



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Desempeño laboral y productividad del área de ventas de la
Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Bendezú Tito, Susana (ORCID: 0000-0003-3373-3692)

Gómez García, Junior Steve (ORCID: 0000-0003-4421-7976)

ASESORA:

Dra. Calanchez Urribarri, África Del Valle (ORCID: 0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Agradecida a Dios por darnos la salud y vida, a mis padres Luisa y Marcos por darme la bendición, y ser parte de mis sueños, Madre siempre estarás en mi corazón, tu coraje siempre me ha tenido de pie. Eternamente serás mi luz y camino a seguir.

Susana Bendezú Tito

A Dios... por que sin Él nada es posible.

A mi madre y abuelita, por el sabio gran trabajo que hicieron en mi para ser el hombre que soy.

Para todas aquellas personas que en su momento aportaron un granito de motivación y que con sus palabras de aliento, me impulsaron para poder culminar esta meta.

Junior Steve Gómez García

Agradecimiento

A mi esposo, tu apoyo ha sido fundamental, has estado conmigo en los momentos más difíciles. El proyecto no fue fácil pero tampoco imposible, estuviste motivándome hasta el final.

A mis hijos **Adriano & Thiago**, quienes supieron comprender a su corta edad, me han enseñado a seguir adelante, son mi impulso para lograr y alcanzar mis metas. Ustedes son mi principal motivación, hasta que Dios lo permita.

Asimismo, a la Universidad por guiarnos y a todas las personas que estuvieron en esta brecha, para llevar a cabo el sueño anhelado, hubo momentos difíciles, pero lo superamos, y estamos llegando a la meta.

Susana Bendezú Tito

Gracias a la Universidad, por darme la oportunidad de cumplir tan añorado logro, gracias a todas esas personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa e indirecta, gracias a todos ustedes que fueron los responsables de realizar su pequeño aporte y que el día de hoy se viera reflejado en vería reflejado en la culminación de este gran paso.

Gracias a mis padres, que fueron mis mayores promotores durante este proceso, gracias a Dios por ser mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin tirar la toalla.

Este es un momento muy especial que espero, perdure en el tiempo, no solo en la mente de las personas a quienes agradecí, sino a quienes invirtieron su tiempo para echarle una mirada a mi tesis; a ellos mismos les agradezco con todo mi ser.

Junior Steve Gómez García

Índice de contenido

CARATULA	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	13
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	13
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	14
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	15
3.5. PROCEDIMIENTOS	16
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	16
3.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXO	1

Índice de tablas

TABLA 1 ALPHA DE CRONBACH PARA LAS VARIABLES DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD ..	16
TABLA 2 TABLA DE VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	18
TABLA 3 TABLA DE LA DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD LABORAL	19
TABLA 4 TABLA DE LA DIMENSIÓN EFICACIA LABORAL	20
TABLA 5 TABLA DE LA DIMENSIÓN EFICIENCIA LABORAL	21
TABLA 6 TABLA DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD	22
TABLA 7 TABLA CRUZADA ENTRE LAS VARIABLES DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD	23
TABLA 8 TABLA CRUZADA DE LA DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD LABORAL Y LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD	25
TABLA 9 TABLA CRUZADA DE LA DIMENSIÓN EFICACIA LABORAL Y LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD ..	27
TABLA 10 TABLA CRUZADA DE LA DIMENSIÓN EFICIENCIA LABORAL Y LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD	29
TABLA 11 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL.....	31
TABLA 12 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1.....	32
TABLA 13 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2.....	32
TABLA 14 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3.....	33

Índice de gráficos y figuras

FIGURA 1 HISTOGRAMA DE VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	18
FIGURA 2 HISTOGRAMA DE LA DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD LABORAL	19
FIGURA 3 HISTOGRAMA DE EFICACIA LABORAL	20
FIGURA 4 HISTOGRAMA DE EFICIENCIA LABORAL	21
FIGURA 5 HISTOGRAMA DE PRODUCTIVIDAD	22
FIGURA 6 HISTOGRAMA DE LAS VARIABLES DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD ..	23
FIGURA 7 HISTOGRAMA ENTRE LA DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD LABORAL Y LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD	25
FIGURA 8 HISTOGRAMA ENTRE LA DIMENSIÓN EFICACIA LABORAL Y LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD	27
FIGURA 9 HISTOGRAMA ENTRE LA DIMENSIÓN EFICIENCIA LABORAL Y LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD	29

Resumen

El presente trabajo de investigación con el tema: “Desempeño Laboral y Productividad en el área de ventas de la empresa Acceauto S.A.C. en el año 2022”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el desempeño laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C. en el año 2022. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo tipo aplicada, con una población de 49 trabajadores del área de ventas, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario conformado por 32 preguntas cuya validación fue aprobada por tres expertos para proceder a demostrar la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach donde se obtuvo un coeficiente ,944 para la variable desempeño laboral y ,849 para la variable productividad. Los resultados fueron de un coeficiente ,702 que indica que existe una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y la productividad a un nivel de significancia del 1% (0,01). Y como el nivel de significancia es inferior a 0,05 ($0,000 < 0,05$) la hipótesis general fue aceptada.

Palabras claves: desempeño laboral, productividad, rendimiento, resultado, competitividad.

ABSTRACT

The present research work with the theme: "Labor Performance and Productivity in the sales area of the company Acceauto S.A.C. in the year 2022", aimed to determine the relationship between labor performance and productivity of the sales area of the Company Acceauto S.A.C. in the year 2022. The methodology had an applied quantitative approach, with a population of 49 workers in the sales area, of non-experimental, transversal and correlational design. The technique used was the survey and the instrument used the questionnaire made up of 32 questions, whose validation was approved by three experts to proceed to demonstrate reliability through the Cronbach Alpha where a coefficient was obtained, 944 for the labor performance variable and ,849 for the productivity variable. The results were of a coefficient of ,702, which indicates that there is a high positive correlation between work performance and productivity at a significance level of 1% (0.01). And since the level of significance is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), the general hypothesis was accepted.

Keywords: job performance, productivity, performance, result, competitiveness.

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es abordado como aquellas acciones y conductas que reflejan los colaboradores con el fin de lograr objetivos propuestos por las organizaciones. Mientras que Bachelard (2017), dijo que el desempeño laboral es un constructo que ha recibido muy poca investigación o atención teórica. La causa primordial que argumenta el interés por analizar este tipo de variables, por intermedio de las sociedades, es tratar de comprender y explicar diversos aspectos que repercuten en la efectividad y el progreso de las empresas, es este el resultado por el cual es importante entender acerca del desempeño laboral (Choi et al., 2018). Se define productividad como el grado de rendimiento que calcula cómo se utilizan los recursos disponibles de la empresa, los logros que se llegan a obtener en la productividad que reflejan en los resultados alcanzados, ventas, calidad, utilidades, oportunidades generadas. Resulta importante analizar el desempeño laboral pues facilitará afinar la eficacia e incorporar habilidades para un buen rendimiento en la productividad.

En el contexto internacional, el Foro Económico Mundial (FEM) cuantifica, pero sobre todo hace una revisión sobre la competitividad de las naciones del mundo. Precisa que para que una nación pueda ser considerada, este mismo debe poseer un nivel alto de productividad; donde claramente no se puede dejar de mencionar que toda organización y empresa, para su propio desarrollo y mejoramiento, sus factores internos deben ser los pilares que logren generar este tipo de bienestar, siendo ello lo más valorados por la población que los observa en su crecimiento; pues un carácter que lo define es el trabajo mancomunado que se da en el brindar un buen servicio en lo de carácter básico (el agua, la luz y desagüe), ahora también nuestra propia legislación y su entorno a nivel económico, van a lograr establecer una contribución que ayude a su productividad y también competitividad dentro de la propia nación (ComexPerú, 2019).

En un argumento nacional, los diversos tipos de sociedades de carácter público y privado, muestran inconvenientes con el desempeño laboral de sus trabajadores, y esto parte desde la deficiente o nula aplicación del clima organizacional, esto se ha visto demostrado en una investigación sobre esta problemática realizada en el año 2015 en todo el bloque Latinoamericano, la cual indica dicho estudio, se

encuentra diseñado para mostrar resultados y tendencias, sobre la aplicación del clima laboral; en medio millar de empresas, ubicados a lo largo de 15 países Latinoamericanos, el cual citando al profesor Acendo (2016) el cual considera nombrar los resultados que son elementales para esta investigación: (1) Perú es el país que posee el desempeño laboral, de un nivel muy bajo, con un ponderado de 69.76% durante el periodo 2015, en segundo lugar se encuentra Chile con un 70.65% y es seguido por Costa Rica con un 73.22%. (2) En áreas de impartición de servicios públicos, de tecnología y de finanzas, manejan una preferencia, observándose un bajo desempeño laboral, demostrado en un porcentaje de 78.65%. (3) En la misma encuesta, los resultados se reflejan en el estudio de las áreas de carácter organizacional, donde precisan que las ventas y el mercadeo, están ocupando el segundo puesto dentro de las áreas de menor desempeño a nivel laboral con un porcentaje de 77.12%.

A nivel Nacional, el 15 de marzo del 2020, el Estado peruano y mediante el Poder Ejecutivo, promulga el Dec. Sup. N° 044-2020-PCM (Gob.pe, 2020, s/p, en línea), dispositivo que establece la declaratoria del Estado de Emergencia Nacional, a fin de controlar la propagación del brote del COVID-19 a nivel mundial. Es así, que el Estado declara como medida de restricción, una cuarentena obligatoria a nivel nacional, en la cual se restringe la libre circulación, suspendiendo el acceso al público, entre otras restricciones. Ante esta situación, las medidas que dictó el gobierno como el distanciamiento social y confinamiento para frenar al COVID-19, hizo que se paralizaran muchas de las actividades económicas del país, que afectó a muchos ciudadanos.

La pregunta ya no sería si habría una recesión económica, sino si recobramos el camino a la productividad. Sin duda, una disminución prolongada del rendimiento en nuestra economía retrasaría la recuperación. En otra perspectiva lo que ha causado el Covid-19 ha impactado en la economía, de tal manera que el Estado ha decidido hacer reducciones que impacten menos en ella, en donde es fundamental que se analicen las medidas laborales que se tomarán y en qué modalidades, beneficiando al territorio peruano.

En ese sentido, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2020), ha aprobado de manera urgente un Decreto bajo el número 038-2020 estableciendo el propósito de tomar medidas con carácter extraordinario en cuanto a las finanzas

y economía que puedan ayudar a la mitigación de efectos económicos tanto a los empleadores como a los trabajadores de los diferentes sectores, ya que se ha adoptado un aislamiento social por la emergencia sanitaria decretada, buscando que se preserven los empleos de cada uno de los ciudadanos. (MTPE, 2020, p.1).

Con respecto al estudio, la Empresa Acceauto S.A.C, con domicilio fiscal en Avenida Huachipa, Mz. A lote 2D (altura del cementerio Campo Santo MAPFRE), Lurigancho-Lima-Lima; se encuentra conformada con 49 trabajadores, la cual tiene como giro de negocio principal o actividad económica, la comercialización de venta de productos de limpieza para autos al por mayor y menor entre otros enseres domésticos del rubro automotriz, asimismo accesorios de alta gama. Ante esta crisis pandémica, la empresa se vio muy afectada llegando a cerrar sus operaciones, adaptándose al cambio tan brusco y repentino, articulándose a la situación de una manera que se tomaron decisiones que costó la estabilidad laboral de sus trabajadores, productividad, nivel de ventas y situación económica afectando el rumbo de la empresa.

En consecuencia, el **problema de este estudio de investigación**, es establecer: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la productividad que atraviesa el área de ventas de la empresa Acceauto S.A.C.?, puesto que, la empresa, se ha visto afectada de tal manera que ha provocado la disminución en las ventas y el recorte de personal como consecuencia de la pandemia.

Asimismo, como **Problema específico 1**: ¿Cuál es la relación entre la productividad y la productividad laboral en el área de ventas de la empresa Acceauto S.A.C.?, como **Problema específico 2**: ¿Cuál es la relación entre la productividad y la eficacia laboral en el área de ventas de la empresa Acceauto S.A.C.? y como **Problema específico 3**: ¿Cuál es la relación entre la productividad y la eficiencia laboral en el área de ventas de la empresa Acceauto S.A.C.?

Justificación: Aplicada, porque permitió encontrar la relación entre las variables. Cuantitativa, porque se comprobaron las propiedades psicométricas de confiabilidad y también de validez de las herramientas que se emplearon para conseguir los datos que se aplicaron en esta investigación. Práctica, ya que los resultados obtenidos fueron útiles para las investigaciones que se realicen posteriormente.

Para tal efecto, como **objetivo general**: establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C. en el año 2022. Asimismo, como **objetivo específico 1**: establecer la relación que existe entre productividad laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C. en el año 2022. **Objetivo específico 2**: comprobar la relación que existe entre eficacia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C. en el año 2022 y, **objetivo específico 3**: especificar la relación que existe entre eficiencia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C. en el año 2022.

Como **hipótesis de la investigación**, se plantea tanto la hipótesis alterna y nula o no existe relación significativa entre las variables desempeño laboral y productividad. Asimismo, como **Hipótesis específica 1**: Existe relación entre productividad laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022. **Hipótesis específica 2**: Existe una relación entre eficacia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022. **Hipótesis específica 3**: Existe una relación entre eficiencia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el desarrollo de la investigación, se tomarán en cuenta referencias nacionales e internacionales para analizar las diferentes ideologías en los diferentes estudios de autores de libros, tesis, entrevistas, publicaciones y libros acerca del desempeño laboral y la productividad.

En el desarrollo de **referencias internacionales**, **Moreira (2018)**; en su tesis titulada *“El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí Ecuador”*, tuvo por objetivo determinar la influencia del clima organizacional en relación con la productividad laboral de las Instituciones de Educación Superior (IES) Públicas de la provincia de Manabí. Este estudio se basó en una metodología de tipo aplicada, empleando la encuesta como instrumento, para los 370 colaboradores de las instituciones educativas de la provincia de Manabí. El estudio tuvo perspectiva cuantitativa de diseño descriptivo-transversal y observacional. Asimismo, empleó una prueba estadística utilizando el alfa de Cronbach,

obteniendo como resultado un porcentaje de “0.964”, demostrando un grado de confiabilidad alta, dando como resultado una relación positiva entre el clima organizacional y la productividad laboral. El autor concluyó, que existe una influencia entre dichas variables.

Según **Fiallos & López (2018)**, en su investigación titulada *"El clima organizacional y el desempeño de funciones de los colaboradores de Megaprofer S.A"*. El estudio tuvo como propósito evaluar la asociación entre el clima organizacional y las actividades funcionales de los empleados. El trabajo se elaboró utilizando una metodología descriptiva, incluyendo a 67 empleados y 17 líderes, la población de estudio fue relativamente pequeña, por lo que no fue necesario muestrear a toda la población. Además, los hallazgos muestran que cuando la función está sobrecargada, el estrés laboral afecta significativamente en el desempeño de los colaboradores. Finalmente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Según **Palomino & Peña (2016)**, en su tesis titulada *"El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA"*, en la ciudad de Cartagena, Colombia. Se analizan detalladamente todos los aspectos de la compañía objeto de estudio, la cual requiere encontrar la asociación del clima organizacional y el desempeño laboral, a fin de sugerir mejores alternativas y brindar mayor información y conocimiento sobre la eficiencia de los empleados. Además, han realizado un estudio no empírico, descriptivo y correlativo, teniendo un total de 97 empleados, y 47 de ellos fueron incluidos en la muestra. No obstante, utilizaron un instrumento para evaluar la confiabilidad de las dimensiones, arrojando un total de 0,89 gracias al estadístico Cronbach. Finalmente, los resultados muestran que el clima organizacional tiene una relación significativa en el desempeño de los empleados (R de Pearson: nivel de significancia menor a 0,05).

Fehoj & Faniran (2016), en su tesis de investigación sobre el *"Impacto de la capacitación en servicio y el desarrollo personal en el desempeño laboral de los trabajadores y la productividad óptima en las escuelas secundarias públicas en el estado de Osun, Nigeria"*. En esta investigación se incluye un diseño descriptivo del ex-post facto, donde la muestra está constituida por 152 colaboradores de 10

escuelas secundarias superiores en Osun. Además de las tres interrogantes y tres hipótesis fueron calificadas empleando los ítems del cuestionario fueron utilizadas por los investigadores, puesto a que contenían cuestionarios cerrados basados en las incógnitas e hipótesis, de tal modo que fueron estructuradas en una herramienta de estudio conocida como la escala de Likert de cuatro puntos. Sin embargo, los datos obtenidos fueron a través del análisis de varianza (ANOVA) y del análisis de regresión múltiple, tuvieron como resultado un nivel de significación de 0,05. Finalmente, los investigadores concluyen que el efecto combinado de la capacitación en el trabajo y el desarrollo del personal involucrado es insignificante, teniendo una consecuencia relativamente significativa en el desempeño. Asimismo, la competencia del personal se incrementa cuando estos dominan conocimientos y habilidades peculiares en el desarrollo de la asignación de tareas.

Según **Palomino & Peña (2016)**, en su tesis *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería VENEPLAST Ltda.”*, de la Universidad Cartagena, Colombia, realizaron una encuesta para estudiar la asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía Distribuidora y Papelería Venillas Ltda. Asimismo, el tipo de estudio fue descriptivo - correlacional, sobre una muestra de 97 personas, utilizando la herramienta Modelo IMCOC, a partir de la cual se recolectaron datos a través de un conjunto de interrogantes, sólo para evaluar el ambiente institucional, también se adoptó el enfoque de opinión 360%. Los objetivos fueron el factor del entorno institucional que más incidió en la culminación del trabajo, ya que el 63% valoró los cambios efectivos que facilitaron el trabajo. En consecuencia, los autores concluyen que el objetivo principal se cumple, por lo tanto, existe asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía Distribuidora y Papelería Venillas Ltda.

En España, **Fernández (2017)**, en su trabajo de investigación titulada *“Modelo organizativo y competencial para optimizar la productividad individual para puestos con alta capacidad de decisión en entornos en red”*. Su propósito es encontrar cómo influyen ambas variables para incrementar la productividad de los empleados. El método combina resultados estadísticos con ejemplos reales de organizaciones. Gracias a esto, es posible evidenciar una alta asociación entre las variables

indagadas. El resultado final es que, si aumenta la productividad del individuo, también aumentará la productividad de la compañía, además, se lograrán las metas establecidas, también los colaboradores estarán satisfechos con su trabajo y esto creará una cadena de la que todos se beneficiarán.

Jaimes (2017); en su tesis *“Modelo de productividad laboral para pymes del sector confecciones en el Área Metropolitana de Bucaramanga” en Colombia*. Su propósito es sugerir un método que explique el desempeño de las PYMES de la industria de la confección en el área Metropolitana de Bucaramanga. No obstante, es un estudio donde se utilizó métodos mixtos, diseño transversal, descriptivo y no experimental. Llegando a concluir que, la necesidad de justificar la labor de los expertos, técnicos y tecnólogos de dicha organización, quienes están obligados a realizar e implementar el proceso de medición, análisis y mejora de la PL en la organización.

En el desenlace de **referencias nacionales**, **Aguilar (2019)**, en su tesis *“Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa – 2017”*. El objetivo planteado: “Demostrar la correlación que existe entre el clima organizacional, con el desempeño laboral de los empleados de la entidad bancaria nacional: Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa – 2017”. La metodología empleada es: diseño-no experimental– descriptivo – Correlacional. Siendo respaldado por el instrumento: cuestionario, sumándose también la técnica y prueba estadística de Chi-cuadrado, para su comprobación. Los resultados hallados dentro de la investigación es que un 63.16% de encuestados, precisan que el clima organizacional, favorece al desempeño laboral de los empleados de la entidad bancaria materia de estudio. Ello se logra concluir: Que dentro de lo desarrollado en la presente investigación, el clima organizacional tiene una relación directa y también significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de dicha agencia.

Yeren (2017), en su tesis *“Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016. Lima, Perú”*. Se determina por objetivo general: Determinar la correlación que existe entre la satisfacción laboral, con la productividad de los empleados de la empresa Klauss S.A. Lima – 2016. La metodología es: tipo-descriptiva; diseño-correlacional, donde la población materia

de estudio fue 40 colaboradores de la empresa en mención, aplicándose como técnica e instrumento para el acopio que da la encuesta y cuestionario. Logrando concluir: Que la existencia de una mayor satisfacción en el desarrollo de las actividades de sus empleados, favorece directamente a la calidad de sus productos, logrando así establecer que ambos con correlativos dentro del desarrollo de una empresa.

Llauri (2018), en su investigación titulada *“Clima Laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018”*, tiene por objetivo establecer la correlación que existe entre el buen clima laboral, con la propiamente productividad de los trabajadores de la empresa Tottus, Chimbote – 2018. La metodología aplicada es de diseño no experimental, de corte transversal, de tipo descriptivo de nivel correlacional, donde su población estudiada fue de 115 colaboradores. Los resultados de la investigación son: 50% de los trabajadores, precisan que el clima laboral es de nivel regular; el 51.3%, precisa también que el nivel de productividad es de carácter débil. Se logra concluir en el trabajo, que el clima laboral es un factor que interviene de manera positiva en la productividad de dicha empresa materia de estudios.

Según **Cárdenas (2016)**, en su trabajo de investigación, que lleva por título *“El desempeño laboral de los trabajadores y su influencia en la productividad de la empresa TOTTUS de Chiclayo 2015”*. La investigación, presentó un enfoque cualitativo y cuantitativo; de carácter descriptivo – explicativo. De la misma forma, la muestra fue de 157 colaboradores de la empresa Tottus. Esta tesis logra concluir: que la productividad de los empleados tiene un gran impacto en la compañía Tottus, ya que los esfuerzos, pero sobre todo los desempeños de los colaboradores, han arrojado buenos y positivos resultados según lo juzgan sus superiores.

Según **Rodríguez (2017)**, en su tesis *“Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTE S.A.C., Independencia”*, estableció como objetivo determinar la relación que existe entre estas 2 variables. La metodología plasmada es de tipo no experimental, descriptiva, correlacional de corte transversal; siendo su muestra catalogada en 35 colaboradores de la organización, a quienes se les entregó los cuestionarios. El trabajo concluye que la capacitación como elementos de desarrollo al igual que el desempeño dentro de una empresa, serán buenos

elementos e indicadores de crecimiento, donde claramente se ve expresado en un 40% de que sus colaboradores lo utilizan. Mientras que un porcentaje del 5.7% de sus colaboradores, manifestó que la capacitación mostró un óptimo desempeño, generando como dato y resultado en correlación Rho de Spearman de 0.588, con un p valor de 0.000, lo que revela que existe una relación moderada entre dichas variables.

En general, el análisis desarrollado en la **Teoría General del Desempeño laboral (Campbell 1990; 1999)**, basado en el “Modelo de Campbell”, resulta en la necesidad de evaluar el desempeño laboral como un todo, debido a la exigencia que debe calificar como base teórica para evaluar el desempeño laboral por tratarse de una estructura multidimensional, tiene como propósito describir a los principales mecanismos para poder estimar el desempeño y de tal modo permita establecer habilidades enfocadas para alcanzar las metas, sus elementos detallan la estructura subyacente del desempeño en todas las actividades.

Por su parte, en la “**Teoría del Rendimiento Contextual (Borman y Motowidlo, 1993, 1997, 1999)**”; en esta línea los autores muestran una teoría que admite incluir el contexto social en la estructura del desempeño. La teoría del rendimiento contextual sostiene que hay dos tipos de desempeño contextual: basado en tareas y contextual. La primera se ocupa de llevar a cabo las diligencias formales del puesto, hasta los aspectos claramente técnicos del trabajo. La segunda es tomar acciones con el propósito de promover un medio psicosocial entre las personas, facilitando una jornada laboral más productiva.

Relacionando las **teorías de la primera variable Desempeño laboral**, contamos con **Stoner (1996)**, considera que el desempeño se define como las acciones o comportamientos observados en los trabajadores que están relacionados con las metas organizacionales y pueden medirse en función de la habilidad y contribución de cada individuo en la organización. Algunos investigadores discuten que la definición de desempeño debe complementarse con una descripción de lo que se espera de los trabajadores, es decir de orientarlos permanentemente hacia un desempeño efectivo. **Chiavenato (2011)**, define el desempeño laboral, como una característica situacional, que varía de un empleado a otro y dependerá de diferentes condiciones para afectarlo. El valor de la remuneración y su percepción

dependerá de la voluntad de cada empleado, determinando el esfuerzo que cada empleado está dispuesto a realizar para lograr una perfecta relación costo-beneficio, concluyendo que la evaluación del desempeño es una calificación sistemática del desarrollo de los empleados en su organización y la productividad que pueden generar. [...] El desempeño laboral es algo situacional y varía o se basa en diferentes condicionantes, sin duda el medio físico o las condiciones ambientales jugarán este papel, todo ello sin embargo es diferente para cada colaborador.

Por lo tanto, dentro de las **dimensiones de la variable Desempeño laboral**, tenemos como **primera dimensión** a la **Productividad laboral**, basado en los autores Vivero y Peña (2016), demuestra según Adam Smith, este aumenta a medida que se desarrolla la distribución del trabajo, mientras que la productividad, se considera como la capacidad de producir una cantidad dada de un bien con un número determinado de recursos, este incrementa si las actividades ha realizar se divide coordinadamente entre expertos que realizan tareas definidas. Continuando con la **segunda dimensión Eficacia laboral**, Aguayo (2014) señaló que Peter Drucker dijo que la eficacia es "hacer las cosas correctas", es decir, direccionar todos los esfuerzos de la organización para llegar al logro de objetivos y metas trazadas de esta misma. En cuanto a la **tercera dimensión Eficiencia laboral**, Calvo (2018) asevera que es una habilidad o cualidad muy valorada por las organizaciones por que en realidad todo lo que estas hacen está encaminado a lograr una meta u objetivo con recurso limitado y en situaciones complejas en muchos casos, algunos autores expresaron su criterio sobre la eficiencia, que quiere decir, es "saber emplear los recursos de la sociedad de la mejor manera posible para satisfacer las necesidades y deseos individuales".

Por otro lado, en la **Teoría de Conductas Laborales Contraproductivas**, (Sackett, 2002); las teorías contemporáneas de la productividad (Modelo de Campbell y Rendimiento Contextual) permite comprender la estructura y composición del campo de trabajo. A través de estas teorías, se puede argumentar que el desempeño tiene una última característica definitoria. Esta característica es su intencionalidad, es decir, que el rendimiento debe tener una clara intención de alcanzar las metas de la organización. Esta característica es primordial si se tiene en cuenta que, en última instancia, el individuo es quien determina si su

comportamiento está enfocado al alcance de los objetivos trazados por la empresa. Sackett (2002), se refiere a los actos en contra a la productividad o contraproductivas (CLC) como cualquier acto voluntario, por parte de un miembro de la empresa, que la sociedad considera como contradictoria a los intereses genuinos de la organización.

Por otra parte, en el análisis de la **Teoría de la Higiene-Motivación** (Herzberg, 1969), sugirió que el trabajo debe ser abundante para el uso efectivo del personal. Donde el enriquecimiento da a los empleados la oportunidad de crecer psicológicamente. Este artículo se limita a proponer principios prácticos y medidas extraídas de varias experiencias exitosas de la industria. Sin embargo, los estudios corroboran que los programas de voluntariado incrementan la moral, la lealtad y la productividad de los empleados, lo que contribuye a mejorar el desempeño laboral. Como conclusión, cabe señalar que una de las características más contraproducentes es su intencionalidad, es decir, el impacto de los genuinos intereses de la empresa recae sobre la capacidad de toma de decisión de algunas personas. Por lo tanto, son las personas las que deciden cometerlas, continuarlos, no cumplirlas o dejar de hacerlos.

Continuando con la **segunda variable Productividad**, basándose en el autor **Stoner (1996)** indica que es la eficacia con que funciona el sistema de operaciones. Indica que tan eficiente y competitivo es su departamento. Es la relación entre producción e insumos. Cuanto mayor sea el valor de esta relación, mayor será el rendimiento. Tanto el nivel de un índice de productividad durante un periodo determinado, como la comparación con otros índices a lo largo del tiempo constituyen medidas importantes. El nivel en un momento dado mide la eficiencia de las actividades en ese momento. Las comparaciones a lo largo del tiempo miden las ganancias o pérdidas de productividad. **Koontz y Wehrich (2004)** sostiene que es una relación entre insumos y productos para un periodo determinado y de acuerdo con estándares de calidad, entonces, un colaborador utiliza una determinada cantidad de recursos (Insumos) en un periodo determinado para lograr el máximo producto que se puede calificar como productivo. **Robbins y Coulter (2013)** dice que la productividad es la cantidad total de un bien producido en relación con la cantidad de recursos utilizados para producir. También explican que

el producto elaborado sirve como retroalimentación para evaluar el desempeño de los trabajadores, máquinas y otros vehículos con base en el avance tecnológico y el desarrollo del talento humano.

Siguiendo con el enfoque conceptual de la segunda variable Productividad nos dice, **Robbins y Judge (2013)** lo consideran el nivel más alto de estudio del comportamiento organizacional. Esto significa que una entidad opera eficientemente cuando logra mayores utilidades, empleando recursos mínimos. Asimismo, **Render, et al. (2014)** aclara que estas son las cantidades de bienes que produce una empresa con apoyo del recurso humano, la capacidad, las habilidades, los conocimientos y la inversión de capital necesario para efectuar las actividades. Además, **Den (2005)** considera que es la acción más valiosa del capital humano de la organización, pero sobre todo, de los empleados que utilizan su experiencia y conocimiento en el cambio, entre otros, lo que conduce al aumento de la productividad organizacional.

Dentro de las **dimensiones de la segunda variable Productividad**, tenemos la **primera dimensión: Recursos tecnológicos**, Marllart (2012) argumenta que los recursos tecnológicos fomentan un nuevo lenguaje, por lo que su integración a la organización en lugar de trabajo debe convertirse en algo estimulante y significativo. Para la **segunda dimensión: Recursos financieros**, Blas (2014) aclara que los recursos económicos son un término inclusivo para todos los recursos caracterizados por su escasez en relación con sus necesidades que pueden ser satisfechas con ellos, en busca de tener beneficios para los empleados de la organización. Finalmente para la **tercera dimensión: Recursos humanos**, Blas (2014) expone que el recurso humano es un conjunto que contempla: conocimientos, experiencias, esfuerzos, motivaciones, habilidades de, etc., los cuales no son tangibles y forman parte de la propiedad privada de cada persona empleada que labora en una organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta **investigación**, contó con una perspectiva **cuantitativa tipo aplicada**, la cual nos permitirá recolectar, procesar y examinar los datos sobre las variables en estudio que nos permiten obtener datos y referencias que cumplen con los objetivos de investigación establecidos en el marco teórico, en los objetivos y en las hipótesis, en los cuales surgen las interrogantes sobre el desempeño laboral y cómo afecta en la productividad de la empresa Acceauto S.A.C.

Diseño de investigación

Se utilizó el tipo de investigación **no experimental-transversal**, puesto que hay un control indirecto de la variable independiente y como resultante de hechos continuos, estos se vuelven inherentes y sin poder manipularse. De igual modo, se trabajó con una herramienta que hizo posible la recopilación de información y su relación con la productividad y el desempeño laboral de los empleados. Este tipo de estudio, contribuirá en el conocimiento de la influencia y las reacciones de los comportamientos observados en los colaboradores de la Empresa Acceauto S.A.C. Pues, especificaremos si una mayor productividad da como resultado un mejor desempeño laboral.

3.2. Variables y operacionalización

Es preciso destacar, la referencia de dos variables de estudio. La primera variable identificada como independiente, es el desempeño laboral y como segunda variable reconocida como dependiente tenemos a la productividad. Estas se definen de la siguiente manera.

Variable independiente: Desempeño laboral

Definición conceptual, Chiavenato (2017) explica que el desempeño laboral son los actos o comportamientos de los colaboradores que influyen directamente en el logro de los objetivos de la empresa. De tal modo que este aspecto se convierte en una de las mayores fortalezas de una organización.

Definición operacional, la herramienta de trabajo que se aplicará en la investigación será el cuestionario, cuyos resultados de los ítems se reflejarán mediante la escala de Likert con el siguiente ponderado (siempre=5, casi siempre=4, a veces=3, casi nunca=2, nunca=1). El mecanismo aplicado contará de 18 ítems, llegando a obtener un resultado en la medición de las dimensiones en niveles de alto, medio y bajo.

Indicadores, en relación a los indicadores, haremos mención de las dimensiones para ambas variables de investigación.

Escala de medición es ordinal.

Variable dependiente: Productividad

Definición conceptual, Calderón (2018) se refiere como “el hecho que debe ser valorado por las organizaciones en el capital humano, priorizando a los empleados que utilizan su experiencia y conocimientos para cambiar las organizaciones. Por otro lado, ser creadores de un trabajo de calidad asegura el progreso y desarrollo de la empresa.

Definición operacional, lo define partiendo de sus propios indicadores, siendo estos medidos, con la intervención de una escala de 14 ítems, en relación con sus tres dimensiones: recursos tecnológicos, económicos y humanos, los cuales también guardan armonía con sus propios indicadores, proporcionando una información por escala.

Escala de medición es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Los 49 trabajadores de la Empresa Acceauto S.A.C. La muestra, por ser una población poco numerosa, la conformaron los mismos 49 integrantes de la empresa.

Criterios de inclusión:

En este criterio, la conforman los trabajadores del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C (laborando actualmente), que acepten participar voluntariamente en el marcado de las respuestas.

Criterios de exclusión:

Será conformada por los trabajadores que pertenezcan a otras áreas de la empresa Aceauto S.A.C, que se encuentren laborando actualmente.

Muestra:

Es el pequeño grupo selectivo de toda una población, donde claramente se va a determinar la prueba muestra a estudiar y que se encuentra dentro del desarrollo del proceso de investigación.

Muestreo:

La metodología investigativa, lo define como la técnica de nivel y carácter estadístico, para determinar la selección asertiva de una muestra dentro de una población materia de estudio.

Unidad de análisis:

Está haciendo referencia a los elementos seleccionados cuyas características particulares conforman una muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Estos elementos de carácter procedimental son relevantes para el asertivo, adecuado y sobre todo correcto desarrollo de toda investigación, logrará permitir una veracidad del fin al cual se quiere llegar dentro del trabajo investigativo; y que en este caso se encuentra enmarcado en el acopio de datos e información sobre el desempeño laboral y con la productividad, donde dentro del contexto de aplicación del cuestionario, permitirá reconocer la relación entre las variables.

Es así que para lograr este tipo de fines, como técnica de recolectar datos será la encuesta, permitiendo por medio de ella, encontrar y sobre todo corroborar datos que indiquen la aprobación o no de la hipótesis que se presentó, la cual estará vinculada a la respuestas vertidas por los colaboradores y jefes del área de ventas de la organización en mención.

Para el análisis inferencial, se empleó el **coeficiente de correlación Rho de Spearman**, ya que es una escala de medición ordinal (Likert) y por ello no fue necesaria.

El instrumento de la investigación fue la **Escala de Likert** (Escala del Desempeño Laboral), aplicado mediante una encuesta, mediante la técnica de

recolección de datos, que pondrá en evidencia la solución en la influencia de ambas variables.

Prueba de fiabilidad de la variable Desempeño laboral y Productividad

Tabla 1

Alpha de Cronbach para las variables desempeño laboral y productividad

<i>Desempeño laboral</i>		<i>Productividad</i>	
Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	18	,849	14

De acuerdo con la **tabla 1**, se puede observar los datos analizados por el programa SPSS versión 24, sobre una muestra de 20 colaboradores de la empresa Aceauto S.A.C., no se desestimó a ningún encuestado. De igual forma, se puede apreciar que en las preguntas elaboradas en relación a la variable desempeño laboral, se obtuvo la valuación de “0,944” > 0,90 indicando un nivel de prueba excelente; y en la variable productividad la valuación de “0,849” > 0,80 indicando que el nivel del test es alto, como una conclusión sobre la confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

Esta fase del desarrollo de toda investigación, va a describir de manera asertiva el proceso de acopio de datos o también de información, la cual logrará mantener una correlación con la manipulación o debido control de las variables categorías, donde conjuntamente con las coordinaciones a la institución o entidad ,materia de estudio y análisis, se desplazará la documentación necesaria para la adecuada realización de la investigación realizada y así lograr el fin, alma del presente trabajo desarrollado.

3.6. Método de análisis de datos

Dentro del desarrollo, se determinará el Alfa de Cronbach, para así obtener una verosimilitud y confiabilidad en la encuesta proporcionada y aplicada, obteniendo una confiabilidad de la encuesta realizada a los 49 colaboradores de dicha entidad comercial; y así mismo también se tomó como muestra de carácter aleatorio a 20

personas para así conocer la fiabilidad del instrumentos aplicado, teniendo como fin la correlación de las variables: Desempeño laboral y productividad.

3.7. Aspectos éticos

La información utilizada tuvo un carácter confidencial, donde la información recopilada por los encuestados, ya sea sus datos y opiniones, lo cuales serán respetados y por ende esto mismo, generará una originalidad al propio trabajo. Por ello la información proporcionada por la entidad comercial Empresa Acceauto S.A.C, será empleada para dar a conocer una realidad, versada sobre el impacto o influencia que existe entre las variables.

IV. RESULTADOS

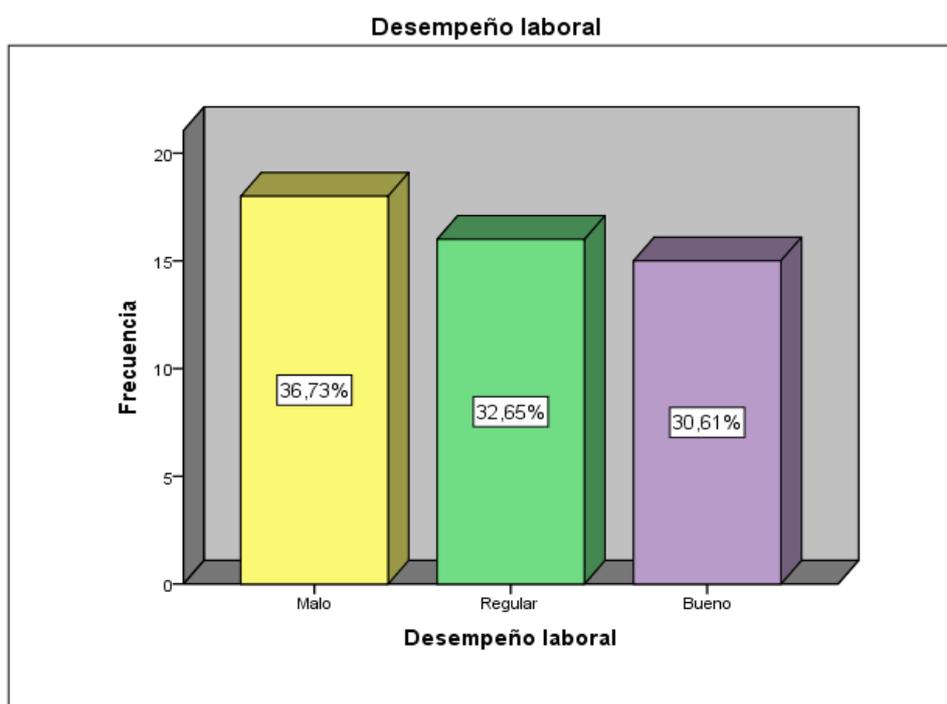
Análisis descriptivo univariado relacionado con las frecuencias de la variable desempeño laboral

Tabla 2

Tabla de variable desempeño laboral

Frecuencia	Porcentaje	% válido
18	36,7	36,7
16	32,7	32,7
15	30,6	30,6
49	100,0	100,0

FIGURA 1 Histograma de variable desempeño laboral



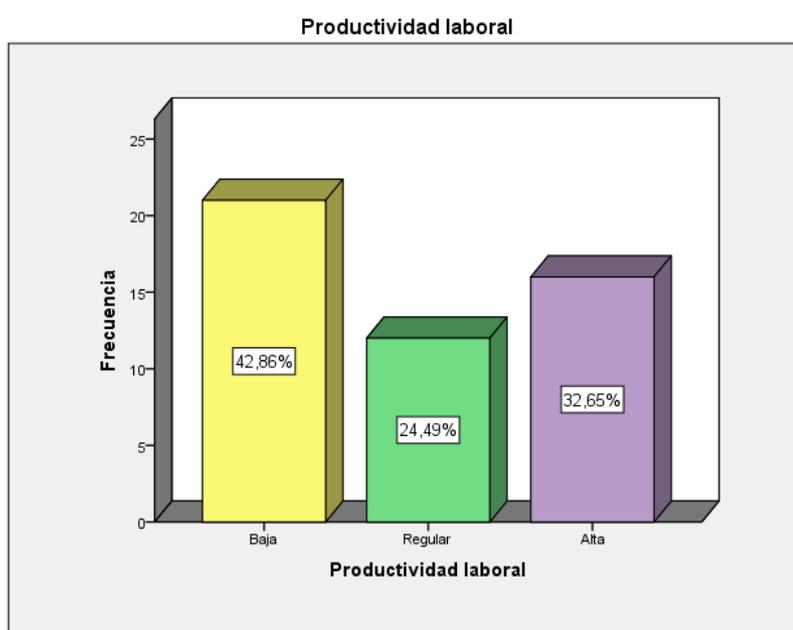
Interpretación: Observando la **tabla 2** y **figura 1**, de los 49 encuestados, que representan el 100%; se observa que el 30,61% indicó que el desempeño laboral es bueno en la empresa Acceauto S.A.C. Asimismo, el 32,65% indicó que el desempeño laboral es regular. Y finalmente el 36,73% precisó que la variable 1 es mala en la empresa Acceauto S.A.C.

Tabla 3

Tabla de la dimensión productividad laboral

Frecuencia	Porcentaje	% válido
21	42,9	42,9
12	24,5	24,5
16	32,7	32,7
49	100,0	100,0

FIGURA 2 Histograma de la dimensión productividad laboral



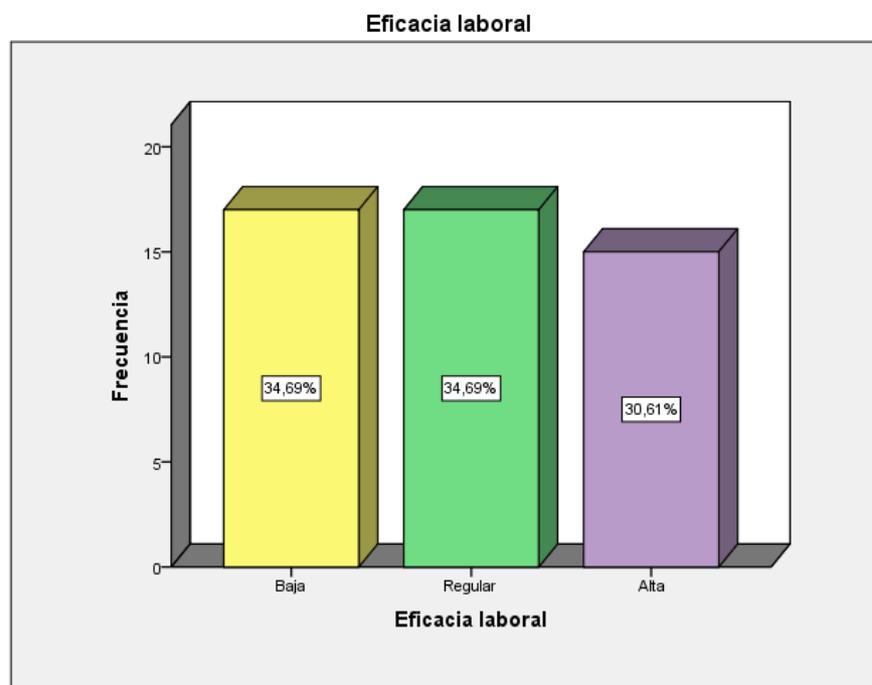
Interpretación: De acuerdo con la **tabla 3** y **figura 2**, de los 49 encuestados, que representan el 100%; el 32,65% mencionó que la productividad laboral tiene un nivel alto dentro de la empresa Acceauto S.A.C. Asimismo, el 24,49% indicó que la productividad laboral es regular dentro de la empresa Acceauto S.A.C. Y finalmente el 42,86% precisó que la productividad laboral tiene un nivel bajo dentro de la empresa Acceauto S.A.C.

Tabla 4

Tabla de la dimensión eficacia laboral

Frecuencia	Porcentaje	% válido
17	34,7	34,7
17	34,7	34,7
15	30,6	30,6
49	100,0	100,0

FIGURA 3 Histograma de eficacia laboral



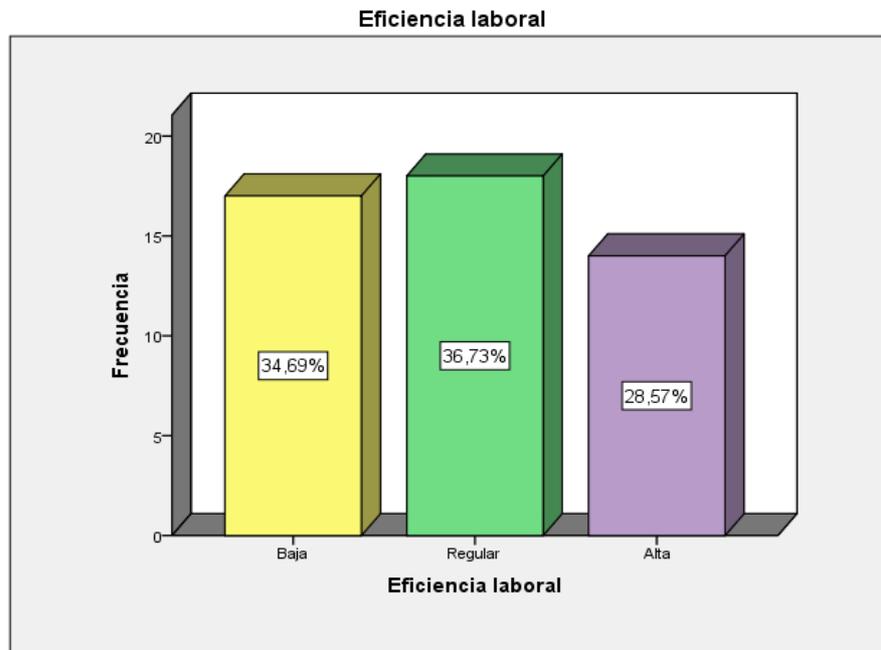
Interpretación: En la **tabla 4** y **figura 3**, de los 49 encuestados, que representan el 100%; se observa que el 30,61% mencionó que la eficacia laboral tiene un nivel alto dentro del área de ventas. Asimismo, el 34,69% indicó que la eficacia laboral tiene un nivel regular dentro del área de ventas. Y finalmente el 34,69% precisó que la eficacia laboral refleja un nivel bajo dentro del área de ventas de la empresa Acceauto S.A.C.

Tabla 5

Tabla de la dimensión eficiencia laboral

Frecuencia	Porcentaje	% válido
17	34,7	34,7
18	36,7	36,7
14	28,6	28,6
49	100,0	100,0

FIGURA 4 Histograma de eficiencia laboral



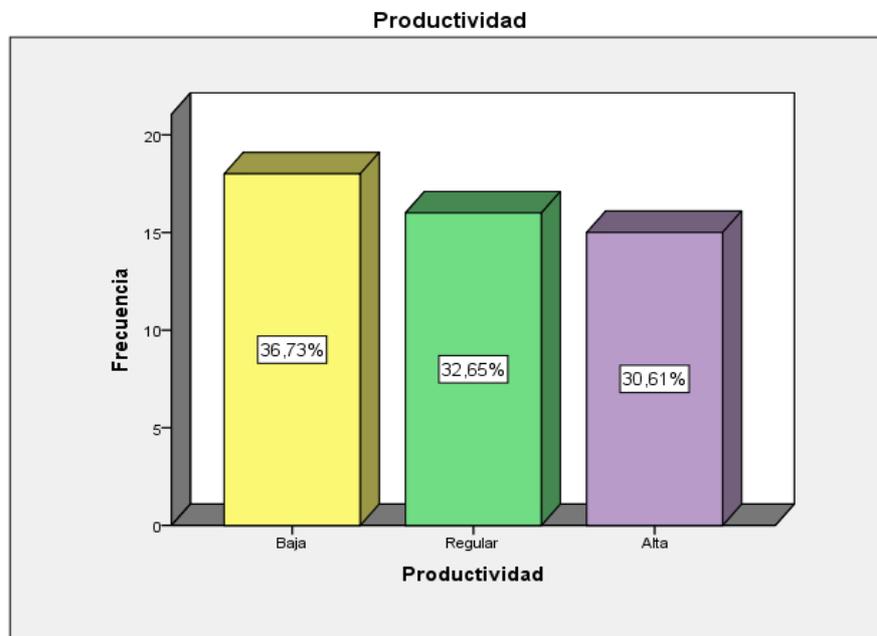
Interpretación: De acuerdo con la **tabla 5** y **figura 4**, de los 49 encuestados, representan el 100%; se observa que el 28,57% mencionó que la eficiencia laboral es alta en el área de ventas de Acceauto S.A.C. Asimismo, el 36,73% indicó que la eficacia laboral se encuentra en un nivel regular en el área de ventas de Acceauto S.A.C. Y finalmente el 34,69% dijo que la eficacia laboral refleja un nivel bajo dentro del área de ventas de la empresa Acceauto S.A.C.

Tabla 6

Tabla de la variable productividad

Frecuencia	Porcentaje	% válido
18	36,7	36,7
16	32,7	32,7
15	30,6	30,6
49	100,0	100,0

FIGURA 5 Histograma de productividad



Interpretación: De acuerdo con la **tabla 6** y **figura 5**, de los 49 encuestados, que representan el 100%; se observa que el 30,61% mencionó que la productividad tiene un nivel alto dentro del área de ventas. Asimismo, el 32,65% indicó que la productividad tiene un nivel regular dentro del área de ventas. Y finalmente el 36,73% precisó que la variable 2 refleja un nivel bajo dentro del área de ventas.

Análisis descriptivo Bivariado

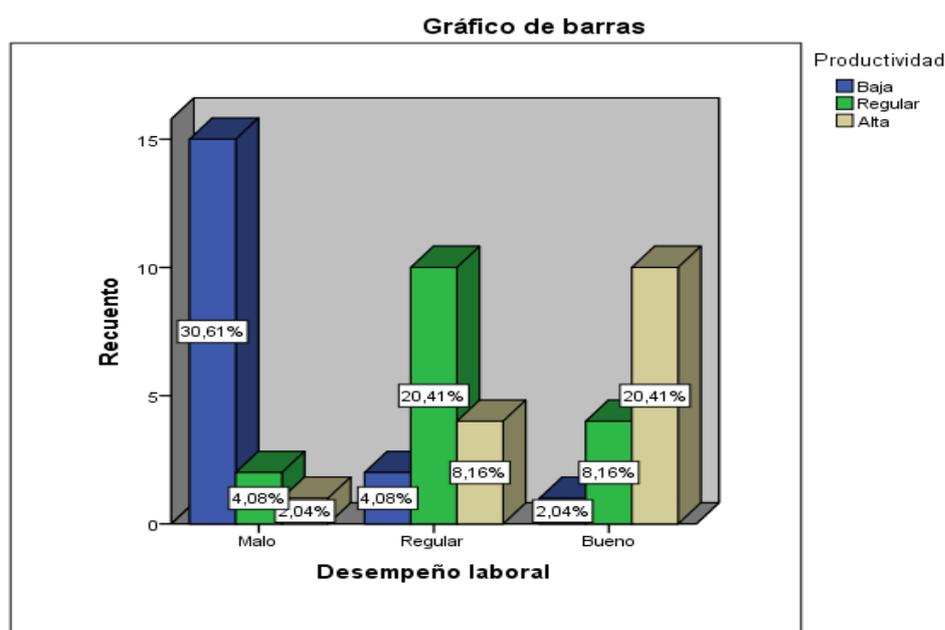
Objetivo principal: Establecer la relación que existe entre el desempeño laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Aceauto S.A.C. en el año 2022.

Tabla 7

Tabla cruzada entre las variables desempeño laboral y productividad

			Productividad			
			Baja	Regular	Alta	Total
Desempeño laboral	Malo	Recuento	15	2	1	18
		% del total	30,6%	4,1%	2,0%	36,7%
	Regular	Recuento	2	10	4	16
		% del total	4,1%	20,4%	8,2%	32,7%
	Bueno	Recuento	1	4	10	15
		% del total	2,0%	8,2%	20,4%	30,6%
Total		Recuento	18	16	15	49
		% del total	36,7%	32,7%	30,6%	100,0%

FIGURA 6 Histograma de las variables desempeño laboral y productividad



Interpretación: De acuerdo con la **tabla 7** y **figura 6**, de los 49 encuestados, que representan el 100%, el 20,41% manifestó que el cruce entre las variables desempeño laboral y productividad obtuvo un resultado bueno; el 20,41% precisó que se obtuvo un resultado regular; el 30,61% indicó que obtuvo un resultado malo. Asimismo, cabe precisar que, el 8,2%, indicó que cuando el desempeño laboral alcanza un nivel bueno, la variable 2 logra un nivel regular; el 2,0% indica que cuando la variable 1 obtiene un nivel bueno, la variable 2 alcanza un nivel bajo. Asimismo, el 8,2% manifestó que cuando la variable 1 consigue un nivel regular, la variable 2 alcanza un nivel alto; el 4,1% enunció que cuando el desempeño laboral alcanza un nivel regular, la productividad alcanza un nivel bajo. De igual forma, el 2,0% puntualizó que cuando el desempeño laboral alcanza un nivel malo, la productividad alcanza un nivel alto; y el 4,1% explicó que cuando el desempeño laboral consigue un nivel malo, la productividad alcanza un nivel regular.

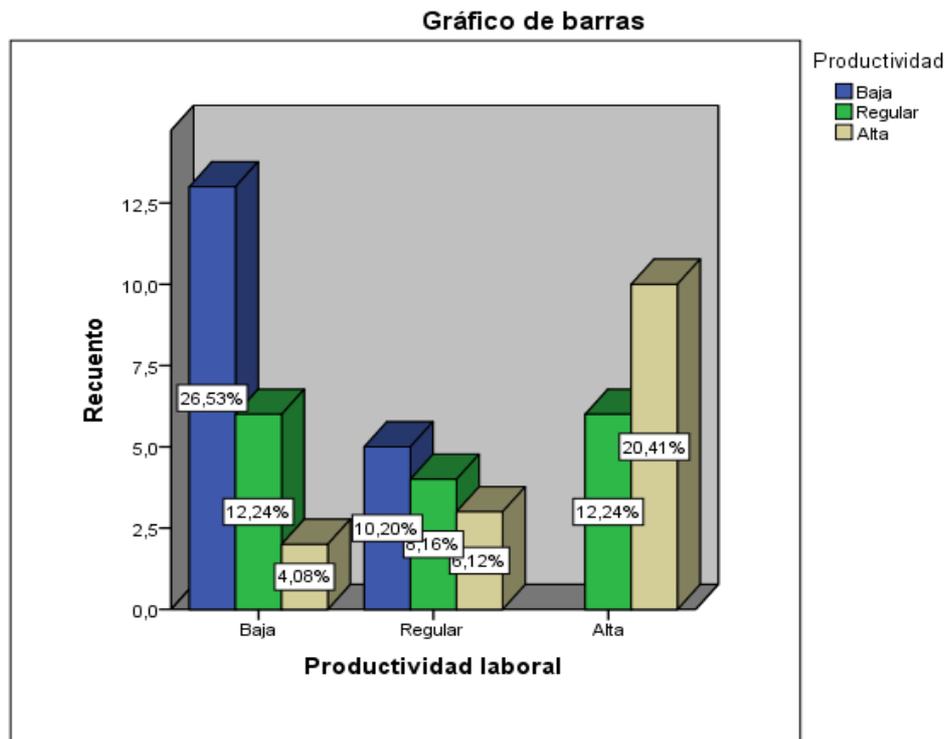
Objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre productividad laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C. en el año 2022.

Tabla 8

Tabla cruzada de la dimensión productividad laboral y la variable productividad

		Productividad				
		Baja	Regular	Alta	Total	
Productividad laboral	Baja	Recuento	13	6	2	21
		% del total	26,5%	12,2%	4,1%	42,9%
	Regular	Recuento	5	4	3	12
		% del total	10,2%	8,2%	6,1%	24,5%
	Alta	Recuento	0	6	10	16
		% del total	0,0%	12,2%	20,4%	32,7%
Total		Recuento	18	16	15	49
		% del total	36,7%	32,7%	30,6%	100,0%

FIGURA 7 Histograma entre la dimensión productividad laboral y la variable productividad



Interpretación: De acuerdo con la **tabla 8** y **figura 7**, de los 49 encuestados, que representan el 100%, el 20,41% manifestaron que el cruce entre la dimensión productividad laboral y la variable productividad demuestra un nivel alto; el 8,16% precisó que se obtuvo un resultado regular; el 26,53% indicó que obtuvo un nivel bajo. Asimismo, cabe precisar que, el 12,2%, indicó que cuando la productividad laboral alcanza un nivel alto, la variable 2 logra un nivel regular; el 20,4% indica que cuando la productividad laboral alcanza un nivel alto, la productividad alcanza un nivel alto también.

Asimismo, el 6,1% manifestó que cuando la productividad laboral consigue un nivel regular, la variable 2 alcanza un nivel alto; el 10,2% enunció que cuando la productividad laboral alcanza un nivel regular, la productividad alcanza un nivel bajo. De igual forma, el 4,1% puntualizó que cuando la productividad laboral alcanza un nivel bajo, la variable 2 alcanza un nivel alto; y el 12,2% explicó que cuando la productividad laboral consigue un nivel bajo, la productividad alcanza un nivel regular.

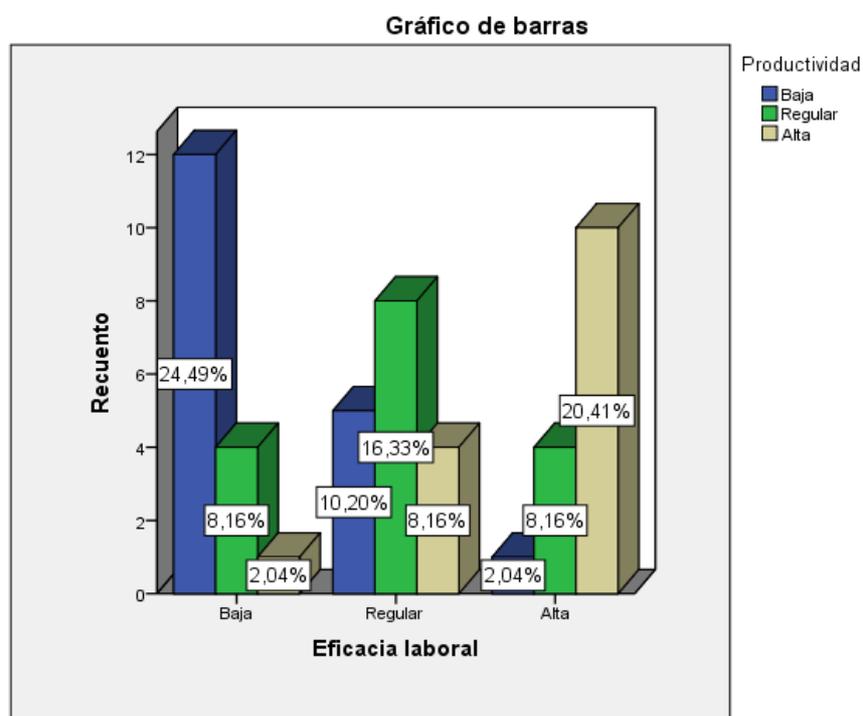
Objetivo específico 2: Comprobar la relación que existe entre eficacia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C. en el año 2022.

Tabla 9

Tabla cruzada de la dimensión eficacia laboral y productividad

			Productividad			
			Baja	Regular	Alta	Total
Eficacia laboral	Baja	Recuento	12	4	1	17
		% del total	24,5%	8,2%	2,0%	34,7%
	Regular	Recuento	5	8	4	17
		% del total	10,2%	16,3%	8,2%	34,7%
	Alta	Recuento	1	4	10	15
		% del total	2,0%	8,2%	20,4%	30,6%
Total		Recuento	18	16	15	49
		% del total	36,7%	32,7%	30,6%	100,0%

FIGURA 8 Histograma entre la dimensión eficacia laboral y la variable productividad



Interpretación: De acuerdo con la **tabla 9** y **figura 8**, de los 49 encuestados, que representan el 100%, el 20,41% manifestaron que el cruce entre la dimensión eficacia laboral y la variable productividad demuestra un nivel alto; el 16,33% precisó que se obtuvo un resultado regular; el 24,49% indicó que obtuvo un nivel bajo. Asimismo, cabe precisar que, el 12,2%, indicó que cuando la eficacia laboral alcanza un nivel alto, la variable 2 logra un nivel regular; el 20,4% indica que cuando la eficacia laboral alcanza un nivel alto, la productividad alcanza un nivel alto también.

Asimismo, el 8,2% manifestó que cuando la eficacia laboral consigue un nivel regular, la productividad alcanza un nivel alto; el 10,2% enunció que cuando la eficacia laboral alcanza un nivel regular, la productividad alcanza un nivel bajo. De igual forma, el 24,5% puntualizó que cuando la eficacia laboral alcanza un nivel bajo, la productividad alcanza un nivel bajo también; y el 20,4% explicó que cuando la eficacia laboral consigue un nivel alto, la productividad alcanza un nivel alto también.

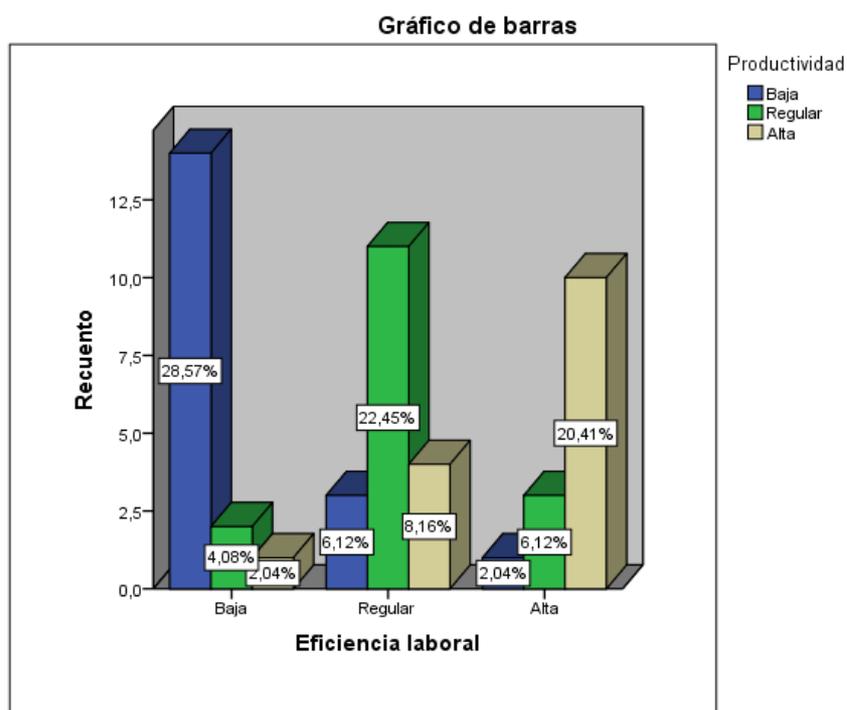
Objetivo específico 3: Especificar la relación que existe entre eficiencia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C. en el año 2022.

Tabla 10

Tabla cruzada de la dimensión eficiencia laboral y la variable productividad

		Productividad				
		Baja	Regular	Alta	Total	
Eficiencia laboral	Baja	Recuento	14	2	1	17
		% del total	28,6%	4,1%	2,0%	34,7%
	Regular	Recuento	3	11	4	18
		% del total	6,1%	22,4%	8,2%	36,7%
	Alta	Recuento	1	3	10	14
		% del total	2,0%	6,1%	20,4%	28,6%
Total	Recuento	18	16	15	49	
	% del total	36,7%	32,7%	30,6%	100,0%	

FIGURA 9 Histograma entre la dimensión eficiencia laboral y la variable productividad



Interpretación: De acuerdo con la **tabla 10** y **figura 9**, de los 49 encuestados, que representan el 100%, el 20,41% manifestaron que el cruce entre la dimensión eficiencia laboral y la variable productividad demuestra un nivel alto; el 22,45% precisó que se obtuvo un resultado regular; el 28,57% indicó que obtuvo un nivel bajo. Asimismo, cabe precisar que, el 4,1%, indicó que cuando la eficiencia laboral alcanza un nivel alto, la variable 2 logra un nivel regular; el 20,4% indica que cuando la eficiencia laboral alcanza un nivel alto, la productividad alcanza un nivel alto también.

Asimismo, el 6,1% manifestó que cuando la eficiencia laboral consigue un nivel regular, la variable 2 alcanza un nivel bajo; el 22,4% enunció que cuando la eficiencia laboral alcanza un nivel regular, la productividad alcanza un nivel regular también. De igual forma, solo el 2,0% puntualizó que cuando la eficiencia laboral alcanza un nivel bajo, la variable 2 alcanza un nivel alto; y el 28,6% explicó que cuando la eficiencia laboral consigue un nivel bajo, la productividad alcanza un nivel bajo también.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general.

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre el desempeño laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.

Tabla 11

Prueba de hipótesis general

			Desempeño laboral	Productividad
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Productividad	Coeficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El coeficiente Rho de Spearman dio como resultado “0,702”; indicando que existe una relación positiva considerable entre las variables desempeño laboral y productividad a un nivel de significancia del 0.01. Como el nivel de significancia es inferior a 0,05 ($0,000 < 0,05$), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir que sí existe relación entre desempeño laboral y productividad.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis específica 1:

Ha: Existe relación entre productividad laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.

Ho: No existe relación entre productividad laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.

Tabla 12*Prueba de hipótesis específica 1***Correlaciones**

			Productividad	Productividad laboral
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El coeficiente Rho de Spearman dio como resultado “0,594”; esto nos indica que sí existe una relación positiva considerable entre la dimensión productividad laboral y la variable productividad a un nivel de significancia del 0.01. Como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir que sí existe relación entre la productividad laboral y productividad.

Prueba de hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre eficacia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.

Ho: No existe relación entre eficacia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.

Tabla 13*Prueba de hipótesis específica 2***Correlaciones**

			Productividad	Eficacia laboral
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Eficacia laboral	Coefficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El coeficiente Rho de Spearman dio como resultado “0,614”; indicando que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión eficacia laboral y la variable productividad a un nivel de significancia del 1% (0.01). Como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir que sí existe relación entre la eficacia laboral y la productividad.

Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre eficiencia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.

Ho: No existe relación entre eficiencia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 3

			Productividad	Eficiencia laboral
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Eficiencia laboral	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El coeficiente Rho de Spearman dio como resultado “0,614”; indicando que sí existe una relación positiva considerable entre la dimensión eficiencia laboral y la variable productividad a un nivel de significancia del “0.01”. Como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir que sí existe relación entre la eficiencia laboral y productividad.

V. DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron muestran que hay una relación positiva significativa entre las variables desempeño laboral y productividad. Se utilizaron las respuestas de los 49 encuestados, además se obtuvo que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de “0,702” con un nivel de significancia de “0.000”, siendo este menor a “0.05”, por ello se rechazó la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Estos resultados concuerdan con la investigación de Cárdenas (2016), en su tesis donde se estudió si el desempeño laboral influye en la productividad de los trabajadores de Tottus de la ciudad de Chiclayo, 2015; se entrevistaron a 157 empleados de la compañía y empleando los resultados se concluyó que la productividad tiene relación con el desempeño laboral, ya que el desempeño de los trabajadores en la realización de sus labores se ven reflejados en los resultados positivos de la empresa.

Así también, se demostró la relación existente entre la variable productividad y la dimensión productividad laboral, de las respuestas de los 49 encuestados de la empresa se obtuvo como coeficiente de correlación de Rho de Spearman “0,594” y un nivel de significancia de “0.000” menor a “0.05”, que demostró una correlación positiva considerable, de esta manera se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Este resultado tiene relación con lo mencionado por Fernández (2017), en su tesis que lleva por título “Modelo organizativo y competencial para optimizar la productividad individual para puestos con alta capacidad de decisión en entornos en red”, donde se analizaron las variables con la finalidad de evaluar qué tan relevantes son en la productividad de los trabajadores, y los resultados evidenciaron que si la productividad de cada empleado mejora, la productividad de la organización también.

Además, se demostró que sí existe una relación entre la productividad y la eficacia laboral, ya que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue “0,614” y un nivel de significancia de “0.000” menor a 0.05, lo que evidencia que existe una correlación positiva considerable, por ello se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Resultado que coincide con Rodríguez (2017), en su trabajo

de investigación para determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., en la cual se estudiaron los resultados de los 35 trabajadores de la empresa y se obtuvo que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de “0,0588” y un nivel de significancia de “0.000” inferior a “0.05” que indica que existe una relación entre las variables estudiadas.

Por último, se demostró que sí existe una relación entre la variable productividad y la dimensión eficiencia laboral, ya que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de “0,690” y el nivel de significancia de “0,000” menor a “0.05”; esto quiere decir que existe una correlación positiva considerable, por ello se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Este resultado guarda relación con Fehoj y Faniran (2016), en su tesis de investigación sobre el “Impacto de la capacitación en servicio y el desarrollo personal en el desempeño laboral de los trabajadores y la productividad óptima en las escuelas secundarias públicas en el estado de Osun, Nigeria”, donde los resultados reflejaron que con la capacitación en el trabajo y el desarrollo del personal, repercuten en el desempeño de los colaboradores, ya que la eficiencia de ellos aumenta cuando obtienen más conocimientos y potencian sus habilidades en cada labor desarrollada dentro de las escuelas.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general, se encontró que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores; siendo el Rho de Spearman de "0,702". Es decir, existe una correlación positiva significativa entre las variables desempeño laboral y productividad a un nivel de significancia del 1% (0.01). Dado que el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$). En cuanto al desempeño laboral, se concluyó que de los 49 colaboradores encuestados, el 30.6%; tienen un buen nivel de desempeño laboral en la empresa, mientras que el 32.7% un nivel regular. En cuanto a la productividad se observó que el 30.6% de los trabajadores encuestados están en un alto nivel en el área de ventas de la empresa Acceauto S.A.C. Asimismo, el 32,65% indicó que la productividad tiene un nivel regular dentro del área de ventas. Y finalmente el 36,73% precisó que la productividad refleja un nivel bajo dentro del área de ventas de la empresa Acceauto S.A.C.
2. De acuerdo al primer objetivo específico, se encontró que existe una relación entre la productividad laboral y productividad del área de ventas de la empresa ,teniendo un coeficiente Rho Spearman de "0.594"; esto quiere decir, que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión productividad laboral y la productividad a un nivel de significancia del "0.01". Como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) que permite admitir la hipótesis alterna.
3. En relación al segundo objetivo específico, se obtuvo que sí existe relación entre eficacia laboral y productividad, debido a que el coeficiente de Rho Spearman fue de "0,614"; esto nos indica que existe una correlación positiva significativa entre la dimensión eficacia laboral y la productividad a un nivel de significancia del "0.01". Dado que el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) entonces se acepta la hipótesis alterna.
4. Respecto al tercer objetivo específico, se obtuvo que existe relación entre la dimensión eficiencia laboral y la variable productividad obteniendo un

coeficiente Rho Spearman de "0.614"; es decir, existe una correlación positiva significativa entre la dimensión eficiencia laboral y la variable productividad al nivel de significancia del "0.01". Dado que el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) permitiendo aceptar la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente General de la empresa autorizar la creación de un sistema de evaluación de desempeño laboral basado en la productividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C y así poder motivarlos y se logre mejorar la relación entre ambas variables.

Se recomienda al Gerente del Área de Ventas de la empresa, establecer un plan de capacitaciones a la Gerencia y personal de la empresa, con la asistencia y profesionalidad de un Coach Motivacional, que a través de talleres y entrenamiento mejorarán su desempeño laboral, relaciones laborales y su motivación la cual se vio afectada por la pandemia. Asimismo, perfeccionarán el nivel de ventas de los trabajadores y de esta manera mejorar el desempeño laboral y su productividad.

Se recomienda al Gerente del Área de Ventas, realizar Evaluaciones de desempeño necesarias a la Gerencia y trabajadores, bajo la asistencia y profesionalidad del Coach para el correcto desarrollo y cumplimiento de sus funciones, de esta manera mejorar el nivel de desempeño y productividad dentro de la empresa.

A la Gerencia General y la Gerencia del Área de ventas, analizar el organigrama de la empresa e implementar un área de Staff Motivacional en la empresa que se encargue de analizar, evaluar y capacitar a los trabajadores de la empresa en sus diferentes áreas, logrando así identificar las futuras debilidades que se susciten para poder actuar oportunamente y el trabajo sea más eficaz obteniendo mejores resultados.

A los futuros estudiantes de la carrera de Administración se les recomienda seguir realizando nuevas investigaciones ante crisis económicas ante la existencia de una crisis pandémica mundial y cómo las empresas (micro y macro) deben de sobrevivir ante estas adversidades que directamente perjudican en la relación entre el desempeño laboral y la productividad.

REFERENCIAS

- Aroni Huachaca, R. (2021). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral: una revisión de la literatura científica entre los años 2016 y 2021.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28307/Aroni%20Huachaca%2c%20Richard.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Barboza, S., Rivera, R., & Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. Revista Científica Pakamuros, 9(1), 92-101. S Barboza, R Rivera, Y Peralta - Revista Científica Pakamuros, 2021 - scholar.archive.org
<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>
- Bisetti Tapia, J. A. (2015). Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015. JA Bisetti Tapia - 2015 - repositorio.ucv.edu.pe
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110>
- Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018.
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/c437d993-f226-4916-b7e3-3559fb7554f1/full>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. 9 ed. México: Mc.Graw-Hill
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1145>
- Cardenas Moran, M. (2016). El Desempeño Laboral de los trabajadores y su Influencia en la Productividad de la Empresa Tottus de Chiclayo 2015.
<http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/814/1/TRABAJO%20DE%20SUFICIENCIA%20PROFESIONAL.pdf>
- Candia Menor, M. A. (2017). Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEASAC, Independencia.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22334/Rodriguez_LN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condori Rosas, E. W. (2021). La evaluación del desempeño laboral y la productividad de los trabajadores del área de negocios de Mibanco SA de la Zonal Juliaca, periodo 2017. EW Condori Rosas - 2021 - repositorio.unap.edu.pe
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15095>
- Chávez Viera, R. I. (2021). La gestión laboral y la productividad de los servidores de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona 3 en el Ecuador (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de

- Ciencias Administrativas. Maestría en Administración de Empresas). RI Chávez Viera - 2021 - repositorio.uta.edu.ec
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33486>
- Campos Orrillo, O. G. (2018). Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel, Cajamarca 2018. OG Campos Orrillo - 2018 - repositorio.upn.edu.pe
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14496>
- D., & Jorge, L. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017* (Doctoral dissertation, Tesis, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga). <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/2985>.
http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/2985/1/TESIS%20AD166_Caj.pdf
- Espín Romero, M. A. (2015). Auditoría de gestión al desempeño laboral y su relación en la productividad de calzado LIWI (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría.). MA Espín Romero - 2015 - repositorio.uta.edu.ec
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17421/1/T3037i.pdf>
- Fejoh, J., & Faniran, V. L. (2016). Impact of In-Service Training and Staff Development on Workers' Job Performance and Optimal Productivity in Public Secondary Schools in Osun State, Nigeria. *Journal of Education and Practice*, 7(33), 183-189.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82987/Hidalgo_OMF-Yumpe_BJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fejoh, J., & Faniran, V. L. (2016). Impact of In-Service Training and Staff Development on Workers' Job Performance and Optimal Productivity in Public Secondary Schools in Osun State, Nigeria. *Journal of Education and Practice*, 7(33), 183-189. J Fejoh, VL Faniran - *Journal of Education and Practice*, 2016 – ERIC
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82987/Hidalgo_OMF-Yumpe_BJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores Huamán, R. (2021). Desempeño laboral y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Amazonas, 2020 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-UNTRM). R Flores Huamán - 2021 - repositorio.untrm.edu.pe
<https://hdl.handle.net/20.500.14077/2393>
- Guillén Macías, g. b. (2019). diagnóstico del desempeño laboral y productividad de los funcionarios del sri en los cantones de manta y portoviejo en la provincia de manabí (doctoral dissertation). gb guillén macías - 2019 - <https://repositorio.uleam.edu.ec>

- Guzmán, B. (2017). Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa, Chimbote–2017. Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4571>
- Ghaffari, S., Shah, I., Burgoyne, J., Nazri, M., & Salleh, J. (2017). The influence of motivation on job performance: A case study at Universiti Teknologi Malaysia. Sara Ghaffari, Dr. Ishak Mad Shah, Dr. John Burgoyne, Dr. Mohammad Nazri, Jalal Rezk Salleh., The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia. *Aust. J. Basic & Appl. Sci*, 11(4), 92-99. S Ghaffari, I Shah, J Burgoyne, M Nazri... - ... on Job Performance: A ..., 2017 - papers.ssrn.com
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2969825
- Habib, S., Zahra, F., & Mushtaq, H. (2015). Impact of training and development on employees' performance and productivity: A case study of Pakistan. *European Journal of Business and Social Sciences*, 4(08), 326-330. S Habib, F Zahra, H Mushtaq - *European Journal of Business and ...*, 2015 - academia.edu
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Impact+of+training+and+development+on+employees'+performance+and+productivity%3A+A+case+study+of+Pakistan&btnG=
- Herzberg, Frederick. «Una vez más: Cómo se motiva a los empleados», en *Hitos de la Gestión Empresarial*. Op. cit., pp. 147-185.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- Hidalgo Oblitas, M. F., & Yumpe Bazán, J. (2021). Desempeño laboral y productividad de los colaboradores de una empresa comercializadora de acabados de la construcción de Trujillo, 2021. *repositorio.ucv.edu.pe*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82987>
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., Keshavarzi, S., & Hosseini, A. A. (2017). The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry. *Safety and health at work*, 8(1), 67-71. N Hoboubi, A Choobineh, FK Ghanavati... - *Safety and health at ...*, 2017 – Elsevier
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791116300841>
- Ibrahim, M., Yusheng, K., & Adam, D. R. (2022). Linking Service Innovation to Organisational Performance: Mediating Role of Employee Productivity and Job Satisfaction. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology (IJSSMET)*, 13(1), 1-16. M Ibrahim, K Yusheng, DR Adam - *International Journal of Service ...*, 2022 - igi-global.com
<https://www.igi-global.com/article/linking-service-innovation-organisational-performance/295558>

- Jayaweera, T. (2015). Impact of work environmental factors on job performance, mediating role of work motivation: A study of hotel sector in England. *International journal of business and management*, 10(3), 271. T Jayaweera - International journal of business and ..., 2015 - pdfs.semanticscholar.org
<https://pdfs.semanticscholar.org/68a6/677081558f84755557619cdc387377d38abb.pdf>
- López, M. A. S., & Sánchez, A. E. F. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública “Competencias Profesionales y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2019” “Professional Skills and Labor Performance of Workers of the Regional Directorate of Education of Tumbes, 2019”.
http://pre-produccion.aulavirtualusmp.pe/ojs24_321/index.php/RGGP/article/view/128
- Lozano Pastor, G. R. (2020). Desempeño laboral y productividad de los colaboradores del área de producción de la empresa THAIZBRU SAC, Santa Anita 2020. GR Lozano Pastor - 2020 - repositorio.ucv.edu.pe
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71026>
- Mihalca, L., Irimiaș, T., & Brenea, G. (2021). Teleworking during the COVID-19 pandemic: determining factors of perceived work productivity, job performance, and satisfaction. *Amfiteatru Economic*, 23(58), 620-636. L Mihalca, T Irimiaș, G Brenea - Amfiteatru Economic, 2021 - ceeol.com
<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=973325>
- Mora, M. M., Espinosa, M. R., & Delgado, M. R. (2018). Approach of processes for the distribution of economic resources in public university of Ecuador. *International research journal of management, IT and social sciences*, 5(1), 25-35. : LM Moreira Moreira - 2018 - cybertesis.unmsm.edu.pe
<https://core.ac.uk/download/pdf/230597924.pdf>
- Montano, D., Reeske, A., Franke, F., & Hüffmeier, J. (2017). Leadership, followers' mental health and job performance in organizations: A comprehensive meta-analysis from an occupational health perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 38(3), 327-350. D Montano, A Reeske, F Franke... - Journal of ..., 2017 - Wiley Online Library
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.2124>
- Murcia, S. P. M., Vásquez, E. A. G., & Arias, M. I. B. (2017). Caso: impacto de la capacitación sobre el desempeño del personal administrativo en un outsourcing en Bogotá. *Perfiles Gerenciales. El ser humano detrás del empresario*, 6(1), 51-59.
<https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2017/5sim/25D.pdf>
- Palomino Bossio, M. J., & Peña Lenguía, R. G. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa*

distribuidora y papelería Venoplast Ltda (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PEÑA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ponce Casapia, P., & Ramos Cardenas, G. N. (2020). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa METAQUIM, Arequipa 2018.

http://54.213.100.250/bitstream/20.500.12590/16388/1/PONCE_CASAPIA_PAT_INF.pdf

Ronquillo Solis, E. A. (2022). Gestión de Talento Humano y su Incidencia en la Productividad y Desempeño Laboral de los Empleados del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón, La Troncal (Master's thesis). EA Ronquillo Solis - 2022 - repositorio.unemi.edu.ec

Revelo Poveda, W. D. (2016). El desempeño laboral en la productividad de la Empresa Carrocera Manser del cantón ambato de la provincia del Tungurahua (Bachelor's thesis). WD Revelo Poveda - 2016 - repositorio.uta.edu.ec

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24360>

Serpa Solano, A. M. (2019). Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017. repositorio.unjfsc.edu.pe

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3606>

Shounat, M. M., Rezaei, H. R., & Slambolchi, A. (2017). The Effect of Management Information Systems on Job Performance and Productivity of Executives (Case Study: director of the Melli bank of Hamedan Branches). MM Shounat, HR Rezaei, A Slambolchi - 2017 - irjabs.com

Toscano, F., & Zappalà, S. (2021). Overall Job Performance, Remote Work Engagement, Living With Children, and Remote Work Productivity During the COVID-19 Pandemic. *European Journal of Psychology Open*. F Toscano, S Zappalà - *European Journal of Psychology ...*, 2021 - econtent.hogrefe.com

<https://psycnet.apa.org/fulltext/2022-27220-004.html>

Wofoyo, J. (2018). Employee Motivation, Job Performance and Productivity in Mulago National Hospital Kampala District (Doctoral dissertation, Makerere University). J Wofoyo - 2018 - dissertations.mak.ac.ug

<http://www.dissertations.mak.ac.ug/handle/20.500.12281/9300>

Yanac Requejo, L. F. (2018). Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros-La Victoria 2018. repositorio.ucv.edu.pe

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24888>

Yanac Requejo, L. F. (2018). Relación entre el desempeño laboral y productividad en la empresa Everis BPO sede Zafiros-La Victoria 2018. LF Yanac Requejo - 2018 - repositorio.ucv.edu.pe
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24888>

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Item	Nivel de medición
1. Variable Independiente: Desempeño Laboral	Según Chiavenato (2017) comenta que, si una organización tiene un desfavorable lugar de trabajo, estará por debajo de otras que tienen un ambiente laboral agradable, proporcionando calidad de servicio y buenas relaciones en todo ámbito, lo que permitirá mejorar significativamente el desempeño laboral.	Se aplicará un cuestionario, donde los ítems serán resueltos en escala de Likert (siempre=4, raras veces=3, a veces=2, nunca=1). El instrumento contará de 24 ítems, los cuales han permitido medir a las dimensiones, en niveles de alto, medio y bajo.	Productividad laboral	• Responsabilidad	1,2	Ordinal Medición: Escala de Likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				• Calidad	3,4	
				• Rentabilidad	5,6	
			Eficacia laboral	• Logro de objetivos	7,8	
				• Actitudes	9,10	
				• Efectividad	11,12	
			Eficiencia laboral	• Productividad	13,14	
				• Competencia	15,16	
				• Liderazgo	17,18	
				Calderón (2018) describe que es el acto más valioso de la empresa en		
• Tecnología	21,22					

2.Variable Independiente: Productividad	el capital humano, esencialmente los trabajadores que usan su experiencia y conocimientos para el cambio organizacional, ser innovadores con buena calidad de trabajo asegurando el futuro propio y crecimiento de la empresa.	La definimos a partir de sus indicadores, y serán medidas a través de una escala de 15 ítems con sus tres dimensiones: recursos tecnológicos, económicos y humanos, así como sus respectivos indicadores, los cuales proporcionaran información con las escalas.	Recursos económicos	<ul style="list-style-type: none"> • Salario 	23,24	Ordinal Medición: Escala de Likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de rentabilidad 	25,26	
			Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación 	27,28	
				<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos 	29,30	
				<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación eficaz 	31,32	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACION
Desempeño laboral y Productividad del Área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.	¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022?	Identificar la relación existente entre el desempeño laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.	<p>OE1: Determinar la relación existente entre productividad laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.</p> <p>OE2: Determinar la relación existente entre eficacia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto</p>	<p>H1: Existe relación significativa entre productividad laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre eficacia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto</p>	<p>V. INDEPENDIENTE</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>V. DEPENDIENTE</p> <p>Productividad</p>	<p>Productividad laboral</p> <p>Eficacia laboral</p> <p>Eficiencia laboral</p> <p>Recursos tecnológicos</p> <p>Recursos económicos</p> <p>Recursos Humanos</p>	<p>Responsabilidad. Calidad. Rentabilidad.</p> <p>Logro de objetivos. Actitudes. Efectividad.</p> <p>Productividad Competencia. Liderazgo.</p> <p>Factores de producción. Tecnología.</p> <p>Salario. Compromiso de rentabilidad.</p> <p>Motivación.</p>	<p>P: la empresa Acceauto S.A.C</p> <p>M:El personal del área de ventas que son 49.</p>	El presente proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, en un nivel de investigación descriptivo-correlacional causal y de diseño no experimental-transversal.

			<p>S.A.C en el año 2022.</p> <p>OE3: Determinar la relación existente entre eficiencia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.</p>	<p>S.A.C en el año 2022.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre eficiencia laboral y productividad del área de ventas de la Empresa Acceauto S.A.C en el año 2022.</p>			<p>Conocimiento S. Comunicación eficaz.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

ANEXO 3

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO SOBRE: DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA ACCEAUTO S.A.C. EN EL AÑO 2022.

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de la empresa ACCEAUTO S.A.C., Lima, con la finalidad de conocer su percepción respecto al desempeño laboral y productividad laboral.

Según la situación actual que presenta la empresa ACCEAUTO S.A.C., marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Administrador de Empresas; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con "X" en una sola casilla de las siguientes alternativas:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable Independiente: DESEMPEÑO LABORAL				Escala de valoración				
Dimensión	Indicadores	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
PRODUCTIVIDAD LABORAL.	RESPONSABILIDAD	1	Para usted, la responsabilidad es un factor importante dentro de la productividad laboral de la empresa.					
		2	Considera usted que la empresa prepara a sus trabajadores para asumir nuevas responsabilidades .					
	CALIDAD	3	En su opinión, la calidad es un elemento relevante que acompaña a la productividad de la empresa.					
		4	Considera usted que, la calidad de su trabajo es					

			la más alta prioridad para la empresa.					
	RENTABILIDAD	5	Una buena productividad laboral tiene como consecuencia una excelente rentabilidad .					
		6	Considera usted que la empresa proporciona los recursos necesarios para lograr mayor nivel de rentabilidad .					
EFICACIA LABORAL	LOGRO DE OBJETIVOS	7	En su opinión, la eficacia laboral se demuestra con el logro de los objetivos trazados en la empresa.					
		8	Cree usted que, conoce cuales son los logros de objetivos de su puesto de trabajo y los aplica en sus funciones.					
	ACTITUDES	9	El perfeccionamiento de las actitudes laborales de los trabajadores, favorece al desarrollo de la empresa.					
		10	Piensa usted que, mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa.					
	EFECTIVO	11	Un adecuado desempeño laboral tiene como finalidad el cumplimiento efectivo de sus acciones.					
		12	Considera usted ser efectivo en cuanto a la entrega de sus reportes de venta y otros trabajos asignados.					
EFICIENCIA LABORAL.	PRODUCTIVIDAD	13	Para usted, la eficiencia laboral está vinculada directamente a la productividad de una empresa.					
		14	Considera usted que necesita motivación para incrementar su productividad en la empresa.					

	COMPETENCIAS	15	Un trabajador bien capacitado favorece al desarrollo de competencias de una empresa.					
		16	Considera usted que, para el desarrollo de sus competencias , la empresa debería brindar capacitaciones.					
	LIDERAZGO	17	El adecuado implemento del liderazgo organizacional ayudará a la empresa en su permanencia en el mercado peruano.					
		18	Considera usted que, para la existencia de un buen liderazgo , su jefe debe de tener una buena relación con el personal de la empresa.					

Variable Dependiente: PRODUCTIVIDAD LABORAL				Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
RECURSOS TECNOLÓGICOS	FACTORES DE PRODUCCIÓN	19	En su opinión, la aplicación de los recursos tecnológicos inciden favorablemente al desarrollo de los factores de producción de la empresa.					
		20	Considera usted que, los factores de producción son importantes para el progreso de las actividades en la empresa.					
	TECNOLOGÍA	21	El uso de la tecnología favorece al desarrollo de la empresa.					
		22	Considera usted que, los recursos tecnológicos son las herramientas					

			imprescindibles para el desarrollo de sus labores en la empresa.					
RECURSOS ECONÓMICOS.	SALARIO	23	La adecuada distribución salarial en los trabajadores de la empresa favorece a su desarrollo.					
		24	Considera usted que, un trabajador debería percibir un buen salario de acuerdo a sus capacidades desarrolladas en la empresa.					
	COMPROMISOS DE RENTABILIDAD	25	La actitud y el buen desempeño de los trabajadores está vinculada al cumplimiento de los compromisos de rentabilidad de la empresa.					
		26	Cree usted que, cada trabajador debería estar comprometido con su actuar y sus funciones de manera persistente para alcanzar el compromiso de rentabilidad que tiene la empresa.					
RECURSOS HUMANOS.	MOTIVACIÓN	27	La constante motivación a los trabajadores de la empresa, ayudará a alcanzar sus metas.					
		28	Considera usted que, las tareas que realiza lo motivan y permiten desarrollarte para alcanzar los objetivos de la empresa.					
	CONOCIMIENTO	29	La actualización de los conocimientos de los trabajadores, favorece al desarrollo de la empresa.					
		30	Considera usted que, los trabajadores con altos conocimientos generan un valor agregado en la empresa.					

	COMUNICACIÓN EFICAZ	31	La práctica de una comunicación eficaz , favorece al cumplimiento de las metas de la empresa.					
		32	Cree usted que, existe una comunicación eficaz dentro del área de trabajo de la empresa.					

ANEXO 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Africa del Valle Calanchez Urribarri
Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente investigador Concytec
Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable de Desempeño laboral
Autor (s) del instrumento (s): Bachiller: Susana Bendezú Tito.
Bachiller: Junior Steve Gómez García.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					16	30

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 46

Lugar y fecha

Chiclayo, 25/05/2022



Dra. África Colancho Uribana
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma

OBSERVACIONES:



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Africa del Valle Calanchez Urribarri

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente investigador Concytec

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable de Productividad

Autor (s) del instrumento (s): Bachiller: Susana Bendezú Tito.
Bachiller: Junior Steve Gómez García.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :									x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.									x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :								x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.								x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.									x
PUNTAJE TOTAL									16	30

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha

Chiclayo, 25/05/2022



Dra. Africa Calanchuez Urribana
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma

OBSERVACIONES:

ANEXO 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Medina Guizado Gabriela
Institución donde labora: Vallejo Universidad César
Especialidad: Administración de Negocios - MBA
Instrumento de evaluación: Cuestionario de la Variable de Desempeño Laboral.
Autor (s) del instrumento (s): Bachiller: Susana Bendezú Tito.
Bachiller: Junior Steve Gómez García.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño Laboral				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	

SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño Laboral				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño Laboral				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

41

Lima, 11 de mayo del 2022



Firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Medina Guizado Gabriela

Institución donde labora: Vallejo Universidad César

Especialidad: Administración de Negocios - MBA

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la Variable de Productividad.

Autor (s) del instrumento (s): Bachiller: Susana Bendezú Tito.
Bachiller: Junior Steve Gómez García.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Productividad				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	

SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio : Productividad					x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable : Productividad					x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x	
PUNTAJE TOTAL							

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 41

Lima, 11 de mayo del 2022



Firma

ANEXO 6



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra.
Plasencia Mariños, Yvette Cecilia

Institución donde labora: Universidad
César Vallejo

Especialidad: Licenciada en
Administración - Gestión estratégica

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable de
Desempeño laboral

Autor (s) del instrumento (s): Bachiller: Susana Bendezú Tito.
Bachiller: Junior Steve Gómez García.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	

SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					41	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 41

Lugar y fecha 27.05.2022



Firma

OBSERVACIONES:



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra.
Plasencia Mariños, Yvette Cecilia

Institución donde labora: Universidad
César Vallejo

Especialidad: Licenciada en
Administración - Gestión estratégica

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable de
Productividad

Autor (s) del instrumento (s): Bachiller: Susana Bendezú Tito.
Bachiller: Junior Steve Gómez García.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las					x

	hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						41

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

41

Lugar y fecha 27.05.2022



Firma

OBSERVACIONES:

ANEXO 7



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Los Olivos, 01 de marzo de 2022

Señor(a)
ORLANDO TORRES PARDO
REPRESENTANTE
ACCEAUTO SAC
AV. HUACHIPA MZA.D LOTE 2D (ALT.CEMENTERIO CAMPO SANTO MAPFRE)
LURIGANCHO -LIMA-LIMA

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Los Olivos y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. SUSANA BENDEZU TITO, con DNI 40224566, y JUNIOR STEVE GOMEZ GARCIA, con DNI 43714730 Y del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "**DESEMPEÑO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA ACCEAUTO SAC EN EL AÑO 2022.**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

ACCEAUTO S.A.C.
RUC: 20384423508
TORRES PARDO ORLANDO
SUB GERENTE - REPRESENTANTE LEGAL
C. EXT. 000280200

cc: Archivo PTUN.

www.ucv.edu.pe

