



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Diseño del Trabajo y Gestión de la Productividad en el área de conexiones de la empresa Cobra Instalaciones y Servicio S.A del Cono Norte, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO DE ADMINISTRACION**

AUTOR:

FRANKLIN PITER VILLACORTA SANCHEZ

ASESOR:

MG. LIZ MARIBEL ROBLADILLO BRAVO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2017

PAGINA DEL JURADO

.....

Presidente

.....

.....

Secretaria

Vocal

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de Investigación a mis Esposa y a mis 02 hijos Brad y Randy, Que son el mejor motor para conseguir mis logros.

Agradecimiento

Gracias Dios por darme un día más de Vida para poder cumplir mis metas, también un agradecimiento muy especial a mis maestros del Programa Sube y a toda la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Cesar Vallejo por su constante apoyo

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Franklin Piter Villacorta Sánchez con DNI 40037643 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grado y títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales con la tesis titulada “El Diseño de Trabajo y Gestión de la Productividad en el área de Conexiones de la Empresa Cobra Instalaciones y Servicios S.A en el Cono norte 2017 ”, declaro bajo juramento que toda la documentación la cual acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan 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 números como de la información aportada el cual me someto a lo dispuestos en las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima.....de.....del 2017

.....

Franklin Piter Villacorta Sánchez

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Diseño del trabajo y Gestión de la Productividad en el área de Conexiones de la empresa Cobra Instalaciones y Servicio S.A del Cono Norte, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El Autor.

INDICE

Páginas de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN.	xi
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	28
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos.	30
II. MÉTODO	32
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variables, operacionalización	34
2.3 Población y Muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	88
V. CONCLUSIÓN	91
VI. RECOMENDACIONES	93
VII. REFERENCIAS	95
Anexos	98

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable 1: Diseño de Trabajo	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2: Gestión de la Productividad	36
Tabla 3	Validez de Experto	38
Tabla 4	Prueba de Fiabilidad de Alfa de Cronbach del Diseño de Trabajo	39
Tabla 5	Prueba de Fiabilidad de Alfa de Cronbach Gestión de la Productividad	40
Tabla 6	Prueba de Normalidad de la Hipótesis General	42
Tabla 7	Prueba Correlación de Hipótesis General	43
Tabla 8	Prueba de Normalidad de Hipótesis Especifica 1	44
Tabla 9	Prueba de Correlación de Hipótesis Especifica 1	45
Tabla 10	Prueba de Normalidad de Hipótesis Especifica 2	46
Tabla 11	Prueba de Correlación de Hipótesis Especifica2	47
Tabla 12	Distribución de Frecuencia Diseño de Trabajo	48
Tabla 13	Distribución de Frecuencia de la Gestión de la Productividad	49
Tabla 14	Distribución de la Frecuencia de la Dimensión Especialización Laboral o Especialización de la mano de Obra.	50
Tabla 15	Frecuencia de Distribución de la Dimensión La ampliación de Trabajo	51
Tabla 16	Frecuencia de Distribución de la Dimensión los Componentes Psicológicos	52
Tabla 17	Frecuencia de Distribución de la Dimensión Sistema de Motivación e Incentivos.	53
Tabla 18	Frecuencia de Distribución de la Dimensión Factor Interno	54
Tabla 19	Frecuencia de Distribución de la Dimensión Factor Externo.	55

Lista de figuras

Figura 1	Distribución de Frecuencia Diseño de Trabajo	48
Figura 2	Distribución de Frecuencia Diseño de Trabajo	49
Figura 3	Distribución de Frecuencia de la Dimensión Especialización Laboral o Especialización de la mano de Obra.	50
Figura 4	Distribución de Frecuencia de la Dimensión Ampliación del Trabajo	51
Figura 5	Distribución de Frecuencia de la Dimensión de los Componentes Psicológicos.	52
Figura 6	Distribución de Frecuencia de la Dimensión Sistema de Motivación e Incentivos.	53
Figura 7	Distribución de Frecuencia de la Dimensión Factor Interno.	54
Figura 8	Distribución de Frecuencia de la Dimensión Factor Externo	55

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como Objetivo Identificar la relación existente entre el Diseño de Trabajo y la Gestión de la Productividad en el área de Conexiones de la empresa Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017. Se utilizó la Investigación Aplicado-Descriptiva Transversal Correlacional con un diseño no Experimental, teniendo en cuenta la población de estudio de 50 colaboradores de área de Conexiones domiciliaria de la empresa Cobra Instalaciones S.A y fue censal no probabilístico intencional por conveniencia mediante el instrumento que fue el cuestionario de Likert. Se concluyo que se logró identificar que el Diseño de Trabajo se relaciona positivamente y significativamente con la Gestión de la Productividad en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017

Palabras claves: Diseño, Gestión, Productividad

ABSTRACT

The objective of this research was to identify the relationship between Work Design and Productivity Management in the area of Connections of Cobra facilities and services S.A-Cono Norte 2017.

The applied Research-Descriptive Cross-Sectional Investigation was used with a non-experimental design, taking into account the study population of 50 collaborators in the area of Connections domicile of the company Cobra Instalaciones SA and was intentional non-probabilistic census for convenience through the instrument that was the Likert questionnaire. It was concluded that it was possible to identify that the Work Design is positively and significantly related to the Productivity Management in the area of Connections of Cobra facilities and services S.A-North 2017

Keywords: Design, Management, Productivity

I. INTRODUCCIÓN.

1.1 Realidad Problemática

El desarrollo histórico del diseño del trabajo su orígenes empieza con los inicios del estudio sistemático del trabajo, acontecido en gran parte a comienzos del siglo XX, hundiéndose sus raíces en precursores como Smith (1776), Babbage (1835), y llegando a un punto de inflexión con los clásicos de la administración científica, con figuras estelares como Taylor(1911) y en las posteriores reacciones a sus principios, de la mano de los teóricos del movimiento de las relaciones humanas y del enriquecimiento del trabajo. Constituye el momento “fundacional” del campo de diseño del trabajo. La productividad empieza Desde la época de Adam Smith (1776), imperó en la producción capitalista el criterio de eficiencia como norma social para la administración del tiempo de los recursos.

El Diseño de Trabajo se puede utilizar en Perú para que los colaboradores simplifiquen el método de Trabajo y aumentar el rendimiento. La evolución de la productividad peruana mantiene una tendencia negativa y es necesario que en el Perú se debe desarrollar este método Ante la falta de reformas estructurales y políticas concretas se ha acrecentado la brecha de productividad entre el Perú y los países desarrollados.

El nombre de la razón Social de la empresa es Cobra instalaciones y servicio SA pertenece al Grupo COBRA. la Empresa da Servicio a varias Empresas Peruanas en este caso ganó el concurso Público N°0087-2015- SEDAPAL “Servicio de Mantenimiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado en la Gerencia de Servicios Norte” y el mantenimiento de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado. Su Misión es Servir como contratistas a pequeños y grandes Clientes para crear y operar infraestructuras competitivas y duraderas con los mejores productos, procesos y tecnologías, equipos humanos motivados. Su Visión es Ser un referente mundial en infraestructuras industriales que da a sus Clientes servicios de alta calidad a través de equipos locales capaces de crear y compartir valores económicos, sociales y medioambientales en la comunidad.

Se puede mencionar que en el Diseño de Trabajo En la Empresa Cobra Instalaciones y Servicios SA , la Especialización Laboral o La Especialización de Mano de Obra no es pertinente a la hora que se hace la selección para reducir los costos de mano de obra y eso conlleva a una mala planificación para desarrollar habilidades de los colaboradores, en algunas oportunidades se necesitan Herramientas especializadas para realizar un trabajo específico, es complicado crear Agrupaciones de equipo de Trabajo lo que conlleva a una mala planeación y no llegar al objetivo, la falta de control por parte de los encargados se deja trabajos inconclusos causando multas por parte de la Empresa Sedapal, Los Componentes Psicológicos como en la variedad de habilidades que tiene los colaboradores no son consideradas por la Empresa, cual lleva a los colaboradores poca importancia en el trabajo que realiza, los jefes de cada cuadrilla operativa no tiene claro su autonomía para poder ejercerlo. La empresa no motiva tampoco Incentiva a sus colaboradores con ningún tipo de motivación económica ni emocional creado una insatisfacción. En la Gestión de la Productividad su factor Interno tiene problemas en la adquisición de Materiales para poder ejecutar el Servicio la tecnología inadecuada y el estilo de dirección conllevan a una baja productividad. En el factor externo los altos mandos en los ajustes estructurales no se involucran operativamente, las Administración pública como las Municipalidades no permite tener a tiempo los permisos pertinentes para realizar las obras. La investigación “Diseño de Trabajo y la Gestión a la Productividad en la Empresa Cobra instalaciones y servicio S.A en el área de Conexiones Domiciliarias” pretende analizar y solucionar el problema que afecta a dicha empresa.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes Internacionales

Ramírez Raúl (2013) “Diseño del trabajo y desempeño laboral individual” para obtener el grado de Doctor. Universidad autónoma de Madrid.

El objetivo fundamental de esta tesis doctoral fue aportar evidencia empírica acerca de la amplitud e intensidad de la relación entre diseño del trabajo y

desempeño laboral individual, se llevó a cabo con una muestra de 373 trabajadores, mediante un diseño no experimental Descriptivo y Correlacional.

Al mismo al mismo tiempo concluye, que La Ampliación del trabajo o expansión del número y significado de sus componentes es posible atender problemas y criterios y las características de motivacionales pueden cumplir un rol muy importante para el desempeño de los colaboradores, La autonomía en la toma de decisiones es una característica de diseño del trabajo que juega un rol fundamental (p. 234,235)

En esta investigación menciona que existe un conjunto de características de Diseño del Trabajo integradas a la toma de decisiones y permite mejorar el desempeño de tareas, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo.

Zavala (2014) “Motivación y Satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” tesis para obtener el grado de maestro en administración, Instituto Politécnico Nacional de Posgrado de Investigación de México.

El objetivo primario de esta investigación fue la elaboración de un instrumento de medición que abordara el tema de la motivación y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. El cuestionario elaborado en escala tipo Likert fue aplicado a 58 individuos en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas de capital mexicano, Para el método cuantitativo el tipo de investigación es de tipo no experimental transversal correlacional causal.

Se que concluye que de los factores que se detectó influye de manera particular en la motivación y satisfacción laboral de los empleados corresponde al progreso y reconocimiento de las personas. De manera general, los comentarios emitidos en este rubro por parte de los trabajadores, es la percepción de una falta

de reconocimiento a la labor desempeñada en las actividades, ya sea de manera verbal o monetaria, que no se cuente con personal suficiente, hasta empleados que no estén satisfechos con la actividad que desempeñan y por tanto sienten que la cantidad de trabajo es excesiva. Así mismo, el mantener a los colaboradores motivados y satisfechos permitirá a la organización generar mejores resultados en la eficiencia y eficacia tanto de empleados como de la empresa en general. (P.162,163)

En la canalización de esta investigación se reconoció un estudio cualitativo y cuantitativo para poder determinar La motivación y Satisfacción Laboral y que ambas variables influyen de manera particular a los colaboradores.

Fuentes (2012) “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” para el grado académico de Licenciada, Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, los sujetos de estudio lo conforman 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango, se elaboró una escala de Likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados, Este estudio es de tipo descriptivo utiliza relaciones, correlaciones estructuras.

Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad (p.83)

El estudio de investigación se identificó que mide si hay influencia entre satisfacción Laboral y La productividad en dicho estudio concluye que no existe influencia en la Productividad, pero no descarta la motivación que debe tener cada colaborador mediante de charlas y capacitaciones y el reforzamiento positivo de feje y colaborador y estrategias de comunicación para mejorar la satisfacción Laboral.

Antecedentes Nacionales

Pastor (2011) “El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios” para optar el grado el grado académico de Magister en Gestión Empresarial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú.

El objetivo es analizar el diseño organizacional actual de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre y demostrar sus limitaciones en la producción de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, y proponer un modelo alternativo orientando la producción de servicios dentro estándares de productividad satisfactorios. La presente investigación es de tipo descriptivo, en el trabajo de campo se empleó el método de la entrevista estructurada Las encuestas fueron aplicadas al personal administrativo y obrero de la entidad municipal, en un número de veinte.

Se concluye: que se debe mejorar el diseño Organizacional y La producción de los servicios municipales están parcialmente eficientes, no encontrándose dentro de estándares satisfactorios. (p.33)

En dicha investigación se reconoció que la municipalidad por ser burocrático y tener su estructura por funciones el autor manifiesta hacer una estructura por procesos para tener mejor producción en su servicio y su satisfacción de Productividad.

Crispín (2011) “Productividad y distribución de fibra de alpaca en la región de Huancavelica” para optar el título profesional de Economista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú.

El objetivo es determinar los factores que explican los bajos niveles de ingresos de los productores de alpacas, los bajos niveles de productividad de la fibra de alpaca, Formular políticas de desarrollo y fortalecimiento de la producción el tipo de investigación plantear como estrategia de investigación utilizando el análisis comparativo, el método es de Descriptivo Correlacional. La encuesta fue dirigida a los productores alpacas de ambas regiones.

Del trabajo de investigación Se desprenden las conclusiones siguientes: en la región Puno se observa ingresos más altos debido a una mejor calidad de la fibra producida y vendida, En Huancavelica existe un menor conocimiento y concientización del adecuado manejo de alpacas. (p.208)

La importancia de esta investigación del autor identifica muy claramente sus variables la Productividad y la comercialización y puede determinar las limitaciones de la comercialización.

Ponce de León (2015) Influencia del “Sistema de motivación e incentivos” en la percepción del clima laboral del personal perteneciente al Vice Rectorado Académico y de Asuntos Estudiantiles de la Universidad César Vallejo. Sede Lima Este. Distrito de San Juan de Lurigancho. Provincia de Lima. Año 2014.

Se realizó a través de una Diseño no Experimental descriptiva en torno a objetivos específicos que nos permitieron conocer la naturaleza del sistema de motivación e incentivos y explicar su influencia en las percepciones del clima laboral del personal, así como también conocer cómo se desarrollan los demás procesos como identificación institucional, relaciones de trabajo y distribución de carga laboral.

Para poder comprender la manera como las gestiones de recursos humanos a través de programas de motivación influyen en la gente y el grado de efectividad con el que este sistema logra influir en las conductas. Este cuestionario se aplicó a una muestra de 180 trabajadores que incluye entre personal administrativo y docentes de tiempo completo.

A través de las conclusiones de la presente investigación se pretende promover la construcción crítica de una intervención acorde a las demandas actuales de las organizaciones y las necesidades reales de los colaboradores no solo de las organizaciones educativas, sino también de todas aquellas que demanden una intervención desde trabajo social en la gestión de recursos humanos. (P.3)

En el análisis de investigación se halló que es de importancia la influencia del sistema de motivación en incentivos en la percepción del clima laboral dando como positivo y satisfactorio sirviendo para cualquier trabajo social y de gestión de recurso humanos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Diseño de Trabajo

Heizer Jay y Render Barry. (2009) hace mención que;

El diseño del trabajo especifica las tareas que constituyen un trabajo para un individuo o un grupo. Examinamos cinco componentes del diseño del trabajo: (1) especialización del trabajo; (2) expansión del trabajo; (3) componentes psicológicos, y (4) sistemas de motivación e incentivos. (P. 392)

Así también Torres J y Jaramillo O (2014) define:

Diseño del trabajo en el contexto de la organización que Los objetivos determinan de manera directa el diseño que se haga de la organización, del trabajo, las especificaciones de los puestos (perfiles), los estándares de desempeño o indicadores de resultado, las reglas del trabajo. Si el objetivo, por ejemplo, es conceder préstamos bancarios de todo tipo y con el mínimo de papeleo, y obtener una utilidad, todas las actividades y los puestos en la organización deberán reflejar y facilitar la consecución de ese objetivo. (p.32)

Stephan K (2014) menciona que el Diseño de Sistema de Trabajo:

Es, junto con la inversión capital y la investigación, una de las causas principales del aumento de la productividad que por largo tiempo ha dado lugar a la obtención de beneficios reales en muestra económica. Comenzarnos a darnos cuenta de que el aumento de la productividad y el diseño del sistema de Trabajo son la clave de la solución a largo plazo de algunos de nuestros problemas más persistentes. (P.9)

Carro y Gonzales (s/f) en el Libro Diseño y medición de puesto de Trabajo menciona que el “Diseño de Trabajo define las tareas que contribuye un trabajo para un individuo o grupo”. (P. 4)

Características

Heizer y Render . (2009) menciona como características deseables para el diseño de trabajo:

1. Identidad del trabajo, que permita al trabajador percibir su tarea como un todo y reconocer un principio y un final
2. Significado del trabajo, para proporcionar al trabajador un sentido de que el trabajo tiene un impacto en la organización y la sociedad
3. Retroalimentación, proporcionando información clara y oportuna sobre el desempeño. (P.394)

Torres y Jaramillo (2014) menciona que en un Diseño de trabajo se caracteriza por:

1. Ejecuta actividades.
2. Tiene procesos para alcanzar un Objetivo.
3. Equipos y cargos. (P.23)

Fernando D' Alessio Ipinza. (2012) menciona algunas características del diseño de trabajo:

1. Descripción del trabajo.
2. Asignación de Trabajo.
3. Capacitación en el Trabajo.
4. Métodos del Trabajo.
5. Eficiencia. (p.199)

Importancia

Es conveniente tener en cuenta las características del Diseño de Trabajo para llevar su realización de tareas de los colaboradores

Heizer y Render. (2009) hace mención que los Componentes del Diseño del Trabajo son;

La especialización laboral o Especialización de Mano de Obra Heizer y Barry. (2009) hace mención que;

La importancia del diseño del trabajo como variable de la administración se atribuye al economista del siglo XVIII Adam Smith.² Smith sugirió que la división del trabajo, también conocida como especialización del trabajo (o especialización de la mano de obra), ayudaría a reducir los costos de mano de obra de artesanos con múltiples habilidades. Esto puede lograrse de varias maneras:

Desarrollo de destrezas y aprendizaje más rápido de los empleados debido a la repetición

Menos pérdida de tiempo porque el empleado no cambia de tarea o de herramientas

Desarrollo de herramientas especializadas y reducción de la inversión porque cada empleado

sólo tiene unas cuantas herramientas necesarias para efectuar una tarea particular. (p.392)

Ampliación del trabajo. Heizer y Barry. (2009) hace mención que;

En años recientes, se ha hecho un esfuerzo para mejorar la calidad de vida en el trabajo pasando de la especialización laboral a un diseño de trabajo más variado. Este esfuerzo se basa en la teoría de que la variedad “mejora” el trabajo y, por lo tanto, el empleado disfruta de una mejor calidad de vida en el trabajo. Así, esta flexibilidad beneficia al empleado y a la organización. Los trabajos pueden modificarse en una variedad de formas. El primer enfoque es la ampliación del trabajo, que ocurre cuando se agregan tareas que requieren una destreza similar al trabajo existente. La rotación del trabajo es una versión de la ampliación del trabajo que sucede cuando se permite al empleado pasar de un trabajo especializado a otro. Con esto se añade variedad a la perspectiva del empleado sobre

el trabajo. Otro enfoque es el enriquecimiento del trabajo, el cual agrega al trabajo actividades de planeación y control. Un ejemplo consiste en hacer que los vendedores de una tienda departamental sean los responsables de tomar pedidos y vender los bienes. Se puede pensar en el enriquecimiento del trabajo como en una *expansión vertical*, contraria a la ampliación del trabajo, que es horizontal.

Una extensión popular del enriquecimiento del trabajo, la delegación de autoridad en el empleado es la práctica de enriquecer las tareas para que los empleados acepten responsabilizarse de una variedad de decisiones que se asocian normalmente con personal especializado. La delegación de autoridad ayuda a que los empleados se “conviertan en dueños” de su trabajo para que desarrollen un interés personal en mejorar su desempeño. (P.393,394)

Componentes psicológicos en el diseño del trabajo. Heizer y Barry. (2009) hace mención que;

Una estrategia de recursos humanos eficaz también requiere la consideración de los componentes psicológicos en el diseño del trabajo. Estos componentes se enfocan en cómo diseñar trabajos que cumplan ciertos requerimientos psicológicos mínimos. Estudios de Hawthorne Los estudios de Hawthorne introdujeron la psicología al lugar de trabajo. Se realizaron a fines de la década de 1920 en la planta de Western Electric en Hawthorne, cerca de Chicago. Los hallazgos, publicados en 1939, demostraron de manera concluyente que existía un sistema social dinámico en el lugar de trabajo. Irónicamente, estos estudios se iniciaron para determinar el impacto de la iluminación en la productividad. En vez de esto, encontraron que el sistema social y los distintos papeles que desempeñaban los empleados eran más importantes que la intensidad de la iluminación. Asimismo, se encontró que las diferencias individuales pueden ser dominantes en cuanto a lo que el empleado espera del trabajo y a lo que piensa que debe ser su contribución al trabajo.

Su resumen sugiere que los trabajos deben comprender las siguientes

características:

Variedad de habilidades que requieran que el trabajador use varias habilidades y talentos

Importancia o Significado del trabajo para proporcionar al trabajador un sentido de que el trabajo tiene un impacto en la organización y la sociedad

Autonomía que ofrezca libertad, independencia y discreción

La inclusión de estos tres ingredientes en el diseño del trabajo es congruente con la ampliación del trabajo, el enriquecimiento del trabajo, y la delegación de autoridad en el empleado. A continuación, se presentan algunas formas de utilizar los equipos para expandir las tareas y lograr estas cinco características del trabajo. (P.394)

Sistemas de motivación e incentivos. Heizer y Barry. (2009) hace mención que;

Nuestro análisis sobre los componentes psicológicos en el diseño del trabajo proporciona una visión de los factores que contribuyen a la satisfacción y motivación en el trabajo. Además de estos factores psicológicos también existen factores monetarios. El dinero suele servir como motivador tanto psicológico como financiero. Las recompensas financieras incluyen bonos, reparto de utilidades, ganancias compartidas y sistemas de incentivos.

Los bonos, usualmente en efectivo o en acciones, suelen usarse a nivel ejecutivo para recompensar a la administración. Los sistemas de reparto de utilidades proporcionan una parte de las utilidades para distribuirla entre los empleados. Una variación del reparto de utilidades es el plan de ganancias compartidas, mediante el cual se recompensa a los empleados por las mejoras logradas en el desempeño de la organización.

Con el creciente uso de los equipos de trabajo, también se han desarrollado varias formas de pago basadas en los equipos. Muchas tienen como base los sistemas tradicionales de pago complementadas con algún tipo de bono o sistema de incentivos. Sin embargo, como muchos entornos de equipos requieren capacitación cruzada sobre los

trabajos ampliados, también se han desarrollado sistemas de pago *con base en el conocimiento*. Bajo los sistemas de pago basados en el conocimiento (o las habilidades), una porción del salario del empleado depende de los conocimientos o habilidades demostradas. Los sistemas de pago basados en el conocimiento están diseñados para premiar a los empleados por ampliar el alcance de sus trabajos. (P.395-396)

Variable 2: La Gestión de la Productividad

Prokopenco .J (1989) hace mención;

que la Gestión de la Productividad Según una definición general, la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios.

Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo. Esto se suele representar con la fórmula.
(p.3)

$$\frac{\text{Producto}}{\text{Insumo}} = \text{Productividad.}$$

La Gestión de la Productividad es un sistema social complejo, adaptable y progresivo. Las relaciones recíprocas entre trabajo, Capital y el medio ambiente social y organizativo son importantes e tanto equilibrado y coordinadas en un conjunto integrado. (p.9)

López (2013) establece que “La productividad es una capacidad de producción o creación y tiene un costo por tiempo de operación para generar riqueza y beneficio”.
(p.17)

Gutiérrez (2014) menciona

que la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen de un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejor resultado considerando los recursos empleados para generarlos. En

general, la productividad se mide por el consiente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. (p.20)

Cruelles (2012)

La productividad es una ratio que mide el grado de aprovechamiento de los factores que influyen a la hora de realizar un producto; se hace entonces necesario el control de la productividad. Cuanto mayor sea la productividad de nuestra empresa, menor serán los costes de producción y, por lo tanto, aumentará nuestra competitividad dentro del mercado". (P.10)

Características

Prokopenco .J (1989) menciona que existen tres características principales que se relacionan con Productividad:

El Puesto de Trabajo.

Los Recursos.

El medio ambiente. (p.9)

Gutiérrez H. (2014) menciona las siguientes características:

Eficiencia, es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia, es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. (p.21)

Cruelles J. (2012) menciona que la productividad se caracteriza por medir:

Recursos o insumos

Productos

Ganancia. (p.10)

Importancia

La productividad es importante para que una empresa aumente su rentabilidad con relación de los recursos humanos optimizando métodos y procesos.

Factores de la productividad:

Prokopenco (1989) establece que:

Existen dos categorías principales de factores de productividad:

Internos (controlables).

Externos (no controlables).

Los factores externos son los que quedan fuera del control de una empresa determinada, y los factores internos son los que están sujetos a su control. (P.9)

Factores Internos de la productividad de la empresa, Prokopenco. (1989) establece que los más importantes son:

Producto. La productividad del factor producto significa el grado en que el producto satisface las exigencias de la producción. El «valor de uso» es la suma de dinero que el cliente está dispuesto a pagar por un producto de calidad determinada.

Planta y equipo. Estos elementos desempeñan un papel central en todo programa de mejoramiento de la productividad mediante: un buen mantenimiento; el funcionamiento de la planta y el equipo en las condiciones óptimas;

Tecnología. La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la Productividad. Se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, etcétera, mediante una mayor automatización y tecnología de la información.

Materiales y Energía. Incluso un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Esas fuentes vitales de la productividad incluyen las materias primas y los materiales indirectos (productos químicos, lubricantes, combustibles, piezas de repuesto, materiales técnicos y materiales de embalaje de proceso). (P.11-12)

Estilo de Dirección. Se sostiene la opinión de que en algunos países se puede atribuir a la dirección de las empresas el 75 por ciento de los aumentos de la productividad, puesto que es responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa. Un experto en productividad y

asesor de numerosas compañías japonesas cree que hasta el 85 por ciento de los problemas relacionados con la calidad y la productividad en la industria estadounidense son problemas comunes del sistema cuya corrección incumbe a la dirección de la empresa y no al trabajador individual². No existe ningún estilo perfecto de dirección. La eficacia depende de cuándo, dónde, cómo y a quién aplica un estilo un gerente. Los estilos y las prácticas de dirección influyen en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y el control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital (capital de explotación y fijo), las fuentes del capital, los sistemas de elaboración del presupuesto y las técnicas de control de los costos. (p.13-14-15)

Factores Externos, Prokopenco. (1989) menciona que los factores externos más importantes son:

Ajustes estructurales.

Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección de las compañías. Sin embargo, en largo plazo esta interacción es de doble sentido. De la misma manera que los cambios estructurales influyen en la productividad, los cambios de productividad modifican también la estructura.

Recursos naturales

Los recursos naturales más importantes son *la mano de obra, la tierra, la energía y las materias primas*. La capacidad de una nación para generar, movilizar y utilizar los recursos es trascendental para mejorar la productividad y, por desgracia, a menudo no se tiene en cuenta.

Administración pública e infraestructura. Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten fuertemente en la productividad por intermedio de: las prácticas de los organismos estatales; los reglamentos (como las políticas de control de precios, ingresos y remuneraciones); el transporte y las comunicaciones; la energía; las medidas y los incentivos fiscales (tipos de interés, aranceles aduaneros, impuestos. (p.11-23)

1.4 Formulación del problema

¿Cómo se relaciona el Diseño de Trabajo y la Gestión de la Productividad en el área de Conexiones de la empresa Cobra instalaciones y servicios SA -Cono Norte 2017?

Problema Específico 1

¿Cómo el Diseño de Trabajo se relaciona en el Factor Interno en el área de Conexiones de la empresa Cobra instalaciones y servicios SA -Cono Norte 2017?

Problema Específico 2

¿Cómo el Diseño de Trabajo se relaciona en el Factor Externo en el área de Conexiones de la empresa Cobra instalaciones y servicios SA -Cono Norte 2017?

1.5 Justificación del estudio

Teniendo en cuenta a **Sampieri (2014 6ed.)** Justificación de la investigación Indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante (P.40)

Justificación Práctica.

Bernal, (2010). Sostiene que “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”.(p. 106)

El resultado del estudio nos ayudara a resolver un problema Real teniendo un Diseño de Trabajo más organizado Mejorando la Productividad de la empresa Cobra instalaciones y servicios S.A mediante sus componentes y factores respectivamente. Recomendando estos procedimientos funciones tenemos que tener la ayuda de todos los colaboradores en forma competente. Para las empresas Públicas y Privadas en la actualidad seria de importancia influir en un Diseño de Trabajo para que tenga mejor Productividad.

Justificación Social

El presente trabajo tiene a contribuir con el desarrollo, el bienestar, y el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, también será útil para la sociedad en general por lo que se ocupa de la productividad de la empresa de servicios a la comunidad en el ámbito de servicios público de agua y desagüe y en lo particular en beneficio directo de las familias beneficiadas con un mejor servicio de la empresa.

Justificación Teórica.

Según Bernal, (2010). Afirma que “En investigación hay una *justificación teórica* cuando el propósito del estudio es generar reflexión debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (p. 106).

Dicha investigación busca dar soluciones apoyado con la teoría de autores Heizer Jay y Render Barry. Que hace mención que la implementación de un Diseño de Trabajo y la Gestión de la Productividad por el autor Prokopenco Joseph, tiene una relación para poder utilizarse en la práctica.

En este caso los colaboradores de la empresa Cobra instalaciones y servicios S.A para ellos se ha desarrollado dichas teorías que han permitido entender lo investigado referente al Diseño de Trabajo y la Gestión de la Productividad con estos conceptos se ha dado la parte práctica de dicho estudio, con es estos conceptos se planteará alternativas de solución y sugerencias a los problemas.

Justificación Metodológica.

Bernal, (2010). Refiere que “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable”. (p. 107).

Esta investigación es de tipo Descriptiva se ejecutará mediante un cuestionario tipo Likert a cuáles se preguntarán a 50 personas de la empresa Cobra instalaciones y servicios S.A con el fin de analizarlas para luego procesar los resultados y fundamentar una propuesta de mejora del Diseño de Trabajo y Gestión

de la Productividad de la Empresa. y también a otras Organizaciones

Justificación Económica

El beneficio económico es para la empresa por reducir sus costos de operación de los trabajos realizados y el beneficio económico de los usuarios al recibir un mejor servicio.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

El Diseño de Trabajo se relaciona significativamente con la Gestión de la Productividad en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A - Cono Norte 2017

Hipótesis específica 1

El Diseño de Trabajo se relaciona favorablemente en el Factor Interno en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017.

Hipótesis específica 2

El Diseño de Trabajo se relaciona favorablemente en el Factor Externo en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017.

1.7 Objetivos.

Objetivo General

Identificar la relación existente entre el Diseño de Trabajo y la Gestión de la Productividad en el área de Conexiones de la empresa Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017.

Objetivo Especifico 1

Determinar si el Diseño de Trabajo se relaciona en el Factor Interno en el área de Conexiones de la empresa Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017.

Objetivo Especifico 2

Establecer el Diseño de Trabajo se relaciona en el Factor Externo en el área de Conexiones de la empresa Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Método

El tipo de metodología utilizada es la del método Hipotético Deductivo desde un enfoque cuantitativo, el cual consiste en partir de un supuesto o afirmación por demostrar para luego llegar a descomponer en sus variables y a continuación deducir los indicadores de cada uno de ellos con la finalidad de recoger información a partir de los indicadores. **Bernal C. (2010 3ed)**, “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

Según **Tamayo (2009)** menciona que el Diseño:

Es la estructura que seguir en una investigación, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de los supuestos e hipótesis-problema. Constituye la mejor estrategia por el investigador para la adecuada solución del problema planteado. (p.71)

El Diseño de Investigación es No Experimental porque no se manipulan las variables Como dice Hernández et al. (2014) “en la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (p.152).

Tipo de investigación

El presente estudio de investigación es **Descriptivo Transversal Correlacional**, por esta orientado a la descripción del Diseño de Trabajo y relación con Gestión en la Producción en el área de Conexiones de la empresa Cobra instalaciones y servicios S.A

La investigación Descriptiva por **Tamayo (2009)** caracteriza:

Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos, básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones. (P.44)

Los estudios correlacionales según **Sampieri (2014 6ed.)** establece que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (P.93)

2.2 Variables, operacionalización

Para **Ramírez (2003)**:

La operacionalización de variables suele ser muy simple en tanto nos refiramos a variables físicas, químicas, biológicas o económicas y, están asociadas por lo regular, a un carácter cuantitativo como, por ejemplo, concentración de una sustancia, densidad de una especie, edad de un elemento, peso de un individuo, etc. (p. 83).

Hernández (2014) manifiesta:

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.

Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría. En este caso, se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas (p. 105).

Tabla1
Operacionalización de la variable 1: Diseño de Trabajo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Diseño de Trabajo	HEIZER JAY Y RENDER BARRY. (2009) diseño del trabajo especifica las tareas que constituyen un trabajo para un individuo o un grupo. Examinamos cinco componentes del diseño del trabajo: (1) especialización del trabajo; (2) expansión del trabajo; (3) componentes psicológicos, y (4) sistemas de motivación e incentivos. (P. 392)	El Diseño de Trabajo es el proceso que se encuentran precisadas en los componentes La especialización Laboral, Ampliación del Trabajo, Los Componentes Psicológicos y el Sistema de Motivación e Incentivos, la que cuentan con las características que se verán reflejada en el cuestionario tipo Likert a los colaboradores de la empresa Cobra Servicios generales S.A para presentar las conclusiones de mi estudio.	La	• Reducción de Costos	1-2	(5)	Bajo 7 – 12
			Especialización	• Desarrollo de habilidades	3	Siempre	Medio 13 – 18
			Laboral	• Herramientas especializadas	4-6	(4) Casi siempre	Alto 19 – 25
			Expansión del Trabajo	• Agrupación	7-8	(3) A veces	Bajo 7– 12
				• Planeación	9		Medio 13 – 18
			Los Componentes Psicológicos	• Control	10-12	(2) Casi Nunca	Alto 19 – 23
				• Variedad de Habilidades	13-14	(1) Nunca	Bajo 5 – 11
			Sistema de Motivación e Incentivos	• Importancia de Trabajo	15		Medio 12 – 18
				• Autonomía	16	Alto 19 – 24	
				• Motivación	17	Bajo 3 – 12	
	• Satisfacción	18	Medio 13 – 22				
	• Incentivos	19	Alto 23 – 37				

Tabla 2
Operacionalización de la variable 2: Gestión de la Productividad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Gestión De la Product ividad	Prokopenco .J (1989) hace mención de una definición general, la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos. (P.3)	La Gestión de la Productividad es el proceso que se encuentran precisadas en los componentes. El Factor Interno y el Factor Externo la que cuentan con las características que se verán reflejada en el cuestionario tipo Likert a los colaboradores de la empresa Cobra Servicios generales S.A para presentar las conclusiones de mi estudio.	Factor Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Producto Materiales • Equipo Tecnología • Estilo de Dirección 	20	(5) Siempre	Bajo 3 – 8 Medio 9 – 14 Alto 15 – 24
					21		
					22		
					23		
					24		
					25		
			Factor Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Ajustes Estructurales • Recurso Naturales • Administración Pública e Infraestructura 	26	(4) Casi siempre	Bajo 7– 12 Medio 13 – 18 Alto 19 – 23
					27	(3) A veces	
					28	(2) Casi Nunca	
					29	(1) Nunca	
					30		
					31		
					32		

2.3 Población y Muestra

Población

Sampieri (2014.6ed) menciona que la “Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p.174)

La Población de la Empresa y estudio es de 50 colaboradores del área de Conexiones de la empresa Cobra Instalaciones y Servicios S.A.

Muestra

Para **Bernal (2010 3ed)** “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (p.161)

Para **Bernal (2010 3ed)** “Existen varias clasificaciones para los métodos de muestreo... las más usadas son: diseños probabilísticos y no probabilísticos”. (P.162).

La muestra para utilizar es de 50 Colaboradores del área de Conexiones de la Empresa Cobra Instalaciones y Servicios S.A y lo cual se utilizado un muestreo Censal no Probabilístico Intencional por Conveniencia ya que el resto de colaboradores se van a Campo y trabajan en tres turnos.

El muestreo en el presente caso será No Probabilística Intencionada, dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra. (Sánchez y Reyes 1999, p.101)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según **Ramírez A.** manifiesta “que Técnicas es un conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte”. (p.41)

Cuestionario

Según **Sampieri (2014.6ed)** “Cuestionario es un Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (p.217)

Sampieri (2014.6ed) que el “Escalamiento de Likert es el Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías”. (p.238)

El instrumento que se utilizó el cuestionario tipo Likert de cinco categorías.

Validez

Sampieri (2014.6ed) menciona que la “Validez de expertos Grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema. (P.204)

En cuanto la validez del instrumento para este trabajo se tenido en cuenta la Valides de Experto.

Tabla 3

<i>Validez de Experto</i>	<i>Validador</i>	<i>Aplicabilidad</i>
<i>Variables</i>		
<i>Diseño de Trabajo y Gestión de La Productividad</i>	Mg. Teresa Gonzales Moncada	Aplica
<i>Diseño de Trabajo y Gestión de La Productividad</i>	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplica
<i>Diseño de Trabajo y Gestión de La Productividad</i>	Mg. Jaime Dongo Galliani	Aplica

CONFIABILIDAD

Sampieri (2014.6ed) “Establece que la Confiabilidad Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p.200)

Para medir la confiabilidad del instrumento de medición se utilizó el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Como criterio general se sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar

los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach: (Welch y Comer, 1988) citado por (Frías, 2014, pp.2-3).

Tabla 4
Prueba de Fiabilidad de Alfa de Cronbach del Diseño de Trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	19

El resultado tiene un valor de 0.803, lo que indica que Coeficiente alfa $>.8$ es bueno Lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, valiendo su uso para la recolección de datos.

Tabla 5
Prueba de Fiabilidad de Alfa de Cronbach Gestión de la Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	13

El resultado tiene un valor de 0.807, lo que indica que Coeficiente alfa $>.8$ es bueno Lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, valiendo su uso para la recolección de datos.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se utilizo el software SPSS versión 23 para el proceso de datos. del Análisis Descriptivo y la distribución de Frecuencia.

Se aplicó la prueba de normalidad a las Hipótesis Planteadas en la investigación, tanto general como específica, las cuales dieron como resultado que todas son Pruebas paramétricas y nos permitieron aplicar la correlación de Pearson para medir la correlación de las variables y el nivel de significancia.

Se realizó la constatación de la hipótesis a través de la correlación de Pearson, según la correlación de Pearson 0,934 representando una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor Sig. = 0,000 siendo altamente significativo, medido al nivel 0,01(bilateral)

A su vez, se elaboró gráficos y tablas de frecuencia por preguntas y dimensiones a través del sistema SPSS, con ello elaborar gráficos para analizar porcentualmente y elaborar recomendaciones.

6 Aspectos éticos

Se garantiza la confiabilidad del contenido es veraz y será confidencial así mismo se respeta el contenido de los autores de su información biográfica.

III. RESULTADOS

3.1 Contrastación y Correlación de Hipótesis

Tabla 6

Prueba de Normalidad de la Hipótesis General

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra			
		Diseño de Trabajo	Gestión de la Productividad
N		50	50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	44,56	34,46
	Desviación estándar	10,065	6,713
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,106	,173
	Positivo	,106	,100
	Negativo	-,052	-,173
Estadístico de prueba		,106	,173
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,001 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Interpretación:

En la prueba de Normalidad No Paramétrica de Kolmogórov el Diseño de Trabajo y Gestión de la Productividad el resultado de la distribución es Normal lo cual se procede al estadístico de Pearson para poder comprobar la relación entre las dos variables de estudio.

Tabla 7*Prueba Correlación de Hipótesis General*

Correlaciones			
		Diseño de Trabajo	Gestión de la Productividad
Diseño de Trabajo	Correlación de Pearson	1	,934**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Gestion de la Productividad	Correlación de Pearson	,934**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Interpretación:

El Diseño de Trabajo, se relaciona significativamente con la Gestión de la Productividad en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A - Cono Norte 2017, según la correlación de Pearson 0,934 representando una correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor Sig. = 0,000 siendo altamente significativo, medido al nivel 0,01(bilateral) por lo tanto, se acepta la relación positiva entre el El Diseño de Trabajo con la Gestión de la Productividad en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017.

Tabla 8*Prueba de Normalidad de Hipótesis Específica 1*

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra			
		Diseño de Trabajo	Factor Interno
N		50	50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	44,56	19,00
	Desviación estándar	10,065	4,106
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,106	,176
	Positivo	,106	,108
	Negativo	-,052	-,176
Estadístico de prueba		,106	,176
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Interpretación:

En la prueba de No Paramétrica el Diseño de Trabajo y Factor Interno el resultado de la distribución es Normal lo cual se procede al estadístico de Pearson para poder comprobar la relación entre las dos variables de estudio.

Tabla 9*Prueba de Correlación de Hipótesis Específica 1*

		Correlaciones	
		Diseño de Trabajo	Factor Interno
Diseño de Trabajo	Correlación de Pearson	1	,922**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Factor Interno	Correlación de Pearson	,922**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Interpretación:

El Diseño de Trabajo, se relaciona significativamente con el Factor Interno en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017 , según la correlación de Pearson 0,922 representando una buena correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor Sig. = 0,000 siendo altamente significativo, medido al nivel 0,01(bilateral) por lo tanto, se acepta la relación positiva entre el El Diseño de Trabajo con el Factor Interno en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017.

Tabla 10*Prueba de Normalidad de Hipótesis Específica 2*

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra			
		Diseño de Trabajo	Factor Externo
N		50	50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	44,56	13,76
	Desviación estándar	10,065	2,882
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,106	,173
	Positivo	,106	,091
	Negativo	-,052	-,173
Estadístico de prueba		,106	,173
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,001 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Interpretación:

En la prueba de Normalidad No Paramétrica de Kolmogórov el Diseño de Trabajo y Factor Externo el resultado de la distribución es Normal lo cual se procede al estadístico de Pearson para poder comprobar la relación entre las dos variables de estudio.

Tabla 11*Prueba de Correlación de Hipótesis Específica2*

		Correlaciones	
		Diseño de Trabajo	Factor Externo
Diseño de Trabajo	Correlación de Pearson	1	,940**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Factor Externo	Correlación de Pearson	,940**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Interpretación:

El Diseño de Trabajo, se relaciona significativamente con el Factor Externo en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017 , según la correlación de Pearson 0,940 representando una buena correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor Sig. = 0,000 siendo altamente significativo, medido al nivel 0,01(bilateral) por lo tanto, se acepta la relación positiva entre el El Diseño de Trabajo con el Factor Externo en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017.

Tabla. 12

Distribución de Frecuencia Diseño de Trabajo

Diseño de Trabajo (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	35,9	46,0	46,0
	Medio	21	32,8	42,0	88,0
	Alto	6	9,4	12,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

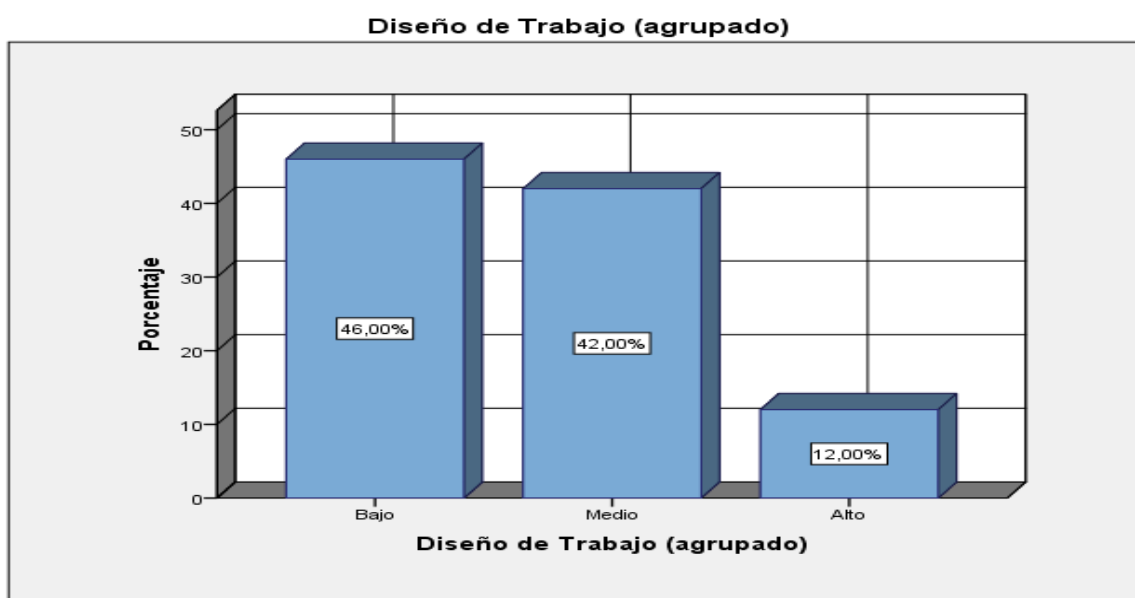


Figura. 1 *Distribución de Frecuencia Diseño de Trabajo*

Interpretación:

En la Tabla 12 y el Figura 1 se observa la frecuencia y el porcentaje que el 46% de los encuetados confirman que Diseño de Trabajo está el nivel Bajo el 42% en el nivel Medio y el 12% en el nivel Alto.

Tabla. 13

Distribución de Frecuencia de la Gestión de la Productividad

Gestión de la Productividad (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	37,5	48,0	48,0
	Medio	14	21,9	28,0	76,0
	Alto	12	18,8	24,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

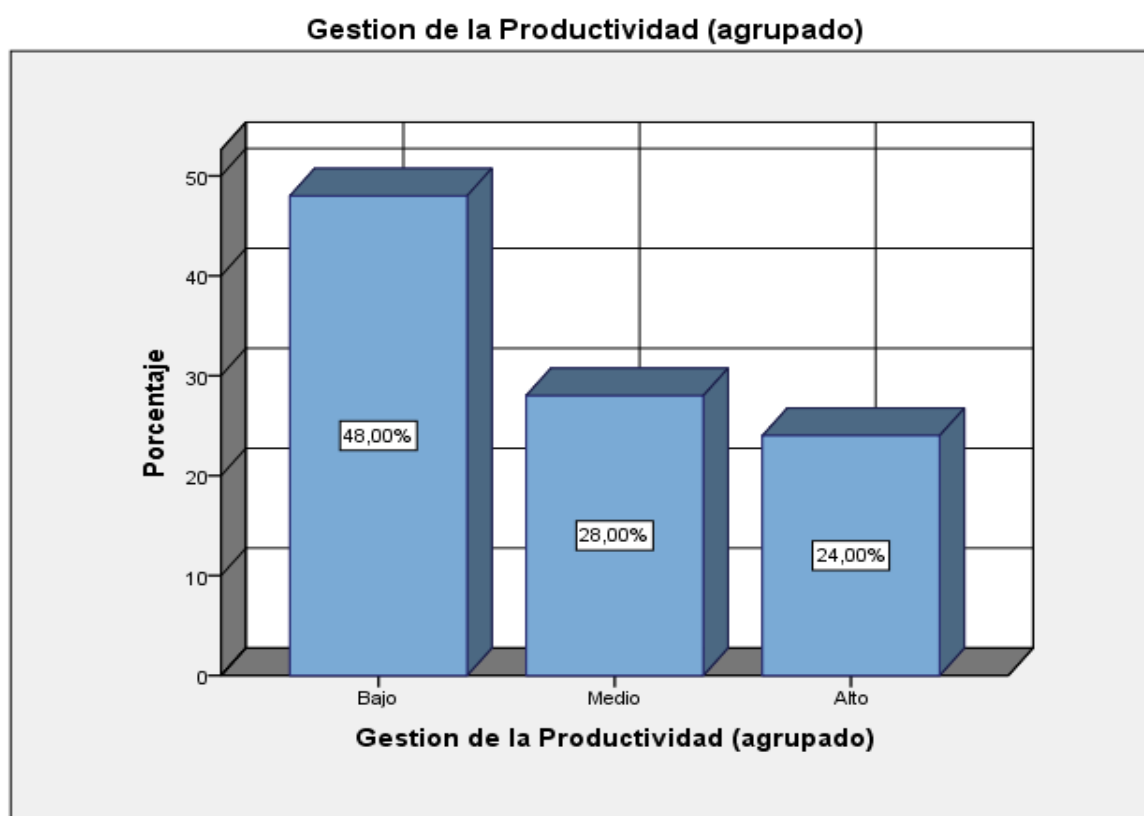


Figura. 2 *Distribución de Frecuencia Diseño de Trabajo*

Interpretación:

En la Tabla.13 y la Figura. 2 se observa la frecuencia y el porcentaje que el 48% de los encuetados confirman que la Gestión de la Productividad el nivel Bajo el 28% en el nivel Medio y el 24% en el nivel Alto.

Tabla. 14

Distribución de la Frecuencia de la Dimensión Especialización Laboral o Especialización de la mano de Obra.

Especialización Laboral o Especialización De Mano de Obra (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	20,3	26,0	26,0
	Medio	25	39,1	50,0	76,0
	Alto	12	18,8	24,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

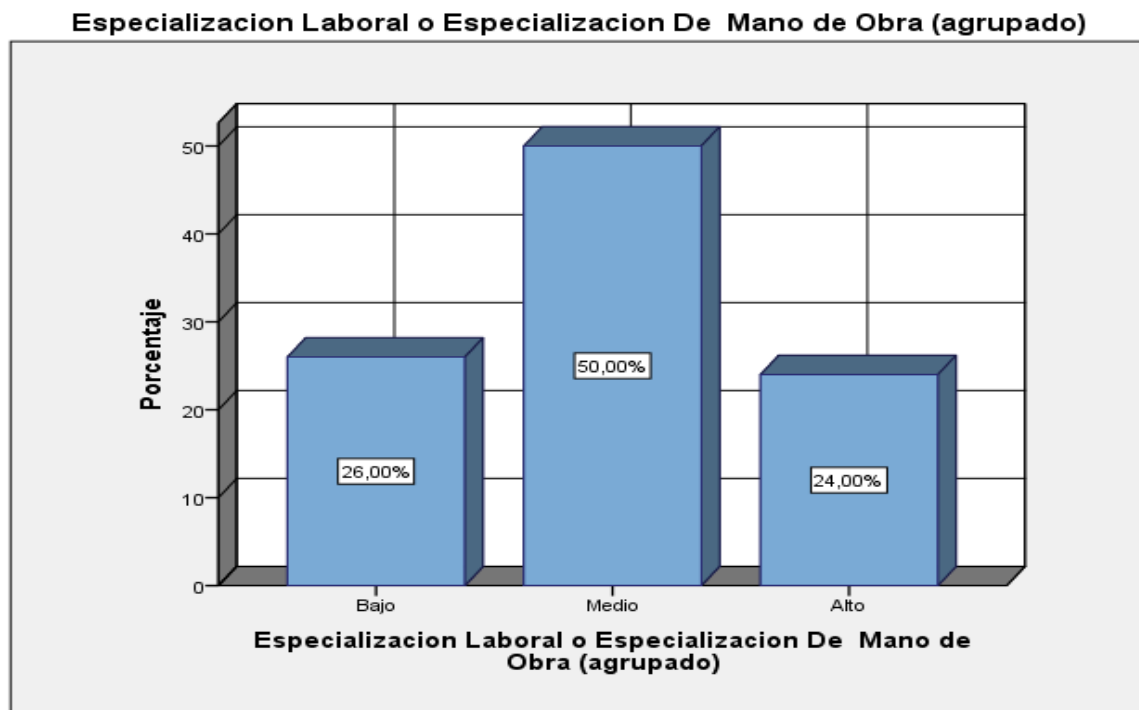


Figura. 3 *Distribución de Frecuencia de la Dimensión Especialización Laboral o Especialización de la mano de Obra.*

Interpretación:

En la Tabla 14 y la Figura. 3 se observa la frecuencia y el porcentaje que el 26% de los encuetados confirman que la Especialización Laboral o Especialización de la mano de Obra el nivel Bajo el 50% en el nivel Medio y el 24% en el nivel Alto.

Tabla. 15

Frecuencia de Distribución de la Dimensión La ampliación de Trabajo

La Ampliación Del Trabajo (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	33	51,6	66,0	66,0
	Medio	12	18,8	24,0	90,0
	Alto	5	7,8	10,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

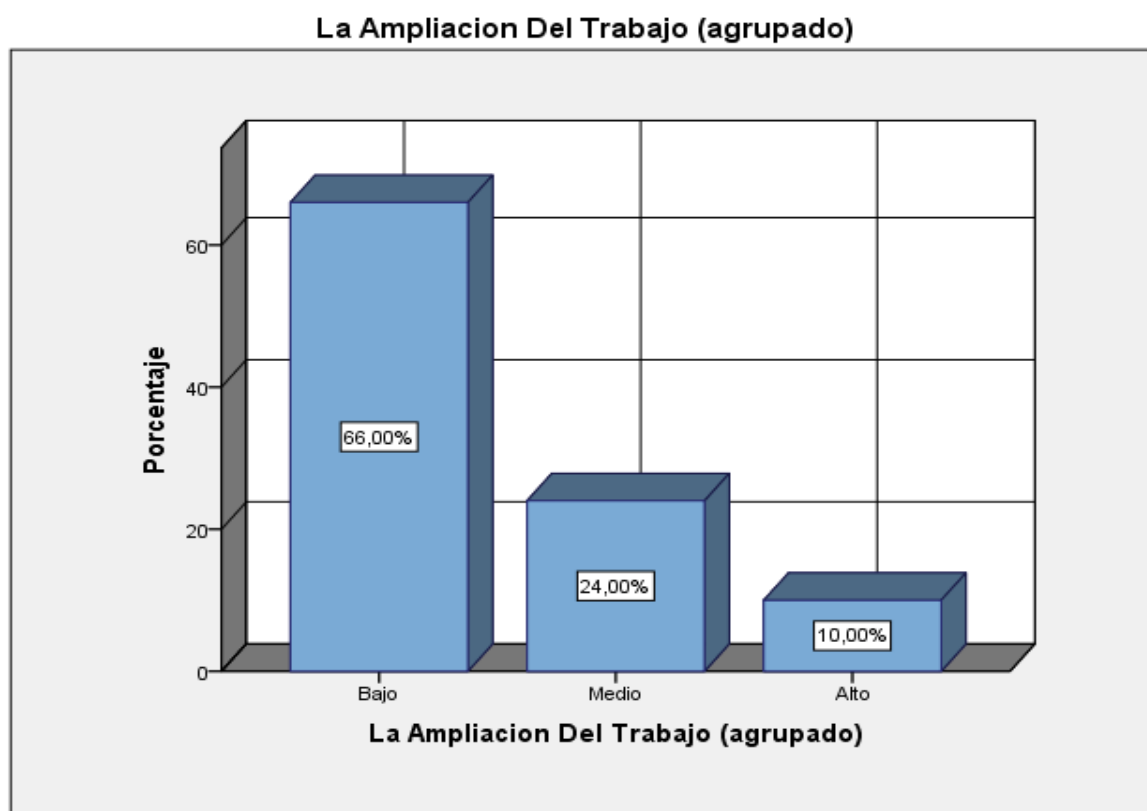


Figura. 4 *Distribución de Frecuencia de la Dimensión Ampliación del Trabajo.*

Interpretación:

En la Tabla.15 y la Figura. 4 se observa la frecuencia y el porcentaje que el 66% de los encuetados confirman que la Ampliación del Trabajo el nivel Bajo el 24% en el nivel Medio y el 10% en el nivel Alto.

Tabla. 16

Frecuencia de Distribución de la Dimensión los Componentes Psicológicos

Los Componentes Psicológicos (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	26,6	34,0	34,0
	Medio	23	35,9	46,0	80,0
	Alto	10	15,6	20,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

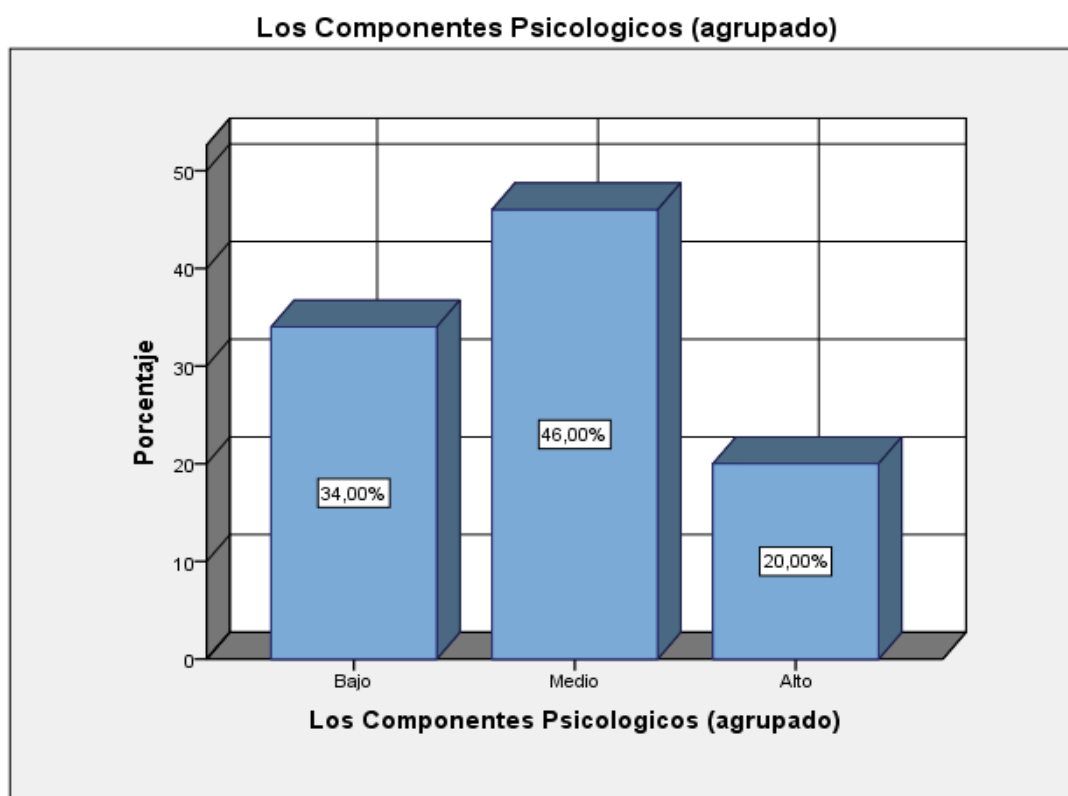


Figura. 5 *Distribución de Frecuencia de la Dimensión de los Componentes Psicológicos.*

Interpretación:

En la Tabla. 16 y el Figura. 5 se observa la frecuencia y el porcentaje que el 34% de los encuetados confirman que los Componentes Psicológicos el nivel Bajo el 46% en el nivel Medio y el 20% en el nivel Alto.

Tabla 17

Frecuencia de Distribución de la Dimensión Sistema de Motivación e Incentivos.

Sistema De Motivación e Incentivos (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	37	57,8	74,0	74,0
	Media	12	18,8	24,0	98,0
	Alta	1	1,6	2,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

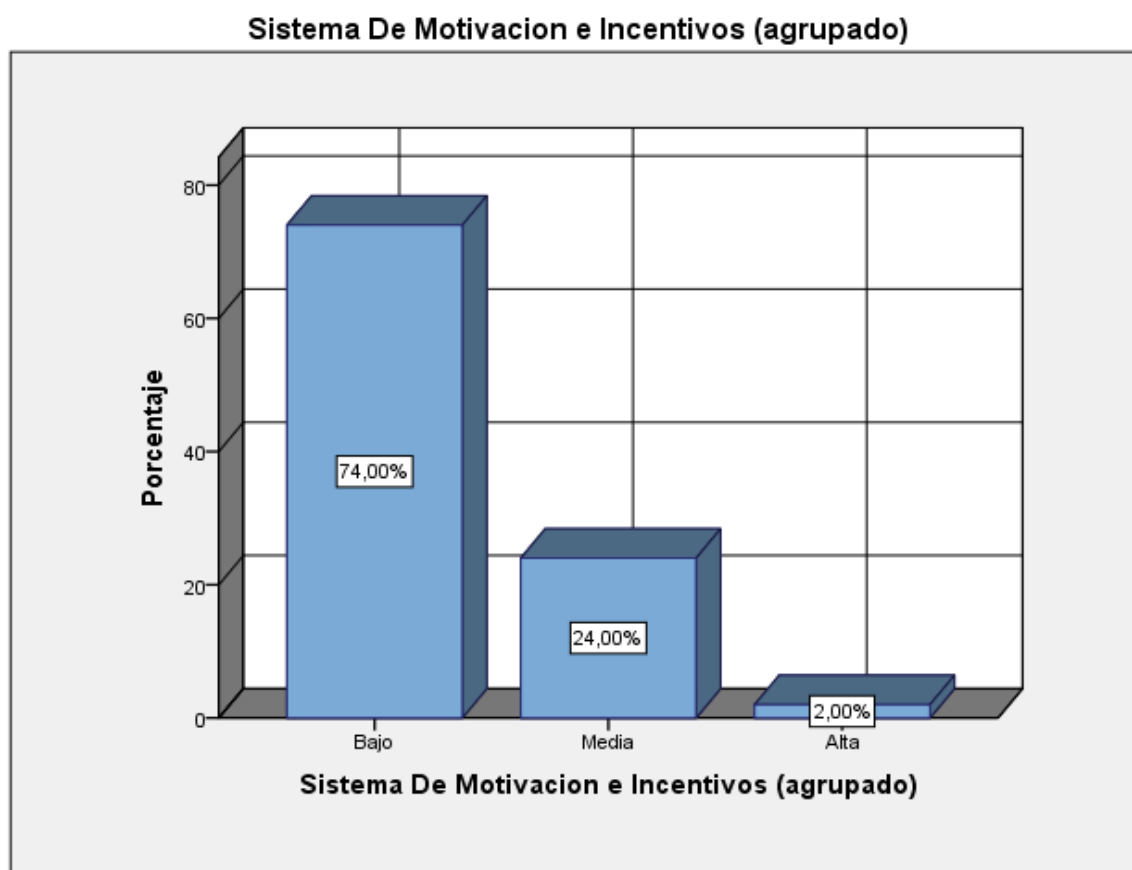


Figura 6. Distribución de Frecuencia de la Dimensión Sistema de Motivación e Incentivos.

Interpretación:

En la Tabla. 17 y la Figura. 6 se observa la frecuencia y el porcentaje que el 74% de los encuetados confirman que la Sistema de Motivación e Incentivos es de nivel Bajo el 24% en el nivel Medio y el 2% en el nivel Alto.

Tabla 18

Frecuencia de Distribución de la Dimensión Factor Interno:

		Factor Interno (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	37,5	48,0	48,0
	Medio	18	28,1	36,0	84,0
	Alto	8	12,5	16,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

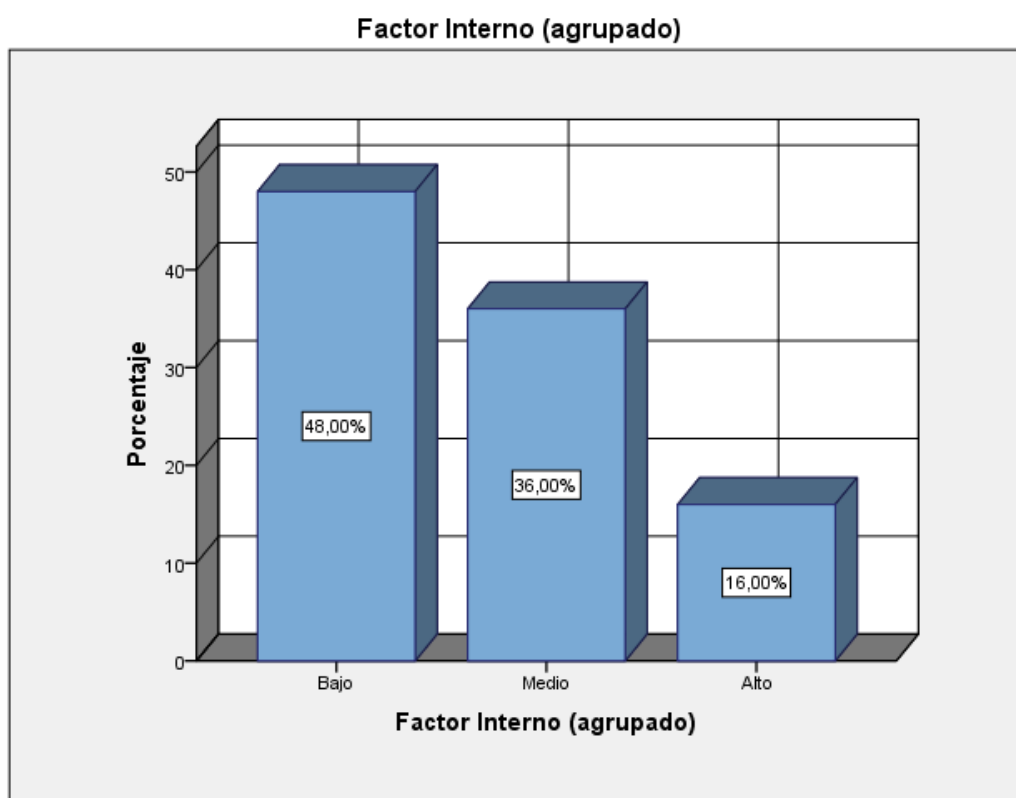


Figura 7. Distribución de Frecuencia de la Dimensión Factor Interno.

Interpretación:

En la Tabla 18 y la Figura 7. se observa la frecuencia y el porcentaje que el 74% de los encuetados confirman que el Factor Interno el nivel es Bajo, el 24% en el nivel Medio y el 2% en el nivel Alto.

Tabla 19.
Frecuencia de Distribución de la Dimensión Factor Externo.

Factor Externo (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	35,9	46,0	46,0
	Medio	15	23,4	30,0	76,0
	Alto	12	18,8	24,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

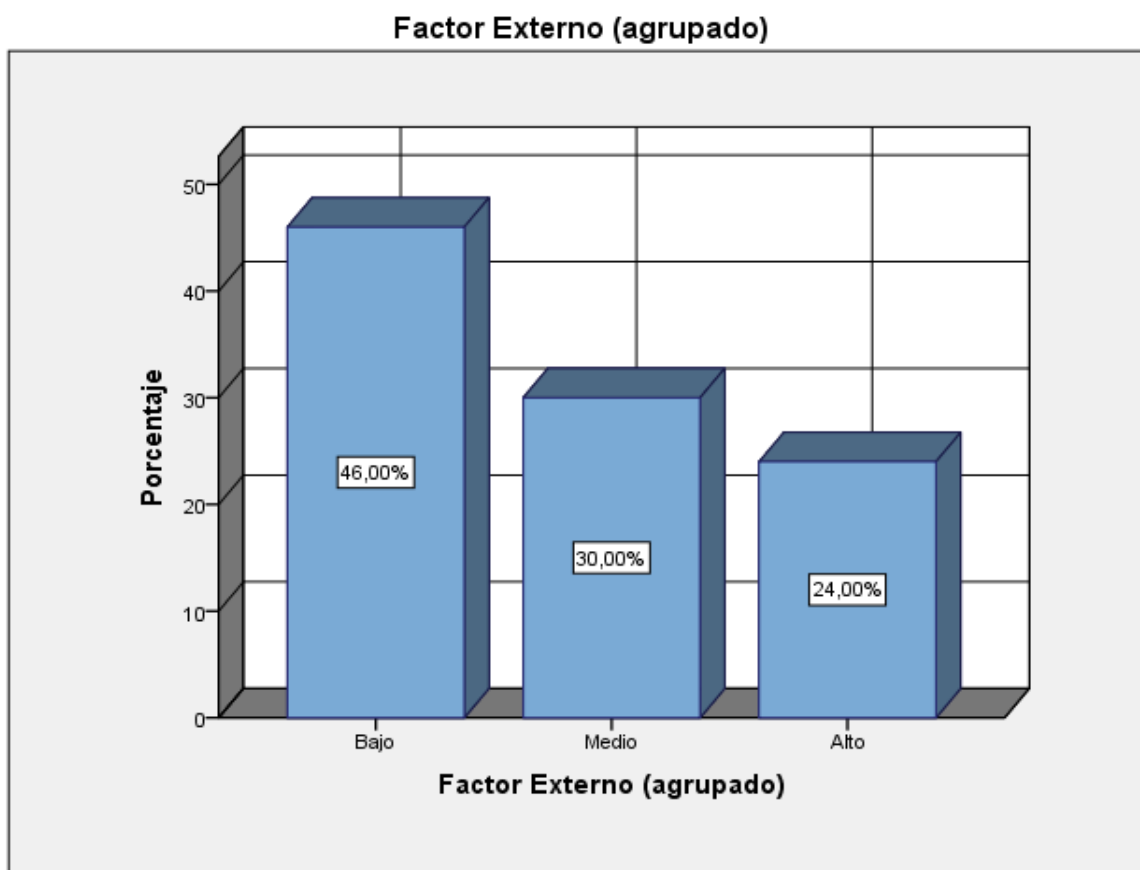


Figura 8. Distribución de Frecuencia de la Dimensión Factor Externo

Interpretación:

En la Tabla. 19 y la Figura. 8 se observa la frecuencia y el porcentaje que el 74% de los encuetados confirman que el Factor Externo el nivel es Bajo, el 24% en el nivel Medio y el 2% en el nivel Alto.

Tabla 20

Los colaboradores han pasado por proceso de captación idónea y pertinente. La empresa tiene claro el costo beneficio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	20,3	26,0	26,0
	Casi nunca	14	21,9	28,0	54,0
	Algunas veces	14	21,9	28,0	82,0
	Casi siempre	5	7,8	10,0	92,0
	Siempre	4	6,3	8,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota: Elaboración mediante el SPSS.

Los colaboradores han pasado por proceso de captación idónea y pertinente. La empresa tiene claro el costo beneficio.

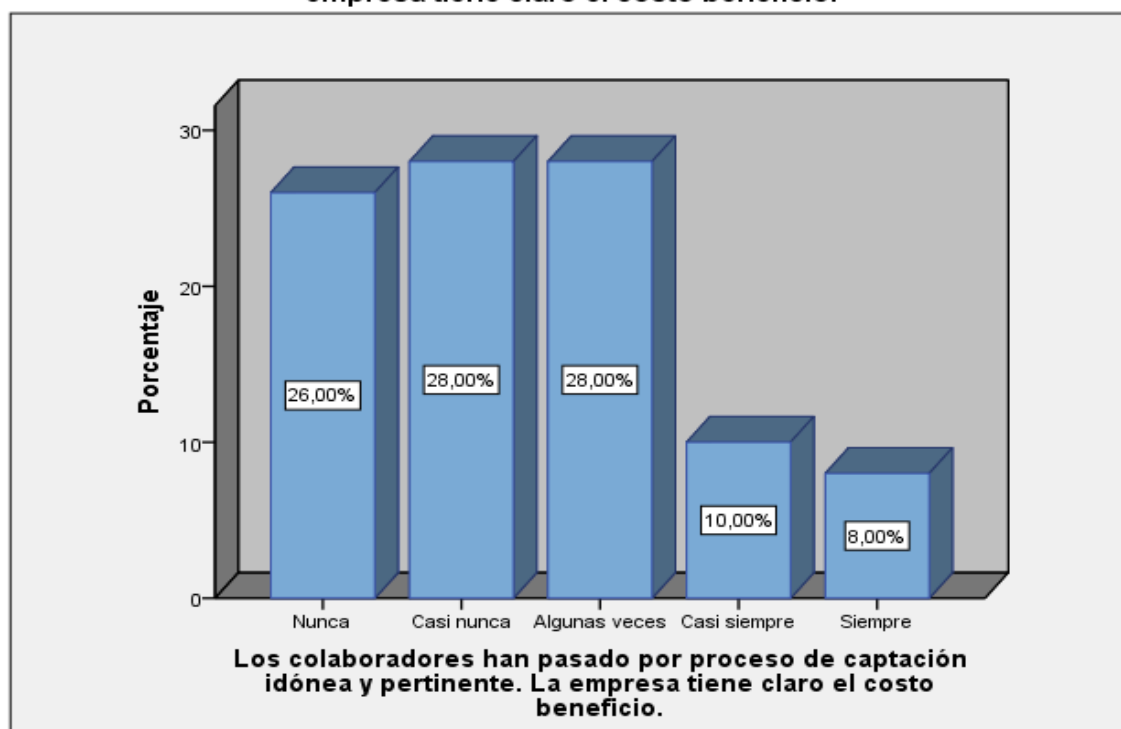


Figura 9. Pregunta N°1 del cuestionario.

Interpretación

El 26% de los encuestados respondió Nunca, el 28% Casi Nunca, el 28% Algunas veces, el 10% Casi siempre y el 8% Siempre; del análisis de Tabla 17 el mayor porcentaje corresponde a casi siempre y algunas veces.

Tabla 21

Periódicamente los altos mandos convocan a sus equipos de trabajo para dotar de estrategias operativas en el servicio y reducir los costos por demanda en los procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	14,1	18,0	18,0
	Casi nunca	26	40,6	52,0	70,0
	Algunas veces	8	12,5	16,0	86,0
	Casi siempre	7	10,9	14,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Periódicamente los altos mandos convocan a sus equipos de trabajo para dotar de estrategias operativas en el servicio y reducir los costos por demanda en los procesos.

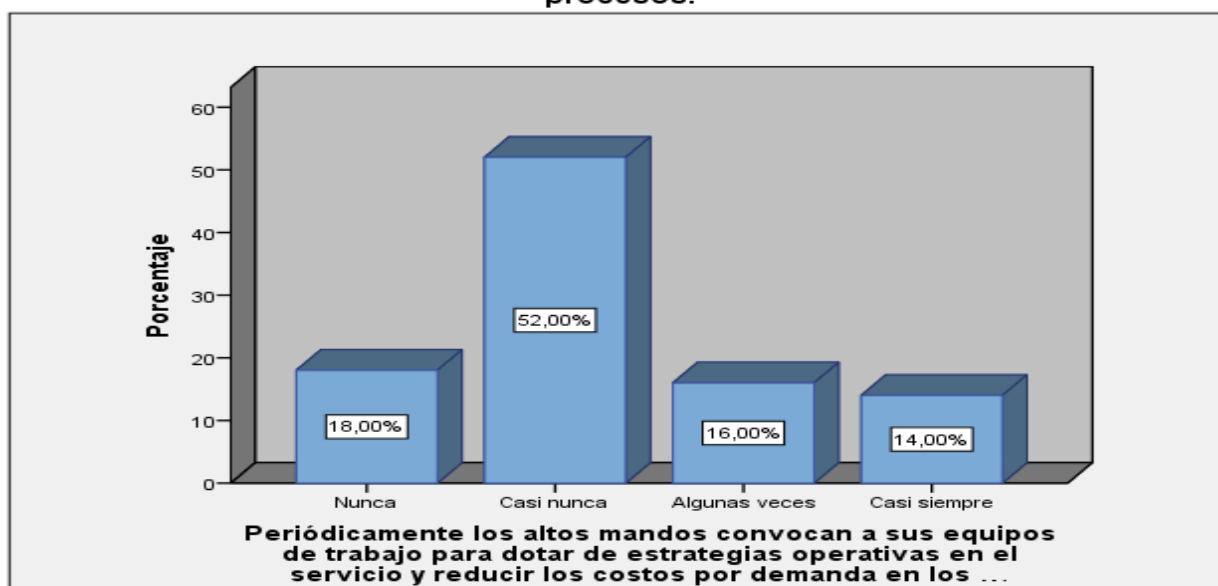


Figura 10. Pregunta N°2 del cuestionario.

Interpretación

El 18% de los encuestados respondió Nunca, el 52% Casi Nunca, el 16% Algunas veces, el 14% Casi siempre y el 8% Siempre; del análisis de Tabla 18 el mayor porcentaje corresponde a Casi Nunca.

Tabla 22

Las tareas laborales se planifican en función al puesto y las habilidades de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	20,3	26,0	26,0
	Casi nunca	13	20,3	26,0	52,0
	Algunas veces	8	12,5	16,0	68,0
	Casi siempre	8	12,5	16,0	84,0
	Siempre	8	12,5	16,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Las tareas laborales se planifican en función al puesto y las habilidades de los colaboradores.

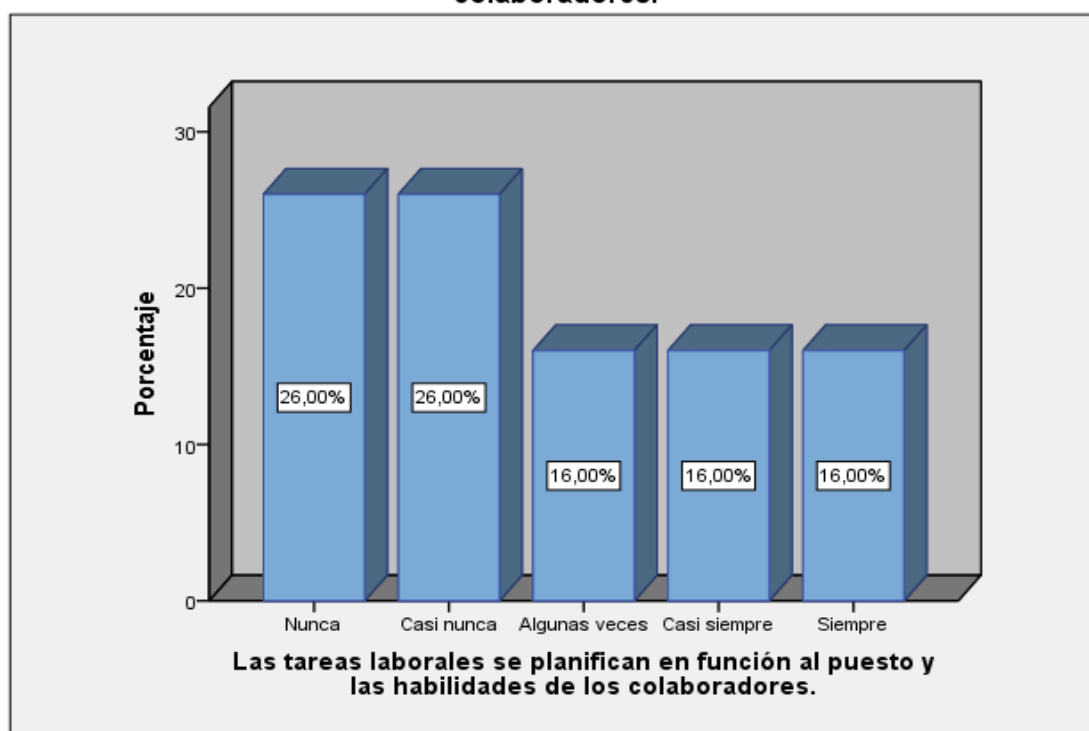


Figura 11. Pregunta N°3 del cuestionario.

Interpretación

El 26% de los encuestados respondió Nunca, el 26% Casi Nunca, el 16% Algunas veces, el 16% Casi siempre y el 16% Siempre; del análisis de Tabla 19 el mayor porcentaje corresponde a Nunca y Casi nunca.

Tabla 23

Existen tareas específicas que requieren de recursos específicos también los cuales son reportados oportunamente por los colaboradores para la satisfacción de sus requerimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	35,9	46,0	46,0
	Casi nunca	19	29,7	38,0	84,0
	Algunas veces	1	1,6	2,0	86,0
	Casi siempre	4	6,3	8,0	94,0
	Siempre	3	4,7	6,0	100,0
	Total		50	78,1	100,0
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Existen tareas específicas que requieren de recursos específicos también los cuales son reportados oportunamente por los colaboradores para la satisfacción de sus requerimientos.

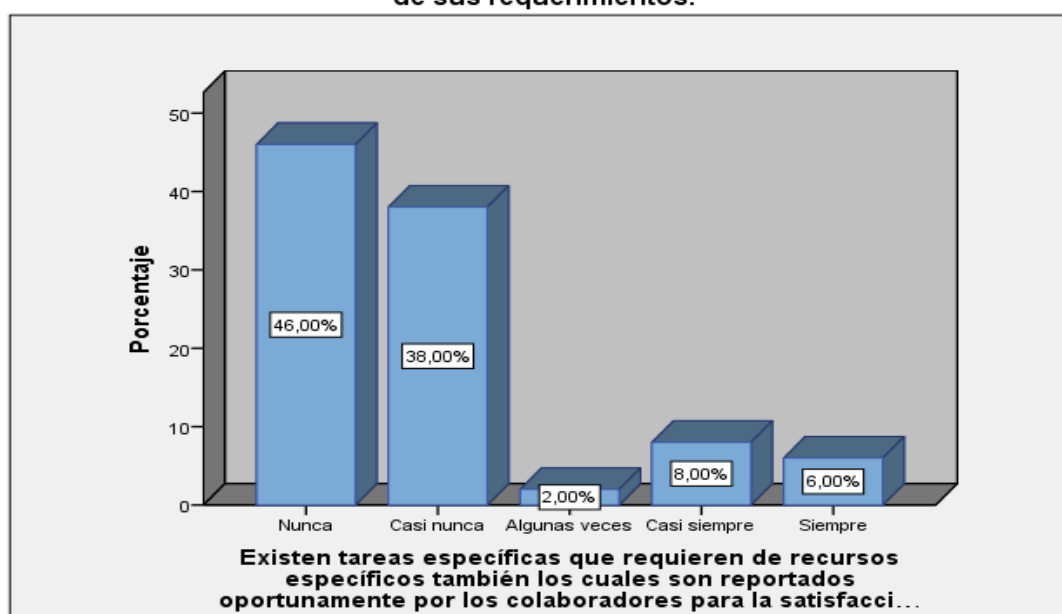


Figura 12. Pregunta N°4 del cuestionario.

Interpretación

El 46% de los encuestados respondió Nunca, el 38% Casi Nunca, el 2% Algunas veces, el 6% Casi siempre y el 16% Siempre; del análisis de Tabla 20 el mayor porcentaje corresponde a Nunca y Casi nunca.

Tabla 24

Las herramientas, procedimientos, materiales, etc. Usados en el puesto de trabajo son detectados antes de la ejecución de tareas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	9,4	12,0	12,0
	Casi nunca	10	15,6	20,0	32,0
	Algunas veces	21	32,8	42,0	74,0
	Casi siempre	10	15,6	20,0	94,0
	Siempre	3	4,7	6,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

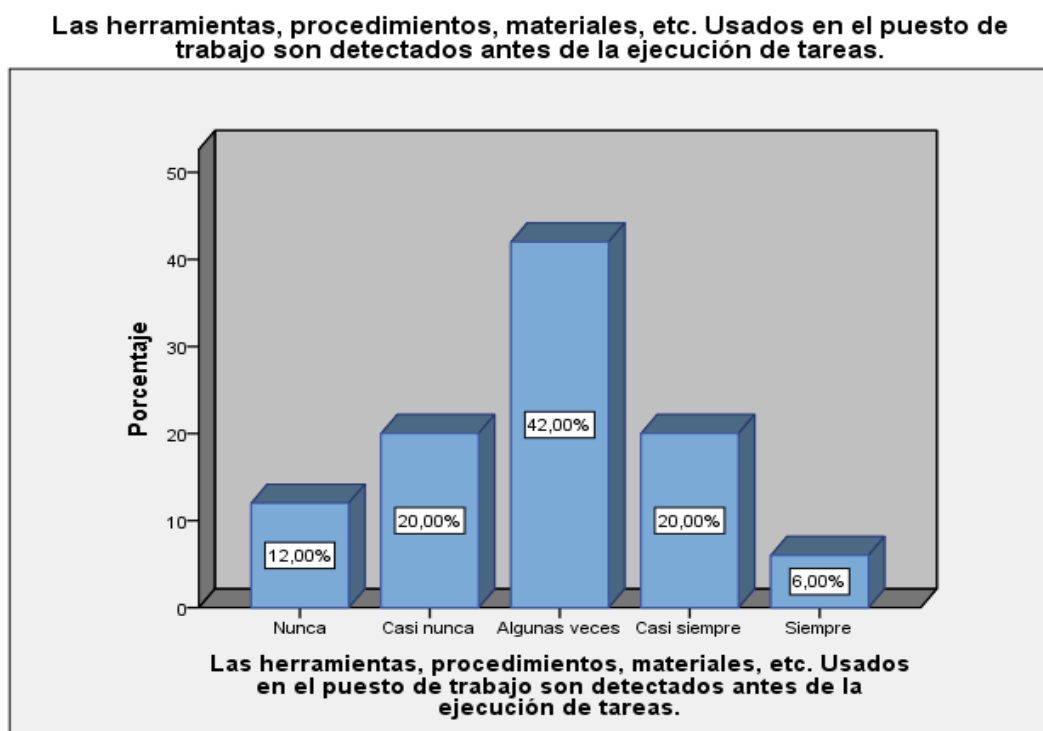


Figura 13. Pregunta N°5 del cuestionario.

Interpretación

El 12% de los encuestados respondió Nunca, el 20% Casi Nunca, el 42% Algunas veces, el 20% Casi siempre y el 6% Siempre; del análisis de Tabla 21 el mayor porcentaje corresponde a Algunas Veces.

Tabla 25

Los colaboradores ejecutan tareas en función a sus habilidades, contando con equipo de expertos para gestionar la situación especializada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	10,9	14,0	14,0
	Casi nunca	12	18,8	24,0	38,0
	Algunas veces	15	23,4	30,0	68,0
	Casi siempre	10	15,6	20,0	88,0
	Siempre	6	9,4	12,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Los colaboradores ejecutan tareas en función a sus habilidades, contando con equipo de expertos para gestionar la situación especializada.

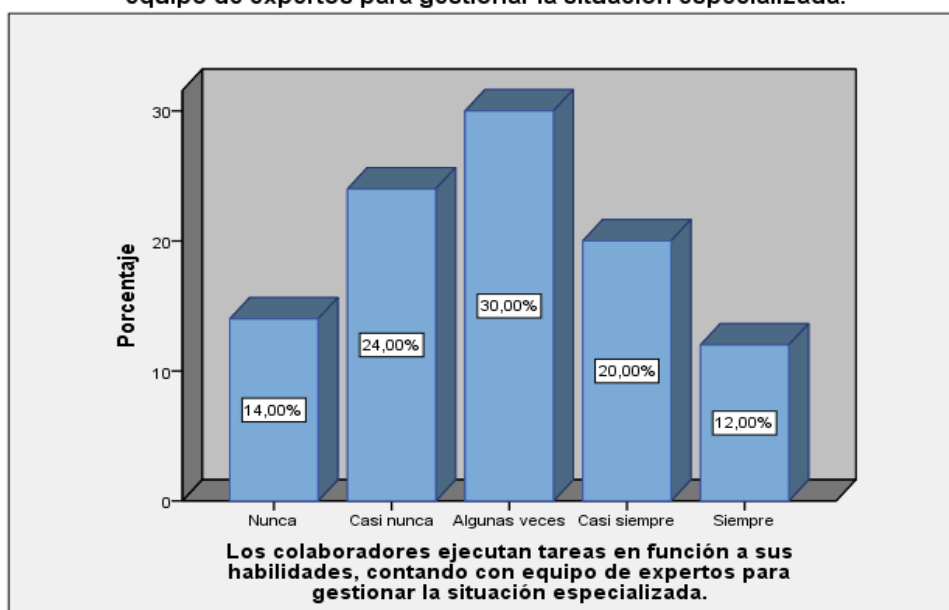


Figura 14. Pregunta N°6 del cuestionario.

Interpretación

El 14% de los encuestados respondió Nunca, el 24% Casi Nunca, el 30% Algunas veces, el 20% Casi siempre y el 12% Siempre; del análisis de Tabla 22 el mayor porcentaje corresponde a Algunas Veces.

Tabla 26

Para diseñar las tareas se toma en cuenta el volumen de las mismas y poder construir los equipos ideales de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	32,8	42,0	42,0
	Casi nunca	21	32,8	42,0	84,0
	Algunas veces	1	1,6	2,0	86,0
	Casi siempre	4	6,3	8,0	94,0
	Siempre	3	4,7	6,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

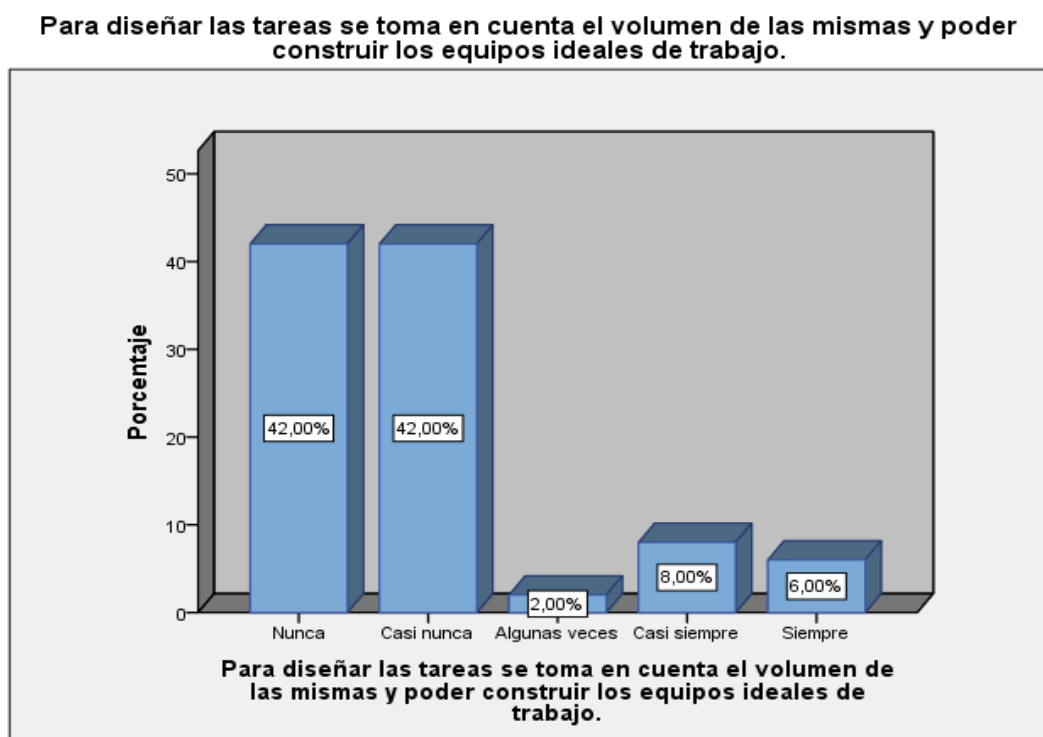


Figura 15. Pregunta N°7 del cuestionario.

Interpretación

El 42% de los encuestados respondió Nunca, el 42% Casi Nunca, el 2% Algunas veces, el 8% Casi siempre y el 6% Siempre; del análisis de Tabla 23 el mayor porcentaje corresponde a Nunca y Casi nunca.

Tabla 27

Los jefes conocen sus necesidades laborales, por ello informan oportunamente los equipos de trabajo que se requieren al área de RRHH.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	40,6	52,0	52,0
	Casi nunca	10	15,6	20,0	72,0
	Algunas veces	14	21,9	28,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Los jefes conocen sus necesidades laborales, por ello informan oportunamente los equipos de trabajo que se requieren al área de RRHH.

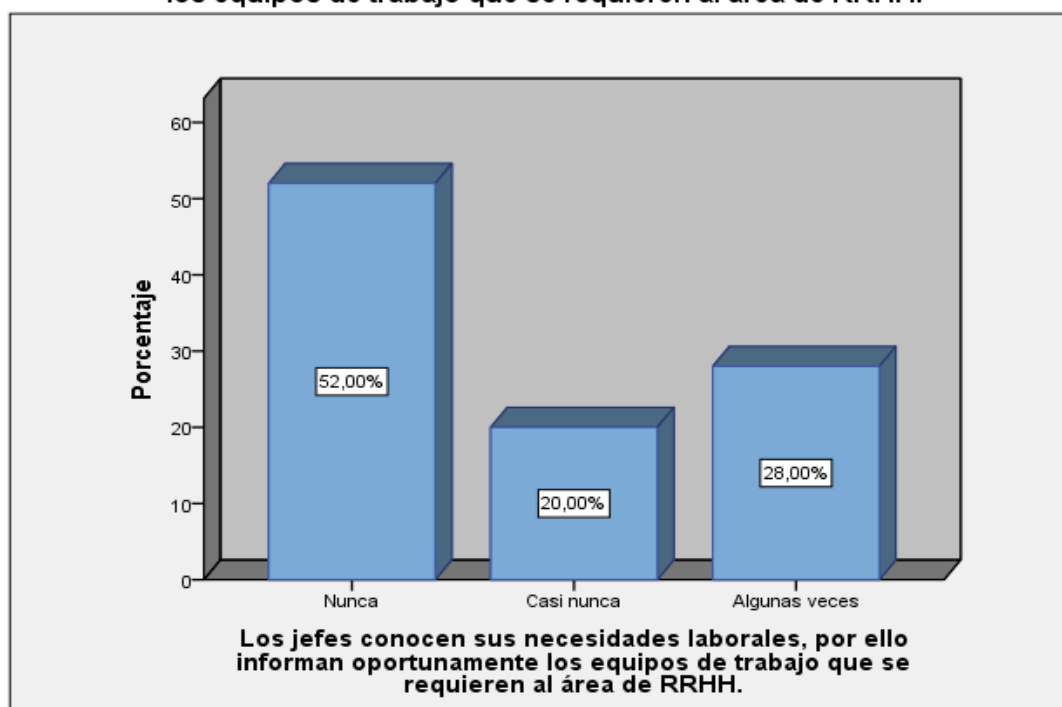


Figura 16. Pregunta N°8 del cuestionario.

Interpretación

El 52% de los encuestados respondió Nunca, el 20% Casi Nunca y el 28% Algunas veces; del análisis de Tabla 24 el mayor porcentaje corresponde a Nunca.

Tabla 28

Los altos mandos elevan a sus supervisores las necesidades de colaboradores, en cantidad y calidad para el desarrollo del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	18,8	24,0	24,0
	Casi nunca	19	29,7	38,0	62,0
	Algunas veces	13	20,3	26,0	88,0
	Casi siempre	6	9,4	12,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Los altos mandos elevan a sus supervisores las necesidades de colaboradores, en cantidad y calidad para el desarrollo del servicio.

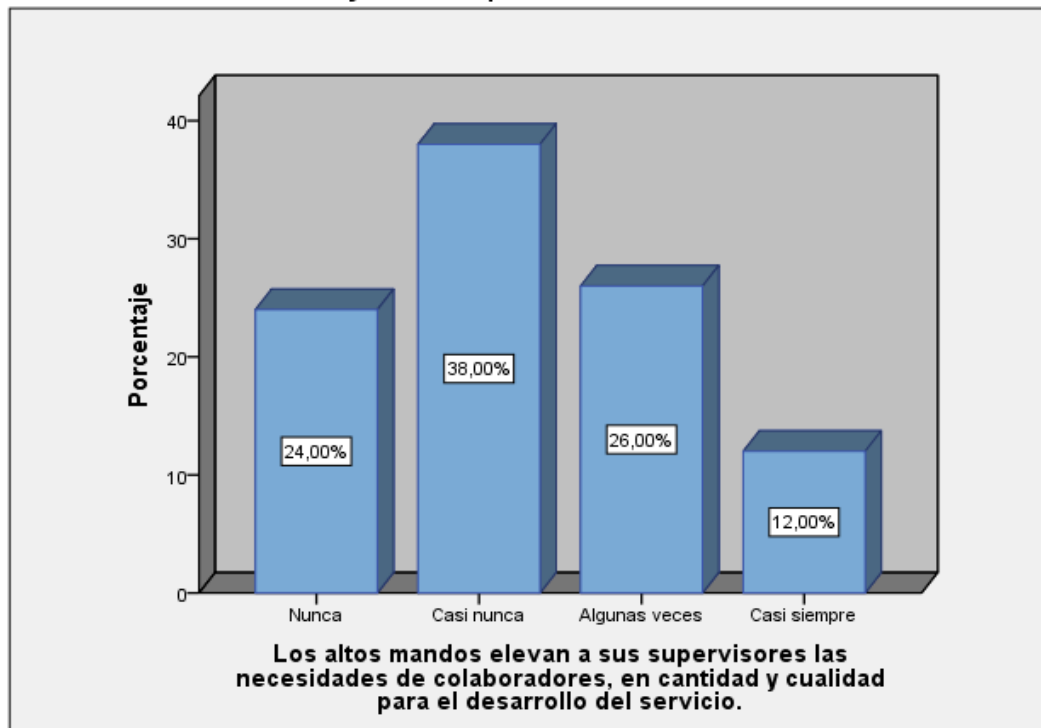


Figura 17. Pregunta N°9 del cuestionario.

Interpretación

El 24% de los encuestados respondió Nunca, el 38% Casi Nunca y el 26% Algunas veces y Casi siempre 12%; del análisis de Tabla 25 el mayor porcentaje corresponde a Casi Nunca.

Tabla 29

En el trabajo, existe un buen sistema de control de tareas por parte del supervisor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	20,3	26,0	26,0
	Casi nunca	29	45,3	58,0	84,0
	Algunas veces	3	4,7	6,0	90,0
	Casi siempre	5	7,8	10,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

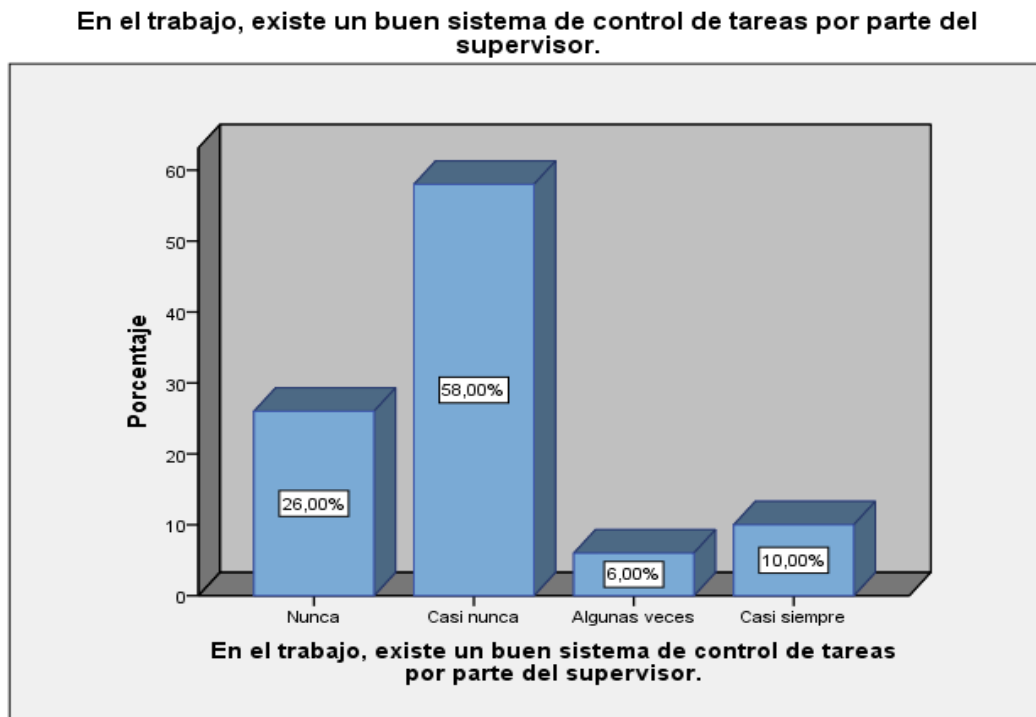


Figura 18. Pregunta N°10 del cuestionario.

Interpretación

El 26% de los encuestados respondió Nunca, el 58% Casi Nunca y el 6% Algunas veces y Casi siempre 10%; del análisis de Tabla 26 el mayor porcentaje corresponde a Casi Nunca.

Tabla 30

La gerencia emite un juicio de valor de conformidad ante los requerimientos de las jefaturas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	26,6	34,0	34,0
	Casi nunca	19	29,7	38,0	72,0
	Algunas veces	6	9,4	12,0	84,0
	Casi siempre	5	7,8	10,0	94,0
	Siempre	3	4,7	6,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

La gerencia emite un juicio de valor de conformidad ante los requerimientos de las jefaturas

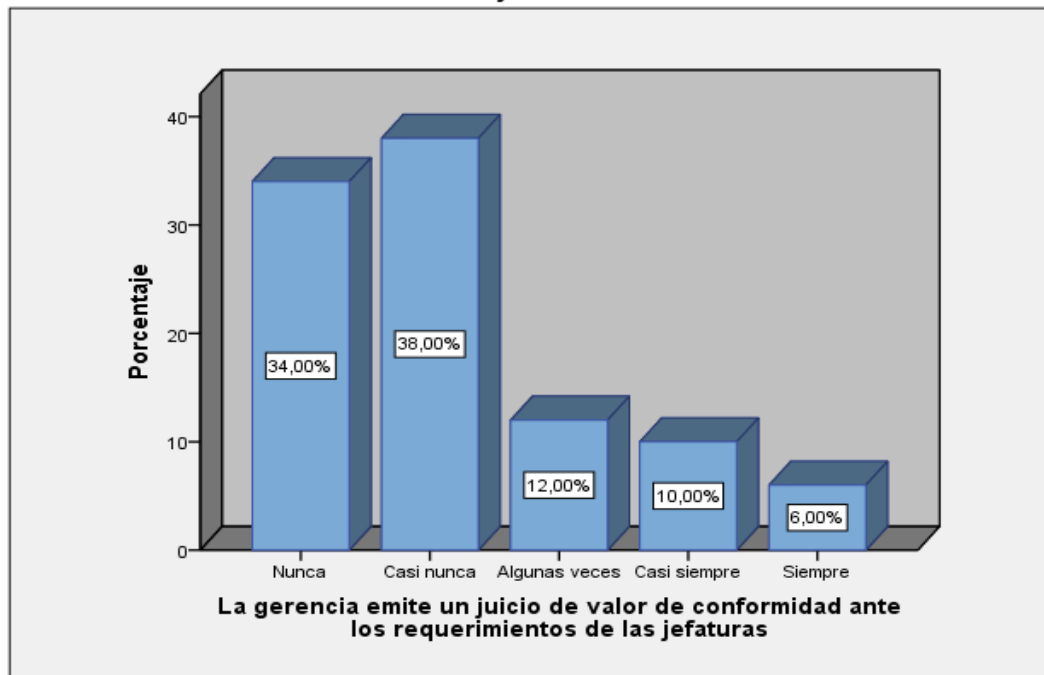


Figura 19. Pregunta N°11 del cuestionario.

Interpretación

El 34% de los encuestados respondió Nunca, el 38% Casi Nunca y el 12% Algunas veces y Casi siempre 10% y Siempre 6%; del análisis de Tabla 27 el mayor porcentaje corresponde a Casi Nunca.

Tabla 31

Cuando las jefaturas diseñan las tareas son aprobadas por la gerencia para su conformidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	26,6	34,0	34,0
	Casi nunca	15	23,4	30,0	64,0
	Algunas veces	5	7,8	10,0	74,0
	Casi siempre	8	12,5	16,0	90,0
	Siempre	5	7,8	10,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Cuando las jefaturas diseñan las tareas son aprobadas por la gerencia para su conformidad

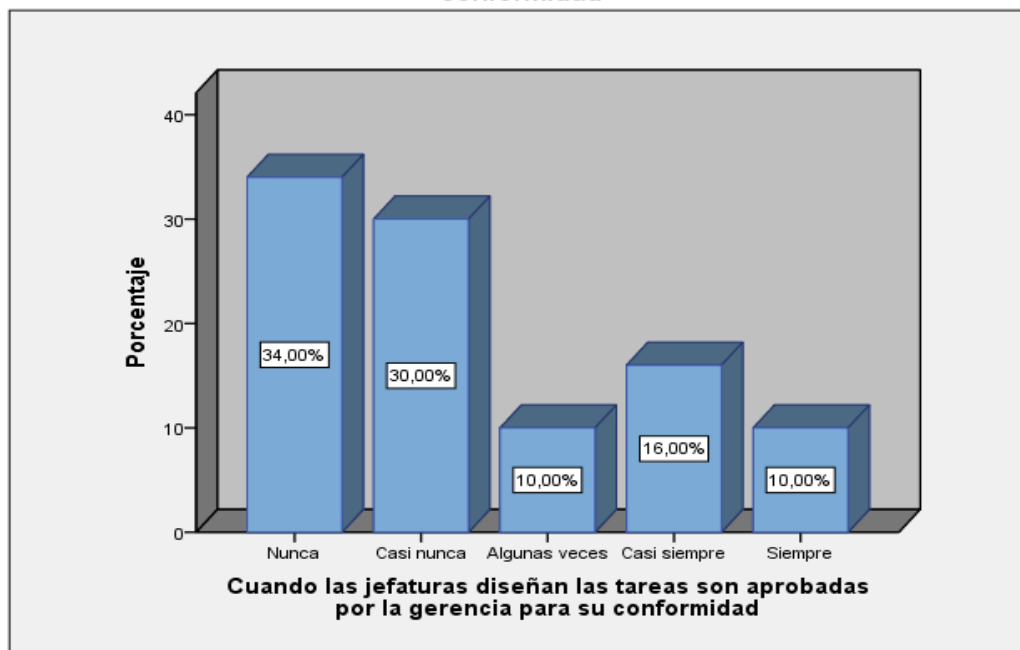


Figura 20. Pregunta N°12 del cuestionario.

Interpretación

El 34% de los encuestados respondió Nunca, el 30% Casi Nunca y el 10% Algunas veces, Casi siempre 16% y Siempre 10%; del análisis de Tabla 28 el mayor porcentaje corresponde a Nunca.

Tabla 32

En el trabajo la variedad de habilidades es una necesidad para diversificar los trabajos rutinarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	14,1	18,0	18,0
	Casi nunca	5	7,8	10,0	28,0
	Algunas veces	17	26,6	34,0	62,0
	Casi siempre	10	15,6	20,0	82,0
	Siempre	9	14,1	18,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

En el trabajo la variedad de habilidades es una necesidad para diversificar los trabajos rutinarios.

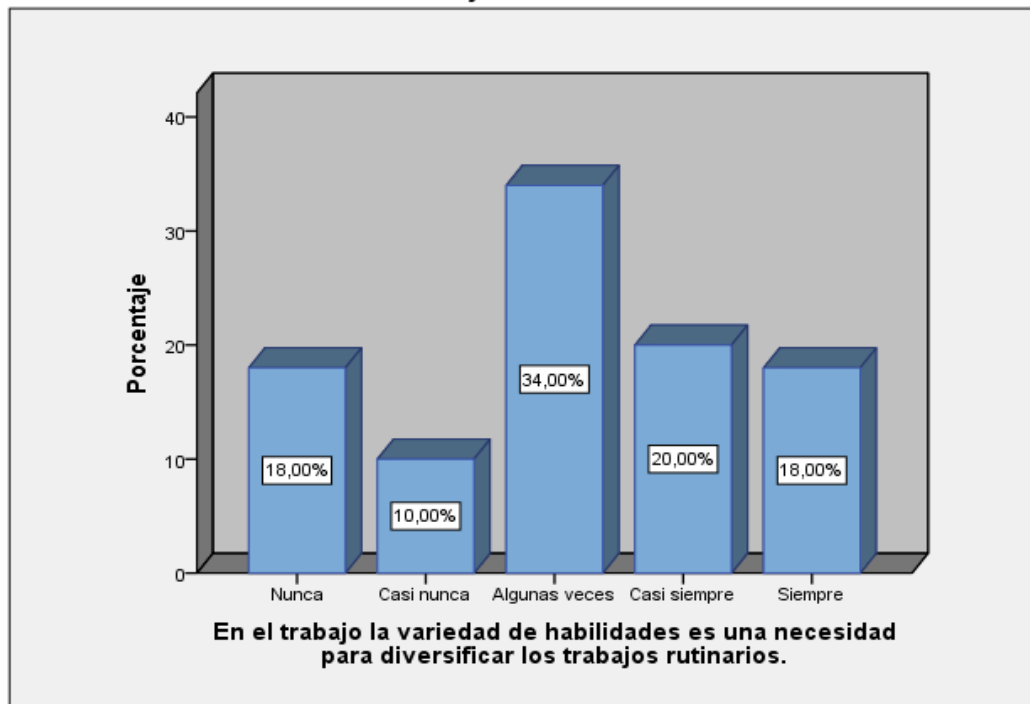


Figura 21. Pregunta N°13 del cuestionario.

Interpretación

El 18% de los encuestados respondió Nunca, el 10% Casi Nunca y el 34% Algunas veces, Casi siempre 20% y Siempre 18%; del análisis de Tabla 29 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces.

Tabla 33

Los colaboradores son evaluados según sus habilidades y posicionados laboralmente en el cargo correspondiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,8	10,0	10,0
	Casi nunca	10	15,6	20,0	30,0
	Algunas veces	14	21,9	28,0	58,0
	Casi siempre	21	32,8	42,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

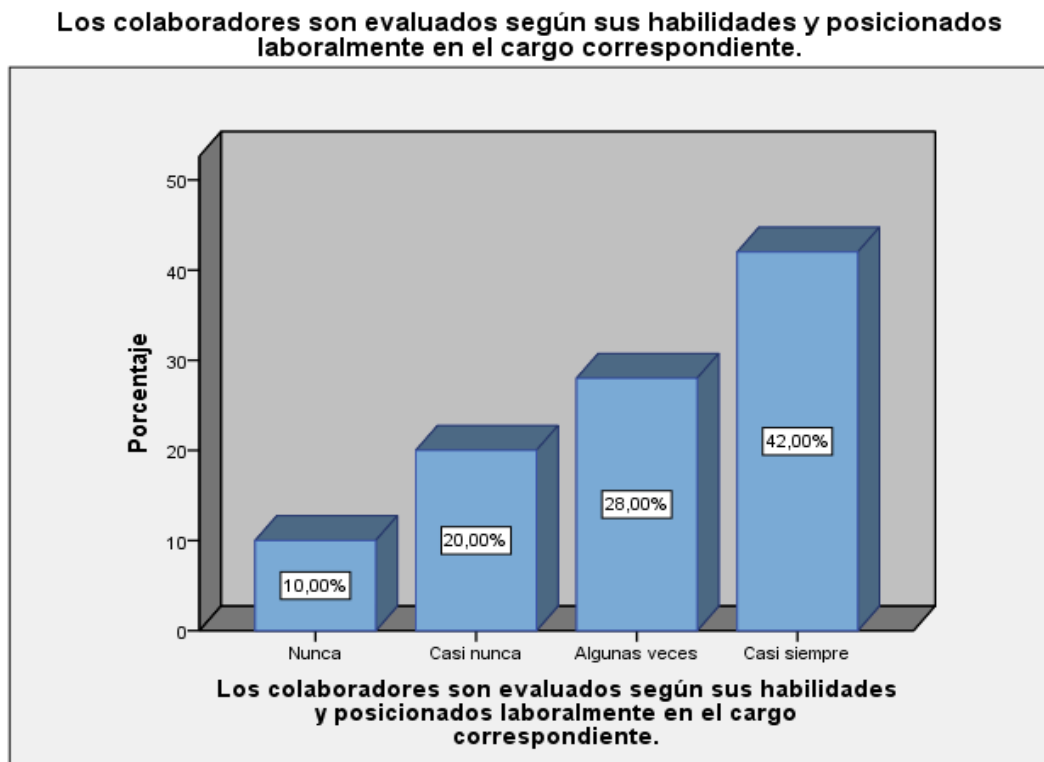


Figura 22. Pregunta N°14 del cuestionario.

Interpretación

El 10% de los encuestados respondió Nunca, el 20% Casi Nunca y el 28% Algunas veces, Casi siempre 42%; del análisis de Tabla 30 el mayor porcentaje corresponde a Casi siempre.

Tabla 34

Cuando se diseñan funciones se difunden a todos los colaboradores las tareas que les corresponde.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	10,9	14,0	14,0
	Casi nunca	12	18,8	24,0	38,0
	Algunas veces	15	23,4	30,0	68,0
	Casi siempre	10	15,6	20,0	88,0
	Siempre	6	9,4	12,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Cuando se diseñan funciones se difunden a todos los colaboradores las tareas que les corresponde.

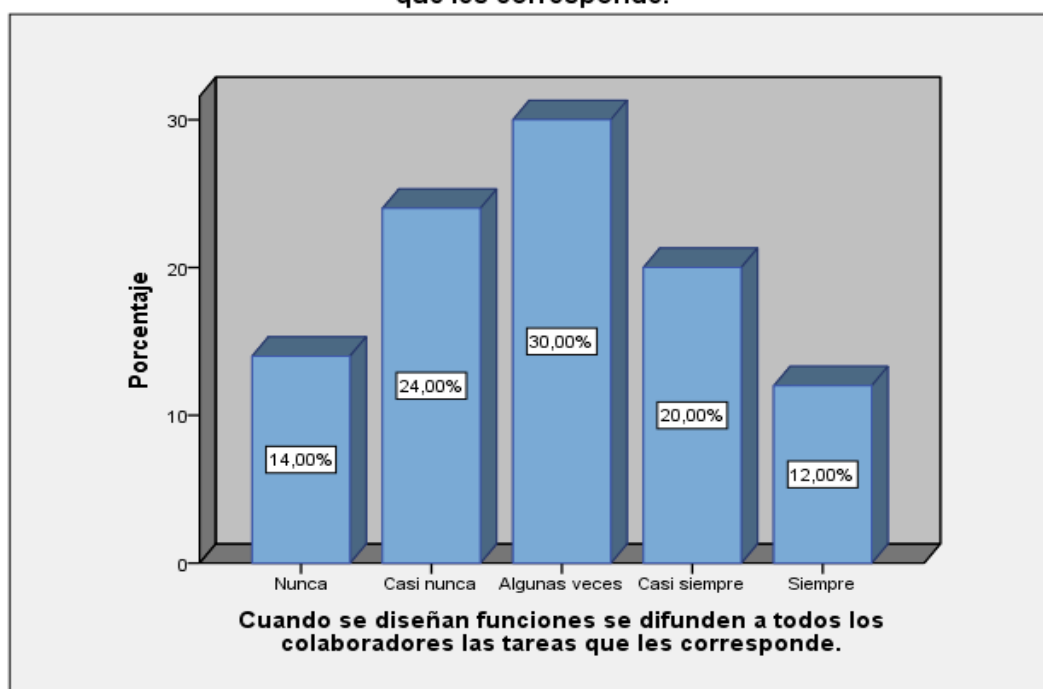


Figura 23. Pregunta N°15 del cuestionario.

Interpretación

El 14% de los encuestados respondió Nunca, el 24% Casi Nunca y el 28% Algunas veces, Casi siempre 20% y Siempre 12%; del análisis de Tabla 31 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces.

Tabla 35

Mediante manuales o instructivos se comunica a los colaboradores los límites de la autonomía que pueden ejercer.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	28,1	36,0	36,0
	Casi nunca	13	20,3	26,0	62,0
	Algunas veces	10	15,6	20,0	82,0
	Casi siempre	6	9,4	12,0	94,0
	Siempre	3	4,7	6,0	100,0
	Total		50	78,1	100,0
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Mediante manuales o instructivos se comunica a los colaboradores los límites de la autonomía que pueden ejercer.

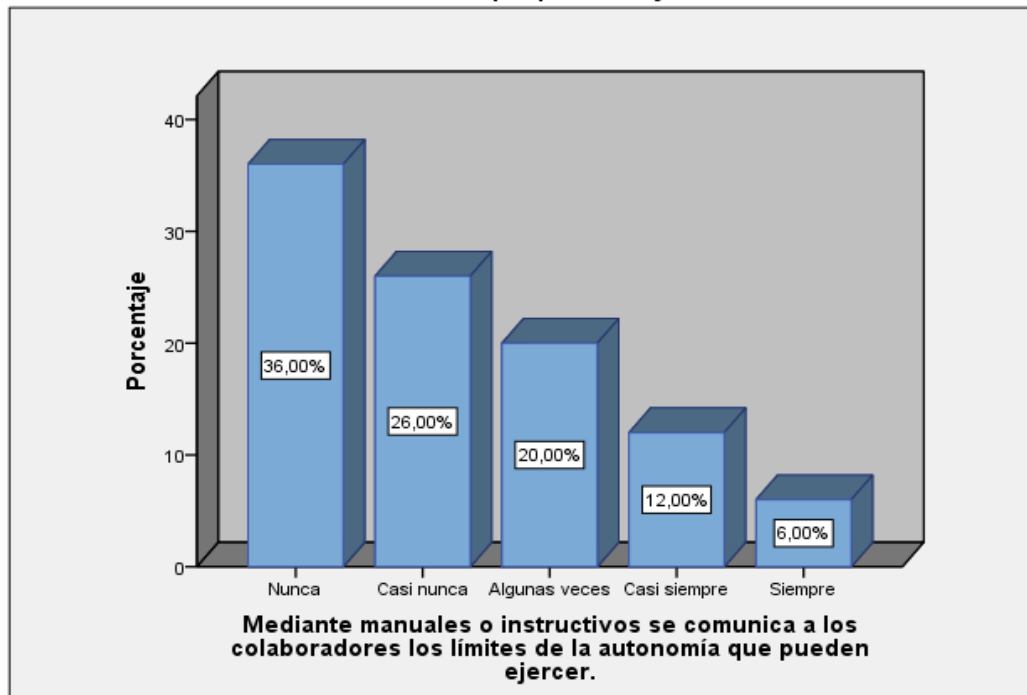


Figura 24. Pregunta N°16 del cuestionario.

Interpretación

El 36% de los encuestados respondió Nunca, el 26% Casi Nunca y el 20% Algunas veces, Casi siempre 12% Casi siempre y Siempre 12%; del análisis de Tabla 32 el mayor porcentaje corresponde a Nunca.

Tabla 36

La motivación empleada en la Organización para realizar el servicio de las instalaciones domiciliaria son los adecuados, está establecido el reconocimiento público.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	37,5	48,0	48,0
	Casi nunca	21	32,8	42,0	90,0
	Algunas veces	3	4,7	6,0	96,0
	Casi siempre	2	3,1	4,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

La motivación empleada en la Organización para realizar el servicio de las instalaciones domiciliaria son los adecuados, está establecido el reconocimiento público.

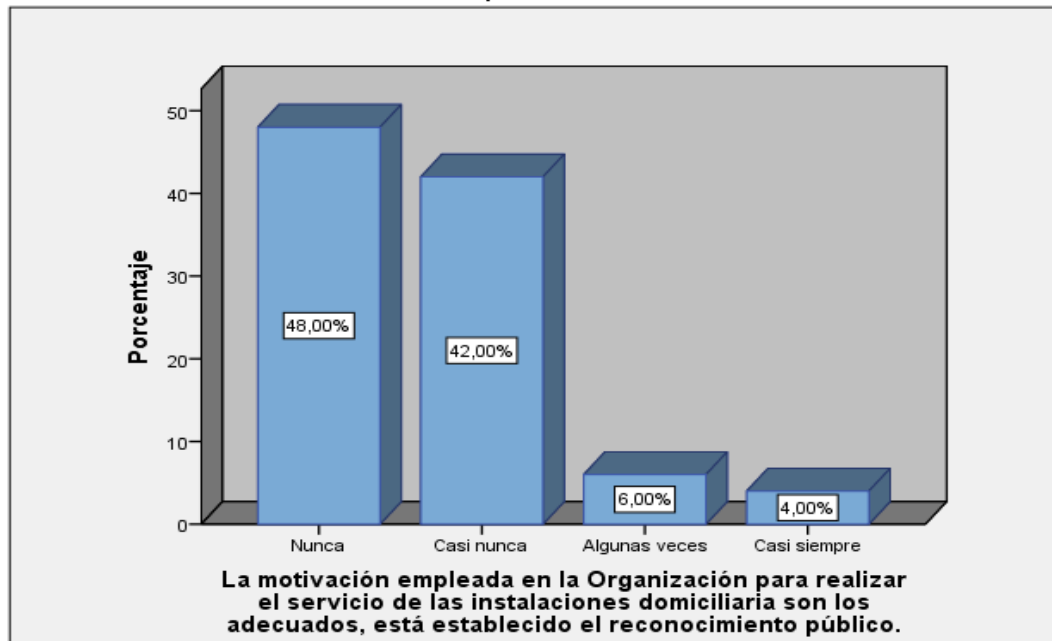


Figura 25. Pregunta N°17 del cuestionario.

Interpretación

El 48% de los encuestados respondió Nunca, el 42% Casi Nunca y el 6% Algunas veces, Casi siempre 4%; del análisis de Tabla 33 el mayor porcentaje corresponde a Nunca.

Tabla 37

La gerencia difunde la escala de incentivos económicos en proporcionalidad a los logros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	35,9	46,0	46,0
	Casi nunca	20	31,3	40,0	86,0
	Algunas veces	4	6,3	8,0	94,0
	Casi siempre	3	4,7	6,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

La gerencia difunde la escala de incentivos económicos en proporcionalidad a los logros.

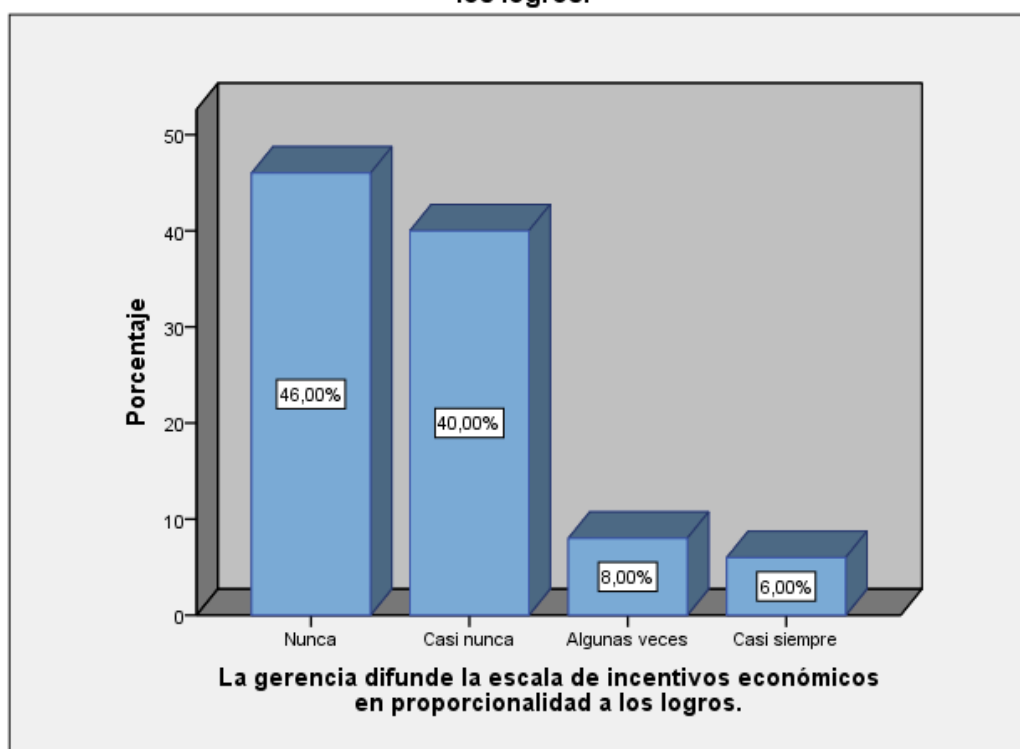


Figura 26. Pregunta N°18 del cuestionario.

Interpretación

El 46% de los encuestados respondió Nunca, el 40% Casi Nunca y el 8% Algunas veces, Casi siempre 6%; del análisis de Tabla 34 el mayor porcentaje corresponde a Nunca.

Tabla 38

Los colaboradores conocen los canales de comunicación para expresar su satisfacción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	28,1	36,0	36,0
	Casi nunca	16	25,0	32,0	68,0
	Algunas veces	6	9,4	12,0	80,0
	Casi siempre	6	9,4	12,0	92,0
	Siempre	4	6,3	8,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

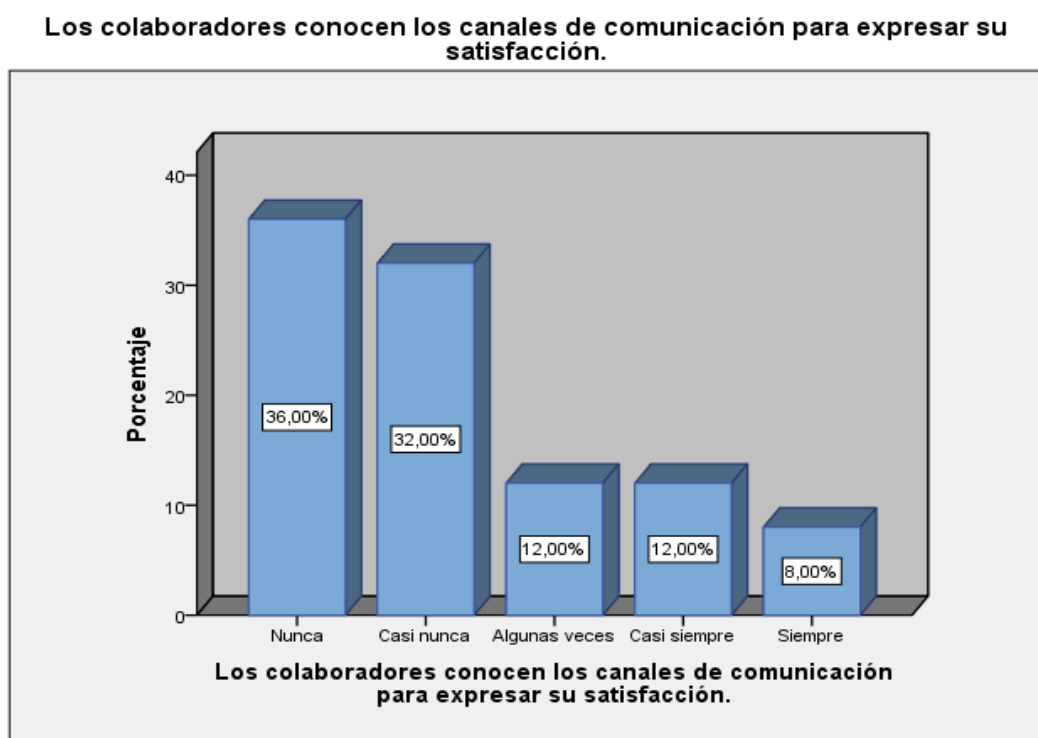


Figura 27. Pregunta N°19 del cuestionario.

Interpretación

El 36% de los encuestados respondió Nunca, el 32% Casi Nunca y el 12% Algunas veces, Casi siempre 12, %; del Siempre 8%; del análisis de Tabla 35 el mayor porcentaje corresponde a Nunca.

Tabla 39

En la gestión que realiza la Organización para adquirir los productos y materiales a emplearse en las instalaciones de las conexiones domiciliarias garantiza la productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	28,1	36,0	36,0
	Casi nunca	15	23,4	30,0	66,0
	Algunas veces	8	12,5	16,0	82,0
	Casi siempre	8	12,5	16,0	98,0
	Siempre	1	1,6	2,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

En la gestión que realiza la Organización para adquirir los productos y materiales a emplearse en las instalaciones de las conexiones domiciliarias garantiza la productividad.

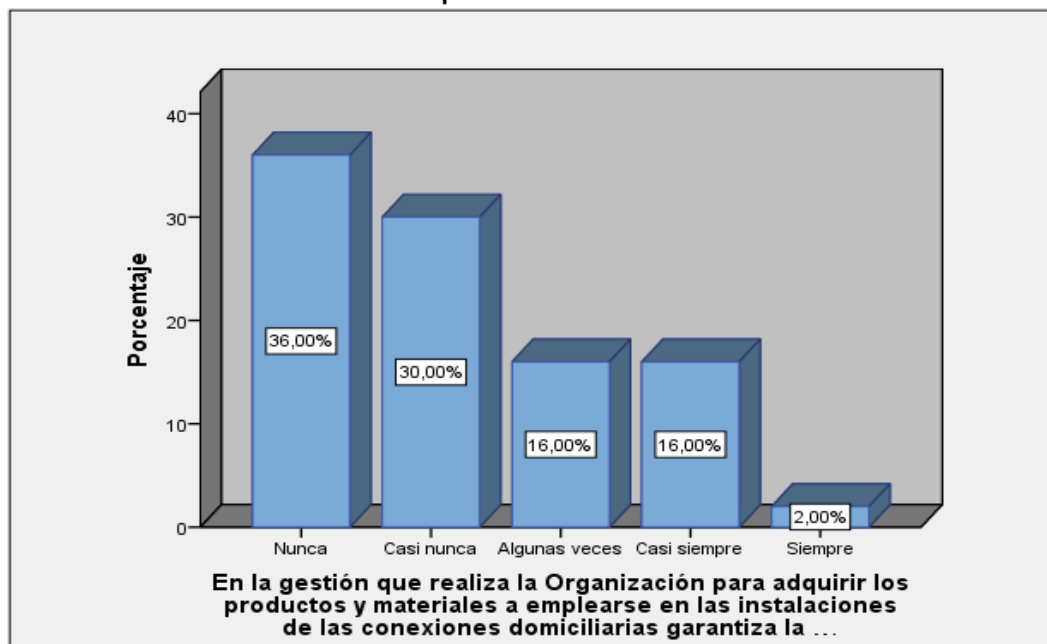


Figura 28. Pregunta N°20 del cuestionario.

Interpretación

El 36% de los encuestados respondió Nunca, el 30% Casi Nunca y el 16% Algunas veces, Casi siempre 16, %; del Siempre 2%; del análisis de Tabla 36 el mayor porcentaje corresponde a Nunca.

Tabla 40

La productividad de la empresa se logra por los altos mandos, dotan de los recursos y materiales para la agilidad de procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	40,6	52,0	52,0
	Casi nunca	10	15,6	20,0	72,0
	Algunas veces	8	12,5	16,0	88,0
	Casi siempre	6	9,4	12,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS



Figura 29. Pregunta N°21 del cuestionario.

Interpretación

El 52% de los encuestados respondió Nunca, el 20% Casi Nunca y el 16% Algunas veces, Casi siempre 12%; del análisis de Tabla 37 el mayor porcentaje corresponde a Nunca.

Tabla 41

Cuando se incrementa la demanda del servicio se cuenta con los recursos y materiales necesarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	14,1	18,0	18,0
	Casi nunca	19	29,7	38,0	56,0
	Algunas veces	9	14,1	18,0	74,0
	Casi siempre	10	15,6	20,0	94,0
	Siempre	3	4,7	6,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Cuando se incrementa la demanda del servicio se cuenta con los recursos y materiales necesarios

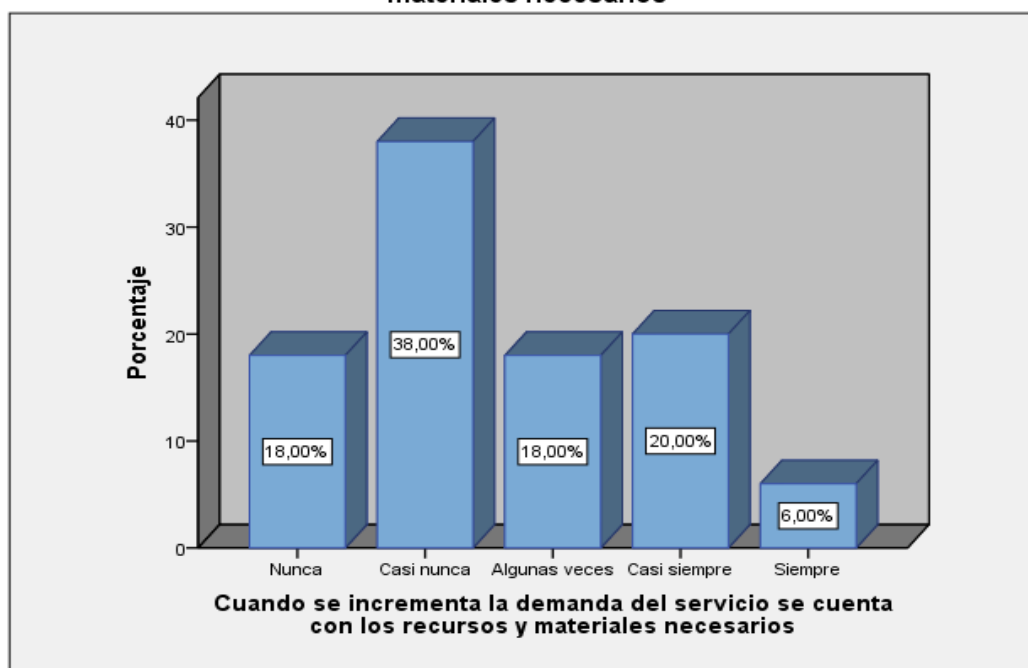


Figura 30. Pregunta N°22 del cuestionario.

Interpretación

El 18% de los encuestados respondió Nunca, el 38% Casi Nunca y el 18% Algunas veces, Casi siempre 20%, Siempre 6%; del análisis de Tabla 38 el mayor porcentaje corresponde a Casi Nunca.

Tabla 42

Los equipos están operativos y la tecnología es la adecuada en la Organización para mejora de la productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,7	6,0	6,0
	Casi nunca	9	14,1	18,0	24,0
	Algunas veces	21	32,8	42,0	66,0
	Casi siempre	16	25,0	32,0	98,0
	Siempre	1	1,6	2,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Los equipos están operativos y la tecnología es la adecuada en la Organización para mejora de la productividad.

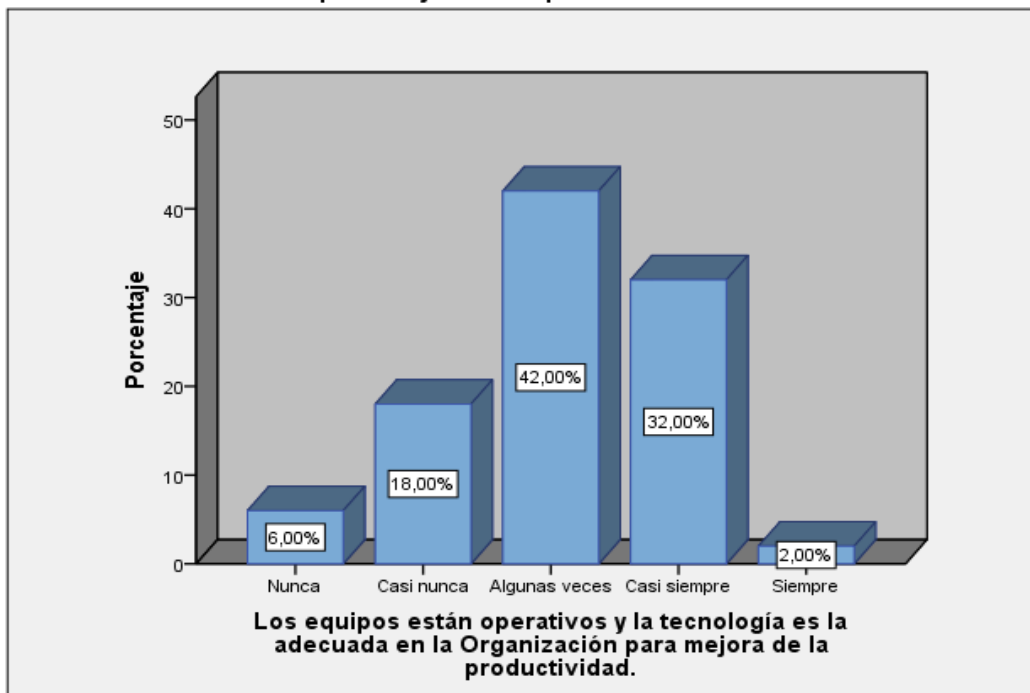


Figura 31. Pregunta N°23 del cuestionario.

Interpretación

El 6% de los encuestados respondió Nunca, el 18% Casi Nunca y el 42% Algunas veces, Casi siempre 32%, Siempre 2%; del análisis de Tabla 39 el mayor porcentaje corresponde a Algunas Veces.

Tabla 43

La empresa monitorea los equipos utilizados para el mantenimiento preventivo y su oportuna renovación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,3	8,0	8,0
	Casi nunca	11	17,2	22,0	30,0
	Algunas veces	22	34,4	44,0	74,0
	Casi siempre	12	18,8	24,0	98,0
	Siempre	1	1,6	2,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

La empresa monitorea los equipos utilizados para el mantenimiento preventivo y su oportuna renovación.

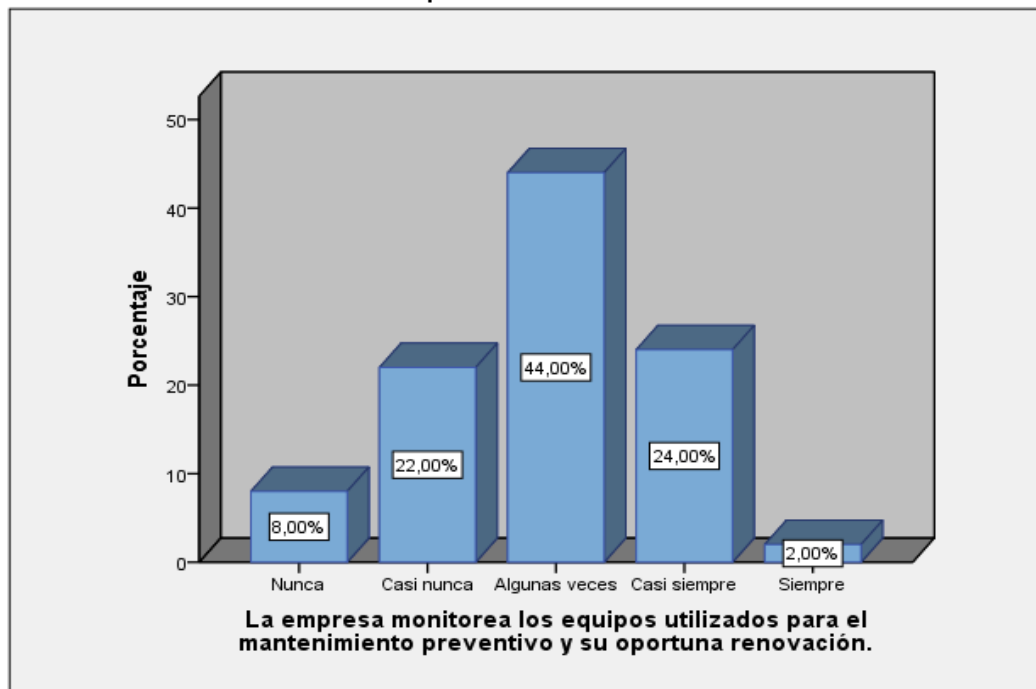


Figura 32. Pregunta N°24 del cuestionario.

Interpretación

El 8% de los encuestados respondió Nunca, el 22% Casi Nunca y el 44% Algunas veces, Casi siempre 24%, Siempre 2%; del análisis de Tabla 40 el mayor porcentaje corresponde a Algunas Veces.

Tabla 44

El estilo de dirección para las operaciones de campo garantiza el buen clima laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,3	8,0	8,0
	Casi nunca	6	9,4	12,0	20,0
	Algunas veces	19	29,7	38,0	58,0
	Casi siempre	21	32,8	42,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

El estilo de dirección para las operaciones de campo garantiza el buen clima laboral.

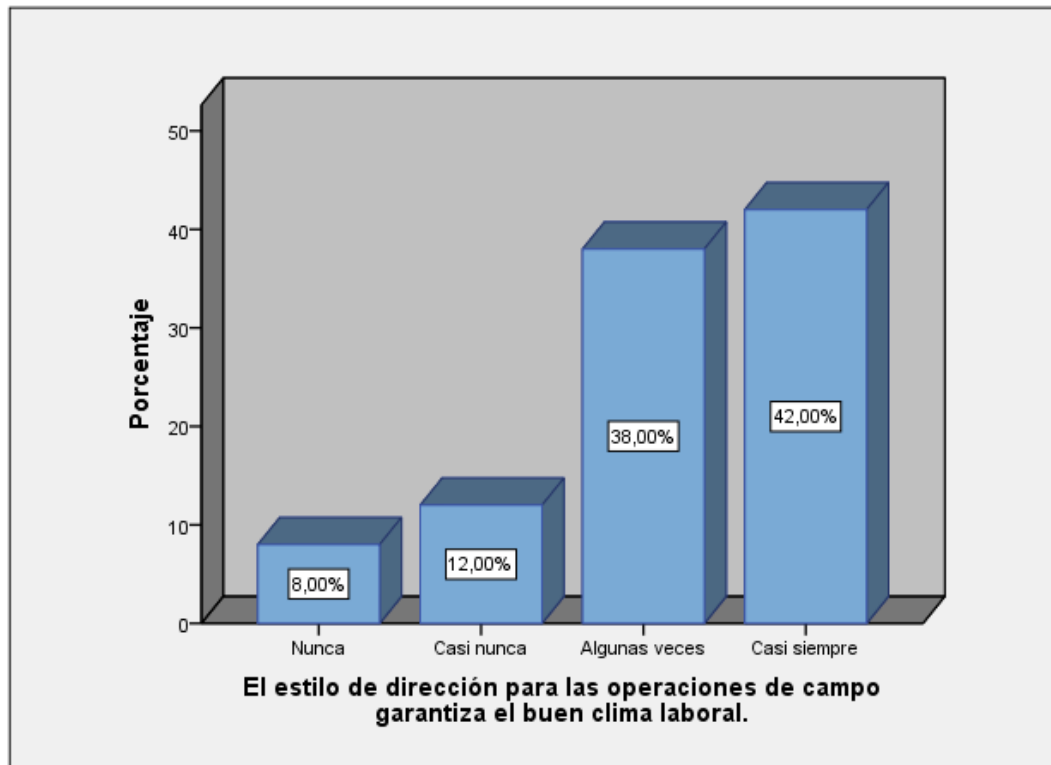


Figura 33. Pregunta N°25 del cuestionario.

Interpretación

El 8% de los encuestados respondió Nunca, el 12% Casi Nunca y el 38% Algunas veces y Casi siempre 42%; del análisis de Tabla 41 el mayor porcentaje corresponde a Casi siempre.

Tabla 45

El estilo de dirección es el ideal, pues la Gerencia ejerce comunicación fluida y se involucran en los procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,7	6,0	6,0
	Casi nunca	7	10,9	14,0	20,0
	Algunas veces	18	28,1	36,0	56,0
	Casi siempre	18	28,1	36,0	92,0
	Siempre	4	6,3	8,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

El estilo de dirección es el ideal, pues la Gerencia ejerce comunicación fluida y se involucran en los procesos.

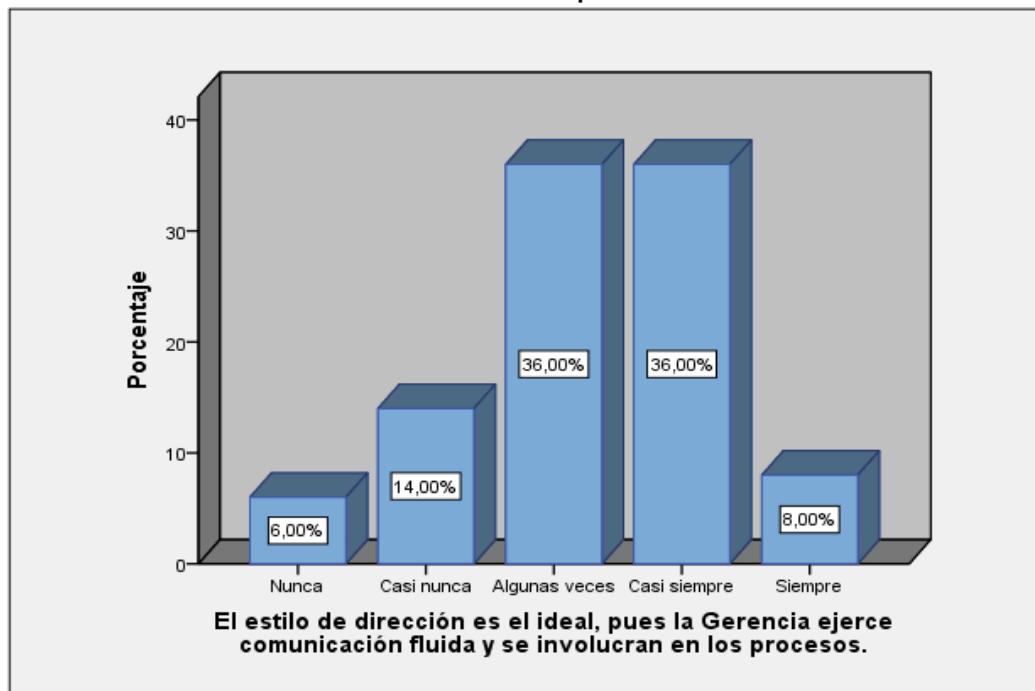


Figura 34. Pregunta N°26 del cuestionario.

Interpretación

El 6% de los encuestados respondió Nunca, el 14% Casi Nunca y el 36% Algunas veces, Casi siempre 36% y Siempre 8%; del análisis de Tabla 42 el mayor porcentaje corresponde a Algunas veces y Casi siempre.

Tabla 46

En la Organización se realizan periódicamente ajustes estructurales económicos para mejorar la productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,8	10,0	10,0
	Casi nunca	14	21,9	28,0	38,0
	Algunas veces	10	15,6	20,0	58,0
	Casi siempre	20	31,3	40,0	98,0
	Siempre	1	1,6	2,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

En la Organización se realizan periódicamente ajustes estructurales económicos para mejorar la productividad.

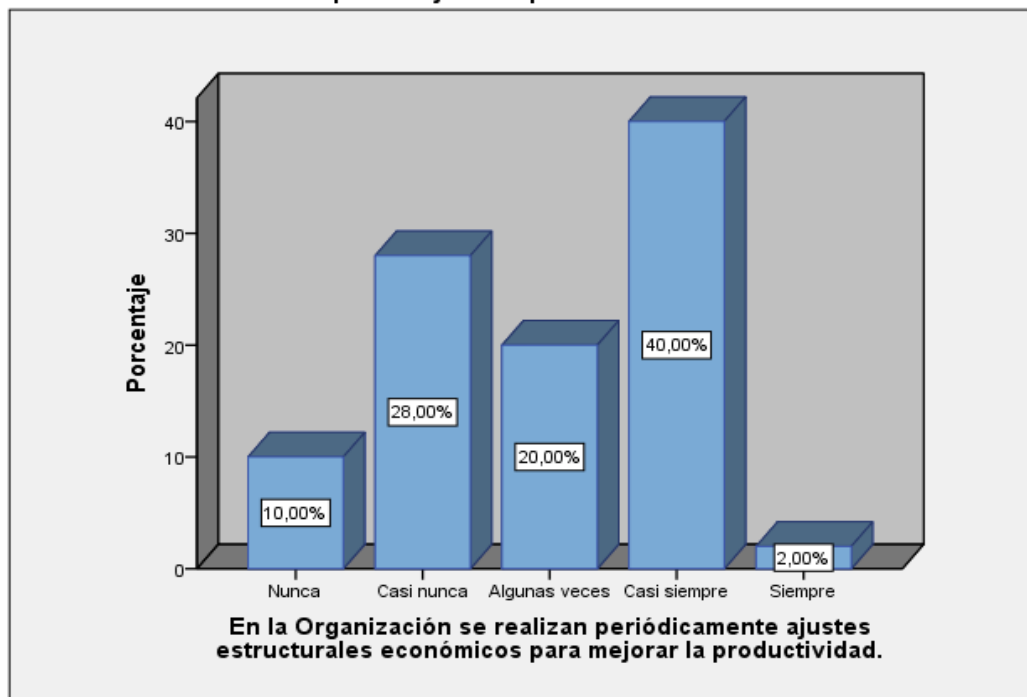


Figura 35. Pregunta N°27 del cuestionario.

Interpretación

El 10% de los encuestados respondió Nunca, el 28% Casi Nunca y el 20% Algunas veces, Casi siempre 40% y Siempre 2%; del análisis de Tabla 43 el mayor porcentaje corresponde a Casi siempre.

Tabla 47

Cuando se detecta un error en los procesos los altos mandos se involucran operativamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	54,7	70,0	70,0
	Casi nunca	15	23,4	30,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

Cuando se detecta un error en los procesos los altos mandos se involucran operativamente

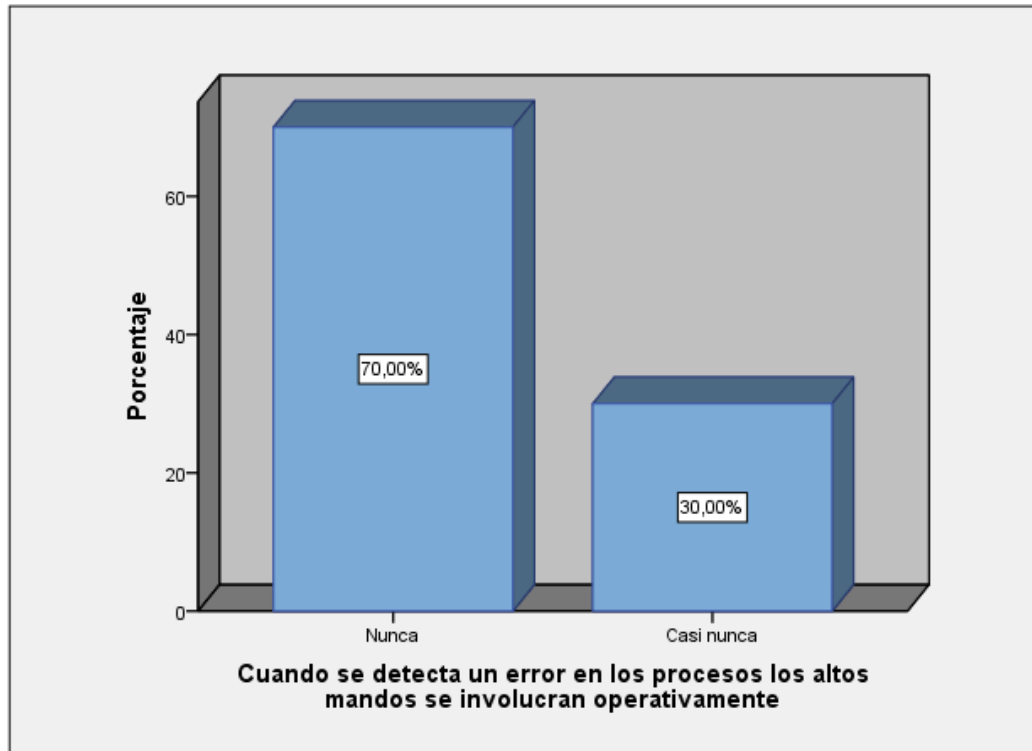


Figura 36. Pregunta N°28 del cuestionario.

Interpretación

El 70% de los encuestados respondió Nunca, el 30% Casi Nunca; del análisis de Tabla 44 el mayor porcentaje corresponde a Nunca.

Tabla 48

Aun sabiendo el carácter funcional de los colaboradores todo suman ante la debilidad en el cumplimiento de las metas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,3	8,0	8,0
	Casi nunca	8	12,5	16,0	24,0
	Algunas veces	20	31,3	40,0	64,0
	Casi siempre	17	26,6	34,0	98,0
	Siempre	1	1,6	2,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

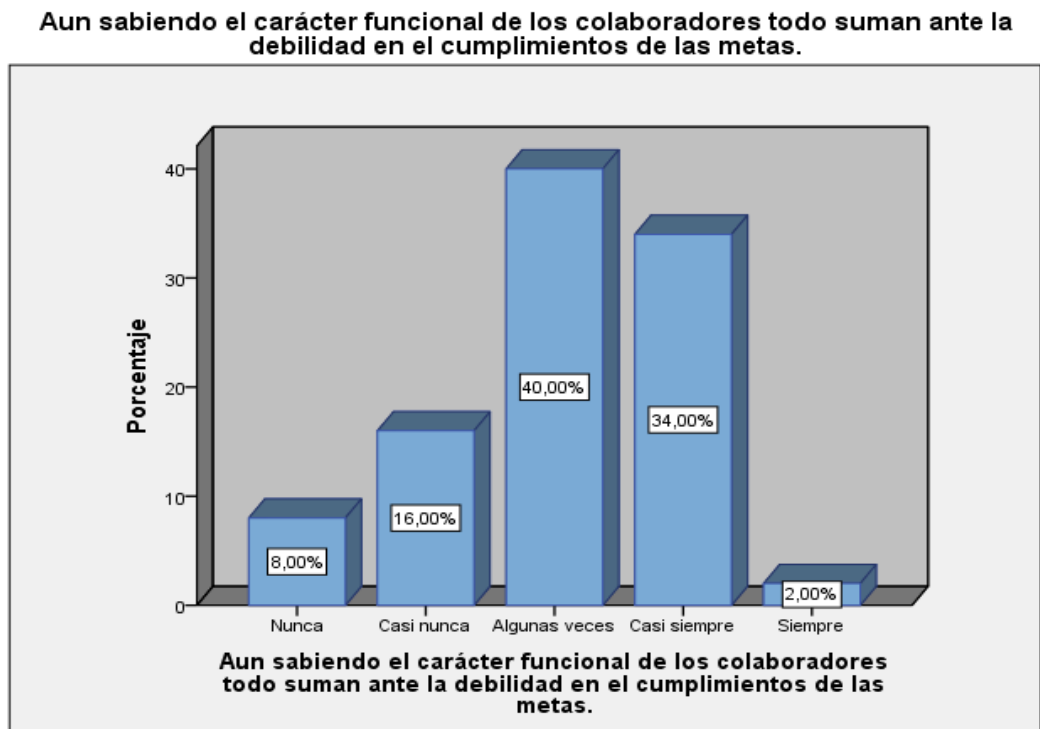


Figura 37. Pregunta N°29 del cuestionario.

Interpretación

El 8% de los encuestados respondió Nunca, el 16% Casi Nunca y el 40% Algunas veces, Casi siempre 34% y Siempre 2%; del análisis de Tabla 45 el mayor porcentaje corresponde a Algunas Veces.

Tabla 49

En la ejecución de los procesos la Empresa tiene normado el cuidado ambiental y la utilización de los recursos renovables.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,7	6,0	6,0
	Casi nunca	8	12,5	16,0	22,0
	Algunas veces	21	32,8	42,0	64,0
	Casi siempre	16	25,0	32,0	96,0
	Siempre	2	3,1	4,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

En la ejecución de los procesos la Empresa tiene normado el cuidado ambiental y la utilización de los recursos renovables.

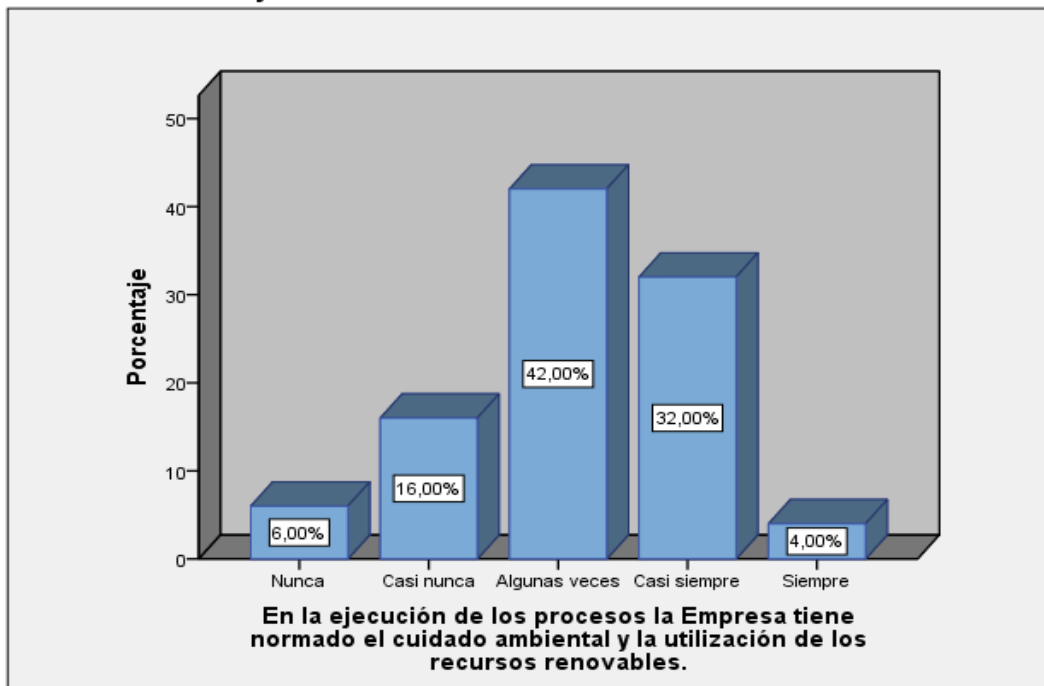


Figura 38. Pregunta N°30 del cuestionario.

Interpretación

El 6% de los encuestados respondió Nunca, el 16% Casi Nunca y el 42% Algunas veces, Casi siempre 32% y Siempre 4%; del análisis de Tabla 46 el mayor porcentaje corresponde a Algunas Veces.

Tabla 50

La administración pública representada por las municipalidades permite tener a tiempo los documentos para realizar las obras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	31,3	40,0	40,0
	Casi nunca	26	40,6	52,0	92,0
	Algunas veces	4	6,3	8,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

La administración pública representada por las municipalidades permite tener a tiempo los documentos para realizar las obras.

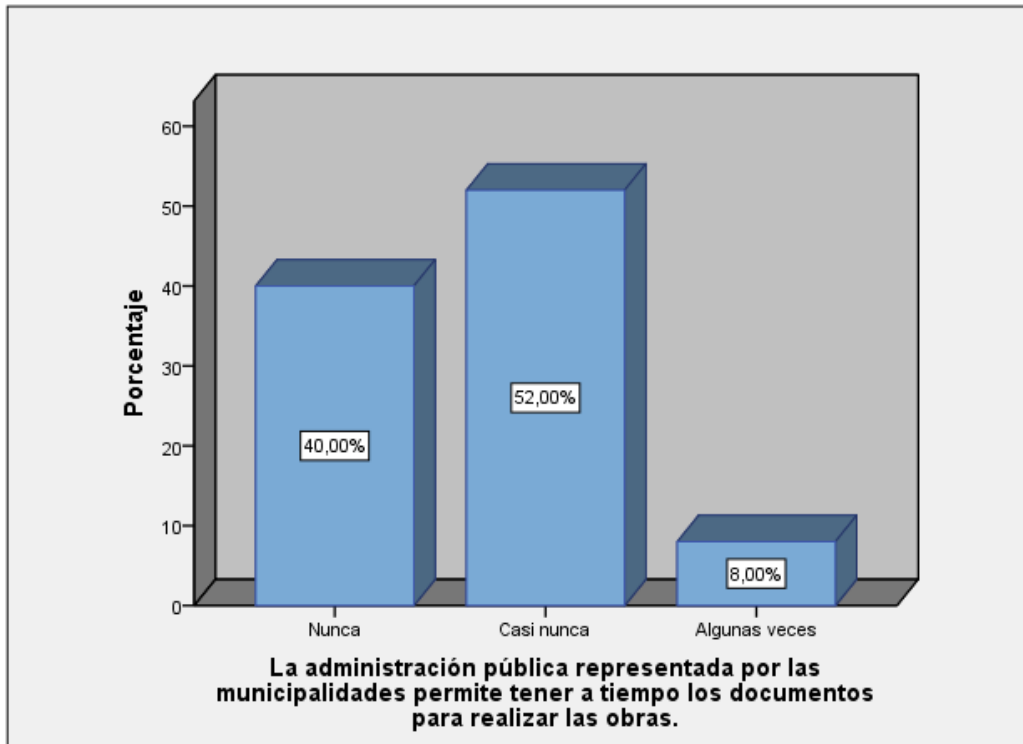


Figura 39. Pregunta N°31 del cuestionario.

Interpretación

El 40% de los encuestados respondió Nunca, el 52% Casi Nunca y el 8% Algunas veces; del análisis de Tabla 47 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

Tabla 51

La gestión de la administración pública se monitorea por la Empresa y se realiza las respectivas coordinaciones para prevenir las paralizaciones o limitaciones del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	28,1	36,0	36,0
	Casi nunca	32	50,0	64,0	100,0
	Total	50	78,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	21,9		
Total		64	100,0		

Nota. Elaboración mediante el SPSS

La gestión de la administración pública se monitorea por la Empresa y se realiza las respectivas coordinaciones para prevenir las paralizaciones o limitaciones del servicio.

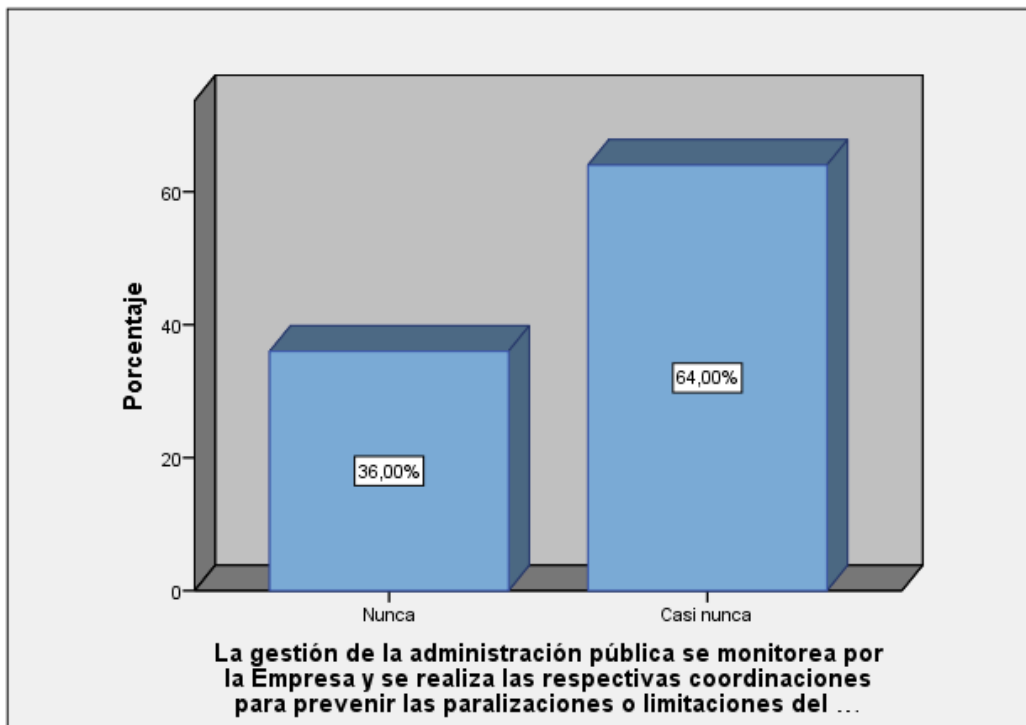


Figura 40. Pregunta N°32 del cuestionario.

Interpretación

El 36% de los encuestados respondió Nunca, el 64% Casi Nunca; del análisis de Tabla 48 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca.

IV. DISCUSIÓN

DISCUSION

De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente Investigación se va contrastar las conclusiones del antecedente y el resultado de la conclusión de dicha investigación.

De acuerdo con los resultados se puede determinar que el Diseño de Trabajo se relaciona significativamente con la Gestión de la Productividad en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A, obteniendo un resultado según Pearson =0.934 representando una correlación positiva muy fuerte (Ver Tabla N°7). Así mismo coincide con el estudio realizado por el tesista Ramírez Raúl (2013) que concluye, que La Ampliación del trabajo o expansión del número y significado de sus componentes es posible atender problemas y criterios y las características de motivacionales pueden cumplir un rol muy importante para el desempeño de los colaboradores, La autonomía en la toma de decisiones es una característica de Diseño del Trabajo juega un rol fundamental. Ya que el tesista ha realizado su trabajo con la misma variable Diseño de Trabajo. Según resultado de Investigación realizado en la encuesta se observa la frecuencia y el porcentaje que el 46% de los encuestados confirman que Diseño de Trabajo está el nivel Bajo el 42% en el nivel Medio y el 12% en el nivel Alto. (Ver Tabla N° 12 y la Figura 1) y según la teoría de **Heizer Jay y Render Barry. (2009)** hace mención que El diseño del trabajo especifica las tareas que constituyen un trabajo para un individuo o un grupo. Examinamos cinco componentes del diseño del trabajo: (1) especialización del trabajo; (2) expansión del trabajo; (3) componentes psicológicos, y (4) sistemas de motivación e incentivos. (P. 392). Es necesario cumplir con todos los componentes del Diseño de trabajo para tener una buena Gestión de la Productividad.

Del mismo modo, se pudo determinar que el Diseño de Trabajo, se relaciona significativamente con el Factor Interno en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A, según la correlación de Pearson 0,922 representando una buena correlación. (Ver Tabla N°8). Haciendo la comparación en la tesis de Fuentes Silvia (2012) titulada "Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad" el concluye que no existe influencia entre satisfacción laboral y

Productividad lo cual no estoy de acuerdo con su conclusión ya que según el resultado de mi investigación demuestra lo contrario. Según la encuesta realizada en la investigación el componente Sistema de Motivación e incentivo demuestra los siguientes datos se observa la frecuencia y el porcentaje que el 74% de los encuetados confirman que la Sistema de Motivación e Incentivos es de nivel Bajo el 24% en el nivel Medio y el 2% en el nivel Alto ver (Tabla. 17 y la Figura. 6) y según la teoría de **Heizer y Barry. (2009)** hace mención que Nuestro análisis sobre los componentes psicológicos en el diseño del trabajo proporciona una visión de los factores que contribuyen a la satisfacción y motivación en el trabajo (P.395).

Por último se pudo determinar que el Diseño de Trabajo, se relaciona significativamente con el Factor Externo en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A, según la correlación de Pearson 0,940 representando una buena correlación. A realizar la comparación con el estudio del tesista Pastor Enrique (2011) con el título de su tesis “El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios” que hace mención que de los servicios municipales están parcialmente eficientes, no encontrándose dentro de estándares satisfactorios. Así mismo coincide con el estudio de la investigación realizada se concluyó que en Factor Externo el indicador de la Administración Pública el resultado de la encuesta se observa la frecuencia y el porcentaje que el 74% de los encuetados confirman que el Factor Externo el nivel es Bajo, el 24% en el nivel Medio y el 2% en el nivel Alto. (ver tabla 19 y respondió Nunca Figura 8). Y contrastando con la preguntan° 31 el resultado de dicha encueta fue que el 40% de los encuestados, el 52% Casi Nunca y el 8% Algunas veces; del análisis de Tabla 47 el mayor porcentaje corresponde a Casi nunca. en este caso la municipalidad también es burocrático y están parcialmente eficientes, no encontrándose dentro de estándares satisfactorios. (Ver tabla 50 y figura39). El autor **Prokopenco. (1989)** menciona que Administración pública e infraestructura. Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten fuertemente en la productividad por intermedio de: las prácticas de los organismos estatales; los reglamentos (como las políticas de control de precios, ingresos y remuneraciones) aranceles, impuestos. (P. 11-23)

V. CONCLUSIÓN

1. Se logro identificar que el Diseño de Trabajo se relaciona significativamente con la Gestión de la Productividad en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017, obteniendo un resultado según Pearson =0.934 representando una correlación positiva muy fuerte ntre las variables y el valor Sig. = 0,000 siendo altamente significativo, medido al nivel 0,01(bilateral).

2. Se logro Determinar que el Diseño de Trabajo, se relaciona significativamente con el Factor Interno en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017, según la correlación de Pearson 0,922 representando una buena correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor Sig.= 0,000 siendo altamente significativo, medido al nivel 0,01(bilateral).

3. Se logro establecer que el Diseño de Trabajo, se relaciona significativamente con el Factor Externo en el área de Conexiones de la Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017, según la correlación de Pearson 0,940 representando una buena correlación positiva muy fuerte entre las variables y el valor Sig. = 0,000 siendo altamente significativo, medido al nivel 0,01(bilateral).

VI. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

1. Implementar dentro del área de logística un mayor control en la distribución de materiales, herramientas equipos. realizando un verdadero control de inventarios, para que las empresas realicen un buen servicio. (ver tabla N°41 y Figura N°30)
2. Se recomienda a la empresa Cobra instalaciones y servicios S.A en el área de Conexiones, tener al personal motivado mediante recompensas económicas premios o algún servicio adicional que eleven su rendimiento para que ejecuten el trabajo eficiente y en poco tiempo. (ver tabla N°17 y Figura N° 6)
3. La empresa Cobra instalaciones y servicios S.A, en el área de Conexiones debería contar con una política de programación para planificar las programaciones de las conexiones Domiciliarias. Con la coordinación de la Municipalidades del sector y monitorear las tareas seguimiento continuo y supervisión para obtener una agilidad en dichos procesos. (ver tabla N°51 y Figura N° 40)

VII. REFERENCIAS

Referencias Biográficas

- Cruelles A. (2012) *Productividad e incentivos: Cómo hacer que los tiempos de fabricación se cumplan* Barcelona.
- Bernal C. (2010) *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- Carro R. y Gonzales D. (s/f) *Diseño y Medición de puesto de Trabajo*. Mar de Plata: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Crispín M. (2011) “*Productividad y distribución de fibra de alpaca en la región de Huancavelica*” (para optar el título profesional de Economista). Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú.
- Heyzer J. Y Render B. (2012) *Principios de Administración de operaciones* (7ma ed.) México: Pearson.
- Fernando D' Alessio Ipinza. (2012) *Administración de las Operaciones Producidas: Un Enfoque en procesos para gerencia*. México: Pearson.
- Fuentes S. (2012) “*Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad*” (para el grado académico de Licenciada). Universidad Rafael Landívar- Guatemala.
- Gutiérrez Pulido H. (2014) *Calidad y productividad* (4ta ed.). México: MCGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri R.(2014) *Metodología de La Investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill.
- López J. (2013) + *Productividad*. Estados Unidos de América: Palibrio LLC.

- Pastor E. (2011) *“El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios”* (para optar el grado el grado académico de Magister en Gestión Empresarial). Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima-Perú.
- Prokopenko J. (1989) *La Gestión de la productividad: Manual práctico*. Ginebra: Organización Internacional de Trabajo.
- Ramírez Gonzales Alberto (s/f) *Metodología de la investigación científica* Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Estudios Ambientales y Rurales.
- Ramírez R. (2013) *“Diseño del trabajo y desempeño laboral individual”* (para obtener el grado de Doctor). Universidad autónoma de Madrid.
- Rojas Wening (2012) *“Incremento de Productividad mediante el análisis de procesos, en un negocio Textil de exportación”* (para optar el título profesional de Ingeniero Industrial). Universidad Nacional de Ingeniería Lima Perú.
- Tamayo M. (1999) *Serie Aprender a Investigar módulo 2 la investigación* Santa Fe de Bogotá.
- Torres J. y Jaramillo O. (2014) *Diseño y análisis del puesto de trabajo Barranquilla Colombia.:* Universidad del Norte. Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/visor/37581>

Anexos

**EL DISEÑO DEL TRABAJO Y GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE
CONEXIONES DE LA EMPRESA COBRA INSTALACIONES Y SERVICIO S.A DEL
CONO NORTE DE LIMA, LIMA 2017**

COBRA INSTALACIONES Y SERVICIO S.A DEL CONO NORTE DE LIMA, LIMA 2017											
DIMENSIÓN 1: ESPECIALIZACIÓN LABORAL O ESPECIALIZACIÓN DE MANO DE OBRA						Escala	Total				
Indicador: Reducción de Costos						1	2	3	4	5	
1	Los colaboradores han pasado por proceso de captación idonea y pertinente. La empresa tiene claro el costo beneficio.					13	14	14	5	4	50
2	Periódicamente los altos mandos convocan a sus equipos de trabajo para dotar de estrategias operativas en el servicio y reducir los costos por demanda en los procesos.					7	9	26	8	0	50
Indicador: Desarrollo de habilidades											
3	Las tareas laborales se planifican en función al puesto y las habilidades de los colaboradores.					13	11	14	12	0	50
Indicador: Herramientas especializadas											
4	Existen tareas específicas que requieren de recursos específicos también los cuales son reportados oportunamente por los colaboradores para la satisfacción de sus					2	5	18	17	8	50
5	Las herramientas, procedimientos, materiales, etc. Usados en el puesto de trabajo son detectados antes de la ejecución de tareas.					6	10	21	10	3	50
6	Los colaboradores ejecutan tareas en función a sus habilidades, contando con equipo de expertos para gestionar la situación especializada.					7	12	15	10	6	50
DIMENSIÓN 2: LA AMPLIACIÓN DEL TRABAJO						Escala					
Indicador: Agrupación											
7	Para diseñar las tareas se toma en cuenta el volumen de las mismas y poder construir los equipos ideales de trabajo.					1	6	16	20	7	50
8	Los jefes conocen sus necesidades laborales, por ello informan oportunamente los equipos de trabajo que se requieren al área de RRHH.					26	10	14	0	0	50
Indicador: Planeación											
9	Los altos mandos elevan a sus supervisores las necesidades de colaboradores, en cantidad y calidad para el desarrollo del servicio.					12	19	13	6	0	50
Indicador: Control											
10	En el trabajo, existe un buen sistema de control de tareas por parte del supervisor.					13	21	13	3	0	50
11	La gerencia emite un juicio de valor de conformidad ante los requerimientos de las jefaturas.					14	18	14	4	0	50
12	Cuando las jefaturas diseñan las tareas son aprobadas por la gerencia para su conformidad.					2	3	17	13	15	50
DIMENSIÓN 3: LOS COMPONENTES PSICOLÓGICOS						Escala					
Indicador: Variedad de habilidades											
13	En el trabajo la variedad de habilidades es una necesidad para diversificar los trabajos rutinarios.					9	5	17	10	9	50
14	Los colaboradores son evaluados según sus habilidades y posicionados laboralmente en el cargo correspondiente.					1	5	22	22	0	50
Indicador: Importancia de Trabajo											
15	Cuando se diseñan funciones se difunden a todos los colaboradores las tareas que les corresponde.					7	12	15	10	6	50

Indicador: Autonomía							
16	Mediante manuales o instructivos se comunica a los colaboradores los límites de la autonomía que pueden ejercer.	11	11	15	12	1	50
DIMENSIÓN 4: SISTEMA DE MOTIVACION E INCENTIVOS		Escala					
Indicador: Motivación							
17	La motivación empleada en la Organización para realizar el servicio de las instalaciones domiciliarias son los adecuados, está establecido el reconocimiento público.	21	19	6	4	0	50
Indicador: Incentivo							
18	La gerencia difunde la escala de incentivos económicos en proporcionalidad a los logros.	21	17	8	4	0	50
Indicador: Satisfacción							
19	Los colaboradores conocen los canales de comunicación para expresar su satisfacción.	17	14	10	5	4	50
DIMENSIÓN 5: FACTOR INTERNO		Escala					
Indicador: Producto Materiales							
20	En la gestión que realiza la Organización para adquirir los productos y materiales a emplearse en las instalaciones de las conexiones domiciliarias garantiza la productividad.	7	9	13	20	1	50
21	La productividad de la empresa se logra por los altos mandos, dotan de los recursos y materiales para la agilidad de procesos.	9	11	12	17	1	50
22	Cuando se incrementa la demanda del servicio se cuenta con los recursos y materiales necesarios	9	19	9	10	3	50
Indicador: Equipo Tecnología							
23	Los equipos están operativos y la tecnología es la adecuada en la Organización para mejora de la productividad.	3	9	21	16	1	50
24	La empresa monitorea los equipos utilizados para el mantenimiento preventivo y su oportuna renovación.	4	11	22	12	1	50
Indicador: Estilo de Dirección							
25	El estilo de dirección para las operaciones de campo garantiza el buen clima laboral.	4	6	19	21	0	50
26	El estilo de dirección es el ideal, pues la Gerencia ejerce comunicación fluida y se involucran en los procesos.	3	7	18	18	4	50
DIMENSIÓN 6: FACTOR EXTERNO		Escala					
Indicador: Ajustes estructurales							
27	En la Organización se realizan periódicamente ajustes estructurales económicos para mejorar la productividad.	5	14	10	20	1	50
28	Cuando se detecta un error en los procesos los altos mandos se involucran operativamente.	3	8	21	16	2	50
29	Aun sabiendo el carácter funcional de los colaboradores todo suman ante la debilidad en el cumplimiento de las metas.	4	8	20	17	1	50
Indicador: Recurso Naturales							
30	En la ejecución de los procesos la Empresa tiene normado el cuidado ambiental y la utilización de los recursos renovables.	35	15	0	0	0	50
Indicador: Administración Pública e infraestructura							
31	La administración pública representada por las municipalidades permite tener a tiempo los documentos para realizar las obras.	20	28	2	0	0	50
32	La gestión de la administración pública se monitorea por la Empresa y se realiza las respectivas coordinaciones para prevenir las paralizaciones o limitaciones del servicio.	17	33	0	0	0	50

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Concepción M. Torres
 1.2 Cargo e Institución donde labora: SUBE
 1.3 Especialidad del validador: Metodología
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: El Diseño de Trabajo y la Gestión de la Productividad en el área de conexiones de la Empresa Cobre Intelectuales y Servicios S.A.
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
	Item 1	/	
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº _____ Teléfono Nº _____

25728455

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr/ Mg. TEDDERO CAPRANIZ E.
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: UCV
- 1.3 Especialidad del validador: Doctor en Administración
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la Investigación: Diseño de trabajo y la Gestión de la Productividad en el área de conexiones domiciliadas en la Empresa Caba Instalaciones y Servicio S.A.
- 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	—		
Item 2	—		
Item 3	—		
Item 4	—		
Item 5	—		
Item 6	—		
Item 7	—		
Item 8	—		
Item 9	—		
Item 10	—		
Item 11	—		
Item 12	—		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 08074405 Teléfono N° _____

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO
 DE INVESTIGACIÓN**
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. DONEO GALLIANI JAIME
 1.2 Cargo e Institución donde labora: UCV
 1.3 Especialidad del validador: ESTADISTA
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la Investigación: Diseño de Trabajo y la Gestión de la Productividad en el
área de operaciones domiciliarias de la Empresa
 1.6 Autor del Instrumento: _____
Coke Instalaciones y Servicio S.A.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					70%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE	
		SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

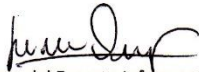
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.
DNI. N° 07065755 Teléfono N° _____



S É P T I M A E D I C I Ó N

Principios de
**ADMINISTRACIÓN
DE OPERACIONES**

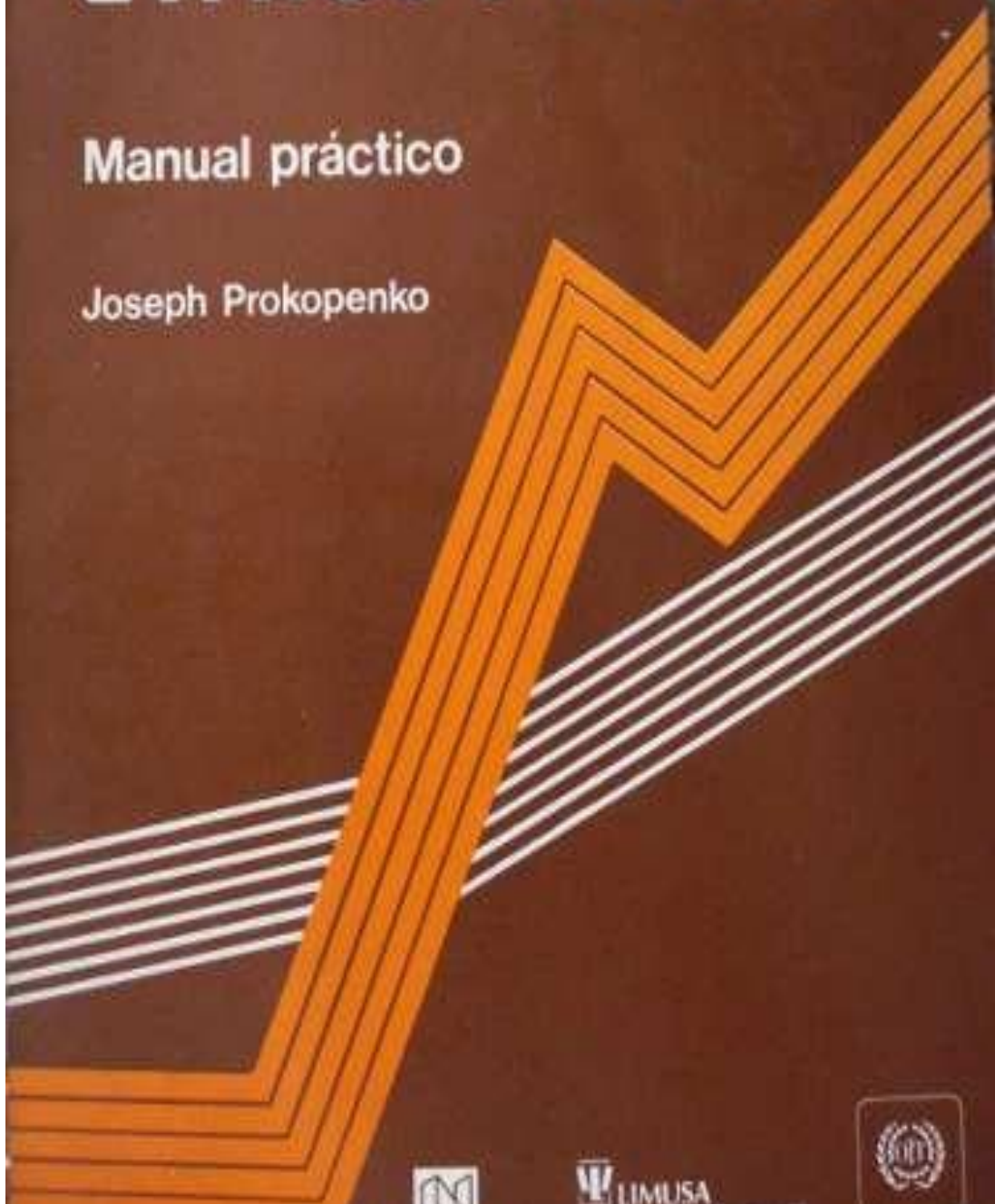
JAY HEIZER BARRY RENDER



LA GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD

Manual práctico

Joseph Prokopenko



LIMUSA



MATRIZ DE MARCO CONCEPTUAL – CONSISTENCIA

TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR
Diseño de Trabajo y Gestión de la productividad en el área de Conexiones Domiciliarias en Cobra Instalaciones y servicios S.A - Cono Norte 2016	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Diseño de Trabajo	HEIZER JAY Y RENDER BARRY. (2009) diseño del trabajo especifica las tareas que constituyen un trabajo para un individuo o un grupo. Examinamos cinco componentes del diseño del trabajo: (1) especialización del trabajo; (2) expansión del trabajo; (3) componentes psicológicos, y (4) sistemas de motivación e incentivos.. (P. 392)	El Diseño de Trabajo es el proceso que se encuentran precisadas en los componentes La especializacion Laboral, Ampliacion del Trabajo, Los Componetes Psicologicos y el Sitema de Motivacion e Incentivos, la que cuentan con las características que se verán reflejada en el cuestionario tipo liker a los colaboradores de la empresa Cobra Servicios generales S.A para presentar las conclusiones de mi estudio.	La Especializacion Laboral o especializacion de Mano de Obra	reduccion de costos
	¿Qué relación existe entre el Diseño de Trabajo y la Gestion de la Productividad en el area de Conexiones Domiciliarias en Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017 ?	Identificar la relación existente entre el Diseño de Trabajo y la Gestion de la Productividad en el area de Conexiones Domiciliaria en Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017	El Diseño de Trabajo se relaciona significativamente con la Gestion de la Productividad en el area de Conexiones Domiciliaria en Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017				desarrollo de habilidades	
							herramientas especializadas	
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS				Agrupacion	
	¿Cómo el Diseño de Trabajo se relaciona en el Factor Interno en el area de Conexiones Domiciliarias en Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2016?	determinar si el Diseño de Trabajo se relaciona en el Factor Interno en el area de Conexiones Domiciliarias en Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017	El Diseño de Trabajo se relaciona favorablemente en el Factor Interno en el area de Conexiones Domiciliaria en Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017				Planeacion	
							Control	
				Variedad de Habilidades				
				Importacia del Trabajo				
				Autonomia				
				motivacion				
			incentivo					
			sastifacion					
			Sistema de Motivacion e Incentivos					
¿Cómo el Diseño de Trabajo se relaciona en el Factor Externo en el area de Conexiones Domiciliarias en Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017 ?	Establecer el Diseño de Trabajo se relaciona en el Factor Externo en el area de Conexiones en Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017	El Diseño de Trabajo se relaciona favorablemente en el Factor Externo en el area de Conexiones Domiciliaria en Cobra instalaciones y servicios S.A -Cono Norte 2017	Gestion de la productividad	Prokopenco .J (1989) hace mencion de una definición general, la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos . (P.3)	La Gestion de la Productividad es el proceso que se encuentran precisadas en los componentes. El Factor Interno y el Factor Externo la que cuentan con las características que se verán reflejada en el cuestionario tipo liker a los colaboradores de la empresa Cobra Servicios generales S.A para presentar las conclusiones de mi estudio.	Factor Interno	Productos Materiales	
						Equipo Tecnologia		
						Estilo de Direccion		
						Factor Externo	Ajustes Estructurales	
						Recurso Naturales		
						Administracion Publica e Infrestructura		