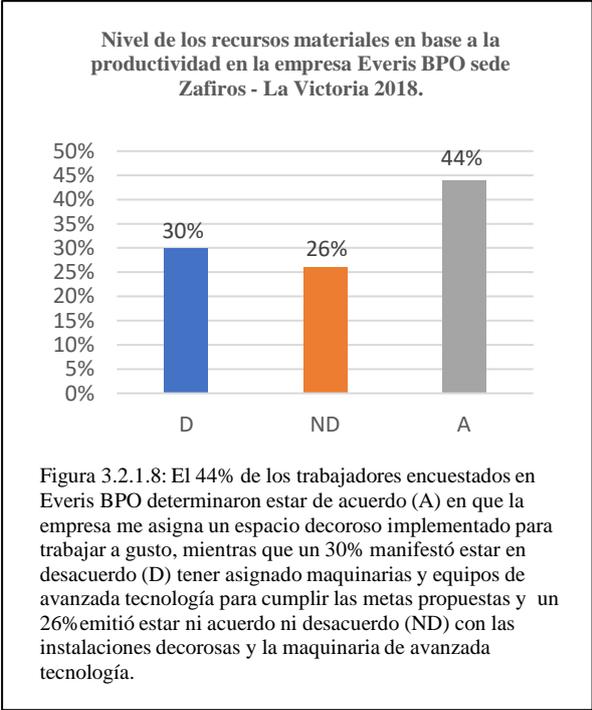
A continuación, en la Tabla 3.2.1.8.a muestra nivel de los recursos materiales en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018; la Figura .3.2.1.8 muestra en forma de gráfico el nivel de los recursos materiales en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**Tabla 3.2.1.8.a**

*Nivel de los recursos materiales en base a la productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
RECURSOS MATERIALES	39	72	54	165
	30%	26%	44%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



**Análisis**

Aquí se determina que el 44% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros están de acuerdo con la empresa en que me asigna un espacio decoroso implementado para trabajar a gusto. Según Blas (2014) estipula que "los recursos materiales son medios utilizados como elementos básicos en la producción de bienes o servicios en la actividad administrativa o productiva". Si la empresa Everis BPO sede Zafiros cuenta con instalaciones decorosas, la tecnología debería ir de la mano para lograr brindar un servicio muy atractivo y de calidad, permitiendo así que el 44% de colaboradores que consideraron que es recomendable trabajar en Everis, ya que cuenta con todos los implementos

necesarios que necesita un empleado, con la finalidad de incrementar su rendimiento, y se aumentara hasta llegar al 100%.

### 3.2.2 Resultados por variables

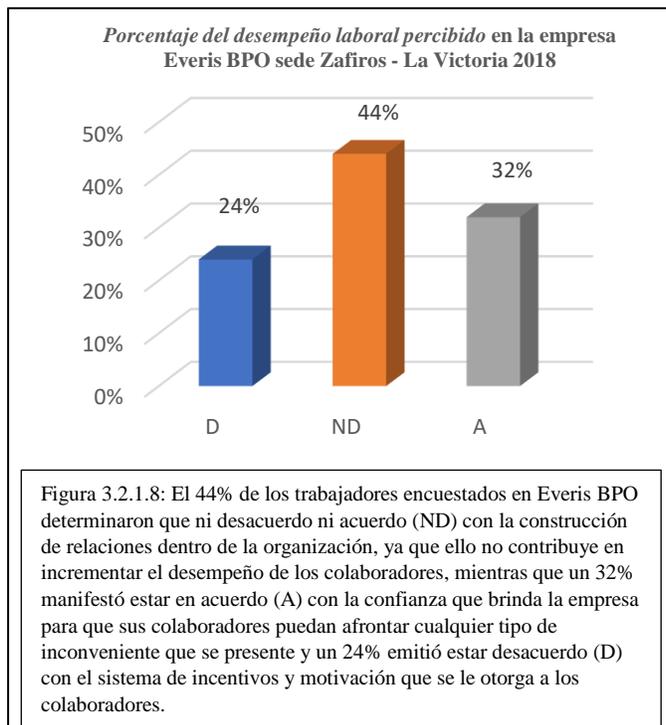
A continuación, la Tabla 3.2.2.1.a muestra el nivel de percepción del desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018 y la Figura 3.2.2.1.a muestra en forma de gráfico el porcentaje del desempeño laboral percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018:

**Tabla 3.2.2.1.a**

*Porcentaje del desempeño laboral percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
DESEMPEÑO LABORAL	153	263	189	605
	24%	44%	32%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



#### **Análisis**

El 44% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros determinaron estar ni acuerdo ni desacuerdo en realizar amistades dentro del trabajo, debido que no contribuye con el aumento del desempeño laboral. Según Alles (2015) manifiestan que “el desempeño laboral es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por si

mismas para un desempeño efectivo”. Si la empresa Everis BPO sede Zafiros hace sus colaboradores exploten al máximo sus habilidades, destrezas, etc, lograrán tener mayores resultados con el buen desempeño laboral, si además que el 44% de los colaboradores determinaron que para aumentar su rendimiento deberán ser más orientados en el proceso, y se aumente hasta llegar al 100%.

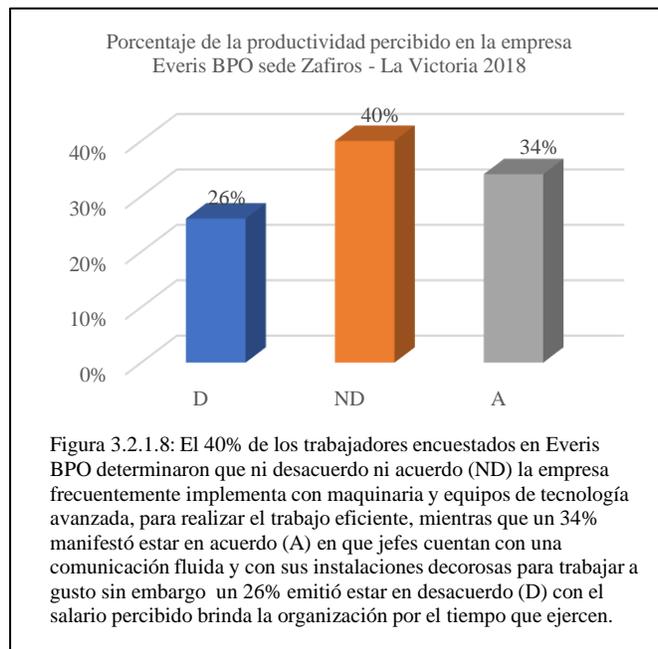
A continuación, la Tabla 3.2.2.2.a muestra el nivel de productividad de los trabajadores en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018 y la Figura 3.2.2.2.a muestra en forma de grafico el nivel de Porcentaje de la productividad percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018

**Tabla 3.2.2.2.a**

*Porcentaje de la productividad percibido en la empresa Everis BPO sede Zafiros - La Victoria 2018*

ITEMS	D	ND	A	TOTAL
PRODUCTIVIDAD	145	216	189	550
	26%	40%	34%	100%

**Fuente:** Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



### Análisis

El 40% de los colaboradores de Everis BPO sede Zafiros, determinaron estar ni acuerdo ni desacuerdo con la implementación de maquinarias y equipos tecnológicos para realizar un trabajo más eficiente. Según Blas (2014) estipula que “la productividad es la relación entre el producto obtenido y los insumos utilizados, medidos en términos reales; la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias;

en otro aspecto calcula la eficiencia con que se emplean en la producción de los recursos de capital y de mano de obra”. Si la Everis BPO sede Zafiros invertiría más en maquinarias y equipos de alta tecnología los trabajadores aumentarían su nivel de producción, llegando o superando la productividad estimada por la empresa, permitiendo así que el 40% de los empleados se sientan más motivados para alcanzar los objetivos en base a la producción personal, se aumentará hasta llegar al 100%.

### 3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas

A continuación, se muestra en la Tabla 3.2.3.1 la desviación estándar, los promedios y coeficiente de variabilidad de las variables 1 y la variable 2, con sus dimensiones respectivamente:

**Tabla 3.2.3.1**

*Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2*

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coficiente Variabilidad
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Competencia de logro y acción	0.77	2.11	0.37
	Competencia de influencia	0.69	2.10	0.33
	Competencias cognoscitivas	0.72	1.95	0.37
	Competencia de eficacia personal	0.79	2.00	0.40
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Recursos tecnológicos	0.74	1.97	0.38
	Recursos económicos	0.77	2.10	0.37
	Recursos humanos	0.75	2.09	0.36
	Recursos materiales	0.80	2.14	0.38

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

### 3.2.3 Prueba de hipótesis

#### 3.2.3.1 Prueba de hipótesis general

**H<sub>G</sub>:** Existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.1.1 muestra de forma detallada el grado de relación según el coeficiente la correlación de Rho Spearman:

**Tabla 3.2.4.1.1.**

*Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman*

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragon (2014, p.100).

### Prueba de hipótesis

**H0:** R=0; V1 no está relacionada con la V2

**H1:** R>0; V1 está relacionada con la V2

**Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%**

### Significancia y decisión

- a) Si la Sig.E < Sig.T, entonces se rechaza H0
- b) Si la Sig.E > Sig.T, entonces se acepta H0

**Tabla 3.2.4.1.2.**

*Correlación de variables*

		Desempeño laboral	Productividad
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,641**
		N	26
	Productividad	Coeficiente de correlación	,641**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	26

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

### Interpretación:

En la tabla 3.2.4.1.2 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.641, asumiendo el significado de positiva considerable entre la variable desempeño laboral y la variable productividad de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 conforme a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna como afirmativa; por lo tanto, la hipótesis general de trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que, si existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

### 3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas

$H_{E1}$ : Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

$H_0$ : No existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

$H_1$ : Si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.1 muestra la correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión los recursos tecnológicos:

**Tabla 3.2.4.2.1**

*La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos tecnológicos*

		Desempeño laboral	Recursos tecnológicos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,144
	Sig. (bilateral)	.	,483
	N	26	26
	Coeficiente de correlación	,144	1,000
	Sig. (bilateral)	,483	.
	N	26	26

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** en la tabla 3.2.4.2.1 se observa que existe una correlación de un 0.144 de correlación de Rho de Spearman entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos tecnológicos. Este grado de correlación indica que la relación entre la variable y la dimensión es

positiva débil de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de  $E = 0.483$  muestra que  $E$  es mayor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Se concluye que, no existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

$H_{E2}$ : Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

$H_0$ : No existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

$H_1$ : Si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.2 muestra la correlación entre la variable desempeño laboral y los recursos económicos:

**Tabla 3.2.4.2.2**

*La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos económicos.*

		<b>Desempeño laboral</b>	<b>Recursos económicos</b>
Rho de Spearman	Desempeño laboral	1,000	,485*
	Sig. (bilateral)	.	,012
	N	26	26
Recursos económicos	Coeficiente de correlación	,485*	1,000
	Sig. (bilateral)	,012	.
	N	26	26

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** en la tabla 3.2.4.2.2 se observa que existe una correlación de un 0.485 de correlación de Rho de Spearman entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos económicos. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva media de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de  $E = 0.012$  muestra que  $E$  es menor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se

concluye que, si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>E3</sub>: Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.3 muestra la correlación entre la variable desempeño laboral y los recursos humanos:

**Tabla 3.2.4.2.3**

*La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos humanos*

			<b>Desempeño laboral</b>	<b>Recursos humanos</b>
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
Recursos humanos		Coefficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

**Interpretación:** en la tabla 3.2.4.2.3 se observa que existe una correlación de un 0.702 de correlación de Rho de Spearman entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos humanos. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva considerable de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de E= 0.000 muestra que E es menor al 0.05, por ende, se determina que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>E4</sub>: Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

H<sub>1</sub>: Si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.3 muestra la correlación entre la variable desempeño laboral y los recursos materiales:

**Tabla 3.2.4.2.4**

*La correlación entre la variable desempeño laboral y la dimensión material*

			<b>Desempeño laboral</b>	<b>Recursos materiales</b>
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,436*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	26	26
Recursos materiales		Coefficiente de correlación	,436*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	26	26

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** en la tabla 3.2.4.2.4 se observa que existe una correlación de un 0.436 de correlación de Rho de Spearman entre la variable desempeño laboral y la dimensión recursos materiales. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva media de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de E= 0.026 muestra que E es menor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se llegó a determinar lo siguiente:

Tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, Por medio de la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Adicionalmente, la variable 1 y variables 2 poseen una correlación de 0.641; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva considerable entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, por ello, el objetivo general queda probada.

Según Alva y Juárez (2014) "relación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014". Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. La investigación tiene como método descriptivo de corte transversal, ya que describe la frecuencia de un exposición o resultados de una población definida. El nivel de estudio es correlación, donde las variables se relacionarán para obtener resultados positivos o negativos. El estudio utiliza una población muestral conformada por 80 trabajadores de la empresa CHIMU AGROPECUARIA S.A. Trujillo donde se toma como muestra a 50 trabajadores. Por ende, la conclusión fue: La relación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de productividad es directa cuando existe un grado moderado de satisfacción laboral, también influye en un nivel medio de productividad; se demuestra la hipótesis. La organización no brinda incentivos ni capacitación; tampoco otorga los recursos necesarios para llegar a tener una efectividad productiva.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Alva y Juárez, en que el nivel del desempeño laboral tiene relación con la productividad, por lo tanto, la investigación también llegó a un resultado similar determinado que, si existe una relación positiva considerable, entre el desempeño laboral y la productividad.

Según Según Toala, Álvarez, Osejos (2017) estipulan que la conducta de los colaboradores y los resultados que lograron, tiene que ver con la motivación, cuando la

motivación sea elevada mejor se puede realizar el trabajo y con ello incrementaremos nuestro nivel de producción para obtener este objetivo, es relevante que los empleados examinen cuáles son sus ocupaciones o tareas asignadas, las enseñanzas de donde se deben guiar, las normas que se deben respetar y los objetivos que deben de ejecutar. Por ello, mediante la estimulación motivadora se logran resultados positivos con respecto al desempeño laboral a través de diversas técnicas, por ejemplo (otorgar responsabilidad, brindarles mayor confianza y autoridad, estimular los logros conseguidos) y ofrecer un ambiente de trabajo óptimo. Los autores toman como referencia a McGregor y su teoría X y teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera recoge los principios tradicionales. recolecta los principios tradicionales. De acuerdo con ellos, la dirección de la empresa debe dirigir al personal, estimularlo y recompensarlo, con el fin de mejorar su rendimiento con un monitoreo continuo e incrementar su desempeño en la empresa y la segunda busca implementar condiciones en el centro laboral que permitan que el colaborador pueda lograr conseguir sus objetivos personales y profesionales, donde se busca orientar sus esfuerzos hacia los objetivos de la empresa.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.483 > 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis alterna. El objetivo específico queda demostrado que no existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.

Espaderos (2016) "relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa." Tesis para obtener el grado académico de licenciado en Psicología industrial. Para la presente investigación se presentó el método descriptivo donde realizó estudios referidos a fenómenos para interpretar dicho fenómeno. El nivel de investigación fue correlacional esto porque se buscó relacionar positivamente las dos variables para el estudio. La población de la presente investigación está constituida por 30 trabajadores del departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa, el autor llega a la siguiente conclusión: Se determina que los colaboradores se sienten más motivados por los incentivos y beneficios que pueden obtener por un mejor desempeño en el trabajo, por ello si existe relación positiva entre el Desempeño laboral y la Satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa

Lucía Cotzumalguapa.

La teoría de McGregor referida por Toala, Álvarez, Osejos (2017) sobre como la buena motivación logra conseguir resultados en base al desempeño laboral, buscando el beneficio de la empresa, ya que un trabajador incentivado puede realizar sus tareas asignadas con un mejor rendimiento que un colaborador que trabaja solo por cumplir y no se le reconoce su esfuerzo.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.012 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable desempeño laboral y los recursos económicos poseen una correlación de 0.485; lo cual indica que es una relación es positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si existe relación entre desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, el objetivo específico queda demostrado.

Sum (2015) "motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango - Guatemala ". Tesis para obtener el grado académico de licenciada en Psicología industrial; La investigación estuvo orientada a determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Para la presente investigación se presentó el método descriptivo ya que se realiza estudios referidos a fenómenos, con la finalidad de interpretar dicho fenómeno. El nivel de investigación fue correlacional, donde se busca la relación de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La muestra de la población fue conformada por 34 colaboradores del área administrativa. Donde el autor llego al a siguiente conclusión: Si hay relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo d la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, ya que otorgando más incentivos, oportunidades de crecimiento, más confianza los colaboradores obtendrán un mejor rendimiento en la empresa.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Sum, en que los incentivos son fundamentales en las organizaciones para que los colaboradores se sientan mejor motivados e incrementen su desempeño, ya sea con un aumento de sueldo, bonos, vales, etc. Beneficios que no perjudiquen a la empresa y reconocer el desempeño del trabajador.

La teoría X; Y de McGregor referida por Toala, Álvarez, Osejos (2017) sobre el desempeño laboral argumenta que mientras más se reconozca el buen rendimiento de sus trabajadores, ya sea económicamente o psicológicamente, los empleados se sentirán más motivados con la confianza para poder salir de situaciones difíciles en el centro laboral.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable desempeño laboral y la dimensión recursos humanos poseen una correlación de 0.702; lo cual indica que es una relación es positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, el objetivo específico queda demostrado.

De La Cruz y Huamán (2015) "clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015." Tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración. La investigación fue de tipo Básica, como consecuencia del estudio referente a la incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. El método de investigación es deductivo consintiendo partir de supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular. El nivel de investigación es Correlacional, donde se estudia y determina si existe relación entre nuestras variables. La investigación abarcó tomando como referencia los 32 trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. Donde se realizará un muestreo censal donde toda la población será tomada como muestra. El autor tuvo como conclusión: La relación hallada es de 71% que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0 < 0,05$  por ende la relación es positiva.

Se coincide con la conclusión de la tesis de De La Cruz y Huamán, en que existe una relación positiva entre sus dos variables, tomando al capital humano como pieza clave para el éxito de una compañía, por ello es importante, identificar el rendimiento de los trabajadores e incentivarlos a seguir por mucho más, involucrándose mucho más con el proceso que ejerza la empresa.

La teoría X;Y de McGregor referida por Toala, Álvarez, Osejos (2017) sobre el desempeño laboral estipula que, el recurso humano es una clave para llegar al éxito, mediante la motivación el factor humano se hace más fuerte y contundente.

Se tuvo como objetivo específico determinar la relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.026 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable desempeño laboral y la dimensión recursos materiales poseen una correlación de 0.436; lo cual indica que es una relación es positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018, el objetivo específico queda demostrado.

## V. CONCLUSIÓN

**Primera:** Se concluye que existe relación entre el existe relación entre el desempeño laboral y productividad; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa porque la significancia encontrada de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.641 confirmando que existe una correlación positiva considerable entre las variables.

**Segunda:** Se concluye que no existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula porque la significancia encontrada de 0,483 que es mayor a la significancia de trabajo de 0,05.

**Tercera:** Se concluye que existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,012 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,485 confirmando que existe una correlación positiva media entre el desempeño laboral y los recursos económicos.

**Cuarta:** Se concluye que existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,000 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,702 confirmando que existe una correlación positiva considerable entre el desempeño laboral y los recursos humanos.

**Quinta:** Se concluye que existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,026 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,436 confirmando que existe una correlación positiva media entre el desempeño laboral y los recursos humanos.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda que la empresa EVERIS BPO sede Zafiros, entrene al personal de la organización en técnicas relacionadas a las competencias de acción y logro, donde la capacitación es fundamental para la orientación de los colaboradores, para determinar una mejora continua en el desempeño laboral y profesional.

**Segunda:** Se recomienda que la empresa Everis BPO sede Zafiros renueve constantemente sus maquinarias y mejore su calidad en tecnología, para que los colaboradores puedan realizar sus tareas de manera mas efectiva, con el fin de mejorar el rendimiento y aumentar la productividad laboral.

**Tercera:** Otra recomendación para la empresa es que evalúe al personal de forma semanal para determinar cuál es el nivel de productividad que pueden lograr, con ello se busca una comparación de meses anteriores para verificar si han elevado o disminuido su rendimiento, para encontrar cuales son las falencias que ocurrieron a comparación de meses pasados.

**Cuarta:** Si bien es cierto se recomienda invertir más en maquinaria y tecnología de última generación, pero sin dejar de lado al factor clave para el éxito, “el capital humano” otorgándole conocimientos para que ellos se sientan con la confianza de realizar sus tareas diarias, con el fin de que los colaboradores se involucren más con el proceso.

**Quinta:** Se recomienda otorgar incentivos a los colaboradores no solo por cumplir la productividad estimada, si no también por mantener una fiabilidad elevada con el fin de realizar de forma más eficaz su trabajo y así lograr tener una motivación que incentive al empleado a mejorar su rendimiento y aumentar su productividad.

## REFERENCAS BIBLIOGRÁFICAS

Alles (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. La trilogía.

Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas

Sum (2015). En la tesis "Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango - Guatemala

Espaderos (2016). En su tesis "Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa."

Hidrugo y Pucce (2016). En su tesis "El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de dios – Pimentel."

De La Cruz y Huamán (2015). En su tesis "clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015."

Martínez (2013) Publicado en Ciencias y Tecnología "Relación entre calidad y productividad en las PYMEs del sector servicios".

Ochoa (2014). En la tesis "Motivación y productividad laboral en la empresa Municipal Aguas de xelaju EMAX - Guatemala".

Castro y Sixto (2016). "Productividad científica de revistas odontológicas peruanas. Evaluación de los últimos 10 años". Facultad de Odontología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Clínica de pregrado, Lima, Perú.

Alva y Juárez (2014). En su tesis "Relación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014".

Carro, R. y Gonzales, D. (2010), Administración de operaciones. Recuperada de [http://nulan.mdpu.edu.ar/1606/1/01\\_sistema\\_de\\_produccion.pdf](http://nulan.mdpu.edu.ar/1606/1/01_sistema_de_produccion.pdf)

Maldonado, L. (2013). Motivación para mejorar la productividad en las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango (Tesis). Recuperada de

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>

Cardozo, O (2015). Plan de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de la empresa confecciones deportivas todo sport (tesis). Recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2312/1/Orozco%20Cardozo%20Eduard.pdf>

Manene, Luis M. (31 de octubre de 2013). Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías. [Mensaje en un blog]. Recuperada de <http://actualidadempresa.com/la-motivacion-sus-definiciones-clases-y-ciclo-motivacional/>

Tito, P y Acuña, P. (2015). Impacto de la motivación en la productividad empresarial: Caso gerencia de infraestructura en telefonía del Perú. Recuperada de <file:///C:/Users/User/Downloads/11709-40855-1-PB.pdf>

Sánchez, M. (2014). La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de área administrativa de la institución educativa privada del distrito de San Isidro, 2014 (tesis). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9167?show=full>

Nash, M. (1992). Como incrementar la productividad del Recurso Humano. (4 a ed.) Colombia: Norma S.A. González, J. (2007). Motivación al Recurso humano como estrategia para mejorar el servicio a los contribuyentes la S.A.T. de Quetzaltenango (tesis). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Maldonado-Luis.pdf>

Mayorca, W. (2004). Motivación para la productividad. Artículo Liderazgo y mercadeo. Recuperada de <http://www.liderazgoymercadeo.com/articulocont.asp?a=232>

En el folleto CEM (2014) en el artículo sobre el desempeño laboral entre los hombres y mujeres.

Cabrales (2014) En el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano".

Abrales (2014) En el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano".

Cabrales (2014) En el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano".

Cabrales (2014) En el artículo de la revista virtual Academia con nombre "Competencias gerenciales para el desarrollo humano" ([https://www.academia.edu/7811827/Competencias\\_gerenciales\\_para\\_el\\_desarrollo\\_humano](https://www.academia.edu/7811827/Competencias_gerenciales_para_el_desarrollo_humano))

Delgado (2012(3) en su artículo, Productividad laboral objeto de estudio y gestión en recursos humanos disponible en internet (<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>)

Trejo (2015) en un artículo de la revista electronica investigación e innovación educative ([http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/cresur/20161007044443/REIIE\\_No0.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/cresur/20161007044443/REIIE_No0.pdf))

Moreno (2014) en el artículo de la revista economía UNAM con nombre "El salario mínimo, la productividad y la competitividad"

Corredera (2013) en el artículo "Gestión de los recursos humanos en empresas innovadoras" (<https://www.ehu.es/documents/1393006/6224470/Gestion-de-los-RRHH-en-empresas-innovadoras.pdf/fadd7ec-d1d1-4d8c-b437-18fe6054054f>)

Díaz (2013) en el artículo con nombre "LOS RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS EN EDUCACIÓN FÍSICA "

Ledezma (2017) en el artículo de la revista cuidarte con nombre "Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas"

(<https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/426/892>)

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre "La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014"

(<http://www.redalyc.org/pdf/5217/521751974002.pdf>)

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre "La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014"

(<http://www.redalyc.org/pdf/5217/521751974002.pdf>)

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014” (<http://www.redalyc.org/pdf/5217/521751974002.pdf>)

Rodríguez (2014) en el artículo de la revista de investigación y cultura con nombre “La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014”

<http://www.redalyc.org/pdf/5217/521751974002.pdf>

Lira (2014) en el artículo del diario Gestión denominado "Empresas deben desarrollar estrategias innovadoras para optimizar capital de trabajo"

Lira (2014) en el artículo del diario Gestión denominado "Empresas deben desarrollar estrategias innovadoras para optimizar capital de trabajo"

<http://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2013/09/GT4-Luz-Mar%C3%ADa-Garay-Cruz.pdf>

Paredes y Sachs (2017) manifiestan que los recursos económicos de la administración tributaria han caído fuertemente, atentando contra la calidad del servicio

<http://repositorio.grade.org.pe/bitstream/handle/GRADE/63/estabilizacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Louffat (2016) En el artículo de ESAN BUSINESS con nombre "De los recursos humanos al capital humano"

<https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2016/04/de-recursos-humanos-al-capital-humano/>

Vallejos (2016) en el artículo "CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA PARA EL BUEN MANEJO DEL AREA DE LOGISTICA"

## **ANEXOS**

## Anexo A

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Luis Fernando Yanac Requejo, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Determinar la relación entre el desempeño laboral y Productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiro La Victoria 2018.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 05 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de la investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo ARIZACA PINO JOSÉ WILFREDO, con DNI N° 08485366 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ cuyo teléfono es: .....

JOSÉ ARIZACA PINO  
Nombre del Participante

[Firma]  
Firma del Participante

18/11/2018  
Fecha

Anexo B

Lima, octubre del 2018

Estimada Dr. (a).

.....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada. **“Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018”** . Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si está de acuerdo o no con la información de los reactivos. En este segundo caso, le agradecería me sugiera como debe mejorarse la redacción.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,

---

Luis Fernando Yanac Requejo

## **“Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018”**

### **1. Problema**

#### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la productividad en la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?

#### **1.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos para la productividad de la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- b. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos para la productividad de la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- c. ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos humanos para la productividad de la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- d. ¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y los recursos materiales para la productividad de la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?
- e. ¿Qué impacto generará un plan de estrategias orientada al desempeño laboral y los recursos tecnológicos para la productividad de la empresa EVERIS BPO sede Zafiros - La Victoria 2018?

### **2. Hipótesis**

#### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018

#### **2.2. Hipótesis específicas**

- f. Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos tecnológicos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- g. Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos económicos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- h. Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos humanos en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.
- i. Existe relación entre el desempeño laboral y los recursos materiales en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018.

<b>DESACUERDO</b>	<b>NI DESACUERDO NI ACUERDO</b>	<b>ACUERDO</b>
1	2	3

**“Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018”**

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el “Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018”.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Ítem	Pregunta	VALORACIÓN		
		1	2	3
1	Me esfuerzo al máximo con el propósito de cumplir con la meta propuesta			
2	Procuro tener organizadas ms actividades mediante un plan de trabajo para obtener los resultados previstos			
3	Me considero una persona que puede aportar con ideas innovadoras para alcanzar las metas organizaciones			
4	La información de la tarea asignada proporcionada por mi jefe, siempre busco más referencias para conocer más a detalle la actividad a realizar			
5	Su desempeño laboral influye en sus compañeros e impacta en los objetivos organizaciones			
6	El ambiente de mi trabajo me permite hacer vínculos de amistad de mejora del clima laboral			
7	La organización cada vez que rota a nuevos jefes, siempre los presenta para conocimiento de los trabajadores			
8	Si me asigna una tarea muy difícil de comprender siempre busco información adicional para conocer cuál es el inicio y final del proceso			
9	Cuando tengo un problema que resolver utilizo el ingenio para llegar a mi meta			
10	Cuando ejecuto un proceso administrativo de datos, tengo la seguridad que la realizo de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa			
11	Me adapto al trabajado bajo presión sabiendo que la actividad que realizo requiere de un cuidado minucioso			
12	La organización para obtener los objetivos logrados de producción, cuenta con recurso humano optimo			
13	Para realizar el trabajo eficiente de la organización, la empresa frecuentemente implementa con maquinaria y equipos de tecnología avanzada			
14	Estoy satisfecho con la organización porque retribuye mi remuneración en el tiempo programado			
15	Cuando cumplo con las metas propuestas con la organización nos promueven con un estímulo económico			
16	Me esfuerzo con la tarea encomendada por mi jefe inmediato porque contribuyo con los objetivos organizacionales			

17	Llego puntualmente a mi trabajo porque me siento motivado con la labor que realizo			
18	La organización se preocupa de dar ciclos de inducción de preparación antes de rotar a un área diferente para el buen desempeño			
19	La comunicación entre jefe y sus colaboradores es horizontal y fluida			
20	Tengo asignado maquinarias y equipos de avanzada tecnología para cumplir las metas propuestas			
21	La empresa me asigna un espacio decoroso implementado para trabajar a gusto			

**Gracias por su colaboración**



	<b>Competencias de eficacia personal</b>		Cuando ejecuto un proceso administrativo de datos, tengo la seguridad que la realizo de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa			
		<b>Autocontrol</b>	Me adapto al trabajado bajo presión sabiendo que la actividad que realizo requiere de un cuidado minucioso			
<b>Productividad la bo ra</b>	<b>Recursos tecnológicos</b>	<b>Factores de producción</b>	La organización para obtener los objetivos logrados de producción, cuenta con recurso humano optimo			
		<b>Tecnología</b>	Para realizar el trabajo eficiente de la organización, la empresa frecuentemente implementa con maquinaria y equipos de tecnología avanzada			
	<b>Recursos Económicos</b>	<b>Salario</b>	Estoy satisfecho con la organización porque retribuye mi remuneración en el tiempo programado			
			Cuando cumplo con las metas propuestas con la organización nos promueven con un estímulo económico			
		<b>Compromiso con la rentabilidad</b>	Me esfuerzo con la tarea encomendada por mi jefe inmediato porque contribuyo con los objetivos organizacionales			
	<b>Recursos humanos</b>	<b>Motivación</b>	Llego puntualmente a mi trabajo porque me siento motivado con la labor que realice			
		<b>Conocimientos</b>	La organización se preocupa de dar ciclos de inducción de preparación antes de rotar a un área diferente para el buen desempeño			
		<b>Comunicación eficaz</b>	La comunicación entre jefe y sus colaboradores es horizontal y fluida			
	<b>Recursos Materiales</b>	<b>Recursos informáticos</b>	Tengo asignado maquinarias y equipos de avanzada tecnología para cumplir las metas propuestas			
		<b>Instalaciones</b>	La empresa me asigna un espacio decoroso implementado para trabajar a gusto			
<b>Firmas del experto:</b>		<b>Fecha:</b>				

Lima, octubre del 2018

Estimada Dr. (a).

.....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada. "Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiro - La Victoria 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si está de acuerdo o no con la información de los reactivos. En este segundo caso, le agradecería me sugiera como debe mejorarse la redacción.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,

  
Luis Fernando Yanac Requejo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: "Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede cafetos - La Victoria 2018"  
 Apellidos y nombres del investigador: Yanac Requeno Luis Fernando  
 Apellidos y nombres del experto: CARRERA ESTE TIBORO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM/REGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS	
Desempeño Laboral	Competencias de logro y acción	Orientación al logro o a los resultados Preocupación por el orden, la calidad y precisión Iniciativa Búsqueda de Información Influencia e impacto	Me esfuerzo al máximo con el propósito de cumplir con la meta propuesta Procuro tener organizadas mis actividades mediante un plan de trabajo para obtener los resultados previstos Me considero una persona que puede aportar con ideas innovadoras para alcanzar las metas organizacionales La información de la tarea asignada proporcionada por mi jefe, siempre busco más referencias para conocer más a detalle la actividad a realizar Su desempeño laboral influye en sus compañeros e impacta en los objetivos organizacionales El ambiente de mi trabajo me permite hacer vínculos de amistad de mejora del clima laboral La organización cada vez que rota a nuevos jefes, siempre los presenta para conocimiento de los trabajadores Si me asigna una tarea muy difícil de comprender siempre busco información adicional para conocer cual es el inicio y final del proceso Cuando tengo un problema que resolver utilizo el ingenio para llegar a mi meta						
				Autoconfianza	Cuando ejecuto un proceso administrativo de datos, tengo la seguridad que la realizo de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa				
				Autocontrol	Me adapto al trabajado bajo presión sabiendo que la actividad que realizo requiere de un cuidado minucioso				
				Factores de producción	La organización para obtener los objetivos logrados de producción, cuenta con recurso humano óptimo				
				Tecnología	Para realizar el trabajo eficiente de la organización, la empresa frecuentemente implementa con maquinaria y equipos de tecnología avanzada				
				Salario	Estoy satisfecho con la organización porque retribuye mi remuneración en el tiempo programado				
				Compromiso con la rentabilidad	Cuando cumplo con las metas propuestas con la organización nos promueven con un estímulo económico				
				Motivación	Me esfuerzo con la tarea encomendada por mi jefe inmediato porque contribuyo con los objetivos organizacionales				
				Conocimientos	Llevo puntualmente a mi trabajo porque me siento motivado con la labor que realizo				
				Comunicación eficaz	La organización se preocupa de dar ciclos de inducción de preparación antes de rotar a un área diferente para el buen desempeño				
Productividad labora	Recursos Económicos	Recursos humanos	Comunicación eficaz	La comunicación entre jefe y sus colaboradores es horizontal y fluida					
			Recursos Materiales	Tengo asignado maquinarias y equipos de avanzada tecnología para cumplir las metas propuestas					
			Instalaciones	La empresa me asigna un espacio decoroso implementado para trabajar a gusto					

  
 23.11.18



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de Investigación: "Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa EVERIS BPO sede zafiros - La Victoria 2018"		Apellidos y nombres del Investigador: Yanac Requijo Luis Fernando		Apellidos y nombres del experto: DA. CONSUELA CASO PEDRAZ,			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO SI CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS	
Desempeño Laboral	Competencias de logro y acción	Orientación al logro o a los resultados	Me esfuerzo al máximo con el propósito de cumplir con la meta propuesta		✓		
		Preocupación por el orden, la calidad y precisión	Procuro tener organizadas mis actividades mediante un plan de trabajo para obtener los resultados previstos		✓		
		Iniciativa	Me considero una persona que puede aportar con ideas innovadoras para alcanzar las metas organizacionales a detalle la actividad a realizar		✓		
		Búsqueda de información	La información de la tarea asignada proporcionada por mi jefe, siempre busco más referencias para conocer más a detalle la actividad a realizar		✓		
	Competencia de influencia	Influencia e impacto	Su desempeño laboral influye en sus compañeros e impacta en los objetivos organizacionales		✓		
		Construcción de relaciones	El ambiente de mi trabajo me permite hacer vínculos de amistad de mejora del clima laboral		✓		
		Conciencia organizacional	La organización cada vez que rota a nuevos jefes, siempre los presenta para conocimiento de los trabajadores		✓		
	Competencias cognoscitivas	Pensamiento analítico	Si me asigna una tarea muy difícil de comprender siempre busco información adicional para conocer cual es el inicio y final del proceso		✓		
		Pensamiento conceptual	Cuando tengo un problema que resolver utilizo el ingenio para llegar a mi meta		✓		
		Autoconfianza	Cuando ejecuto un proceso administrativo de datos, tengo la seguridad que la realizo de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa		✓		
Recursos tecnológicos	Autocontrol	Me adapto al trabajado bajo presión sabiendo que la actividad que realizo requiere de un cuidado minucioso	1. DESACUERDO 0 2. NI 3. ACUERDO	✓			
		Factores de producción	La organización para obtener los objetivos logrados de producción, cuenta con recurso humano optimo	DESACUERDO 0 NI 3. ACUERDO	✓		
		Tecnología	Para realizar el trabajo eficiente de la organización, la empresa frecuentemente implementa con maquinaria y equipos de tecnología avanzada		✓		
Recursos Económicos	Salario	Estoy satisfecho con la organización porque retribuye mi remuneración en el tiempo programado		✓			
		Cuando cumplo con las metas propuestas con la organización nos promueven con un estímulo económico		✓			
		Compromiso con la rentabilidad	Me esfuerzo con la tarea encomendada por mi jefe inmediato porque contribuyo con los objetivos organizacionales		✓		
Recursos humanos	Motivación	Llego puntualmente a mi trabajo porque me siento motivado con la labor que realizo		✓			
		Conocimientos	La organización se preocupa de dar ciclos de inducción de preparación antes de rotar a un área diferente para el buen desempeño		✓		
		Comunicación eficaz	La comunicación entre jefe y sus colaboradores es horizontal y fluida		✓		
Recursos Materiales	Instalaciones	Tengo asignado maquinarias y equipos de avanzada tecnología para cumplir las metas propuestas		✓			
		La empresa me asigna un espacio decoroso implementado para trabajar a gusto		✓			
Firmas del experto:		Fecha: 07-12-18'					

## Anexo C

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
DESEMPEÑO LABORAL	ALLES (2015) DICCIONARIO DE COMPETENCIAS: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. La trilogía. Indica que el desempeño laboral es La capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo. (p. 207).	La variable 1 (desempeño laboral) se midió mediante las dimensiones de competencias de logro y acción, competencia de influencia, competencias cognitivas y competencias de eficacia personal, donde se elaboró un cuestionario de 11 ítems.	COMPETENCIAS DE LOGRO Y ACCIÓN	Orientación al logro o a los resultados	1	(1)Desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni acuerdo (3) Acuerdo	Ordinal
				Preocupación por el orden, la calidad y precisión	2		
				Iniciativa	3		
				Búsqueda de información	4		
				Influencia e impacto	5		
			COMPETENCIA DE INFLUENCIA	Construcción de relaciones	6		
				Conciencia organizacional	7		
			COMPETENCIAS COGNOSCITIVAS	Pensamiento analítico	8		
				Pensamiento conceptual	9		
				Autoconfianza	10		
				Autocontrol	11		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Blas (2014) Diccionario de administración y finanzas. Indica que la productividad es la relación entre el producto obtenido y los insumos utilizados, medidos en términos reales; la productividad mide la frecuencia del trabajo humano en distintas circunstancias; en otro aspecto calcula la eficiencia con que se emplean en la producción de los recursos de capital y de mano de obra. (p. 455).	La variable 2 (productividad laboral) se medirá mediante las dimensiones de información del cliente, comunicación y experiencias del cliente además, se elaborará una encuesta de 10 ítems.	RECURSOS TECNOLOGICOS	Factores de producción	12	(1)Desacuerdo (2) Ni desacuerdo ni acuerdo (3) Acuerdo	Ordinal
				Tecnología	13		
				Salario	14		
			RECURSOS ECONÓMICOS	Compromiso con la rentabilidad	15		
				Motivación	16		
			RECURSOS HUMANOS	Conocimientos	17		
				Comunicación eficaz	18		
				Recursos informáticos	19		
			RECURSOS MATERIALES	Instalaciones	20		
					21		

Yo, **Msc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**"RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS - LA VICTORIA 2018"** del estudiante **YANAC REQUEJO LUIS FERNANDO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 26 de noviembre de 2018

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 04-07-2018  
Página : 1 de 1

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1058941315&lang=es&u=1055284503

feedback studio    LUIS\_FERNANDO\_YANAC\_REQUEJO.docx    -- /0    < 25 de 28 >

**Resumen de coincidencias** ✕

**23 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
23	1	4 % >
	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet
	2	2 % >
	repositorio.uss.edu.pe	Fuente de Internet
	3	1 % >
	docplayer.es	Fuente de Internet
	4	1 % >
	www.scribd.com	Fuente de Internet
	5	1 % >
	myslide.es	Fuente de Internet
	6	1 % >
	Entregado a Universida...	

Página: 1 de 88    Número de palabras: 19939    Text-only Report | High Resolution    Activado

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y  
 PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS  
 - LA VICTORIA 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR  
 LUIS FERNANDO YANAC REQUEJO

ASESORA  
 MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, **LUIS FERNANDO YANAC REQUEJO**, identificado con DNI N° **73060774**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS - LA VICTORIA 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



  
 \_\_\_\_\_  
 LUIS FERNANDO YANAC REQUEJO

DNI: **73060774**

FECHA: de diciembre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y  
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS  
- LA VICTORIA 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**LUIS FERNANDO YANAC REQUEJO**

**ASESORA**

**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA- PERÚ**

**2018**



*Petronila Mairena Fox*

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Luis Fernando Yanac Requejo.....cuyo título es: Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa ENERIS BPO Sect. Zaparos-La Victoria 2018

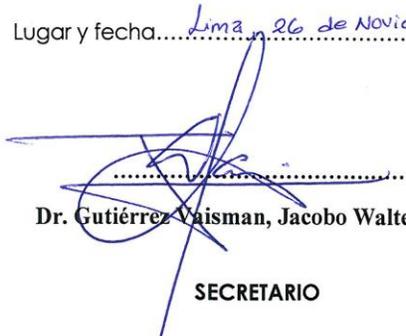
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15..... (número) QUINCE..... (letras).

Lugar y fecha.....Lima, 26 de Noviembre del 2018.



.....  
**Dr. Vázquez Espinoza, Juan Manuel**

**PRESIDENTE**



.....  
**Dr. Gutiérrez Vaisman, Jacobo Walter**

**SECRETARIO**



.....  
**MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana**

**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - SEDE LIMA NORTE, A LA VERSION DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Sr: YANAC REQUEJO LUIS FERNANDO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TÍTULADO:

“RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EVERIS BPO SEDE ZAFIROS - LA VICTORIA 2018”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENTADO EN FECHA: 26 / 11 / 2018

NOTA O MENCIÓN: 15



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

Coordinador de Investigación de la EP de Administración