



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La desvinculación laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa
Logística Ejecutiva S.A.C., Jesús María

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Vallejos Chavarria, Jose Luis (ORCID: 0000-0003-3240-0538)

ASESORA:

Mg. Huamaní Cajaleón, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios que me guía y cuida por siempre, para mi madre y para mi señor padre por el apoyo moral y económico que me otorgaron durante el ciclo académico y para mis hermanos ya que ellos son parte de la formación que recibí y el logro de mis éxitos, a la vez agradecer a la los docentes teóricos y metodológicos por el asesoramiento durante el ciclo universitario demostrando su eficiencia y dominio en el curso.

Agradecimiento

Agradecer a los docentes de la facultad de administración, y a mis compañeros con quienes se realizó la investigación para lograr el objetivo, a la vez agradecer a la universidad Cesar Vallejo por brindar la educación y el desarrollo académico profesional para lograr servir a la comunidad.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.Introducción	1
II.Método	18
2.1 Tipo y diseño de investigación	18
2.2 Operacionalización	19
2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	23
2.4 Técnicas e instrumentos de correlación de datos, validez y confiabilidad	24
2.5 Procedimientos	29
2.6 Métodos de análisis de datos	29
2.7 Aspectos Éticos	29
III.Resultados	31
IV.Discusión	42
V.Conclusiones	46
VI.Recomendaciones	47
Referencias	49
Anexos	59
Anexo 1. Matriz de consistencia	59
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos – Cuestionario de desvinculación laboral	60
Anexo 3. Certificados de validación de los instrumentos	63
Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos	75
Anexo 5: Print de la prueba de fiabilidad en SPSS	79
Anexo 6: Print de resultados de fiabilidad de instrumento.	80
Anexo 7: Autorización para la recolección de datos	81

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable desvinculación laboral	21
Tabla 2. Tabla Operacionalización de la variable productividad laboral	22
Tabla 3. Criterios de inclusión	24
Tabla 4. Validez V de Aiken de los instrumentos de medición	26
Tabla 5. Rango de la fiabilidad	27
Tabla 6. Fiabilidad de la variable Desvinculación laboral	27
Tabla 7. Alfa de Cronbach para la variable desvinculación laboral	28
Tabla 8. Confiabilidad de la variable productividad laboral	28
Tabla 9. Alfa de Cronbach para la variable productividad laboral	28
Tabla 10. Frecuencias de la variable desvinculación laboral	31
Tabla 11. Frecuencias de la variable productividad laboral	32
Tabla 12. Frecuencias de la dimensión reclutamiento	33
Tabla 13. Frecuencias de la dimensión adiestramiento	34
Tabla 14. Frecuencias de la dimensión validación post ventas	35
Tabla 15 Frecuencias de la dimensión logro de metas	36
Tabla 16. Prueba de normalidad para las variables desvinculación laboral y productividad laboral	37
Tabla 17. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	38
Tabla 18. Tablas cruzadas entre productividad laboral y desvinculación laboral	39
Tabla 19. Tablas cruzadas entre productividad laboral y logro de metas	40
Tabla 20. Tablas cruzadas entre productividad laboral y validación post venta	41
Tabla 21. Matriz de consistencia de la tesis	59
Tabla 22 . Tabla de especificaciones desvinculación laboral y productividad laboral	82
Tabla 23. Matriz de evidencias externas	99
Tabla 24 Matriz de evidencias internas	100

Índice de figuras

Figura 1	Frecuencias de la variable desvinculación laboral	31
Figura 2	Frecuencias de la variable productividad laboral	32
Figura 3	Frecuencias de la dimensión reclutamiento	33
Figura 4	Frecuencias de la dimensión adiestramiento	34
Figura 5	Frecuencias de la dimensión validación post ventas	35
Figura 6	Frecuencias de la dimensión logro de metas	36

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Desvinculación laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Logística ejecutiva S.A.C., Jesús María – 2019. Se sustentó bajo los fundamentos teóricos Aponte (2009), para la variable desvinculación laboral y sus dimensiones y Quiroga (2018), para la variable productividad laboral y sus dimensiones. El estudio se desarrolló utilizando el método científico, la metodología utilizada fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal, nivel descriptivo correlacional; se utilizó una muestra censal de 35 trabajadores de la empresa en estudio; para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios conformados por 30 afirmaciones cada uno, con escala de Lickert, los mismos que fueron validados mediante juicio de expertos (1 metodólogo y 2 temáticos) de la universidad César Vallejo, la información fue recolectada y procesada mediante el programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo un nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach = 0,863 para la primera variable y 0,864 para la segunda. Finalmente se realizó la prueba de hipótesis, en el cual se pudo evidenciar que existe una relación positiva alta entre las competencias gerenciales y el desarrollo organizacional según el coeficiente de correlación Spearman ($Rho = 0.836$) y el Sig. (Bilateral) = 0.000.

Palabras clave: Adiestramiento, reclutamiento, logro de metas, validación de ventas, estrategias de ventas.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship that exists between job separation and its relationship with labor productivity in the company Logística executive SAC, Jesús María - 2019. It was based on the theoretical foundations Aponte (2009), for the variable job separation and its dimensions and Quiroga (2018), for the variable labor productivity and its dimensions. The study was developed using the scientific method, the methodology used was applied, with a quantitative approach of non-experimental and cross-sectional design, correlational descriptive level; A census sample of 35 workers from the company under study was used; For data collection, two questionnaires made up of 30 statements each were used, with the Lickert scale, which were validated by expert judgment (1 methodologist and 2 thematic) from the César Vallejo University, the information was collected and processed using the statistical program SPSS version 25, obtaining a level of reliability of Cronbach's Alpha = 0.863 for the first variable and 0.864 for the second. Finally, the hypothesis test was carried out, in which it could be shown that there is a high positive relationship between managerial competencies and organizational development according to the Spearman correlation coefficient ($Rho = 0.836$) and Sig. (Bilateral) = 0.000.

Keywords: Training, recruitment, achievement of goals, sales validation, sales strateg

I. Introducción

En un mercado competitivo y exigente que se ve afectada en las empresas de productividad por la rotación del personal o desvinculación laboral donde se genera pérdidas y desbalances empresariales, se necesita el aporte del colaborador para que se enfoque en la visión y objetivos de la organización de acuerdo a sus capacidades, para lograr la productividad laboral deseada.

La desvinculación laboral o rotación del personal es un problema que acoge a la organización ya que genera una serie de problemas de resultados negativos en la productividad laboral por lo que se deberá desarrollar una serie de estrategias y medidas productivas para reducir el problema que afecta la organización. Se debe tener claro que la formación del personal es un proceso que tiene fases desde la capacitación y el adiestramiento por parte de un líder para tener un buen desempeño de producción

A nivel internacional, Gonzales (2016), describe de manera integral que el 60% del nuevo personal contratado no tiene la experiencia necesaria para el trabajo de venta de campo que realizan gran cantidad de trabajadores por lo que se debió realizar una capacitación mensual para reforzar las habilidades del personal a disposición, ya que el costo empresarial sobre desvinculación es mayor al rendimiento productivo que obtiene toda empresa, esto en base al resultado que se realizó por parte de los especialistas. (p.433); según indicaron los encuestados en el diario Financial Times (2017), Inglaterra es el país donde gran cantidad de colaboradores tienen un bajo rendimiento laboral por la inexperiencia o por el mal clima organizacional, así mismo se obtuvo datos estadístico que tan solo el 23%. La información indicó que las empresas perciben sus ingresos a través de jóvenes con experiencia y con una buena productividad laboral, además de realizarse pagos por encima del mercado competitivo. Para la revista Fast company (2018), en Canadá una gran cantidad en masa de colaboradores que no obtienen una clara información sobre el producto o servicio que está ofreciendo obtiene como resultado una baja producción por lo que se debió utilizar estrategias como, incentivar al colaborador a ser mejor productivo otorgándole bonos adicionales o premios por los resultados positivos, por ello según las evaluaciones que se realizó el 71% de las empresas de dicho país invierten en el talento humano capacitando con profesionales expertos en la materia, para obtener mejores resultados de productividad y reducir la desvinculación laboral por lo que se logró eficiencia en las ventas. Según indican

los expertos en la revista *The Wall Street Journal* (2018), en los Estados Unidos de Norteamérica es el país de nivel número de producción en ventas a nivel nacional e internacional dado a que las pequeñas, medianas y grandes empresas invierten en el recurso humano para evitar que se desvinculen con el empleador, dado que al existir esta desvinculación entre el colaborador y el empleador se pierden productividad y se genera un retraso en lograr las metas establecidas. Con una aprobación del 58% en los resultados sobre desvinculación laboral, los empresarios otorgan un buen clima organizacional para evitar generar lazos incómodos que perjudiquen con la producción.

A nivel Nacional, como indican los expertos en el diario *Gestión* (2019), expresó que en el Perú las pequeñas empresas no ponen en marcha el régimen laboral ya que es una desventaja incluir en la lista de planilla a sus trabajadores, por lo tanto con un 45% de pequeñas empresas, estas no solicitan experiencia para que puedan cumplir con sus labores asignadas, es por eso que los colaboradores tienden a renunciar por la baja producción que realizan y por qué sus ingresos se ven reflejados en lo más mínimo, según él, experto Josh Kolfan en el diario *La República* (2018), en Perú indicó que el 65% de empresarios siempre buscan contratar personal sin experiencia ya que la base del generar rentabilidad es mayor a los gastos, por ello que en comparación al presente año 2019 hubo gran cantidad de renuncias masivas por que el personal contratado no estaba cómodo en el trabajo asignado. La empresa *Manpower* viene realizando las evaluaciones a distintas organizaciones con el reclutamiento del personal, y este a la vez recibe un pago y una calificación por el personal que pone a disposición por lo tanto tiene una gran responsabilidad ya que se vio su capacidad como empresa, en el 2018 la empresa *Manpower* pedía requisitos altamente calificados para los puestos ofertados por profesionales y/o técnicos en distintas especializaciones, esto con la finalidad de cumplir los protocolos y funciones de la empresa.

En el ámbito local según el experto Carlos Caro en el diario *El Comercio* (2018), en Perú indicó que el 90% de las pequeñas empresas no otorgan un contrato con todos los beneficios correspondientes a ley es por eso que muchos de sus trabajadores logran desvincularse con la empresa ocasionando pérdidas, robos, baja producción, etc., en base a que no lograron percibir un ingreso fijo que logre sustentar la canasta básica familiar y se cree una fidelización con las pequeñas y medianas empresas. Según la Asociación Peruana de Recursos Humanos (2015), señaló que el Perú tiene un porcentaje alto en la desvinculación laboral ya que la rotación del personal genera grandes costos para la empresa, la presente investigación se desarrolló en la empresa logística ejecutiva la cual inicia sus

actividades de servicio tercerizados de telecomunicaciones a la empresa movistar teniendo una amplia experiencia en el mercado, ofreciendo sus servicios con un nivel de alta competitividad en el mercado local. La estrategia planteada por la empresa frente a la renovación y al cambio de la tecnología, cuya mejora no se vio reflejada para la mejora de la atención del público cliente, la llegada del internet de alta velocidad y en el contexto local la realidad problemática de la empresa logística ejecutiva se genera a través de la variable desvinculación laboral en la cual se ha verificado los siguientes problemas en el área de productividad que afectan con el posicionamiento de la organización y con los objetivos que nos impone la empresa movistar dentro de los problemas se detectó los siguientes problemas ocasionadas por productividad laboral en conjunto al logro de metas que indica la segunda variable y la validación post venta que ocasionan problemas con la desvinculación laboral, por otra parte tenemos los indicadores que los dicen el problema local de la organizaciones tales como: el bono movistar, las comisiones por convertibilidad, las retenciones a los vendedores por las ventas realizadas, las ventas en zonas no correspondidas, control de porcentaje por clientes morosos, seguimiento y control de calidad, servicios de valor agregado que el cliente desee, la supervisión de campo que se realiza a los vendedores, la validación de datos personales para comprobar la veracidad de la venta, la rotación del personal, el seguimiento y control de las ventas , el control interno, la portabilidad de otros operadores, los servicios técnicos que se ofrece al cliente, y las averías de sistema que dificultan la instalación que realiza el vendedor. Tal como se puede observar en el anexo 9, inició la jerarquía con la dueña de la empresa quien toma las decisiones de cambio en la empresa, seguido por la sub-gerente que se encarga de la administración de los demás departamentos en conjunto, seguido por el jefe de back office, quien es el soporte a los vendedores donde se demuestra en la evidencia 1, seguido con el jefe de recursos humanos, quien se encarga de reclutar a los vendedores ya sea publicando ofertas laborales por redes sociales o en ferias laborales y bolsa de trabajo, por ultimo está el jefe de contabilidad, quien se encarga de los pagos semanales a los vendedores de cada grupo, así mismo lleva una coordinación previa con los demás departamentos para verificar que todo se encuentre conforme. Se puede evidenciar el reporte de ventas de cada trabajador asignado al supervisor donde se detalla el total de ventas acumuladas en el rango total del mes (anexo N°10), esto lleva a tener un mejor control a la hora de la medición en el desembolso de los pagos realizados. En el anexo 12. Se evidencia el reporte de captación de clientes por comunas así que, el trabajador puede verificar el estado en que se encuentra cada venta en conjunto con

el área del back office y guiado por el supervisor asignado quien además de darle una brindarle una gestión en las necesidad que este requiera se implementa aplicaciones que ayuden a tener claridad para poder así fidelizar a cada vendedor. Se evidencia el reporte de captación de ventas de los asesores donde se demuestra el estado preciso de cada venta actualizada por parte del área del back office (anexo 10). Así también demuestra el reporte de solicitud de procesamiento en contratación del servicio donde se detalla con transparencia el protocolo a seguir por cada vendedor para que sea una venta segura y real a la hora de instalar ya que también se controla por productividad de calidad (anexo 12). En el anexo 13 se evidencia el reporte de procesamiento en lectura del contrato del servicio solicitado, esta aplicación reduce el tiempo determinado en el cual el asesor puede verificar si el cliente califica para realizar una solicitud de servicio para su hogar.

En el anexo 14 se evidencia con claridad otorgada por la empresa el reporte de consulta de solicitud sistemática validación post venta, este proceso es manejado por el área de soporte del back office con el fin de evitar desvinculaciones del trabajador con nosotros, ya que se le ayuda a levantar las ventas que fueron rechazadas en su momento por el cliente, Así también se evidencia en el anexo 14 el cuadro de productividad donde se resalta negativamente los indicadores de la segunda variable (anexo 15).

La presente investigación tiene como objetivo es determinar la relación entre desvinculación laboral en base a productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c en Jesús María Lima e identificar las relaciones entre las dimensiones de la variable desvinculación laboral y la productividad laboral. Por ello se busca poder identificar cuáles serían las estrategias y planes que se puedan desarrollar, para alcanzar los objetivos de la organización. El estudio busca determinar el nivel de asociación entre desvinculación laboral y productividad laboral en la empresa Logística ejecutiva s.a.c para la implementación y desarrollo de estrategias.

En cuanto a los trabajos previos, en el nivel internacional se tuvo a Castillo y Sabando (2018). En su tesis “Estudio de la incidencia que tiene la rotación del personal en la productividad de la compañía exportadora del sur”, Fue presentado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre el estudio de la incidencia que tiene la rotación del personal en la productividad de la compañía exportadora del sur, Ecuador. En cuanto a la teoría, para la primera variable optó por Tamez, Abreu, & Garza (2009), quien la definió como la capacitación como una inversión que la empresa realiza en el reclutamiento del

recurso humano esperando una mejora en su producción dar un servicio de calidad a los clientes y prevenir o solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Y para la segunda variable optó por Padilla y Juárez (2006), quien la definió como identificación del sector a que pertenece la empresa es determinar la capacidad laboral para tener una mayor amplitud de producción. La metodología utilizada de la investigación es descriptivo correlacional en base al autor Torrel y Ficapal (2008). “Dio a conocer que para producir un servicio de calidad y dar un buen servicio en las labores que se le ponen al colaborador se debe capacitar constantemente, además de darles una motivación adicional donde ellos verán reflejados sus esfuerzos, por otro lado, interno se puede evaluar mediante encuestas o un diagrama donde se monitorea su desempeño a través del tiempo, en caso sea deficiente se recomienda la separación para que no tengas un activo inerte donde no te sumara”. (p.64). Con una muestra de 45 personas teniendo como instrumento los cuestionarios. La presente investigación concluyó que efectivamente se obtiene una correlación entre la productividad laboral y la desvinculación empresarial con un coeficiente de correlación de rho spearman de 0.7564 sig. (Bilateral) = 0.000 , la cual se llevó a las mejoras para el correcto gestionamiento de la empresa y lograr los objetivos plasmados. Se aportó que la presente tesis dio conocer la importancia de la investigación para llevar una idea de cómo se tiene que tener al personal para que pueda dar un rendimiento en productividad, dependiendo del tamaño en los departamentos de recursos humanos ya que si este se llena de personal inservible este no podrá lograr con el objetivo ya que solo se reclutara personal sin experiencia y generó gastos adicionales a la empresa en indumentaria, capacitación, entre otros por ello se recomienda siempre verificar bien la hoja de vida y requerir la mínima experiencia para el puesto asignado.

Fuentes (2012), en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” Fue presentado en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Su objetivo es el punto crítico en las compañías en base a la desvinculación laboral es por la falta de ingresos económicos y un bien remunerado que se perciba en base a la función realizada. La teoría de soporte fueron la desvinculación laboral y productividad en base al clima organización en dicha compañía. En cuanto a la teoría, para la primera variable optó por Fernández (2007) quien encontró en su investigación la satisfacción laboral y la productividad no muestras relación significativa ya que se evidencio que los factores que más inciden en la satisfacción laboral son, responsabilidad laboral, conocimiento y objetivos organizacionales. Y para la segunda variable optó por Koontz y Weihrich (2004) quienes señalaron al gusto que

experimenta una vez que se ha cumplido una meta que se realiza en la teoría del ajuste para la satisfacción esto conlleva al grado que se cubren las necesidades del trabajador si no al grado del contexto laboral. La metodología de la presente investigación es de tipo descriptivo correlacional. Para ello se tomó una población de 59 trabajadores entre los 18 y 25 años de edad donde se obtuvo como conclusión un resultado entre la variable desvinculación laboral y productividad laboral con el coeficiente de rho spearman=0.854, sig. (Bilateral)=0.000. Así mismo se concluyó que la hipótesis propuesta en la presente investigación pudo afirmar que si existe relación entre la desvinculación laboral en base a la productividad laboral. El aporte de la investigación en las pequeñas empresas normalmente ese ve reflejado la alta rotación del personal como se pudo observar se trabaja en base a comisión obtenida por lo que muchas de los trabajadores si no se vio reflejado sus ventas obtenidas simplemente se van a retirar y desvincularse con la empresa. Se dio el aporte necesario para que se pueda utilizar los recursos obtenidos y las pruebas para los estudiantes y docentes de otra universidad en base a la carrera asignada administración de empresas y despejar las dudas de cómo las empresas hoy en día se maneja de manera adecuada en estos nuevos formatos.

Martínez (2013). En su tesis “Impacto del programa de desvinculación laboral asistida sobre el clima organizacional de la universidad cooperativa de Colombia en la sede de la Ciudad de Villavicencio”, Fue presentado en la UNAD, Villavicencio, Colombia. El objetivo destacado en la presente investigación es del autor Tamayo (2012). Donde dio a conocer que “la desvinculación laboral y el impacto que causa en las empresas es mayor a la pérdida monetaria” (p.65), ya que el recurso humano de toda empresa es la base fundamental y lo máspreciado que se obtiene si se logra fidelizar al colaborador. Como se puede describir el personal humano es el talento que tiene toda empresa y por ende se le debió dar un reconocimiento por las labores que se le impone ya que la productividad depende de ellos y además darle un clima organizacional donde se sientan seguros de recibir una remuneración en base a sus aptitudes. En cuanto a la teoría, para la primera variable optó por Silva (2009) quien identificó aquellas acciones de programas de inducción, entrenamiento, capacitación, adiestramiento y especialización que brinda la empresa para los nuevos empleados que se vinculan para el fortalecimiento del logro de los objetivos. Y para la segunda variable optó por Gualteros (2004) quien logro alcanzar la sostenibilidad y el desarrollo de la organización con el plan de empresa, además de generar condiciones dignas de empleos para cumplir con las transferencias de ley y participar en el desarrollo social. El tipo de metodología de la investigación de este trabajo es descriptivo correlacional.

Con un coeficiente de correlación rho spearman = 0,867 sig. (Bilateral) = 0.000, dicha investigación tuvo como estudio a los mismos estudiantes con una población total de 163 personas donde se les realizó las encuestas necesarias para que se pueda llegar al final del estudio y se dio a conocer la problemática ya que según el resultado nos dio un 86% de como el personal se desvincula de su centro de laborales si no se obtiene el resultado obtenido en base a la productividad necesaria. Se concluyó que sí existe relación entre la desvinculación laboral en base a la productividad labora en toda empresa, si es que el personal a cargo no tiene el rendimiento adecuado se desvinculara de toda compañía ya que ellos por lo general necesitan ingresos monetarios para la sustentación personal. El aporte fue entender que la investigación da a conocer objetivos precisos, metodologías y conceptos muy bien relacionados a las dos variables que son desvinculación laboral y productividad laboral dentro de las empresa , por lo tanto se dio a conocer y aportamos con pruebas contundentes como el personal si no está netamente calificado o no obtiene la preparación necesaria o básica no podrá dar una buena producción y ende se va desvincular de toda empresa, por eso se recomienda trabajar en ese sentido ya que desde que se oferta el puesto de trabajo hasta la contratación del personal tiene a tener un costo que a largo plazo se verá reflejado en pérdidas.

En cuanto a los trabajos previos, a nivel nacional se tiene a Loma (2017). En su Tesis “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de buenos aires, en el año 2017” fue presentado en la universidad privada Cesar Vallejo de Piura – Perú. El objetivo principal fue conocer la capacidad del trabajador y su desempeño en su área de labores, dar a conocer la relación con la productividad en la municipalidad de buenos Aires Tarapoto, Piura. Las teorías aplicas a la presente investigación que tiene como autor principal a Fuentes (2012), en su libro “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” fue basada fundamental en toda empresa es tener un control en el personal para llevar su desarrollo adecuadamente ya que se verá bajo una evaluación el rendimiento de productividad y la satisfacción con la empresa. En cuanto a la teoría, para la primera variable optó por Chiavenato (2002) quien indico que el talento humano está compuesto por colaboradores que brindan sus servicios y conocimientos a favor de la empresa o institución el cual debe ser remunerado y valorado. Y para la segunda variable optó por Delgado (2014) quien consideró que la productividad es un objetivo ya que comprende la principal meta de toda organización así mismo es un indicador medible de acuerdo a lo producido por ende la mejora continua del logro colectivo

es en base a la eficiencia con que se administra el talento humano. La metodología de la investigación a presentar fue de tipo, descriptiva correlacional. Para la investigación se tomó como población una muestra de 90 personas elegidas de manera aleatoria, donde se obtuvo como conclusión que ambas variables tienen relación con el coeficiente de relación rho spearman = 0.75 con una probabilidad, sig. (Bilateral) = 0.000, se concluyó que la hipótesis era verdadera de acuerdo con el resultado, razón por la cual se pudo afirmar que existía relación entre la desvinculación laboral en base a la productividad laboral. El aporte en la investigación dio a un análisis de las variables además de aportar y dar a conocer como es el proceso que emplean las empresas a la hora de capacitar al personal y como este llega a tener una desvinculación laboral en el margen con sus ventas ya que por el desempeño obtenido a través del público a ofrecer, como estos no se encuentran completamente capacitados y quizá no hayan obtenido la experiencia necesaria, pero aun así son contratados ya que es un menor costo para la empresa. El autor proporciona una implementación de herramientas que ayudaran a la correcta preparación hacia el personal.

Torres (2018) En su tesis “La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la corporación frutícola de chincha, 2017”, fue presentado en el departamento de Chincha, Perú. Objetivo general fue investigar de qué manera la implementación de nuevos factores efectivos ayudara a disminuir la desvinculación laboral. La base teórica utilizada para la primera variable fue del autor Torres que hace como referencia a la productividad laboral en toda empresa. En cuanto a la teoría, para la primera variable optó por Chiavenato (2009) quien indicó que es el departamento quien se encarga la administración del talento humano de la empresa por medio de sistemas y procedimientos ya que se va a lograr capitalizar su intelectualidad y lograr el objetivo de la empresa. Y para la segunda variable optó por Chiavenato (2002) quien indicó que el desempeño laboral podemos apreciar la importancia que tiene el colaborador dentro de la estructura de la compañía, cumpliendo con las exigencias propias de la competencia y buscar un trabajo de exigencia total. La metodología fue descriptiva correlacional y muestra fue de 225 trabajadores de la empresa. Donde obtuvo como conclusión que las dos variables tienen relación con el coeficiente de relación rho spearman = 0,93, sig. (Bilateral) = 0.000, el aporte de la presente investigación tiene una relevancia ya que el contenido utiliza las dos variables desvinculación laboral y productividad laboral, el estudio realizado es descriptivo correlacional, donde se buscó la establecer la relación en las dos variables.

Facho (2017). En su tesis “Clima laboral y la rotación del personal en la empresa cal center atento Perú” Fue presentado en la Universidad Privada San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. El objetivo general de la investigación es la relación que existe entre productividad laboral en base al clima laboral que existe en la organización. En cuanto a la teoría, para la primera variable optó por Chiavenato (2009) quien indicó que la productividad y el clima organizacional con llevan a una relación de satisfacción para el personal para que así se pueda dedicar acumular estrategias de producción para así poder lograr los objetivos trazados en toda organización. Y para la segunda variable optó por Chiavenato (2002) quien indicó que la productividad laboral es un área delicada ya que se demuestra en base a ganancias para la empresa, si el trabajador no obtiene un soporte necesario por la parte técnica de la empresa, este se nublará y será deficiente provocando así pérdidas económicas y desestabilidad empresarial. La metodología usada en la investigación es descriptivo correlacional, según Montes (2014), sostuvo que “el clima organizacional otorgado al colaborador es la base fundamental para el buen desempeño de sus actividades, ya que de ello determina la productividad que se pueda realizar” (p.194) con una muestra de 65 colaboradores teniendo como instrumento los cuestionarios que se les asignaron a cada uno de ellos. La presente investigación concluyó que se obtiene una correlación entre desvinculación laboral y productividad laboral con un coeficiente de correlación de rho spearman = 0.85, sig. (Bilateral) = 0.000, la cual se pudo mejorar en las actividades y objetivos trazados. Se aportó en la tesis la importancia de la investigación en el funcionamiento de las empresas con el clima organizacional que percibe el trabajador, ya que es fundamental obtener los recursos necesarios para poder gestionar adecuadamente los planes de negocios asignados a cada colaborador y obtener los objetivos propuestos a cada uno de ellos. Desvinculación laboral. En el contexto del Marco Teórico, para la primera variable, desvinculación laboral, tenemos como autor principal a Aponte (2009), sostuvo que: “La desvinculación laboral requiere de una gran pérdida para las organizaciones ya que se pierde en sentido de la producción, o las posibilidades de lograr los objetivos propuestos” (p.175). Como vemos hoy en día las empresas que capacita bien a su personal llevándolos con un líder, que puedan explotar sus habilidades en el puesto desempeñado tienen a realizar correctamente sus funciones

En cuanto al marco teórico el autor consideró como primera dimensión: Reclutamiento, desde que se inicia la publicación de la oferta laboral en cual toda empresa busca obtener lo más preciado que es el talento humano para toda organización, con

trabajadores eficientes y con un amplio conocimiento en el puesto solicitado, para la presente dimensión seleccionada se tiene en cuenta algunos indicadores: Reclutamiento por redes sociales: Denominamos como una actualización al departamento de recursos humanos ya que genera un ahorro en la empresa y a la vez es más sencillo de publicar las ofertas laborales. Servicio tercerizados de contratación: buscamos un servicio adicional donde se encarga de reclutar personal con experiencia para distintos puestos asignados, no solo como asesores de campos; Reclutamiento a por páginas web: Se encarga de buscar personas entre los 18 hasta los 60 años de edad con el fin de encontrar realmente talentos que puedan trabajar en el puesto ofertado, a la vez se tendrá una capacitación haciéndole saber los conocimientos de los servicios a ofertar hacia el público; Promociones de empleos: Promocionar en ferias laborales las ofertas de empleo que ofrecemos al personal tanto extranjero como peruano; Reclutamiento interno: se realiza evaluaciones para contar con líderes de grupo de acuerdo a los objetivos obtenidos se le da una oferta laboral con un sueldo superior al mercado competitivo; Prácticas pre-profesionales: si el personal profesional desea realizar las prácticas en distintas áreas que contamos como en el área de logística, o recursos humanos contamos con plazas disponibles; Convenios educativos: la empresa logística ejecutiva tiene convenios donde se les otorga un horario flexible para que pueda así sustentar sus ingresos a través de nosotros, apoyándolos profesionalmente.

Según Wulff (2019), indicó el enfoque de los directivos de las empresas e instituciones es primordial, ya que mediante ello podrá observar el objetivo y establecer acciones estratégicas, por lo que debe desarrollar habilidades directivas para impactar, infundir y crear un fruto multiplicador en todos los que dirige. (p. 23); Salazar (2009), México, indicó que el proceso de socialización organizacional es aquel mediante el cual las normas valores y contenidos esenciales del clima y su cultura se transmiten en la productividad y efectividad con el que este se trabaja para así retribuir los beneficios y logros de la organización. (p. 72); y por último Rebai (2006), Argentina, indico que la desvinculación es una acción profesional de la organización de carácter administrativo que se aplica a los trabajadores desvinculados en tiempo y forma determinada. (p. 125)

Adicionalmente, para reforzar la noción y relevancia de la desvinculación laboral se citaron artículos científicos de revistas científicas indizadas, visibles en el anexo 17.

Para la segunda dimensión adiestramiento, es el proceso donde una vez ingresado el personal nuevo a capacitar el líder o coach se encarga de moldear y darles las pautas

necesarias a la vez explicarles de que trata el servicio ofrecido generando estrategias de ventas para lograr evidencia a la hora de contactar con el cliente. Para la presente dimensión seleccionada se tiene en cuenta algunos indicadores, uso técnico de Aplicaciones: Para poder realizar las funciones de todo asesor de campo requiere es necesario implementar las herramientas de aplicación para poder agilizar la venta y el cliente sienta que se le atiende con eficiencia, además se tiene que pasar por medio de una evaluación donde se verifica que el cliente tenga todo lo necesario para solicitar el cliente y si este realmente está apto para solicitar el servicio; Estrategias de ventas, Tracy (2013) señaló: “Toda estrategias de venta tiene un resultado positivo para la producción por eso se recomienda ser sutil a la hora de estar con el cliente, para que así este se sienta que le estas ayudando en lo que busca. Este método que se usa es para aplicar con el cliente algunas estrategias donde ayudara al asesor de ventas a poder tener una conversación más profunda con el cliente sin que este se allá dado cuenta ya que se usa la psicología con el cliente pero se le explica con transparencia”. (p.254); actualizaciones en las aplicaciones: se realiza las actualizaciones constantes para el colaborador pueda tener facilidades a la hora de realizar alguna consulta sistemática; Descubrimiento de trovas: ubicaciones a través de los expertos donde aún los clientes no cuentan con el servicio por ello se ubica estratégicamente en dichas áreas; Activaciones promocionales: Es una forma de promocionar estratégicamente los servicios que estamos ofreciendo en los mercados concurridos; Zonas hybrid fibre coaxial: La tecnología HFC es una de las mejores que se tiene para que así el cliente tenga un buen servicio; Redes satelitales: verificando la cobertura con la que contamos los asesores de campos pueden ofrecer el servicio satelital con el fin de darle una opción al cliente y así este también tenga los ingresos por la comisión obtenida; Venta exitosa: Es concluir la venta con éxito, quiere decir que el cliente cerró el contrato con un conocimiento por lo que está solicitando.

Como autores de soporte de la primera variable se identificó a Ríos y Sánchez (2007) quienes sostienen que “la eficacia organizacional adopta una visión más amplia del dignificado de productividad para lograr los objetivos planificados dentro de la empresa”. (p.68) El autor consideró como primera dimensión la eficacia productiva, ya que desde el inicio del contacto con el cliente, el colaborador tiene toda la aprobación para poder realizar un excelente cierre de venta y lograr la eficacia productiva por parte de sus conocimientos y habilidades, no solamente le dio un buen mensaje al cliente si no que le dio transparencia a la hora de comunicarse, si se ignora todo lo mencionado la venta se cae y se crea desconfianza por parte del cliente.

Como tercer autor se Dolly (2007) sostuvo que “El clima organizacional en base a la productividad laboral tendrá consecuencias negativa si este no logra la fidelización del trabajador (...), Entre consecuencias tendrá la rotación del personal” (p.71). Para el autor se consideró como primera dimensión clima organizacional en base al buen ambiente laboral que se le pueda facilitar al asesor que gestiona la venta proactiva, este tendrá como resultados buenos términos si de producir se trata ya que obtendrá el soporte necesario para que pueda gestionar correctamente una venta exitosa, de lo contrario si el trabajador siente lo contrario que no tiene el apoyo necesario, este se sentirá menos valorado y terminará por desvincularse con la empresa.

En el contexto del marco teórico, para la segunda variable productividad laboral, Quiroga (2018) señaló que “La productividad laboral eficaz generara la expansión de toda empresa en el ámbito empresarial (...).Ya que se obtendrá mejores ingresos y se analizara mejores los resultados para lograr nuevos rumbos empresariales” (p. 166) para la empresa si ve que el trabajador le produce lo que se requiere que son los servicios ofrecidos, este obtendrá mayores ingresos ya que el sueldo que el asesor de ventas percibe es en base a sus desarrollo y desempeño productivo por ende si no se cumple con estos requisitos tendrá ingresos económicos y terminara desvinculándose con la empresa y se generara un perdida para la empresa, porque no habrá un personal que cubra la producción que diariamente se realiza.

Según Santos y Russi (2015), Brasil, indicaron que el concepto de adaptación ante los nuevos cambios que impone cada empresa, estas medidas se toman siempre y cuando sea un desarrollo positivo, así que el adiestramiento sería una buena estrategia para evitar renuncias por parte del trabajador. (p. 85); Bolinger (2018), USA, mencionó es necesario la evaluación trimestral para ver la capacidad de cada trabajador, esto lleva a un fin de lograr eficiencia en sus labores y desarrollo laboral, así como obtener mejores conocimientos y lograr la estabilidad en los trabajadores, se le brindará recursos necesarios y el soporte para que así cada trabajador sienta que esta monitoreado y no se le deja de lado, esto le dará la confianza necesaria para permanecer un mayor tiempo con le empresa. (p. 65); Newman (2017), Australia, indicó que monitorear a los trabajadores es una de las estrategias con más resultados positivos ha dado en cuanto a la productividad ya que se ve la capacidad de cada trabajador y como este se desarrolla en el puesto asignado. En caso el trabajador no cumpla con los estándares para el puesto, se le deberá capacitar mejor o mover a un área donde se adapte a las condiciones, esto ayudara a que no renuncie y desvincule con la organización

generando así desequilibrio en el área asignada. (p. 17); Želvys (2019), Polonia, indicó en su artículo la necesidad de tener controles de calidad, aplicaciones que ayuden a reducir el tiempo de espera con el cliente y además de brindarle un mensaje claro y transparente para el éxito en el cierre de venta de cada trabajador, además formara mejores trabajadores y se mejorara la productividad de ventas. (p. 94); Huang (2019), China, definió la importancia del desarrollo organizacional para transferir conocimientos hacia los empleados para así poder incentivar el plan de desarrollo en los departamentos ya sea de producción y el departamento de almacenamiento esto conlleva a tener una correcta gestión y a organizarse mejor para evitar pérdidas de productividad o pérdidas económicas. (p. 18), como se ha podido visualizar cinco autores contienen similitudes en cuanto al método de productividad laboral para poder reducir la ineficiencia que se registró en la empresa.

La primera dimensión del autor es logro de metas, que según las evaluaciones que pasan los más de 140 asesores de campo que tiene la empresa logística ejecutiva s.a.c se realiza un bono adicional para el personal que logre con sus objetivos, esto es en base al puntaje que se obtiene por cada servicio ofrecido e instalado correctamente ya que no solo se basa con vender si no también se tiene que ver la convertibilidad que este genera. Parte de la función es el seguimiento que se le da a cada venta y las llamadas correspondientes que se le debe realizar a cada cliente para verificar si su servicio instalado está funcionando correctamente y si el técnico realizó un trabajo impecable, si el cliente se siente conforme con su servicio ofrecido se dará por finalizado la función del asesor y se le pagara la comisión correspondiente; La siguiente dimensión se tiene en cuenta los siguientes indicadores; Bonos movistar se da como parte del éxito de cada vendedor, es considerado como un reconocimiento a su desempeño ya que este bono que otorga la empresa es mensual, pero se le da posterior a los 15 días hábiles para ellos se tiene que considerar ciertos puntos por ejemplo: Asistencia de las acciones comerciantes (mensualmente se explica al vendedor de cada cambio), lograr el puntaje mínimo (14 puntos), lograr un porcentaje menor al 17% en morosidad, lograr un porcentaje menor al 20% en ventas fuera de zona (segmentación de agencias); Comisión por convertibilidad, en este punto la empresa ofrece un pago de comisión por cada servicio que se ofrece al público en general, pero muchos de ellos al transcurrir el día se cae (cliente desiste o no se encuentra las facilidades para instalar) ya que se obtiene resultados negativos por parte de los vecinos o los mismos clientes, pero el lado positivo es que se logra los beneficios correspondientes. Retenciones: Se hace la retención del 20% total de las ganancias como un seguro para nosotros en caso el cliente no pague el

recibo, por lo contrario se le hace la devolución al vendedor pasado los 2 meses. Ventas fuera de zona: Para evitar conflictos internos, las zonas que asigna movistar esta zonificada por lo tanto solo los vendedores de la agencia logística ejecutiva puede vender en dichas zonas, de lo contrario se llamara ventas fuera zonas que no son comisionales. Porcentaje de morosidad: Se tiene que llevar un correcto control y gestión para evitar que el cliente evite pagar sus recibos para ello se hace seguimiento a cada una de sus ventas y se realiza las llamadas telefónicas correspondientes. Control de calidad: Es un proceso donde cada cliente pasa por este control validando los datos personales del titular que solicito el servicio, caso contrario por temas de precaución se le cancelara el servicio; Servicios de valor agregado (SVA): Es un plus para el vendedor ya que se le puede vender al cliente canales premium, o algún servicio adicional como son los decodificadores adicionales o un aumento de velocidad, estos también son comisionales.

Para la siguiente dimensión se habló sobre las validaciones post-ventas: donde indicó que la función que se realizó en el departamento de validación es dar a conocer si las ventas ofrecidas fueron ventas que se realizaron legítimamente ya que se ha dado en caso en que muchas de las ventas son fraude ya que existe una mafia de instaladores que no instalan ningún servicio para que así estos puedan lucrar con los equipos. Así mismo, se dará a conocer los indicadores de esta dimensión; Supervisión de campo, la contratación que se realiza con los supervisores de campo es que ellos realicen una gestión transparente, detallando los posibles fraude que existe en la empresa, a la vez detectando cual es objetivo porque lo hacen ya que muchas veces ocurre en la necesidad de las personas, perjudicando a otros ya que toman el nombre de otro titular suplantando así la identidad y la no autorización de sus usos personales; Validación de datos personales: Uno de los planes de contingencia que realiza las agencias es la validación de datos personales posteriormente a la instalación del servicio, pidiendo a los clientes darnos el número de su DNI, la dirección donde solicito el servicio y cuanto es el servicio por el cual está pagando, si el cliente da respuesta positiva se tiene un respaldo de que la venta es 100% verdadera y no fraudulenta que posterior a los 2 meses de emitido los recibos sea un cliente con un perfil moroso y genere una penalidad a la agencia; eliminación de malos elementos: Este punto es muy crítico y a la vez clave para la empresa ya que si se logra detectar los malos elementos que se tiene como asesores ventas se le decomisa sus pagos y se le impone una penalidad de quinientos soles por suplantación de identidad, esta medida se impuso con el fin de evitar estas acciones que podrían causar alguna sanción más drástica; Seguimiento de ventas: Se

realiza el seguimiento correspondiente de cada asesor para que se pueda gestionar adecuadamente la convertibilidad que exista; Control interno: Se realiza un control donde cada una de las ventas es observada para cerciorarnos que es realmente verdadera y no algún tipo de engaño que pueda ocasionar pérdidas; Portabilidad de operador: Es considera un plus hacia el vendedor ya que cuentan con la facultad de cambiar de operadores a los clientes y que su cobro de comisión sea más rentable; Servicio técnico: Se contrata los técnicos asignados para cada operación siempre y cuando existan las facilidades correspondientes; Averías de sistemas: Se presenta esta incomodidad pero se activa el plan de contingencia que significa ingresar las ventas vía telefónica, un contrato más personalizado y directo.

Como segundo autor se obtuvo a Silíceo (2004), señaló que, “La productividad organizacional es la creación de un ambiente la capacitación y desarrollo del humano personal signifiquen un reto , un interés y un compromiso de crecimiento individual y grupal”(p.52) para el autor se considerará como primera dimensión estándares productivos en donde los indicadores que la empresa toma en cuenta es como el trabajador desarrolla sus habilidades y logra ser proactivo en base a sus resultados se otorgara un reconocimiento para que así este motivado en desarrollar sus funciones asignadas.

Según Amorós (2007) indicó que “el establecimiento de metas proporciona que la productividad laboral se enfoque en el desarrollo del objetivo y se logre a través del esfuerzo y dedicación” (p.91). Para el autor se considerará como primera dimensión establecimiento de metas en donde el objetivo principal es lograr la eficiencia en los resultados que son reflejados en números y también se ve reflejado en la planilla que el trabajador logra obtener cada semana. Esto determina si el colaborador tiene la intención de lograr quedarse y fidelizarse con la empresa ya que obtendrá un ingreso monetario fijo.

Definición operacional, se define las actividades en campo, captando clientes y ofreciendo los servicios para el hogar con la garantía de realizar el seguimiento necesario y las evaluaciones necesarias para verificar si realmente se puede obtener un servicio apto, a la vez se dará a conocer los precios y el tiempo estimado de instalación para que el cliente tenga un tiempo planificado ya programado.

La formulación del problema, sobre la base fundamental presentada en la investigación se detectó y se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación existe entre la desvinculación laboral y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019?, entre los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el reclutamiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús

María - 2019? ., ¿Cuál es la relación que existe entre adiestramiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019?

En la justificación teórica, fue dar a conocer la relación que existe entre la desvinculación laboral y la producción laboral. Esta información que se recopiló mediante investigaciones de tesis y libros además de revistas que ayudaron a plasmar y a darle un peso a nuestra investigación servirá para la mejora de las organizaciones en base a su rendimiento productivo de su personal además que se utilizaron autores que fueron de gran ayuda en la primera variable que se da peso a desvinculación laboral es Aponte y para la segunda variable de la investigación desvinculación laboral que el autor es Quiroga.

La justificación metodológica de la presente investigación ayudará para los estudiantes e investigadores que desean presentar un peso adicional en sus investigaciones de tal forma que obtendrá recopilación de investigación en dicha tesis en la carrera de administración de empresas el cual servirá para poder sustentar las inquietudes y mejorar en sus actividades. Para la metodología de investigación se realizará un cuestionario que se dará a las los trabajadores de la empresa.

La justificación social, en el Perú las pequeñas empresas que brindan servicios a las grandes compañías no logran consolidar en el ámbito de recursos humanos en donde se suele tener ciertas problemáticas ya que con el tiempo se satura las segmentaciones si es que no saben cómo organizarse y gestionar adecuadamente, además de tener planes de contingencia que saturan estos errores para que así a un mediano o largo plazo poder desarrollarse en el mercado laboral. Por eso que la presente investigación dio a conocer lo profundo de la empresa y como sus trabajadores realizan sus funciones para que mediante de ellos se logre los objetivos establecidos.

La justificación práctica, Los resultados obtenidos en la tesis dio a conocer cuán importante es la desvinculación laboral y la productividad laboral internamente ya que mediante evaluaciones las empresas logran saber cuan productivo son sus elementos (personal) y si estos están capacitados para lograr cumplir con sus objetivos al desempeñarse en sus funciones, si se logra cumplir con todo lo requerido se logró la eficiencia y la empresa se beneficiara dándole sus pagos que lograrán su beneficio.

Para la Hipótesis, según Pérez (2014) “Metodología y diseño de la investigación científica”, indicó que “La hipótesis es una parte conjetural y comprobable que se emite para responder tentativamente el diseño de un problema que aún tiene dudas”. (p.145)

La hipótesis es una aclaración que realizó el investigador sobre el resultado de la investigación.

Se ha planteado la hipótesis general: existe relación entre la desvinculación laboral y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019. Hipótesis específicas: existe relación entre el reclutamiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María – 2019, existe relación entre reclutamiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019. Existe relación entre el adiestramiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019, existe relación entre las validaciones post ventas y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María – 2019, existe relación entre logro de metas y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019.

Así mismo se consideró el siguiente objetivo general; determinar la relación entre la desvinculación laboral y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María-2019 y los objetivos específicos: identificar la relación entre el reclutamiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019, identificar la relación entre adiestramiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019, identificar la relación entre la validación post ventas y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María – 2019, identificar la relación entre el logro de metas y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María – 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), describieron que la investigación es un conjunto de procesos metódico, crítico y empírico que se adaptan al estudio de un problema. (p. 4)

Por lo tanto, se debe realizar una serie de fases que no se debe omitir ya que el fin de obtener los resultados planteados por el investigador para dar con la problemática de la organización el cual se ve afectada.

Tipo de investigación

Ya establecido el alcance de la presente investigación se utilizó un tipo de estudio descriptivo correlacional, cuyo diseño fue no experimental.

Pérez (2014). Indicó los términos no experimentales son los métodos no manipulables entre las variables por lo tanto no se podrá demostrar una relación causa-efecto, sino una similitud sencilla para los términos de la estadística de variación. (p. 242)

En la base de la investigación descriptiva se dio como resultado conocimiento de diferentes situaciones para la organización por ello se logró obtener la descripción entre la desvinculación laboral y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva S.A.C, Jesús María, 2019.

Enfoque

Según Hernández (2014) El enfoque cuantitativo fue secuencial y probatorio. Ya que pueden buscar hipótesis que determinaran las variables, además de analizar mediante medios estadísticos los resultados y conclusiones obtenidos. (p.11)

Es decir se llevó un determinado procedimiento estadístico en el programa estadístico spss, así mismo se logró realizar gráficos en barras y cuadros estadísticos que detallaron los resultados que se obtuvo y se pudo evidenciar.

Diseño

Fue de diseño no experimental ya que no se manipularon ninguna de las variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la definición de una investigación se realiza a través de la manipulación de las variables para dar a conocer el grado de similitud que existen y que estos podrían obtener para los resultados en el marco contextual (...), se deberá analizar para poder definir el éxito de la investigación y observar los fenómenos que pudieran existir para poder analizar y dar un resultado positivo. (p.198).

Transaccional o Transversal

Hernández, Fernández y Baptista (2010) *Metodología de la Investigación*. Indicaron lo siguiente, los estudios que se realizar se da con una finalidad del conocimiento entre el grado de asociación entre dos o más variables con el fin de encontrar la similitud en el contexto particular. (p.93)

Fue de corte transversal porque la investigación se realizó en un tiempo determinado, por lo que la siguiente investigación con diseño transversal correlacional dio a conocer de qué manera se relacionan las variables entre la desvinculación laboral y la productividad laboral.

Nivel de la investigación

El estudio fue descriptivo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) Precisaron que el modelo de investigación tiene con finalidad dar a conocer la relación de asociación que exista en base a las variables establecida con la particularidad de asociación o contexto en particular. (p. 93)

Estudio fue correlacional ya que el fin de detallar si existe una relación, además de especificar en qué grado se relaciona las variables desvinculación laboral y productividad laboral.

Hernández *et al* (2014) afirmaron que la investigación tuvo por finalidad descubrir el grado de asociación o relación que pueda existir entre dos o más conceptos de variables en una determinada muestra por lo que se trataría de una investigación correlacional.

Operacionalización de variables

Variable

Pérez (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Donde menciona que “Denominado a la variable como una característica observable en base al estudio establecido para poder determinar los valores números” (p.105).

Pérez (2014). Las variables son características que se pueden observar en el estudio que se realiza ya que estas pueden ser cualitativas o cuantitativas dentro de la investigación (p.188).

2.2 Operacionalización

Según Hernández *et al*. (2014): “la variable son medibles ya que son teóricas y a la vez muestras indicadores empíricos y medibles mediante ítems estos se les denomina equivalentes de la operacionalización” (p. 195).

La presente investigación estuvo conformada por dos variables que son:

V1.- Desvinculación laboral

V2.- Productividad laboral

Definición conceptual:

Variable 1: Desvinculación laboral

Aponte (2009), Señalo que: “la desvinculación laboral requiere de una gran pérdida para las organizaciones ya que se pierde en sentido de la producción, o las posibilidades de lograr los objetivos propuestos”. (p. 175)

Variable 2: Productividad laboral

Quiroga (2018), indicó: La productividad laboral eficaz generara la expansión de toda empresa en el ámbito empresarial (...). Se obtendrá mejores ingresos y se analizara mejores los resultados para lograr nuevos rumbos empresariales (...), este factor es clave siempre y cuando se logre la eficiencia y la correcta gestión con ayuda de los gerentes, a la vez dar una buena logística para que se logre una eficiente productividad para el desarrollo de los emprendimientos. (p. 344)

Operacionalización:

Valderrama (2015), indicó: “la operacionalización es un proceso el cual transforman las variables de conceptos abstractos a unidades de medición el cual serán representados en gráficos y cuadros” (p.160); es decir la operacionalización se realizó para convertir unidades medibles, mediante el cual se obtuvo resultados numéricos, los cuales se evidenciaron en cuadros y gráficos.

Tabla 1. Operacionalización de la variable desvinculación laboral

VARIABLE	DEFICNIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS
VARIABLE 1 DESVINCLACIÓN LABORAL	Aponte (2009), Puesto que, “La desvinculación laboral requiere de una gran pérdida para las organizaciones, ya que se pierde en sentido de la producción, o las posibilidades de lograr los objetivos propuestos” (p.175).	La variable desvinculación laboral fue medible a través de sus dos dimensiones, el cual se obtuvo los siguientes indicadores que sirvió para las encuestas elaboradas en cual se obtuvo los datos y fueron analizados estadísticamente.	RECLUTAMIENTO	Reclutamiento por redes sociales	1,2	Escala ordinal tipo Likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Servicio tercerizados de contratación	3,4	
				Reclutamiento por páginas web	5,6	
				Promociones de empleos	7,8	
				Reclutamiento interno	9,10	
				Prácticas pre-profesionales	11,12	
			ADIESTRAMIENTO	Convenios educativos	13,14	
				Uso técnico de aplicaciones	15,16	
				Estrategias de ventas	17,18	
				Actualizaciones en las aplicaciones	19,20	
				Descubrimiento de trovas	21,22	
				Activaciones Promocionales	23,24	
				Zonas hybrid fibre coaxial	25,26	
				Redes satelitales	27,28	
Venta exitosa	29,30					

Tabla 2. Tabla Operacionalización de la variable productividad laboral

VARIABLE	DEFICNIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS
VARIABLE 2 PRODUCTIVIDAD LABORAL	Quiroga (2018), “La productividad laboral eficaz generó la expansión de toda compañía en el ámbito empresarial (...).Ya que se obtuvo mejores ingresos y se analizaron mejores los resultados para lograr nuevos rumbos empresariales (...), este factor es clave siempre y cuando se logre la eficiencia y la correcta gestión con ayuda de los gerentes, a la ves dar una buena logística para que se logre una eficiente productividad para el desarrollo de los emprendimientos” (p.344).	La variable productividad laboral fue medible a través de sus dos dimensiones, el cual se obtuvo los siguientes indicadores que sirvió para las encuestas elaboradas en cual se obtuvo los datos y fueron analizados estadísticamente.	LOGRO DE METAS	Bonos movistar	1-2	Escala ordinal tipo Likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Comisión por convertibilidad	3-4	
				Retenciones	5-6	
				Ventas fuera de zona	7-8	
				Porcentaje de morosidad	9-10	
				Control de calidad	11-12	
			VALIDACIONES POST-VENTAS	Servicios de valor agregado (SVA)	13-14	
				Supervisión de campo	15-16	
				Validación de datos personales	17-18	
				Eliminación de malos elementos	19-20	
				Seguimiento de ventas	21-22	
				Control interno	23-24	
				Portabilidad de operador	25-26	
				Servicio técnico	27-28	
Averías de sistemas	29-30					

2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población

Bernal (2006), “indicó que los residentes es un conjunto de elementos que arrojaron en la investigación tanto en la totalidad en base al conjunto de la población pero en diferentes características iguales y sobre las cuales se desea hacer inferencia”. (p. 65)

En este caso de la investigación la población estuvo constituida por el total de los trabajadores en el área de ventas de la empresa logística ejecutiva cuya suma fue de 35 trabajadores.

Muestra

Hernández *et al* (2014), indicó que “la muestra es un subgrupo de la población una parte del todo reflejando las pequeñas peculiaridades que se pueden definir la población a la cual ya fue separada indicando que representa una investigación”. (p.173)

La presente investigación no conto con una muestra al total de la población, es decir a los 35 trabajadores, siendo esta una muestra censal ya que se tomó el total de la población en consideración.

Censo

Hernández *et al.* (2014) manifestaron que la investigación no siempre debe tener una muestra para la obtención de datos, por lo tanto, se puede decidir por un censo, en donde se incluyen el total de los trabajadores para así poder tener la decisión de todos los implicados. (p.172)

Por ello se decidió optar por un censo, mediante el cual, el cuestionario de preguntas fue aplicado al grupo total de trabajadores, teniendo un total de 35 persona de la empresa Logística ejecutiva S.A.C en el distrito de Jesús María, así mismo ya que se realizó el cuestionario mencionado, el número de trabajadores en la población fue mínimo a la hora de la recolección de datos de la empresa logística no afecto en lo más mínimo por lo que definió que de este modo la problemática en cuestión influye en dicha área de productividad por lo que el interés del estudio es que sea representativa y se encuentren los resultados adecuados.

Criterio de inclusión con un total de trabajadores de la empresa Logística ejecutiva S.A.C., el cual dio como resultado 35 trabajadores, detallado en la siguiente tabla número 3.

Criterio de exclusión fueron, la gerente de la empresa y los supervisores de cada equipo, el cual dio como resultado 5 personas

Tabla 3. Criterios de inclusión

N°	Descripción	Trabajadores
1	Vendedores de campo	35

2.4 Técnicas e instrumentos de correlación de datos, validez y confiabilidad

Para la presente investigación se ha tomado como técnica la encuesta, la cual fue elaborada en relación a la definición operacional y cuyas respuestas de harán a través de la escala de Likert. Según Bernal (2010) el cuestionario se desarrolló a los trabajadores de la empresa Logística ejecutiva con el único fin de obtener resultados de ambas variables de la presente investigación (p.88).

Es indivisible la propuesta de reconocimiento ya que de acuerdo a la evaluación de la encuesta los trabajadores aportaron factores sobre la problemática que existe en la empresa y perjudica con el desarrollo y gestión sobre la desvinculación laboral y productividad laboral.

Las preguntas formuladas fueron de 30 ítems bajo la modalidad de la escala de Likert.

Determinando la población y el tamaño de la muestra que en este caso son 35 colaboradores encuestados bajo la modalidad de preguntas en la cual se respondió con honestidad para un fin probatorio sobre la problemática, recolectando la validez y confiabilidad mediante el juicio de los expertos que dieron el visto bueno y aprobación de los instrumentos y también bajo la prueba Alfa de Cronbach. Esta investigación de resultados se dio gracias a la empresa logística ejecutiva s.a.c ubicado en Jr. camilo carrillo #180 distrito de Jesús María en coordinación con la gerente de la empresa la señora Karina Quilcate Cofler quien autorizó el proceso de encuestas a los trabajadores con el fin de obtener resultados sobre la problemática y analizarla.

Técnica de recolección de datos

En la investigación, fueron necesario diversas técnicas de recolección de datos, y la técnica a utilizar fue determinada por el tipo de investigación que se realizó.

Para Ñaupas (2014), la técnica más importante de la investigación cuantitativa es la encuesta, basada en una escala de actitudes y opiniones (p. 201); quiere decir que la finalidad

de la presente técnica es recolectar información relevante ya que sirve para precisar, medir y cuantificar opiniones entre otros criterios por lo tanto es la encuesta la técnica usada para la presente investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Para Ñaupas (2014), el cuestionario es el principal instrumento de la encuesta, el cual consiste en realizar preguntas escritas las cuales se relacionan con la hipótesis de trabajo, así como las variables (p. 211); lo que quiso indicar el fin de aplicar el siguiente instrumento en la población fue poder obtener cierta información para las problemáticas detallada en la parte de introducción de la presente investigación.

El instrumento utilizado fue el cuestionario. El instrumento utilizado fue el cuestionario, para Chasteaunef (2009, citado por Hernández et al., 2014), lo definió como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217); es así como los cuestionarios son aplicados en encuestas de todo tipo.

La escala fue de tipo Likert, para Hernández *et al* (2014), se indicó al entrevistado elegir cinco categorías, el cual posee un valor numérico, obteniendo como resultado una puntuación global, calificando al objeto que se está midiendo. (p. 238); por ende mediante dicha calificación se logró mostrar los resultados por medio de tablas y gráficos donde permitió poder examinar, mercar y llegar a conclusiones acogedores para la investigación.

Validez

Según Hernández, Fernández, Baptista (2010), mencionó en su libro que la validez es el grado positivo que mide a la variable.

Por ello, se aplicó el juicio de los expertos que fue constatado por los docentes metodológicos y temáticos de la Universidad Cesar Vallejo, ellos evaluaron a criterio y plantearon las interrogantes necesarias para obtener el nivel de validez.

La validez fue verificada por medio de dos (2) asesores temáticos y un (1) asesor metodológico, asignados por la Universidad Cesar Vallejo; dicho instrumento fue verificado cada una de las preguntas con análisis de criterios metodológicos y a la vez verificar su transparencia y calidad para poder aplicar a la presente investigación.

Coefficiente de Aiken

Escurra (1989) indicó que “el coeficiente V de Aiken es el estadístico más usado para valorar la validez del contenido” (p. 634); así mismo para refirmar lo citado indicó, que para

el ítem sea considerado válido, este debe tener un valor superior a 0.70 demostrando así eficiencia y claridad, coherencia y relevancia del ítem, así como suficiencia de la dimensión, respecto a un dominio y reflejo del contenido. (p. 626)

Para determinar el valor del coeficiente de Aiken de utilizó la ecuación presentada por Merino y Livia (2009), la cual estuvo basada en la ecuación algebraicamente modificada por Penfield y Giacobbi en 2004, representada en la siguiente manera

$$V = \frac{\tilde{x} - l}{k}$$

Donde los parámetros son: V = Valor de coeficiente de Aiken obtenido

\tilde{x} = Media de calificación de jueces

k = Rango de valores posibles de la escala de Lickert utiliza

l = Calificación más baja posible

Por consiguiente aplicar la formula presentada por Merino y Livia a resultado obtenido de los instrumentos de medición se obtuvo los siguientes valores

Tabla 4. Validez V de Aiken de los instrumentos de medición

Nº	Validador	Instrumentos: Desvinculación laboral	Instrumento: Productividad laboral
1	Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon	100%	100%
2	Mgtr. Juana Balvina Huaman Roncal	100%	100%
3	Mgtr. Luis Alberto Flores Bolívar	100%	100%

De acuerdo al resultado obtenido en la tabla N° 4 se demostró que los instrumentos de validación de datos poseen transparencia, veracidad y relevancia otorgada a cada asesor temático y metodológico demostrado con el 100% de veracidad.

Confiabilidad

Según Hernández *et al* (2014). Indicó: “la confiabilidad del instrumento se refiere al grado de aplicación repetida que arroja resultados iguales” (p.199).

Por lo tanto, la confiabilidad es un instrumento de medición que se refiere al grado de precisión o exactitud de la medida, dando un resultado igual o similar.

Confiabilidad según Hernández *et al.* (2014), detalló que “la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200); además Mejía (citado por Ñaupas *et al.*, 2014), afirmaron que, al momento de aplicar el instrumento en situaciones similares, pero en otro tiempo y con otras personas, entonces, los resultados no varían significativamente. (p. 216)

Para determinar el valor del coeficiente de Alfa de Cronbach se utiliza la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} + \left(\frac{\sum_{i=1}^k \sigma^2 Y_i}{\sigma^2_x} \right)$$

Donde los parámetros son: K = Número de ítems en la escala $\sigma^2 Y_i$ = Varianza de ítems en la escala $\sigma^2 X$ = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos

El rango de fiabilidad utilizado fue en base a Hernández, Fernández y Baptista., 2014 et al. (2014), representado en seis escalas, las cuales tienen un intervalo de 0 a 1.00 representado en la tabla 5.

Tabla 5. Rango de la fiabilidad

ESTALA DE VALORES PARA DETERMINAR LA CONFIABILIDAD	
Rangos	Interpretación
0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Ñaupas, H., Mejía, E. y Novoa, E., 2014, p. 217

Para determinar el nivel de fiabilidad de alfa de cronbach, de los instrumentos de recolección de datos, se tuvo en cuenta la interpretación de valores de confiabilidad de los autores Hernández, Fernández y Baptista representado en la tabla 5.

Análisis de fiabilidad

Confiabilidad de la variable desvinculación laboral

Tabla 6. Fiabilidad de la variable Desvinculación laboral

	N	%
Casos		
Válido	35	100,0
Excluido	0	,0
Total	35	100,0

Interpretación

De acuerdo al análisis estadístico descriptivo e inferencial, se ha procesado el 100% de los casos sin excluir dato alguno como se observa en la tabla 6

Tabla 7. Alfa de Cronbach para la variable desvinculación laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	30

Interpretación

De acuerdo a la tabla 7 del 100% de los datos analizados el programa estadístico spss versión 25, se obtuvo mediante el test de alfa de cronbach, el valor de 0.863; donde se dedujo que el instrumento presento una muy alta confiabilidad.

Confiabilidad de la variable productividad laboral

Tabla 8. Confiabilidad de la variable productividad laboral

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido	0	,0
Total		35	100,0

Interpretación

De acuerdo al análisis estadístico descriptivo e inferencial, se ha procesado el 100% de los casos sin excluir dato alguno como se observa en la tabla 6

Tabla 9. Alfa de Cronbach para la variable productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	30

Interpretación

De acuerdo a la tabla 7 del 100% de los datos analizados el programa estadístico spss versión 25, se obtuvo mediante el test de alfa de cronbach, el valor de 0.863; donde se dedujo que el instrumento presento una muy alta confiabilidad.

El resultado obtenido en ambas variables manifestó que, si los instrumentos fueron replicados en distintas personas se obtendrá un mismo o similar resultado.

2.5 Procedimientos

Para la recolección de datos se determinó los siguientes procedimientos:

Determinación de la población, tamaño de la muestra mediante los criterios de inclusión y exclusión diseño del instrumento de recolección de datos, comprobación de validez y confiabilidad mediante expertos, prueba de alfa de cronbach, participación y respuestas de los colaboradores de la empresa logística ejecutiva en coordinación con la gerente de la empresa quien autorizó poder realizar las diligencias correspondientes respetando la confiabilidad de la empresa y evitando perjudicar a sí misma, por ello se optó por realizar las encuestas de forma personal a cada trabajador para evitar molestias e incomodidades.

2.6 Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos que se aplicó en la presente investigación se apoyó en la estadística descriptiva. Autores como Hernández, Fernández, Baptista (2010) indicó en su libro que “[...]. La estadística es un procedimiento que nos permitirá cuantificar lo observado, los resultados obtenidos de las variables permitió correlacionarse entre sí” (p.7-9).

Indicó también que en toda investigación se busca las variables a investigar como la desvinculación laboral y productividad laboral, aplicando el método de correlación de datos, el cuestionario.

Así mismo se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25; el cual se realizó un mejor estudio y arrojó un mejor resultado para poder analizar los resultados números con gráficos detallados y porcentajes que determinen la relación entre las dos variables mencionadas.

2.7 Aspectos Éticos

Según Bernal (2010), mencionó que “Hablar sobre ética, es hablar sobre aquellas ideologías que se deben utilizar de forma correcta, sin que se pueda cometer actos imprecisos que pudieran interrumpir la investigación” (p.43).

Por lo tanto, la presente investigación respeta el derecho de todo autor mencionándolos en citas bajo la normal APA por lo tanto la presente investigación tiene ética representada en cada uno de sus párrafos y además de tener la responsabilidad adecuada sin perjudicar la veracidad de la empresa logística ejecutiva.

La reserva y confiabilidad sobre las personas encuestadas fue estrictamente discretos ya que los resultados en las encuestas que fueron tomados se realizaron en la mejor de la profesionalidad sin dañar la integridad ni la moral en la empresa logística ejecutiva.

El resultado de la investigación fue escaneado por la aplicación del sistema “Turnitin” con el fin de validar el nivel mínimo de copia establecido por la universidad Cesar Vallejo.

Así mismo la presente investigación fue de utilidad para los siguientes investigadores que deseen información referencial.

III. Resultados

Estadística Descriptiva

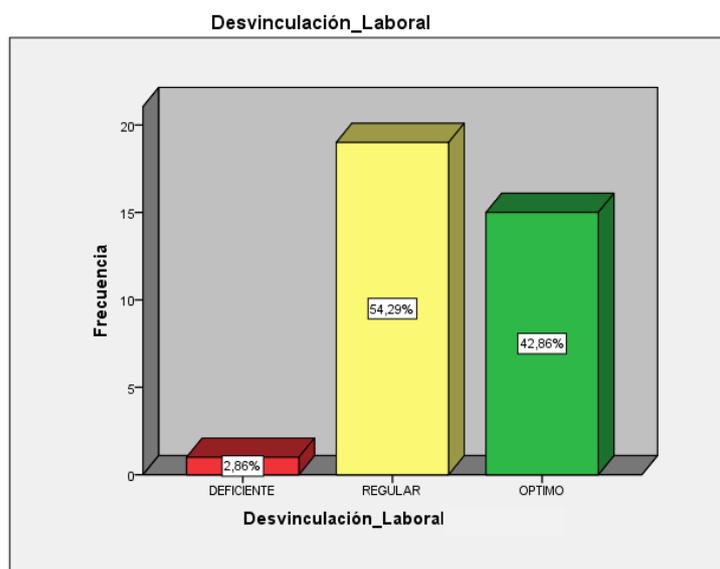
En este capítulo se describen los resultados obtenidos en la investigación haciendo uso del programa estadístico spss versión 25 a la vez haciendo uso de las dimensiones e indicadores mencionados.

Estadística descriptiva de la variable desvinculación laboral

Tabla 10. Frecuencias de la variable desvinculación laboral

		Desvinculación laboral			
		recuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	19	54,3	54,3	57,1
	Optimo	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 1. Frecuencias de la variable desvinculación laboral



Interpretación

De acuerdo a la tabla 10 y el gráfico 1 del 100% de los datos analizados el 54,3% considera que es regular la aplicación de la desvinculación laboral en la empresa, también el 2,9% de los encuestados manifestaron que es deficiente la desvinculación laboral. Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida la empresa está aplicando estrategia medianamente

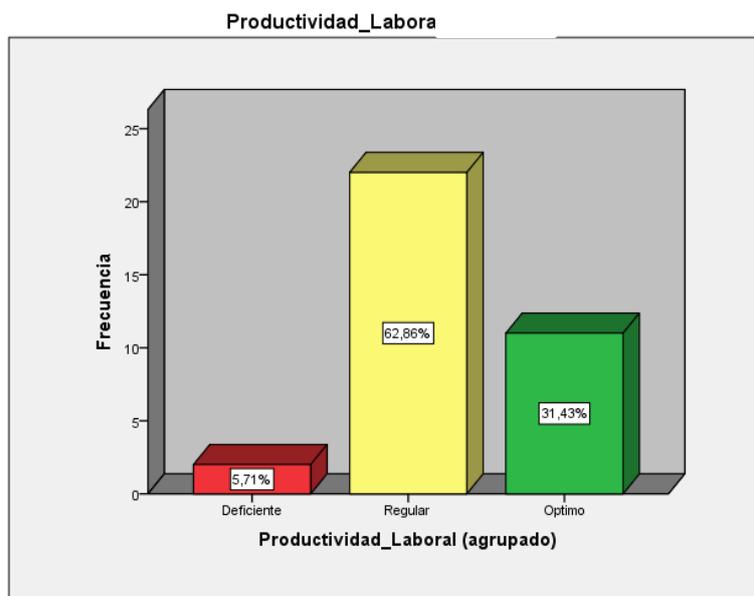
afectiva por lo tanto si busca resultados positivos a corto plazo debería intensificar su aplicación progresiva sobre la desvinculación laboral. La decisión a tomar con 2.9% de los trabajadores que indicaron deficiencia deberán tomar más atención para mejorar dichas estrategias ,debido a que representan un segmento de los trabajadores que están ubicados en el factor complicado de la fuerza laboral y que tienen una alta probabilidad de convertirse en factores antrópicos de productividad.

Estadística descriptiva de la variable productividad laboral

Tabla 11. Frecuencias de la variable productividad laboral

		Productividad laboral			
		frecuencia	porcentaje	porcentaje válido	P Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,7	5,7	5,7
	Regular	22	62,9	62,9	68,6
	Optimo	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 2. Frecuencias de la variable productividad laboral



Interpretación

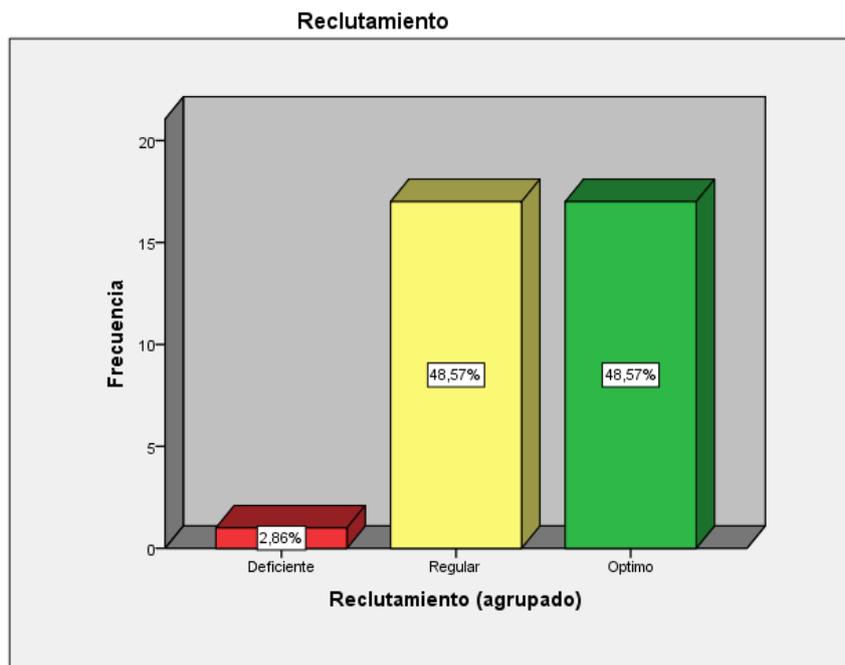
De acuerdo a la tabla 11 y el gráfico 2 del 100% de los datos analizados el 62,9% considera que es regular la aplicación de la productividad laboral en la empresa, también el 5,7% de los encuestados manifestaron que es deficiente la productividad laboral. Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida la empresa está aplicando estrategia medianamente

afectiva por lo tanto si busca resultados positivos a corto plazo debería intensificar su aplicación progresiva sobre la productividad laboral. La decisión a tomar con 5.7% de los trabajadores que indicaron deficiencia deberán tomar más atención para mejorar dichas estrategias ,debido a que representan un segmento de los trabajadores que están ubicados en el factor complicado de la fuerza laboral y que tienen una alta probabilidad de convertirse en factores productivos para la organización.

Tabla 12. Frecuencias de la dimensión reclutamiento

		Reclutamiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	17	48,6	48,6	51,4
	Optimo	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 3. Frecuencias de la dimensión reclutamiento



Interpretación

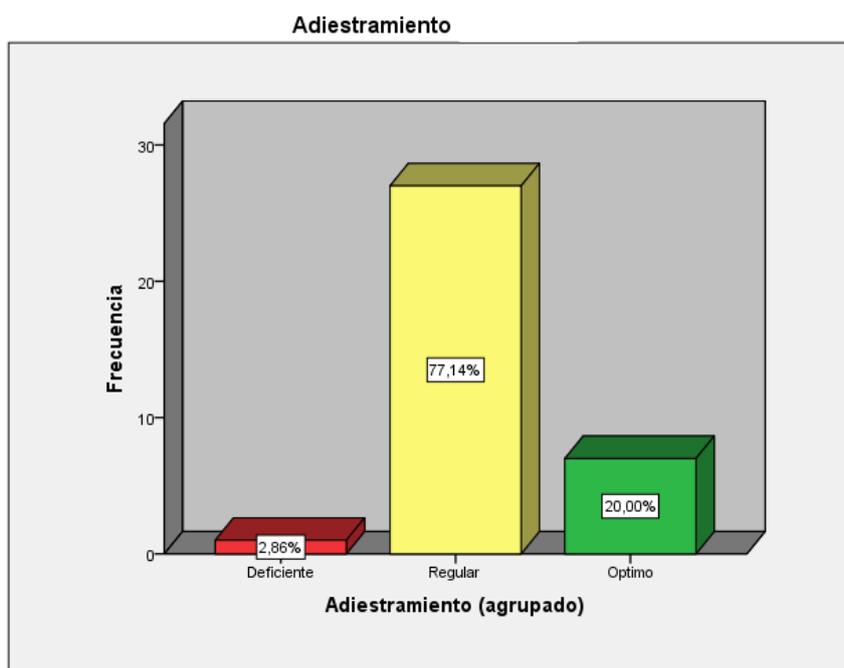
De acuerdo a la tabla 12 y el grafico 3 del 100% de los datos analizados el 48,6% considera que es regular la aplicación en el reclutamiento que realiza la empresa, también el 2,9% de los encuestados manifestaron que es deficiente el reclutamiento propuesto por el área de recursos humanos. Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida la empresa está

aplicando estrategia medianamente afectiva por lo tanto si busca resultados positivos a corto plazo debería intensificar su aplicación progresiva sobre reclutamiento. La decisión a tomar con 2.9% de los trabajadores que indicaron deficiencia deberán tomar más atención para mejorar dichas estrategias ,debido a que representan un segmento de los trabajadores que están ubicados en el factor complicado de la fuerza laboral y que tienen una alta probabilidad de convertirse en factores productivos para la organización.

Tabla 13. Frecuencias de la dimensión adiestramiento

		Adiestramiento			
		recuencia	Porcentaje	orcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	27	77,1	77,1	80,0
	Óptimo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 4. Frecuencias de la dimensión adiestramiento



Interpretación

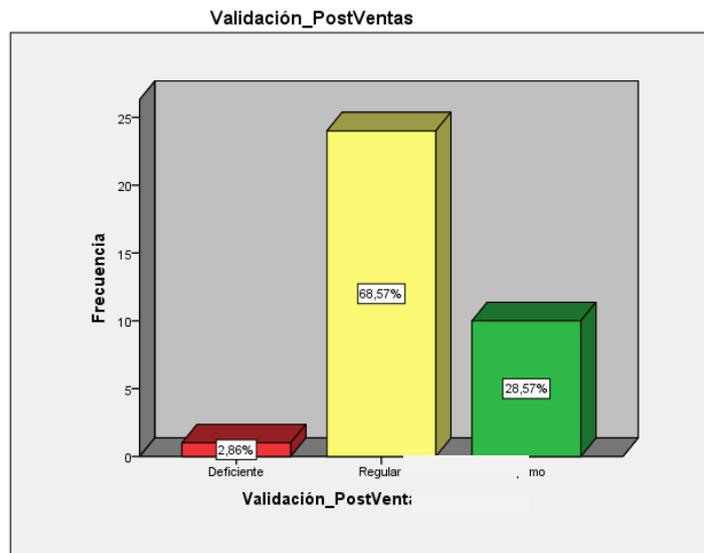
De acuerdo a la tabla 13 y el grafico 4 del 100% de los datos analizados el 48,6% considera que es regular la aplicación del adiestramiento que realiza la empresa, también el 2,9% de los encuestados manifestaron que es deficiente el adiestramiento propuesto por el área de recursos humanos. Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida la empresa está aplicando estrategia medianamente afectiva por lo tanto si busca resultados positivos a corto

plazo debería intensificar su aplicación progresiva sobre el adiestramiento. La decisión a tomar con 2.9% de los trabajadores que indicaron deficiencia deberán tomar más atención para mejorar dichas estrategias ,debido a que representan un segmento de los trabajadores que están ubicados en el factor complicado de la fuerza laboral y que tienen una alta probabilidad de convertirse en factores productivos para la organización.

Tabla 14. Frecuencias de la dimensión validación post ventas

		Validación Postventas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,9	2,9	2,9
	Regular	24	68,6	68,6	71,4
	Optimo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 5. Frecuencias de la dimensión validación post ventas



Interpretación

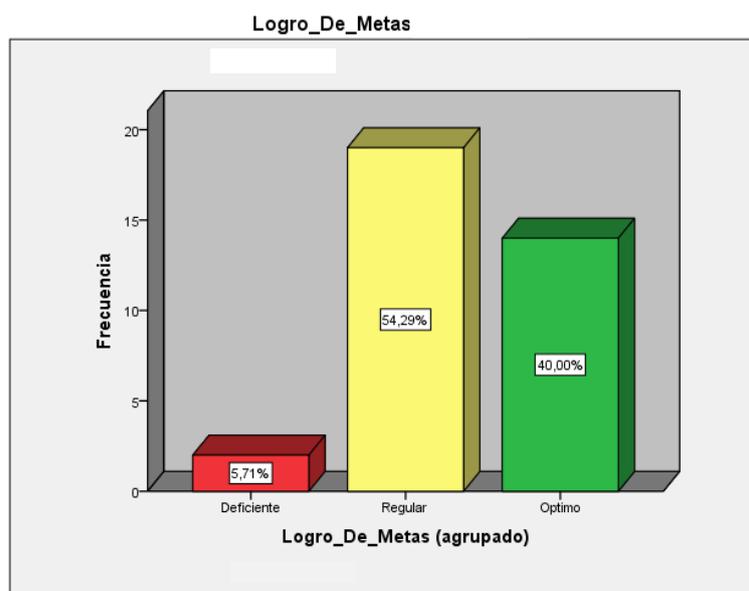
De acuerdo a la tabla 14 y el gráfico 5 del 100% de los datos analizados el 68,6% considera que es regular la aplicación en la validación post ventas que realiza la empresa, también el 2,9% de los encuestados manifestaron que es deficiente la validación post venta propuesto por el área logístico. Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida la empresa está aplicando estrategia medianamente afectiva por lo tanto si busca resultados positivos a corto plazo debería intensificar su aplicación progresiva sobre el la validación post venta. La

decisión a tomar con 2.9% de los trabajadores que indicaron deficiencia deberán tomar más atención para mejorar dichas estrategias ,debido a que representan un segmento de los trabajadores que están ubicados en el factor complicado de la fuerza laboral y que tienen una alta probabilidad de convertirse en factores productivos para la organización.

Tabla 15 Frecuencias de la dimensión logro de metas

		Logro de metas			
		recuencia	porcentaje	porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,7	5,7	5,7
	Regular	19	54,3	54,3	60,0
	Optimo	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 6. Frecuencias de la dimensión logro de metas



Interpretación

De acuerdo a la tabla 15 y el grafico 6 del 100% de los datos analizados el 54,3% considera que es regular la aplicación en el logro de metas que realiza la empresa, también el 5,7% de los encuestados manifestaron que es deficiente el logro de metas propuesto por el área de ventas Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida la empresa está aplicando estrategia medianamente afectiva por lo tanto si busca resultados positivos a corto plazo debería intensificar su aplicación progresiva sobre el logro de metas. La decisión a tomar con 5.7% de los trabajadores que indicaron deficiencia deberán tomar más atención para mejorar

dichas estrategias ,debido a que representan un segmento de los trabajadores que están ubicados en el factor complicado de la fuerza laboral y que tienen una alta probabilidad de convertirse en factores productivos para la organización.

Prueba de normalidad

Según Barton y Peat (2014), mediante la prueba de normalidad se obtienen dos resultados estadísticos, la estadística de Kolmogorov-Smirnov con una corrección de significación de Lilliefors y una estadística de Shapiro-Wilk, además indicaron que esta segunda prueba tiene más poder estadístico para detectar una distribución normal que la primera, así mismo, la prueba Shapiro-Wilk frecuentemente se utiliza cuando el tamaño de la muestra es inferior a 50; los valores obtenidos oscilan entre cero (0) y uno (1), lo que indica la falta de normalidad de los datos o la normalidad de los mismos, respectivamente; tanto para las pruebas de Kolmogorov-Smirnov como para Shapiro-Wilk, un valor $p \leq 0.05$ indica que la distribución es significativamente diferente de lo normal. (p. 34)

Prueba de normalidad para las variables desvinculación laboral y productividad laboral

Tabla 16. Prueba de normalidad para las variables desvinculación laboral y productividad laboral

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Desvinculación laboral	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%
Productividad laboral	35	100,0%	0	0,0%	35	100,0%
Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desvinculación laboral	,337	35	,000	,711	35	,000
Productividad laboral	,362	35	,000	,727	35	,000

Interpretación

De acuerdo al análisis de la tabla 16 y lo mencionado por Barton y Peat, mediante la prueba de normalidad para conocer si los datos siguen una distribución normal, el 100% de los datos analizados de una muestra de 35, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk debido a la muestra es inferior a 50 elementos, para las variables desvinculación laboral y productividad laboral, se ha obtenido un valor $\text{sig.}=0.000 \leq 0.05$ en ambos casos. Por lo tanto, se concluyó que la

base de datos no sigue una distribución normal, lo que indujo a tomar la decisión de utilizar el estadígrafo rho de Spearman para las pruebas de hipótesis general y específica.

Prueba de Hipótesis

Ñaupas *et al* (2014) indico que la prueba de hipótesis evidencia empírica respecto a la hipótesis nula, la que definieron como negación de la hipótesis de investigación; si se acepta la hipótesis nula se rechaza la hipótesis de investigación y por el contrario si se rechaza la hipótesis nula, entonces se acepta la hipótesis de investigación, pero en este último caso, aceptar la hipótesis de investigación no significa comprobar la verdad de tal hipótesis, sólo se comprobó que existe evidencia empírica que indica que tal hipótesis no es falsa. (p. 286); por lo tanto mediante la contrastación de hipótesis se determinó la relación existente entre la variable desvinculación laboral y la variable productividad laboral o entre las variables y las dimensiones teniendo en conocimiento donde se realizó el estudio de investigación y exista la problemática determinada.

Por lo consiguiente para la presente investigación se utilizó el coeficiente rho de spearman, ya que según Hernández *et al* (2014), el siguiente estadígrafo estuvo basado en medidas de correlación para las variables asignadas que presentan un nivel de medición ordinal por rangos jerárquicos, así mismo son utilizados para relacionar escalas tipo Likert. (p. 322-323)

Para decretar el grado de correlación rho de spearman en las pruebas de hipótesis se tuvo en cuenta la interpretación del coeficiente según la tabla 17 citado por los autores: Hernández, Fernández y Baptista el cual abarca un valor desde -1, hasta 1.

Tabla 17. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre la desvinculación laboral y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019.

Ha: Existe relación entre la desvinculación laboral y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019.

Tabla 18. Tablas cruzadas entre productividad laboral y desvinculación laboral

% del total		Productividad laboral			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Desvinculación laboral	Deficiente		2,9%		2,9%	Rho de Spearman ,836 Sig. (bilateral)
	Regular	2,9%	34,3%	17,1%	54,3%	
	Óptimo	2,9%	25,7%	14,3%	42,9%	
Total		5,7%	62,9%	31,4%	100,0%	,000

Interpretación

De acuerdo al objetivo general se la presente investigación, para determinar la relación entre la productividad laboral y la desvinculación laboral según la tabla 18, del 100% de los datos analizados se obtuvo que la productividad laboral se vienen desarrollando en un 34,3% de manera regular. También el 62,9% percibieron que la desvinculación laboral se encuentra en nivel regular en su funcionamiento; por otro lado el 42,9% afirmo un nivel eficiente en la desvinculación laboral y un 31,4% es eficiente en la productividad laboral.

Para la prueba de hipótesis general entre la variable desvinculación laboral y productividad laboral mediante el estadígrafo rho de spearman se obtuvo el valor sig. $0.000 \leq 0.05$; por lo tanto, se ha podido afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

También mediante el estadígrafo de rho de spearman se alcanzó una correlación bilateral entre variables de 0.836, afirmación que permite inducir que existe un grado de correlación positiva alta. El análisis del resultado positivo obtenido permitió inducir que las relaciones entre las variables son directamente proporcionales; es decir, a mayor aplicación de la estrategia de la variable desvinculación laboral mayor será el resultado positivo obtenido en la variable productividad laboral.

La visualización de la curva de tendencia positiva predice que los resultados obtenidos en la variable desvinculación laboral serán incrementables en función de la variable productividad laboral

Prueba de hipótesis específico 1

Ho: No Existe relación entre La desvinculación laboral y logro de metas en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María-2019.

Ha: Existe relación entre la desvinculación laboral y logro de metas en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María-2019.

Tabla 19. Tablas cruzadas entre productividad laboral y logro de metas

Tabla cruzada desvinculación laboral y logro de metas

% del total		Logro de metas			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Optimo		
Desvinculación laboral	Deficiente		2,9%		2,9%	Rho de Spearman ,726 Sig. (bilateral) ,000
	Regular	2,9%	44,3%	17,1%	64,3%	
	Óptimo	2,9%	15,7%	14,3%	32,9%	
Total		5,7%	62,9%	31,4%	100,0%	

Interpretación:

Como primer objetivo específico, para identificar la relación entre la desvinculación laboral y el logro de metas en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María – 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla 19, del 100% de los datos analizados se obtuvieron que la dimensión de logro de metas se viene desarrollando en un 64,3% de manera regular. También el 62,9% percibieron que la desvinculación laboral se encuentra en un nivel regular en relación a su funcionamiento estratégico; por otro lado el 32,9% afirmo un nivel eficiente en logro de metas y un 2,9% es deficiente en las estrategias de desvinculación laboral.

Así mismo mediante el estadígrafo rho de Spearman se obtuvo el valor sig. Bilateral $0.000 \leq 0.05$; por lo tanto, se ha podido afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Para la prueba de la hipótesis específica 1, mediante el estadígrafo de rho de spearman se alcanzó una correlación bilateral de 0.726, que de acuerdo a los niveles de correlación (Tabla 19) esta afirmación permitió inducir que existe un grado de correlación positiva alta; asimismo, el análisis del resultado positivo obtenidos permitió inducir que las relaciones entre las variables son directamente proporcionales.

Prueba de hipótesis específico 2

Ho: No Existe relación entre La desvinculación laboral y las validaciones post-ventas en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María-2019.

Ha: Existe relación entre La desvinculación laboral y las validaciones post-ventas en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María-2019.

Tabla 20. Tablas cruzadas entre productividad laboral y validación post venta

% del total		Validación post venta			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Desvinculación laboral	Deficiente		2,9%		2,9%	Rho de Spearman ,784
	Regular	2,9%	54,3%	7,1%	64,3%	
	Óptimo	2,9%	5,7%	24,3%	32,9%	Sig. (bilateral)
Total		5,7%	62,9%	31,4%	100,0%	,000

Interpretación:

Como segundo objetivo específico, para identificar la relación entre la productividad laboral y la validación post venta en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María – 2019. Según los resultados obtenidos en la tabla 20, del 100% de los datos analizados se obtuvo que la dimensión de la validación post venta se viene desarrollando en un 64,3% de manera regular. También el 62,9% percibieron que la productividad laboral se encuentra en nivel regular en relación a su correcto funcionamiento de gestión; por otro lado el 32,9% afirmó un nivel eficiente en la validación post venta y un 31,4% es eficiente en la productividad laboral.

Asimismo, mediante el estadígrafo rho de spearman se alcanzó el valor sig. $0.000 \leq 0.05$; por lo tanto, se ha podido afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Para la prueba de la hipótesis específica 2 mediante el estadígrafo de rho de spearman se alcanzó una correlación bilateral entre variables de 0.784, que de acuerdo a los niveles de correlación (Tabla 20) esta afirmación permitió inducir que existe un grado de correlación positiva alta; asimismo, el análisis del resultado positivo obtenidos permitió inducir que las relaciones entre las variables son directamente proporcionales.

IV. Discusión

La investigación planteó como objetivo principal determinar que existe relación entre la desvinculación laboral y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María – 2019; así mismo se buscó identificar la relación de las dimensiones que incluye reclutamiento, adiestramiento, logro de metas y validación post venta con la variable desvinculación laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos a la estadística inferencial se comprobó para la prueba de hipótesis general, la correlación entre las variables desvinculación laboral y la productividad laboral el estadígrafo rho de spearman la correlación entre las variables de 0.836 y un valor sig. (Bilateral) = 0.000; resultado que permitió inducir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, a nivel de correlación positiva alta entre las variables. El resultado se sustenta en Hellriegel, Jackson y Slocum (2017), quienes explicaron que desvinculación laboral es el proceso de ruptura o alejamiento de la empresa, perjudicando con la productividad y logros de la organización; y Fernández (2014) indicó que la productividad laboral es un conjunto de estrategias e intervenciones, frente a diversas situaciones por las que atraviesa la empresa en objetivos y estas deben estar orientadas a relevar, diagnosticar y analizar la estrategia para alcanzar la eficiencia, el talento del personal humano, y lograr los objetivos.

De acuerdo a lo mencionado, el resultado confirma que las variables en otros lugares de estudio manifiestan el mismo comportamiento, sustentado por Sabando (2018), en su tesis Estudio de la incidencia que tiene la rotación del personal en la productividad de la compañía exportadora del sur, donde se obtuvo el coeficiente de correlación 0.752 y el sig. (Bilateral) = 0.000 \leq 0.05, aceptando la relación entre las variables a un nivel de correlación positiva alta.

El mismo que citó como referencias al autor Morales (2018) para la variable de desvinculación laboral, quien lo definió como un conjunto de características personales que resaltan positivamente en los test de comportamientos visibles para lograr un desempeño laboral exitoso que involucra conocimientos habilidades y actitudes; y al autor, Bermúdez (2012) para la variable productividad laboral, quien lo definió como un enfoque sistemático, integrado y planificado, enfocado a mejorar la efectividad de las ventas para el logro de los objetivos de la organización, dando mayor importancia a solucionar inconvenientes, la

eficiencia, la comunicación diseños de estratégicos, entre otros.; A su vez, Loma (2017), en su tesis titulada Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, obtuvo el coeficiente de correlación 0.754 y el sig.(Bilateral) = 0.000 \leq 0.05, aceptando la relación entre las variables a un nivel correlacional positiva muy alta. Citando como referencias al autor Gómez (2011) para la primera variable, quien definió a la desvinculación laboral como las aptitudes que toman los trabajadores para desvincularse por completo por los motivos explícitos que se pudo presentar además de no manejar metas predeterminadas; y para su segunda variable citó al autor Pérez (2002), el cual definió la productividad laboral como un conjunto de estrategias que requiere de planeación y organización, gestionado por los supervisores y jefes de área y logrando que los colaboradores se sientan a gusto y sea el área de ventas un área sólida para los objetivos de la organización; Así mismo en la tesis de Torres (2018), La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la corporación frutícola de Chíncha, 2017, donde se obtuvo el coeficiente de correlación 0,933 y el sig. (Bilateral) = 0.000 \leq 0.05, aceptando la relación entre las variables a un nivel correlacional positiva muy alta, citando como autores a Pimentel, Jackson y Loma (2009) para la primera variable desvinculación laboral, quienes la definieron como la combinación de destrezas, comportamientos, conocimientos y actitudes que requiere un gerente para ser eficiente en dicha área creando un ambiente de confianza y cautela para evitar renuncias o rotación del personal para ello se debió tener una amplia gama de labores gerenciales y en diversos entornos organizacionales que eviten malestares en la empresa; y al autor Martínez (2002) para la segunda variable productividad laboral, quién definió que la organización eficiente enfocado en los individuos que la componen y su capacidad de expandir sus conocimientos, habilidades y destrezas para lograr resultados positivos en cuanto al logro de metas o los objetivos propuestos por el gerente. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos del estudio de las variables a través de los antecedentes, sus teorías y la aplicación en diversas empresas queda demostrado que sí existe relación entre las variables analizadas. Es por ello que, al mantener un óptimo nivel de productividad laboral en el área de ventas, se podrá mejorar el desarrollo organizacional existente y lograr cumplir con el crecimiento deseado basándose en los resultados obtenidos positivamente.

De acuerdo a los resultados obtenidos a la estadística inferencial se comprobó para la prueba de hipótesis específica 1, la correlación entre la dimensión logro de metas y productividad determinado mediante el estadígrafo rho de spearman la correlación de 0.726

y el sig. (Bilateral) = $0.000 \leq 0.05$; resultado que permitió inducir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, a nivel de correlación positiva alta entre las variables. El resultado se sustenta en Salomé (2001), quien definió al logro de metas como la interacción entre el vendedor y el comprador dándose una interacción de un bien o servicio, la cual se pudo desarrollar por medios directos o indirectos, ya sea a través del habla, el escuchar, escribir y la neurolingüística; y a Gómez (2009) quien indicó que dentro de la productividad laboral se debe tener en cuenta las estrategias de marketing que realiza el personal, ello representado en grupos de motivación y socialización que ayudan a mantener y a guiar el desarrollo humano y habilidades estratégicas del personal, estableciendo un canal de comunicación fluido donde los integrantes se sienten con la libertad de aportar ideas, dinamizando los procesos y optimizando el desempeño. Estos resultados se asemejan a otros estudios realizados, sustentado por Facho (2017), quien obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de spearman = 0.854 y el sig. (Bilateral) = $0.000 \leq 0.05$ que confirmando una relación positiva alta entre la validación post venta y la productividad laboral en la subgerencia de operaciones de fiscalización en Municipal de Lima ,2016.; citando a Tracy (2012), quien definió a la productividad laboral en la organización se debe crea un grupo de conductas o acciones controladas para lograr eficiencia en los resultados y alcanzar las metas deseadas por la corporación y a Ríos (2000) quien definió el reclutamiento como un procesos activo presente en la gestión organizacional para lograr determinar las funciones específicas y contratos puntuales con la finalidad de lograr una entidad de servicio efectiva y con resultados de calidad. Por lo tanto, el estudio de la primera dimensión y la segunda variable a través del antecedente y sus teorías en otra institución queda demostrado que sí existe relación entre las variables analizadas. Es por ello que, al mantener un buen nivel de claridad en el reclutamiento, se podrá mejorar la productividad laboral y lograr los objetivos planificados por el área respectiva.

De acuerdo a los resultados obtenidos a la estadística inferencial se comprobó para la prueba de hipótesis específica 2, la correlación entre la dimensión validación post venta y productividad laboral determinado mediante el estadígrafo rho de spearman la correlación de 0.784 y el sig. (Bilateral) = $0.000 \leq 0.05$; resultado que permitió inducir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, a nivel de correlación positiva alta entre las variables. El resultado que sustenta Moche (2011), quien indicó que la productividad laboral implica poder tomar una serie de decisiones para definir las tareas a realizarse, cómo se llevarán a cabo, los recursos a utilizar y cómo controlar el avance de su realización; y a

Fernández (2014) quien indicó que para que exista una adecuada productividad laboral se debe tener en cuenta el conocimiento y habilidades de los gerentes ya que es la cabeza quienes otorgan las decisiones y realizar las promociones de incentivos para los trabajadores, así como el desempeño en cuanto a las metas planificadas. Estos resultados se asemejan a otros estudios realizados, sustentado por Martínez (2013), obteniendo un coeficiente de correlación 0,867, sig. (Bilateral) = 0.000 \leq 0.05, entre la validación post venta y la productividad laboral realizado en el Impacto del programa de desvinculación laboral asistida sobre el clima organizacional de la universidad cooperativa de Colombia en la sede de la Ciudad de Villavicencio, citando a Vela (2006) quien indicó a la validación post venta o después de la venta como el conjunto de habilidades y destrezas que deberían existir en las organizaciones para cumplir adecuadamente los objetivos, y Cifuentes (2000) para la segunda variable, quien definió a la productividad laboral una inversión del talento humano como el proceso donde los responsables de llevar a cabo el éxito de organización son los funcionarios ya que deben cumplir con cada uno de los objetivos planeados. Por lo tanto, el estudio de la segunda dimensión y la segunda variable a través del antecedente y sus teorías en otra entidad queda demostrado que sí existe relación entre las variables analizadas. Es por ello que, al mantener un nivel positiva alta de la validación post venta y la productividad laboral se podrá mejorar el desarrollo organizacional a través del cumplimiento de las funciones propias de cada cargo según el área al cual pertenezcan.

Con los resultados obtenidos y las evidencias de las referencias con similares resultados, podemos evidenciar y afirmar que existe relación entre la desvinculación laboral y la productividad laboral, lo que significa que a mayor logro de metas mayor o mejor será el resultado en la productividad en una empresa.

V. Conclusiones

De acuerdo al análisis estadístico descriptivo e inferencial, se puede concluir las siguientes proposiciones:

Primero. De acuerdo a los resultados de la estadística descriptiva de la variable desvinculación laboral y productividad laboral se evidenció que existe una correlación positiva alta, dado el valor del coeficiente de rho de spearman = 0,836 con un valor de significancia sig. (Bilateral) = 0.000, lo que manifiesta que la curva de tendencia es positiva por lo tanto se puede afirmar que la relación es directamente proporcional, es decir, que a menor desvinculación laboral mayor será la productividad laboral. Asimismo, respecto al 2,9% que indicaron deficiencia en las desvinculación laboral y 5,7% de deficiencia en productividad laboral, la empresa deberá enfocar sus esfuerzos en el desarrollo de estrategias, ya que este porcentaje representa un segmento de los trabajadores que están ubicado en el factor x de la fuerza laboral y que tienen una alta probabilidad de convertirse en factores entrópicos de productividad y desarrollo organizacional.

Segundo. Se evidenció que existe una correlación positiva alta entre la dimensión logro de metas y la variable productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c., Jesús María, dado que el coeficiente rho de spearman fue 0.726; el valor sig. (Bilateral)=0.000≤0.05, indicó que, si existe relación, es decir que cuanto mejor sea el logro de metas en alcance de objetivos, mejor será la productividad laboral en la organización logística ejecutiva s.a.c., Jesús María.

Tercero. Se evidenció que existe una correlación positiva alta entre la dimensión validación post venta y la variable productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c., Jesús María, dado que el coeficiente rho de spearman fue 0.784; el valor sig. (Bilateral)=0.000≤0.05, indicó que, si existe relación, es decir que cuanto mejor sea la validación post venta o después de la venta realizada mejor será el desarrollo de productividad en la empresa logística ejecutiva s.a.c., Jesús María.

VI. Recomendaciones

Planteadas las conclusiones de las variables, se procede a plantear las recomendaciones propuestas, a partir del análisis cuantitativo:

Primero. En relación a los resultados del objetivo general entre las variables desvinculación laboral y productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c., Jesús María, se recomienda a los jefes de cada área mejorar sus conocimientos en capacitaciones o charlas educativas para un mejor desenvolvimiento a la hora de interactuar con el cliente además de tener una planeación y gestión estratégica en las ventas , también desarrollar más sus habilidades, así como sus capacidades actitudinales, ya que mediante ello serán capaces de tomar mejores decisiones, dirigiendo adecuadamente su equipo de trabajo y creando un ambiente saludable que les permita crecer y adaptarse a los cambios constantes del entorno a los que se ve sometida la empresa. En caso de no disponer con las competencias que se requiere, y si se quisiera acelerar un mejor crecimiento, podrían optar por variar estrategias de alianzas para llevar adecuadamente el proceso.

Segundo. Debido a que logística ejecutiva s.a.c es una empresa de telecomunicaciones que brinda servicios tercerizados para Movistar es primordial ser eficiente en las ventas y captación de cliente para el desarrollo de su segmentación y acaparamiento del mercado competitivo y por ende para la productividad laboral o de la organización, por ello se recomienda implementar canales de comunicación adecuados y reuniones programadas para un mejor adiestramiento con todos los integrantes de la empresa para que exista una comunicación más fluida y creación de estrategias de ventas para mayor crecimiento y captar mejores conocimiento de lo que se está brindando al público además que cada uno de los miembros pueden aportar ideas sobre lo observado en el desarrollo de las actividades diarias.

Tercero. Debido a que toda empresa necesita conocer si las actividades proyectadas se están desarrollando efectivamente según lo planificado, se recomienda la implementación de indicadores que logren un mejor reclutamiento y soporte en a la hora de captar al personar además de realizar tareas que llevarán a cabo a lograr los objetivos propuestos por la empresa, se recomienda usar los recursos como incentivos o bonificaciones para así controlar el avance de las metas proyectadas

por el gerente así la empresa logística ejecutiva s.a.c pueda lograr las metas de la manera más efectiva y demostrando una reducción en rotación de personal y una mayor productividad

Referencias

- Abelha, D., Da Costa, P. C. & De Sousa, F. (2018). Transformational Leadership and Job Satisfaction: Assessing the Influence of Organizational Contextual Factors and Individual Characteristic. *Revista Brasileira De Gestao De Negocios*, 20(4), 5016632. doi:10.7819/rbgn.v0i0.3949
- Aponte, Y. (2009). *Desvinculación laboral en funcional a la productividad*. Quito: Ediciones Bosch.
- Ángel G.M. y Lopera C. P. (2013). Relevance y level of application of management competencies in nursing. *Invest Educ Enferm. Investigación y Educación en Enfermería*, 31(1), 8-19. Recovered form <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v31n1/v31n1a02.pdf>
- Asieba, I.O. y Nmadu, T. M. (2017). An assessment of the impact of ent repreneurial skills of community pharmacists on pharmaceutical business performance in Jos metropolis, Nigeria. *Pharmacy Practice*, 16(1). Recovered form <http://scielo.isciii.es/pdf/pharmacy/v16n1/1885-642x-pharmacy-16-01-1110.pdf>
- Álvarez, Y, Freire, I & Gutiérrez (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad de las empresas Chilenas Concepción – 2017*(tesis de licenciado, Universidad de Chile, Concepción, Chile). <http://repositorio.udec.cl/handle/19009594/44545295>
- Andrew, G. (2017). Human resources based on the organizational climate in companies, 110(3), 8-4. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1744-7941.12081>
- Amorós, M. (2007). *La comunicación en las empresas y las organizaciones y la productividad laboral*. Caracas: Editorial Castello. Quito: Ediciones Bosch.
- Barton, B. and Peat, J. (2014). *Medical Statistics, A guide to SPSS, data analysis and critical appraisal*. (2° ed.). UK: BMJ Books.

- Boluarte, A. y Tamari, K. (2017). Validez del contenido y confiabilidad inter-observadores de Escala Integral Calidad de Vida. *Revista de psicología*, 35(2), 617-642. doi:10.18800/psico.201702.009
- Cavalcanti, N. S., Tourinho, A., Iarozinski, A. y Augusto, C. (2018). *Organizational variables effects in the strategy consolidation level*. (2), 6-17. Recovered form <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpbg/v17n3/v17n3a02.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Damke, E. J., Prado, F.A., y Wendling, J.F. (2018). *Strategic configurations and performance: a study in micro and small business retailers*. (53), 11-22. Recovered form <http://www.scielo.br/pdf/rmj/v53n1/2531-0488-rmj-53-01-0011.pdf>
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2015). *Investigación, Fundamentos y metodología*. (3º ed.). Perú: Pearson educación.
- Delfín, F.L. (2016). *Importancia y análisis del desarrollo empresarial. Pensamiento y gestión* (40), 186-292. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a08.pdf>
- Diario La República. (2018). *Cinco capacitaciones que debes recibir para potenciar tus habilidades en el trabajo*. Publicado el 24 de julio del 2018. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1284796-cinco-capacitaciones-debes-recibir-potenciar-habilidades-trabajo>
- Diario Gestión. (2019). *Planificación Organizacional en las empresas*. Publicado el 22 de agosto del 2018. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management/planificación-organizacional-en-las-empresas142747>
- Diario La República (2018). *Productividad Laboral basada en el clima de las pymes*. Publicado el 05 de junio del 2018. Recuperado de

https://larepublica.pe/economia/productividad_laboral_basada_en_el_clima_de_las_pymes/1250636-productividad-laboral-2018/

Diario el Comercio (2018). *Desvinculación laboral en el Perú*. Publicado el 15 de mayo del 2018. Recuperado de https://elcomercio.pe/economia/opinion/desvinculación_laboral_en_el_perú-noticia-625040

Dominguez, R.V., Y Martins, M.F. (2014). Knowledge Management: An Analysis from the Organizational Development. 9(1), 131-147. Recovered form https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-27242014000100011

Dominguez, R.V., Y Martins, M.F. (2014). Knowledge Management: An Analysis from the Organizational Development. 9(1), 131-147. Recovered form https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-27242014000100011

Dolly, H. (2007) *Introducción a la productividad laboral en las empresas*. Quito: Ediciones Bosch.

Espinoza, T. (2013). Desvinculación laboral y relación en base a desempeño obtenido Para obtener su título en licenciatura en la Universidad Tecnológica Latinoamericana de Juárez (tesis de maestría, Universidad Latinoamericana, Juárez, Uruguay). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/>

Espejel, J. (2016). Influence of the strategic planning and the management skills as factors internal of business competitiveness of SME's. *Contaduría y Administración*, 63(3), 1-20. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n3/0186-1042-cya-63-03-00003-en.pdf>

Echevarria, M. (2002). OUTPLACEMENT: UNA ALTERNATIVA PARA LA DESVINCULACION LABORAL: Santiago –Chile.

- Facho, J. (2016). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.* (Tesis de bachiller, universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.) Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6006>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. (Tesis de bachiller, universidad Rafael Landívar, Guatemala.) Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Garbanzo, G. (2016). *Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. Educación*, 40 (22534), 67-87. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442016000100067
- Govender, P. & Parumasur S. B. (2010). Evaluating the roles and competencies that are critical considerations for management development. *SA Journal of Industrial Psychology*, 36(1), 1-11. doi: 10.4102/sajip v36i1.835
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. México* 5ta edición Editorial Sampieri Modelo de investigación.
- IMF Business School (2016), en Estados Unidos de Norte América, *Contaduría y Administration*, 63(3), 1-20. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n3/0186-1042-cya-63-03-00003-en.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* (6° ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, J., Gallarzo, M. y Espinoza, J. (2011). *Desarrollo organizacional.* (1° ed.). México: Editorial Cámara Nacional de la industria.

- Hsieh, H. & Huang, J. (2018). Exploring factors employees' impression management feedback-seeking behavior: The role of managerial skills and affective trust. *Human Resource Development Quarterly*, 29(2), 163-180. doi: 10.1002/hrdq.21311
- Javier, E. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad laboral en trabajadores de la subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipal de Lima*, 2016. (Tesis de bachiller, universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jorge, B. (2015). *Asociación Peruana de Recursos Humanos de la licenciatura en Administración*. VOL. 4, Núm. 7,5-9. Publicado el 15 de julio del 2015. Recuperado de: https://orientacion.universia.edu.pe/informacion_carreras/profesional/administracion-y-recursos-humanos-2508/universidad-continental-102.html
- James, C. (2018). Fast company labor productivity in companies, 85(4), 50-80. Recovered form <http://www.scielo.org.mx/pdf/ca66ffgda666-00003-en.pdf>
- Karim, A. J. (2011). The significance of management information systems for enhancing strategic and tactical planning. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 8 (2), 459-470. Recovered form http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752011000200011
- Kelly, P. (2017). Labor productivity in the company of labor union based on labor productivity strategy, 194(2), 10-15. Recovered from <https://www.investopedia.com/terms/l/labor-productivity.asp>
- Leyva, A. B., Cavazos, J. y Espejel, J. E. (2018). Influence of the strategic planning and the management skills as factors internal of business competitiveness of SME's. *Contaduría y Administración*, 63(3), 1-20. Recovered form <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n3/0186-1042-cya-63-03-00003-en.pdf>

- Leung, Tim. (2018). ESO Valuation with Job Termination Risk and Jumps in Stock Price; New York doi:10.1109/IS.2010.55886399
- Loma, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” (tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, Perú – Tarapoto). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, L. (2007). *La desvinculación asistida, (outplacement) y la continuidad en el empleo*; Chile – Concepción.
- Lombana, J., Cabeza, L. y Castrillón, J. (2014). Formación en competencias gerenciales. Una mirada desde los fundamentos filosóficos de la administración. *Estudios gerenciales*, 30, 301-313. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v30n132/v30n132a11.pdf>
- Llano, P. (2014). Labor flexibility and emotional salary; Comobia - Bogota. doi.org/10.22519/22157360.700
- Martins, D., Da Costa, P. C. y De Sousa, F. (2018). Transformational Leadership and Job Satisfaction: Assessing the Influence of Organizational Contextual Factors and Individual Characteristic. *Of Business Management*, 20(4), 5016-632. Recovered form <http://www.scielo.br/pdf/rbgn/v20n4/1983-0807-rbgn-20-04-00516.pdf>
- Martínez, P. (2013). Impacto del programa de desvinculación laboral asistida sobre el clima organización de la universidad cooperativa de Colombia en la sede de la Ciudad de Villavicencio. (Tesis de bachiller, Universidad Nacional Abierta, Villavicencio, Colombia). Recuperado de <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2223450/1/52034761.pdf>

- Mathie, A. (2016). Productivity in companies that are based on the good climate of the collaborator to achieve the objectives, 87(2), 40-49. <https://pdfs.semanticscholar.org/9b36/5d3a6c9076a56969f05250e830931407825f.pdf>
- Menéndez (2014). *Métodos estadísticos para medir describir y controlar la variabilidad*. Caracas: Editorial Castillo. Quito: Ediciones Bosch.
- Merino C. y Livia J. (2009). Intervalos de confianza asimétricos para el índice la validez de contenido: Un programa Visual Basic para la V de Aiken. *Anales de psicología*, 25(1), 169-171. Recuperado de https://www.academia.edu/16611517/Intervalos_De_Confianza_Asim%C3%A9tricos_Para_El_%C3%ADndice_La_Validez_De_Contenido_Un_Programa_Visual_Basic_Para_La_V_De_Aiken
- Mpofu, M. and Kendrick, C. (2015). Training and development as a tool for improving basic service delivery; the case of a selected municipality formación y desarrollo como herramienta de mejora de la dotación de servicios básicos; el caso de un municipio seleccionado. *Journal of Economics*, 20(39), 133-136. Recovered form <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2077188615000633>
- Mkhize, M.V. (2017). 'Accounting firms' managers' and trainees' perceptions of managerial competencies required to manage diversity in KwaZulu-Natal, South Africa'. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 20(1), 1-11. Recovered form <http://www.scielo.org.za/pdf/sajems/v20n1/47.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E. y Novoa, E. (2014). *Metodología de la investigación, cualitativa - cuantitativa y redacción de tesis*. Colombia: Ediciones de la U.
- Núñez, N. y Díaz, D. (2017). Perfil por competencias gerenciales en directivos de instituciones educativas, 43(2), 237-252. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estped/v43n2/art13.pdf>

- Ortega, C. (2016). *The young labor resources in Latin America and the case of Cuba*; Cuba-Caribe.
- Parumasur, S. B. (2012). The effect of organisational context on organisational development. *(OD) interventions*. (38), 1-12. Recovered from <http://www.scielo.org.za/pdf/sajip/v38n1/v38n1a03.pdf>
- Pérez (2013). “Propuesta para reducir la rotación del personal en la distribuidora de productos *Coca-Cola de la ciudad de Chiclayo*” Recuperado de http://tesis.luz.edu.ve/tde_busca/archivo.php?codArchivo=8668
- Pérez (2014). “*Metodología y diseño de la investigación científica*”. Recuperado de http://tesis.luz.edu.ve/tde_busca/archivo.php?codArchivo=8668
- Pessoa, P. F. and Odelius C. C. (2018). Managerial competencies: an analysis of classifications in empirical studies. *Cadernos EBAPE.BR*, 16(1), 35-49. Recovered from <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v16n1/1679-3951-cebape-16-01-35.pdf>
- Proaño, J. (2017). *Diseño de un manual de evaluación de desempeño reduciendo el elevado índice de desvinculación laboral*; Ecuador – Quito.
- Quiroga, L. (2018). *El desarrollo de los recursos humano operacionalización y función del trabajador*. Barcelona: Editorial Galofre.
- Ramírez, J. I. (2018). Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz. *Investigación y desarrollo*, 11(17), 23-29. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v11n17/v11n17_a04.pdf
- Ríos, O & Sánchez, P. (2007). *Absentismo laboral en las organizaciones*. Barcelona: Editorial Galofre.

- Repa, V., Santanova, A. Lis, M. & Korencová, V. (2016) Organizational development through process-based management: a case study. *International Journal for Quality Research*, 10(4) 685–706. doi:10.18421/IJQR10.04-02
- Silíceo (2004). *Organización de empresas*. Barcelona: Editorial Galofre. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=cOWeCe4pYNgC&pg=PA000037&dq=marketing+promocion>
- Santos, S. y Russi, S.M. (2015). *Looking at Organizational Change through the Construction and Reconstruction of the Underpinning Values of the Organization through Interactions among Stakeholders*. *Of Business Ma.* 17(55), 959-985.
- Santos y Russi (2015). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito Académico. *Educación médica*, 7, 3-8. doi:10.1016/j.edumed.2015.09.00
- Santos, S. & Russi, S. M. (2015). Looking at Organizational Change through the Construction and Reconstruction of the Underpinning Values of the Organization through Interactions among Stakeholders. *Revista Brasileira De Gestao De Negocios*. 17(55), 959-985. doi:10.7819/rbgn.v17i55.2124
- Szmidt, E. & Kacprzyk J. (2010). The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets; 5th IEEE International Conference. *IEEE Intelligent Systems*, 276-280. doi:10.1109/IS.2010.5548399
- Tracy, M. (2013). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Caracas: Editorial Castello. Quito: Ediciones Bosch.
- Torrel, M & Ficapal, B. (2008). *Planificación administrativa en clima organizacional*. Barcelona: Ediciones Tesys.
- Torres, Y. (2018). La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la corporación frutícola de chincha, 2017 (tesis de licenciado, Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Perú- Chincha alta). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle>

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, (5° ed.).

Perú: Editorial San Marcos

Wulf, S. (2019). BLS publishes experimental state-level labor productivity measures; USA:

Editorial Office of Productivit.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 21. Matriz de consistencia de la tesis

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA			OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	I M	
LA DESVINCULACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA LOGÍSTICA EJECUTIVA S.A.C., JESÚS MARÍA	¿Cuál es la relación entre la desvinculación laboral y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019?	Determinar la relación entre La desvinculación laboral y productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019.	Existe relación entre La desvinculación laboral en base con la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019.	DESVINCULACIÓN LABORAL	Aponte (2009). La desvinculación laboral requiere de una gran pérdida para las organizaciones ya que se pierde en sentido de la producción, o las posibilidades de lograr los objetivos propuestos (p.175)	La variable desvinculación laboral y fue medible a través de sus dos dimensiones, de ellos se obtuvo sus indicadores que sirvieron para la elaboración de la encuesta que permitió obtener datos, los cuales fueron analizados estadísticamente	Reclutamiento	1.Reclutamiento por redes sociales 2.Servicio tercerizados de contratación 3.Reclutamiento por páginas web 4.Promociones de empleos 5.Reclutamiento interno 6.Prácticas Pre-profesionales 7.Convenios educativos	1 M
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS						
LA DESVINCULACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA LOGÍSTICA EJECUTIVA S.A.C., JESÚS MARÍA	¿Cuál es la relación entre el reclutamiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María - 2019?	Identificar la relación entre el reclutamiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María 2019.	¿Existe relación entre el reclutamiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María- 2019?	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Quiroga (2018) La productividad laboral eficaz generó la expansión de toda empresa en el ámbito empresarial (...)se obtuvo mejores ingresos y se analizó mejores los resultados para lograr nuevos rumbos empresariales. (p.344).	La variable productividad laboral fue medible a través de sus dos dimensiones, de ellos se obtuvo sus indicadores que sirvieron para la elaboración de la encuesta que permitió obtener datos, los cuales fueron analizados estadísticamente.	Logro de metas	1.Bonos Movistar 2.Comisión por convertibilidad 3.Retenciones 4.Ventas fuera de zona 5.Porcentaje de morosidad 6.Control de calidad 7.Servicios de valor agregado (SVA)	1 M
	¿Existe relación entre adiestramiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María -2019?	Identificar la relación entre Adiestramiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María 2019.	¿Existe relación entre adiestramiento y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c, Jesús María- 2019?						

CUESTIONARIO

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos – Cuestionario de desvinculación laboral

Estimado(a) Sr(a): Como alumnos de la Universidad Cesar Vallejo es grato dirigirnos a Ud. con la finalidad de obtener información sobre la desvinculación laboral en la empresa Logística ejecutiva s.a.c. ubicado en el distrito de Jesús María. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo por lo que pedimos responder todas las preguntas con total sinceridad. Instrucciones: En el siguiente listado de afirmaciones marque con una “x” la opción que mejor describa la situación de la empresa

N°	LEYENDA
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES	1	2	3	4	5
RECLUTAMIENTO		RECLUTAMIENTO POR REDES SOCIALES					
	1	Se debería contratar personal joven para un mejor desarrollo de la empresa.					
	2	Se brinda asesoramiento adecuado a la hora del reclutamiento y se detalla los parámetros y enfoques de la labor a desarrollar.					
		SERVICIO TERCERIZADOS DE CONTRATACIÓN					
	3	Se debe reconocer la experiencia laboral de los técnicos tercerizados.					
	4	El proceso de selección es efectivo y transparente.					
		RECLUTAMIENTO POR PÁGINAS WEB					
	5	Los vendedores reclutados reciben una correcta inducción por parte de su formador.					
	6	El proceso de capacitación es transparente y eficaz					
		PROMOCIONES DE EMPLEOS					
	7	Se brinda empleos sin importar la nacionalidad.					
	8	Los empleos ofrecidos vienen con una capacitación adecuada.					
		RECLUTAMIENTO INTERNO					
	9	Se realiza la formación con estrategias en cierre de ventas o estrategias en el tema.					
10	Se desarrolla sus habilidades con los temas brindados por los expertos.						
	PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES						
11	Las evaluaciones tomadas por la empresa son las más apropiadas para las prácticas de estudiantes.						
12	La evaluación que se toma va acorde a los estudiantes universitarios.						
	CONVENIOS EDUCATIVOS						
13	La empresa brinda convenios de educación.						
14	La empresa brinda programas educativos para el desarrollo profesional.						

ADIESTRAMIENTO		USO TÉCNICO DE APLICACIONES							
	15	Considera que la empresa es justa con los pagos semanales por las aplicaciones que realiza.							
	16	Siente que las aplicaciones que brinda la empresa sirven para gestionar las actividades asignadas.							
		ESTRATEGIAS DE VENTAS							
	17	La empresa comunica planes y acciones de cambios anticipados para no generar incomodidades al personal.							
	18	El personal tiene el soporte necesario para la comunicación y ejecución en el cierre de ventas.							
		ACTUALIZACIONES EN LAS APLICACIONES							
	19	La empresa le proporciona programas para un mejor desempeño laboral.							
	20	Se cumple con los objetivos estimados planteados por cada jefe de venta.							
		DESCUBRIMIENTO DE TROVAS							
	21	Considera que tiene el soporte administrativo para el respaldo de sus ventas.							
	22	Logra cumplir con sus metas puestas mensualmente sin dificultad en las zonas asignadas por su empleador.							
		ZONAS HYBRID FIBRE COAXIAL (FHC)							
	23	La empresa brinda capacitación sobre los servicios que ofrece.							
	24	Recibe alguna bonificación por los servicios vendidos en las zonas HFC.							
		ACTIVACIONES PROMOCIONALES							
	25	Su centro de laboral elabora promociones para un mejor marketing.							
	26	Su jefe le brinda estrategias promocionales para lograr los objetivos.							
		REDES SATELITALES							
	27	La empresa le brinda soporte a nivel nacional.							
	28	La empresa es eficiente en el servicio brindado.							
		VENTA EXITOSA							
	29	Alcanza sus ventas proyectadas en el mes.							
	30	Consigue sus objetivos propuestos por su jefe de venta.							

Instrumento de recolección de datos – Cuestionario de productividad laboral

Estimado(a) Sr(a): Como alumnos de la Universidad Cesar Vallejo es grato dirigimos a Ud. con la finalidad de obtener información sobre la productividad laboral en la empresa Logística ejecutiva s.a.c. ubicado en el distrito de Jesús María. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo por lo que pedimos responder todas las preguntas con total sinceridad. Instrucciones: En el siguiente listado de afirmaciones marque con una “x” la opción que mejor describa la situación de la empresa

N°	LEYENDA
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES	1	2	3	4	5
LOGRO DE METAS		BONOS MOVISTAR					
	1	Considera que su bono, es justo por el trabajo realizado.					
	2	Se paga puntual los bonos movistar.					
		COMISIÓN POR CONVERTIBILIDAD					
	3	Es justa las comisiones por convertibilidad de operador					
	4	Se debe incentivar estas estrategias para mejorar la calidad de atención.					
		RETENCIONES					
	5	Considera adecuado las retenciones propuestas por su empleador.					
	6	Cree que se debería retener un porcentaje de comisión para una mejor seguridad del empleador.					
		VENTAS FUERA DE ZONA					
	7	Se aplica distintas propuestas para las zonas de ventas					
	8	Considera que las ventas ofrecidas en otros distritos son más seguros para el vendedor.					
		PORCENTAJE DE MOROSIDAD					
	9	El porcentaje de morosos son trabajados correctamente por el soporte técnico.					
10	Considera que el control de ventas ayudara a controlar la morosidad en los clientes.						
	CONTROL DE CALIDAD						
11	La empresa ofrece calidad de servicio						
12	Percibe alguna remuneración extra por el asesoramiento hacia el cliente.						
	SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA)						
13	La empresa ofrece programas de desarrollo social para la salud de los trabajadores.						
14	Considera que la empresa no le interesa la salud del personal contratado.						
VALIDACIONES POST-VENTAS		SUPERVISIÓN DE CAMPO					
	15	Se realiza la supervisión contantemente.					
	16	El supervisor le ayuda con el soporte de las ventas.					
		VALIDACIÓN DE DATOS PERSONALES					
	17	Los datos brindados por el cliente son suficientes para una venta exitosa.					
	18	La empresa tiene una base de datos que ayuden al vendedor a llevar un mejor control.					
		ELIMINACIÓN DE MALOS ELEMENTOS					
	19	Se realiza auditoria externa para evitar fraudes.					
	20	Se elabora planes estratégicos para eliminar al personal que realiza malas prácticas laborales.					
		SEGUIMIENTO DE VENTAS					
	21	Su feje inmediato realiza el seguimiento adecuado de sus ventas.					
	22	El back office le apoya constantemente con el control de las ventas.					
		CONTROL INTERNO					
	23	La empresa brinda crecimiento profesional en algunas de sus áreas.					
	24	Está conforme con la política de la empresa.					
		PORTABILIDAD DE OPERADOR					
25	Se debería aplicar este plan estratégico para captar mayor clientes.						
26	La empresa da el soporte necesario para realizar una portabilidad de otro operador.						
	SERVICIO TÉCNICO						
27	La empresa brinda un servicio exclusivo al cliente fidelizado.						
28	Se debería seguir dando este servicio para captar mayor afluencia de público.						
	AVERÍAS DE SISTEMAS						
29	Cada qué frecuencia tiene problemas con el sistema.						
30	El sistema es deficiente que interfiere con sus actividades.						

Anexo 3. Certificados de validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento: Desvinculación laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A		
	DIMENSION 1: Reclutamiento													
	RECLUTAMIENTO POR REDES SOCIALES													
1	Se brinda una publicación detallada y transparente				✓				✓				✓	
2	Se brinda asesoramiento adecuado a la hora del reclutamiento y se detalla los parámetros y enfoques de la labor a desarrollar				✓				✓				✓	
	SERVICIO TERCERIZADOS DE CONTRATACIÓN													
3	Se debe reconocer la experiencia laboral de los técnicos tercerizados				✓				✓				✓	
4	El proceso de selección es ágil y transparente				✓				✓				✓	
	RECLUTAMIENTO POR PÁGINAS WEB													
5	Los postulantes reclutados reciben una correcta inducción por parte de su formador				✓				✓				✓	
6	El proceso de capacitación es transparente y eficaz				✓				✓				✓	
	PROMOCIONES DE EMPLEOS													
7	Se brinda empleos sin importar la nacionalidad				✓				✓				✓	
8	Los empleos ofrecidos vienen con una capacitación adecuada				✓				✓				✓	
	RECLUTAMIENTO INTERNO													
9	Se realiza la formación con estrategias en cierre de ventas o estrategias en el tema				✓				✓				✓	
10	Se desarrolla sus habilidades con los temas brindados por los expertos				✓				✓				✓	
	PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES													
11	Las evaluaciones tomadas por la empresa son las más apropiadas para las prácticas de estudiantes				✓				✓				✓	
12	La evaluación que se toma va acorde a los estudiantes universitarios				✓				✓				✓	
	CONVENIOS EDUCATIVOS													
13	La empresa brinda convenios de educación				✓				✓				✓	
14	La empresa brinda programas educativos para el desarrollo profesional				✓				✓				✓	
	USO TÉCNICO DE APLICACIONES													
16	Considera que la empresa es justa con los pagos semanales por las aplicaciones que realiza				✓				✓				✓	
18	Siente que las aplicaciones que brinda la empresa sirven para gestionar las actividades asignadas				✓				✓				✓	
	DIMENSION 2: Adiestramiento													
	ESTRATEGIAS DE VENTAS													
17	La empresa comunica planes y acciones de cambios anticipados para no generar incomodidades al personal				✓				✓				✓	
18	El personal tiene el soporte necesario para la comunicación y ejecución en el cierre de ventas				✓				✓				✓	
	ACTUALIZACIONES EN LAS APLICACIONES													
19	La empresa le proporciona programas para un mejor desempeño laboral				✓				✓				✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ELIMINACIÓN DE MALOS ELEMENTOS									
19	Se realiza auditoria externa para evitar fraudes.				✓		✓		✓
20	Se elabora planes estratégicos para eliminar al personal que realiza malas prácticas laborales.				✓		✓		✓
SEGUIMIENTO DE VENTAS									
21	Su feje inmediato realiza el seguimiento adecuado de sus ventas.				✓		✓		✓
22	El back office le apoya constantemente con el control de las ventas.				✓		✓		✓
CONTROL INTERNO									
23	La empresa brinda crecimiento profesional en algunas de sus áreas.				✓		✓		✓
24	Está conforme con la política de la empresa.				✓		✓		✓
PORTABILIDAD DE OPERADOR									
25	Se debería aplicar este plan estratégico para captar mayor clientes.				✓		✓		✓
26	La empresa da el soporte necesario para realizar una portabilidad de otro operador.				✓		✓		✓
SERVICIO TÉCNICO									
27	La empresa brinda un servicio exclusivo al cliente fidelizado.				✓		✓		✓
28	Se debería seguir dando este servicio para captar mayor afluencia de público.				✓		✓		✓
AVERÍAS DE SISTEMAS									
29	Cada que frecuencia tiene problemas con el sistema.				✓		✓		✓
30	El sistema es deficiente que interfiere con sus actividades.				✓		✓		✓

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DIANA HUAMANI CAJALEON DNI: 43648948

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

29.09 de 2013

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante,
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento: Productividad laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Logro de Metas													
	BONOS MOVISTAR													
1	Considera que su bono, es justo por el trabajo realizado				✓				✓				✓	
2	Se paga puntual los bonos movistar				✓				✓				✓	
	COMISIÓN POR CONVERTIBILIDAD													
3	Es justa las comisiones por convertibilidad de operador				✓				✓				✓	
4	Se debe incentivar estas estrategias para mejorar la calidad de atención				✓				✓				✓	
	RETENCIONES													
5	Considera adecuado las retenciones propuestas por su empleador				✓				✓				✓	
6	Cree que se debería retener un porcentaje para una mejor seguridad del empleador				✓				✓				✓	
	VENTAS FUERA DE ZONA													
7	Se aplica distintas propuestas para las zonas de ventas				✓				✓				✓	
8	Considera que las ventas ofrecidas en otros distritos son más seguros para el vendedor				✓				✓				✓	
	PORCENTAJE DE MOROSIDAD													
9	El porcentaje de morosos son trabajados correctamente por el soporte técnico				✓				✓				✓	
10	Considera que el control de ventas ayudara a controlar la morosidad en las ventas				✓				✓				✓	
	CONTROL DE CALIDAD													
11	La empresa ofrece calidad de servicio				✓				✓				✓	
12	Percebe alguna remuneración extra por el acercamiento hacia el cliente				✓				✓				✓	
	SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA)													
13	La empresa ofrece programas de desarrollo social para la salud de los trabajadores				✓				✓				✓	
14	Considera que la empresa no le interesa la salud del personal contratado				✓				✓				✓	
	SUPERVISIÓN DE CAMPO													
15	Se realiza la supervisión constantemente				✓				✓				✓	
16	El supervisor le ayuda con el soporte de las ventas				✓				✓				✓	
	DIMENSIÓN 2: Validación Post-venta													
	VALIDACIÓN DE DATOS PERSONALES													
17	Los datos brindados por el cliente son suficientes para una venta exitosa				✓				✓				✓	
18	La empresa tiene una base de datos que ayudan al vendedor a llevar un mejor control				✓				✓				✓	
	ELIMINACIÓN DE MALOS ELEMENTOS													
19	Se realiza auditoría externa para evitar fraudes				✓				✓				✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

18	El personal tiene el soporte necesario para la comunicación y ejecución en el cierre de ventas				✓			✓		✓
ACTUALIZACIONES EN LAS APLICACIONES										
19	La empresa le proporciona programas para un mejor desempeño laboral				✓			✓		✓
20	Se cumple con los objetivos estimados planteados por cada jefe de venta				✓			✓		✓
DESCUBRIMIENTO DE TROYAS										
21	Considera que tiene el soporte administrativo para el respaldo de sus ventas				✓			✓		✓
22	Logra cumplir con sus metas puestas mensualmente sin dificultad en las zonas asignadas por su empleador				✓			✓		✓
ZONAS HYBRID FIBRE COAXIAL (HFC)										
23	La empresa brinda capacitación sobre los servicios que ofrece				✓			✓		✓
24	Recibe alguna bonificación por los servicios vendidos en las zonas HFC				✓			✓		✓
ACTIVACIONES PROMOCIONALES										
25	Su centro de laboral elabora promociones para un mejor marketing				✓			✓		✓
26	Su jefe le brinda estrategias promocionales para lograr los objetivos				✓			✓		✓
REDES SATELITALES										
27	La empresa le brinda soporte a nivel nacional				✓			✓		✓
28	La empresa es eficiente en el servicio brindado				✓			✓		✓
VENTA EXITOSA										
29	alcanza sus ventas proyectadas en el mes				✓			✓		✓
30	Consigue sus objetivos propuestos por su jefe de venta				✓			✓		✓

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DIANA HUAMANI CAJALEON DNI: 43648948

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

29 de 09 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desvinculación laboral

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: Reclutamiento										
	RECLUTAMIENTO POR REDES SOCIALES										
1	Se brinda una publicación detallada y transparente				✓			✓			✓
2	Se brinda asesoramiento adecuado a la hora del reclutamiento y se detalla los parámetros y enfoques de la labor a desarrollar				✓			✓			✓
	SERVICIO TERCERIZADOS DE CONTRATACIÓN										
3	Se debe reconocer la experiencia laboral de los técnicos tercerizados				✓			✓			✓
4	El proceso de selección es efectivo y transparente				✓			✓			✓
	RECLUTAMIENTO POR PÁGINAS WEB										
5	Los vendedores reclutados reciben una correcta inducción por parte de su formador				✓			✓			✓
6	El proceso de capacitación es transparente y eficaz				✓			✓			✓
	PROMOCIONES DE EMPLEOS										
7	Se brinda empleos sin importar la nacionalidad				✓			✓			✓
8	Los empleos ofrecidos vienen con una capacitación adecuada				✓			✓			✓
	RECLUTAMIENTO INTERNO										
9	Se realiza la formación con estrategias en cierre de ventas o estrategias en el tema				✓			✓			✓
10	Se desarrolla sus habilidades con los temas brindados por los expertos				✓			✓			✓
	PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES										
11	Las evaluaciones tomadas por la empresa son las más apropiadas para las prácticas de estudiantes				✓			✓			✓
12	La evaluación que se toma va acorde a los estudiantes universitarios				✓			✓			✓
	CONVENIOS EDUCATIVOS										
13	La empresa brinda convenios de educación				✓			✓			✓
14	La empresa brinda programas educativos para el desarrollo profesional				✓			✓			✓
	USO TÉCNICO DE APLICACIONES										
15	Considera que la empresa es justa con los pagos semanales por las aplicaciones que realiza				✓			✓			✓
16	Siente que las aplicaciones que brinda la empresa sirven para gestionar las actividades asignadas				✓			✓			✓
	DIMENSIÓN 2: Adiestramiento										
	ESTRATEGIAS DE VENTAS										
17	La empresa comunica planes y acciones de cambios anticipados para no generar incomodidades al personal				✓			✓			✓



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Productividad laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: Logro de Metas													
	BONOS MOVISTAR													
1	Considera que su bono, es justo por el trabajo realizado.				✓				✓				✓	
2	Se paga puntual los bonos movistar.				✓				✓				✓	
	COMISIÓN POR CONVERTIBILIDAD													
3	Es justa las comisiones por convertibilidad de operador.				✓				✓				✓	
4	Se debe incentivar estas estrategias para mejorar la calidad de atención.				✓				✓				✓	
	RETENCIONES													
5	Considera adecuado las retenciones propuestas por su empleador.				✓				✓				✓	
6	Cree que se debería retener un porcentaje de comisión para una mejor seguridad del empleador.				✓				✓				✓	
	VENTAS FUERA DE ZONA													
7	Se aplica distintas propuestas para las zonas de ventas.				✓				✓				✓	
8	Considera que las ventas ofrecidas en otros distritos son más seguros para el vendedor.				✓				✓				✓	
	PORCENTAJE DE MOROSIDAD													
9	El porcentaje de morosos son trabajados correctamente por el soporte técnico.				✓				✓				✓	
10	Considera que el control de ventas ayudara a controlar la morosidad en las ventas.				✓				✓				✓	
	CONTROL DE CALIDAD													
11	La empresa ofrece calidad de servicio.				✓				✓				✓	
12	Percibe alguna remuneración extra por el asesoramiento hacia el cliente.				✓				✓				✓	
	SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA)													
13	La empresa ofrece programas de desarrollo social para la salud de los trabajadores.				✓				✓				✓	
14	Considera que la empresa no le interesa la salud del personal contratado.				✓				✓				✓	
	SUPERVISIÓN DE CAMPO													
15	Se realiza la supervisión contantemente.				✓				✓				✓	
16	El supervisor le ayuda con el soporte de las ventas.				✓				✓				✓	
	DIMENSIÓN 2: Validación Post-venta													
	VALIDACIÓN DE DATOS PERSONALES													Sugerencias
17	Los datos brindados por el cliente son suficientes para una venta exitosa				✓				✓				✓	



Certificado de validez de contenido del instrumento: Desvinculación laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: Reclutamiento													
	RECLUTAMIENTO POR REDES SOCIALES													
1	Se brinda una publicación detallada y transparente			✓				✓					✓	
2	Se brinda asesoramiento adecuado a la hora del reclutamiento y se detalla los parámetros y enfoques de la labor a desarrollar			✓				✓					✓	
	SERVICIO TERCERIZADOS DE CONTRATACIÓN													
3	Se debe reconocer la experiencia laboral de los técnicos tercerizados			✓				✓					✓	
4	El proceso de selección es efectivo y transparente			✓				✓					✓	
	RECLUTAMIENTO POR PÁGINAS WEB													
5	Los vendedores reclutados reciben una correcta inducción por parte de su formador			✓				✓					✓	
6	El proceso de capacitación es transparente y eficaz			✓				✓					✓	
	PROMOCIONES DE EMPLEOS													
7	Se brinda empleos sin importar la nacionalidad			✓				✓					✓	
8	Los empleos ofrecidos vienen con una capacitación adecuada			✓				✓					✓	
	RECLUTAMIENTO INTERNO													
9	Se realiza la formación con estrategias en cierre de ventas o estrategias en el tema			✓				✓					✓	
10	Se desarrolla sus habilidades con los temas brindados por los expertos			✓				✓					✓	
	PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES													
11	Las evaluaciones tomadas por la empresa son las más apropiadas para las prácticas de estudiantes			✓				✓					✓	
12	La evaluación que se toma va acorde a los estudiantes universitarios			✓				✓					✓	
	CONVENIOS EDUCATIVOS													
13	La empresa brinda convenios de educación			✓				✓					✓	
14	La empresa brinda programas educativos para el desarrollo profesional			✓				✓					✓	
	USO TÉCNICO DE APLICACIONES													
15	Considera que la empresa es justa con los pagos semanales por las aplicaciones que realiza			✓				✓					✓	
16	Siente que las aplicaciones que brinda la empresa sirven para gestionar las actividades asignadas			✓				✓					✓	
	DIMENSIÓN 2: Adiestramiento													Sugerencias
	ESTRATEGIAS DE VENTAS													
17	La empresa comunica planes y acciones de cambios anticipados para no generar incomodidades al personal			✓				✓					✓	
18	El personal tiene el soporte necesario para la comunicación y ejecución en el cierre de ventas			✓				✓					✓	



Certificado de validez de contenido del instrumento: Productividad laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D	A	M A	D	A	M D	D	A	
	DIMENSIÓN 1: Logro de Metas										
	BONOS MOVISTAR										
1	Considera que su bono, es justo por el trabajo realizado			✓			✓			✓	
2	Se paga puntual los bonos movistar			✓			✓			✓	
	COMISIÓN POR CONVERTIBILIDAD										
3	Es justa las comisiones por convertibilidad de operador			✓			✓			✓	
4	Se debe incentivar estas estrategias para mejorar la calidad de atención			✓			✓			✓	
	RETENCIONES										
5	Considera adecuado las retenciones propuestas por su empleador			✓			✓			✓	
6	Cree que se debería retener un porcentaje para una mejor seguridad del empleador			✓			✓			✓	
	VENTAS FUERA DE ZONA										
7	Se aplica distintas propuestas para las zonas de ventas			✓			✓			✓	
8	Considera que las ventas ofrecidas en otros distritos son más seguros para el vendedor			✓			✓			✓	
	PORCENTAJE DE MOROSIDAD										
9	El porcentaje de morosos son trabajados correctamente por el soporte técnico			✓			✓			✓	
10	Considera que el control de ventas ayuda a controlar la morosidad en las ventas			✓			✓			✓	
	CONTROL DE CALIDAD										
11	La empresa ofrece calidad de servicio			✓			✓			✓	
12	Percebe alguna remuneración extra por el acercamiento hacia el cliente			✓			✓			✓	
	SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA)										
13	La empresa ofrece programas de desarrollo social para la salud de los trabajadores			✓			✓			✓	
14	Considera que la empresa no le interesa la salud del personal contratado			✓			✓			✓	
	SUPERVISIÓN DE CAMPO										
15	Se realiza la supervisión constantemente			✓			✓			✓	
16	El supervisor le ayuda con el soporte de las ventas			✓			✓			✓	
	DIMENSIÓN 2: Validación Post-venta										
	VALIDACIÓN DE DATOS PERSONALES										Sugerencias
17	Los datos brindados por el cliente son suficientes para una venta exitosa			✓			✓			✓	
18	La empresa tiene una base de datos que ayudan al vendedor a llevar un mejor control			✓			✓			✓	

Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Variable desvinculación laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se debería contratar personal joven para un mejor desarrollo de la empresa.	69,72	281,261	,285	,912
Se brinda asesoramiento adecuado a la hora del reclutamiento y se detalla los parámetros y enfoques de la labor a desarrollar.	69,87	267,896	,327	,910
Se debe reconocer la experiencia laboral de los técnicos tercerizados.	69,74	270,586	,324	,910
El proceso de selección es efectivo y transparente.	69,70	269,648	,222	,911
Los vendedores reclutados reciben una correcta inducción por parte de su formador.	69,87	267,940	,625	,911
El proceso de capacitación es transparente y eficaz.	69,77	271,618	,546	,910
Se brinda empleos sin importar la nacionalidad.	69,85	271,912	,233	,910
Los empleos ofrecidos vienen con una capacitación adecuada.	69,87	273,114	,246	,912
Se realiza la formación con estrategias en cierre de ventas o estrategias en el tema.	69,94	271,278	,294	,913
Se desarrolla sus habilidades con los temas brindados por los expertos.	68,94	271,622	,298	,933
Las evaluaciones tomadas por la empresa son las más apropiadas para las prácticas de estudiantes.	68,88	271,672	,554	,932
La evaluación que se toma va acorde a los estudiantes universitarios.	68,87	268,932	,424	,938
La empresa brinda convenios de educación.	68,72	271,161	,485	,939

La empresa brinda programas educativos para el desarrollo profesional.	68,87	267,896	,627	,939
Considera que la empresa es justa con los pagos semanales por las aplicaciones que realiza.	68,74	270,586	,624	,935
Siente que las aplicaciones que brinda la empresa sirven para gestionar las actividades asignadas.	68,70	269,648	,522	,935
La empresa comunica planes y acciones de cambios anticipados para no generar incomodidades al personal.	68,87	267,940	,625	,936
El personal tiene el soporte necesario para la comunicación y ejecución en el cierre de ventas.	69,77	271,618	,546	,935
La empresa le proporciona programas para un mejor desempeño laboral.	69,85	271,912	,533	,936
Se cumple con los objetivos estimados planteados por cada jefe de venta.	68,87	273,114	,446	,935
Considera que tiene el soporte administrativo para el respaldo de sus ventas.	69,94	271,278	,294	,936
Logra cumplir con sus metas puestas mensualmente sin dificultad en las zonas asignadas por su empleador.	68,94	271,622	,298	,936
La empresa brinda capacitación sobre los servicios que ofrece.	68,88	271,672	,354	,934
Recibe alguna bonificación por los servicios vendidos en las zonas HFC.	68,87	268,932	,624	,935
Su centro de laboral elabora promociones para un mejor marketing.	68,77	271,618	,546	,936
Su jefe le brinda estrategias promocionales para lograr los objetivos.	69,85	271,912	,533	,938
La empresa le brinda soporte a nivel nacional.	68,87	273,114	,446	,907
La empresa es eficiente en el servicio brindado.	68,94	271,278	,294	,905
Alcanza sus ventas proyectadas en el mes.	68,94	271,622	,298	,905
Consigue sus objetivos propuestos por su jefe de venta.	66,88	271,672	,354	,905

Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Variable productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que su bono, es justo por el trabajo realizado.	75,72	171,161	,485	,934
Se paga puntual los bonos movistar.	75,87	167,896	,627	,932
Es justa las comisiones por convertibilidad de operador.	75,74	170,586	,624	,932
Se debe incentivar estas estrategias para mejorar la calidad de atención.	75,70	169,648	,522	,933
Considera adecuado las retenciones propuestas por su empleador.	75,87	167,940	,625	,932
Cree que se debería retener un porcentaje de comisión para una mejor seguridad del empleador.	76,77	171,618	,546	,933
Se aplica distintas propuestas para las zonas de ventas.	76,85	171,912	,533	,933
Considera que las ventas ofrecidas en otros distritos son más seguros para el vendedor.	76,87	173,114	,446	,934
El porcentaje de morosos son trabajados correctamente por el soporte técnico.	76,94	171,278	,394	,934
Considera que el control de ventas ayudara a controlar la morosidad en los clientes.	76,94	171,622	,398	,933
La empresa ofrece calidad de servicio.	76,88	171,672	,354	,932
Percibe alguna remuneración extra por el asesoramiento hacia el cliente.	75,87	168,932	,524	,931
La empresa ofrece programas de desarrollo social para la salud de los trabajadores.	75,72	171,161	,485	,934

Considera que la empresa no le interesa la salud del personal contratado.	75,87	167,896	,427	,932
Se realiza la supervisión contantemente.	75,74	170,586	,424	,932
El supervisor le ayuda con el soporte de las ventas.	75,70	169,648	,522	,933
Los datos brindados por el cliente son suficientes para una venta exitosa.	75,87	167,940	,625	,932
La empresa tiene una base de datos que ayuden al vendedor a llevar un mejor control.	76,77	171,618	,546	,933
Se realiza auditoria externa para evitar fraudes.	76,85	171,912	,533	,933
Se elabora planes estratégicos para eliminar al personal que realiza malas prácticas laborales.	76,87	173,114	,446	,934
Su feje inmediato realiza el seguimiento adecuado de sus ventas.	76,94	171,278	,294	,934
El back office le apoya constantemente con el control de las ventas.	76,94	171,622	,298	,933
La empresa brinda crecimiento profesional en algunas de sus áreas.	76,88	171,672	,354	,932
Está conforme con la política de la empresa.	75,87	168,932	,624	,931
Se debería aplicar este plan estratégico para captar mayor clientes.	76,77	171,618	,546	,933
La empresa da el soporte necesario para realizar una portabilidad de otro operador.	76,85	171,912	,533	,933
La empresa brinda un servicio exclusivo al cliente fidelizado.	76,87	173,114	,446	,934
Se debería seguir dando este servicio para captar mayor afluencia de público.	76,94	171,278	,494	,934
Cada qué frecuencia tiene problemas con el sistema.	76,94	171,622	,598	,933
El sistema es deficiente que interfiere con sus actividades.	76,88	171,672	,654	,932

Anexo 5: Print de la prueba de fiabilidad en SPSS

Base de datos Desvinculacion laboral y productividad laboral.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númérico	8	2	¿Se debería contratar personal joven para un m...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Númérico	8	2	¿Se brinda asesoramiento adecuado a la hora ...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	VAR00003	Númérico	8	2	¿Se debe reconocer la experiencia laboral de lo...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	VAR00004	Númérico	8	2	¿El proceso de selección es efectivo y transpar...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	VAR00005	Númérico	8	2	¿Los vendedores reclutados reciben una correc...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	VAR00006	Númérico	8	2	¿El proceso de capacitación es transparente y ...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	VAR00007	Númérico	8	2	¿Se brinda empleos sin importar la nacionalidad	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	VAR00008	Númérico	8	2	¿Los empleos ofrecidos vienen con una capacit...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	VAR00009	Númérico	8	2	¿Se realiza la formación con estrategias en cier...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	VAR00010	Númérico	8	2	¿Se desarrolla sus habilidades con los temas ...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	VAR00011	Númérico	8	2	¿Las evaluaciones tomadas por la empresa son...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	VAR00012	Númérico	8	2	¿La evaluación que se toma va acorde a los est...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	VAR00013	Númérico	8	2	¿La empresa brinda convenios de educación.	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	VAR00014	Númérico	8	2	¿La empresa brinda programas educativos para...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	VAR00015	Númérico	8	2	¿Considera que la empresa es justa con los pa...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	VAR00016	Númérico	8	2	¿Siente que las aplicaciones que brinda la emp...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	VAR00017	Númérico	8	2	¿La empresa comunica planes y acciones de c...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	VAR00018	Númérico	8	2	¿El personal tiene el soporte necesario para la ...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	VAR00019	Númérico	8	2	¿La empresa le proporciona programas para un...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	VAR00020	Númérico	8	2	¿Se cumple con los objetivos estimados plante...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	VAR00021	Númérico	8	2	¿Considera que tiene el soporte administrativo ...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	VAR00022	Númérico	8	2	¿Logra cumplir con sus metas puestas mensua...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	VAR00023	Númérico	8	2	¿La empresa brinda capacitación sobre los serv...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	VAR00024	Númérico	8	2	¿Recibe alguna bonificación por los servicios ve...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	VAR00025	Númérico	8	2	¿Su centro de laboral elabora promociones par...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	VAR00026	Númérico	8	2	¿Su jefe le brinda estrategias promocionales pa...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	VAR00027	Númérico	8	2	¿La empresa le brinda soporte a nivel nacional.	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	VAR00028	Númérico	8	2	¿La empresa es eficiente en el servicio brindado.	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	VAR00029	Númérico	8	2	¿Alcanza sus ventas proyectadas en el mes.	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
30	VAR00030	Númérico	8	2	¿Consigue sus objetivos propuestos por su jefe...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
31	VAR00031	Númérico	8	2	¿La empresa le proporciona programas para un...	{1,00, Muy ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 6: Print de resultados de fiabilidad de instrumento.

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Advertencias
 - Escala: ALL VARIABLE
 - Títulos
 - Resumen de
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas

```

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL MEANS VARIANCE.
    
```

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\LUIS\Desktop\FINAL\QUEMAR CD\Base de datos Desvinculacion laboral y productividad laboral.sav

Advertencias

El determinante de la matriz de covarianzas es cero o aproximadamente cero. Las estadísticas basadas en su matriz inversa no se pueden calcular y se visualizan como valores perdidos por el sistema.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach ^a	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.861		30

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desea comprobar las codificaciones de elemento.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 7: Autorización para la recolección de datos



Autorización de la empresa
Logística Ejecutiva SAC

Lima, 24 de Julio del 2019

Señores:
Universidad Cesar Vallejo

Asunto: Autorización para la realización de tesis

Tengan mis más cordiales saludos y mencionarles que luego de haber revisado el proyecto de investigación titulado. "La desvinculación laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa Logística Ejecutiva S.A.C, Jesús María 2019

De la Universidad Cesar Vallejo por el autor: José Luis Vallejos Chavarria, la empresa autoriza que los señores ejecuten el proyecto descrito así mismo, nos comprometemos a brindar la información necesaria.

Atentamente.

KARINA SULLCAHUAC CORDERO
Gerente General

Firma del jefe del área encargada

Anexo 8. Tabla de especificaciones

Tabla 22. Tabla de especificaciones desvinculación laboral y productividad laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	% IMPORTANCIA	CANTIDAD DE ÍTEM	
DESVINCULACIÓN LABORAL	RECLUTAMIENTO	Reclutamiento por redes sociales		2	14
		Servicio tercerizados de contratación		2	
		Reclutamiento por páginas web		2	
		Promociones de empleos	40%	2	
		Reclutamiento interno		2	
		Prácticas pre-profesionales		2	
		Convenios educativos		2	
	ADIESTRAMIENTO	Uso técnico de aplicaciones		2	16
		Estrategias de ventas		2	
		Actualizaciones en las aplicaciones		2	
		Descubrimiento de trovas		2	
		Activaciones Promocionales	60%	2	
		Zonas hybrid fibre coaxial		2	
		Redes satelitales		2	
		Venta exitosa		2	
TOTAL			100%	30	30
PRODUCTIVIDAD LABORAL	LOGRO DE METAS	Bonos Movistar		2	14
		Comisión por convertibilidad		2	
		Retenciones		2	
		Ventas fuera de zona		2	
		Porcentaje de morosidad		2	
		Control de calidad	40%	2	
		Servicios de valor agregado (SVA)		2	
	VALIDACIÓN POST-VENTAS	Supervisión de campo		2	16
		Validación de datos personales		2	
		Eliminación de malos elementos		2	
		Seguimiento de ventas		2	
		Control interno		2	
		Portabilidad de operador	60%	2	
		Servicio técnico		2	
		Averías de sistemas		2	
TOTAL			100%	30	30

Anexo 9. Base de datos – Desvinculación laboral

Base de datos 1																														SUMATORIA				
VARIABLE INDEPENDIENTE "DESVINCLACIÓN LABORAL"																																		
SUJETOS	RECLUTAMIENTO																		ADIESTRAMIENTO										D1	D2	PROMEDIO			
	Reclutamiento por redes sociales		Servicio Tercerizado		Reclutamiento por Páginas Web		Promociones de empleo		Reclutamiento Interno		Prácticas Pre-profesional		Convenios Educativos		Uso técnico de Aplicaciones		Estrategias de Ventas		Actualizaciones en aplicaciones		Descubrimiento de Trovas		Zonas HFC		Activaciones Promocionales		Redes Satelitales					Venta Exitosa		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				29	30	
1	4	3	5	2	3	3	5	4	2	3	3	4	1	1	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	50	40	88		
2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	49	43	89		
3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	51	43	91	
4	2	3	2	4	2	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	2	4	43	45	85		
5	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	2	1	3	51	41	90
6	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	1	3	3	4	4	49	46	91
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	1	3	3	4	50	46	92	
8	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	49	48	93		
9	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	54	38	90		
10	5	2	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	64	43	103	
11	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	1	3	4	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	41	37	76		
12	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	48	40	86		
13	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	1	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	58	38	95		
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	2	58	45	100		
15	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	40	46	82		
16	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	48	46	92		
17	2	2	5	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	45	42	85		
18	5	3	5	4	4	5	4	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	56	45	99		
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	44	90		
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	44	43	84		
21	1	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	42	45	84		
22	1	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	41	47	84		
23	5	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	46	89		
24	5	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	45	37	80		
25	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	34	37	69		
26	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	49	47	92		
27	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	47	46	91		
28	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	44	44	85		
29	5	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	43	39	79		
30	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	54	46	96		
31	5	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	50	45	92			
32	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	2	51	45	92		
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	43	87		
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	43	36	77		
35	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	45	45	87		

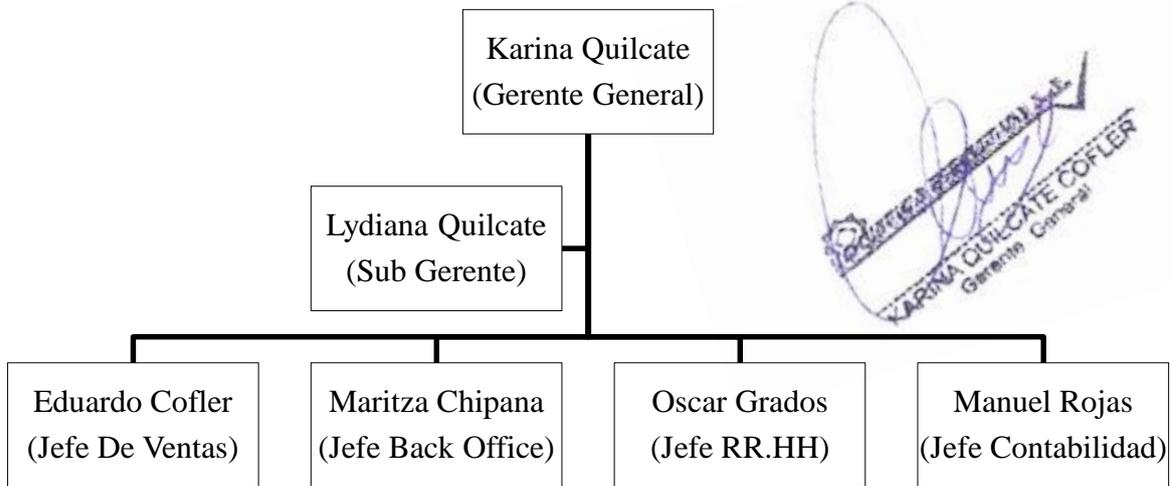
Base de datos – Productividad laboral

Base de datos 2																														SUMATORIA			
VARIABLE INDEPENDIENTE "PRODUCTIVIDAD LABORAL"																																	
Sujetos	LOGRO DE METAS										VALIDACIONES POST-VENTAS																				D1	D2	PROMEDIO
	Bonos Movistar		Comision por convertibilidad		Retenciones		Ventas fuera de zona		Porcentaje de morosidad		Control de calidad		SVA's		Supervision de campo		Validación de datos personales		Eliminaciones de malos elementos		Seguimiento de ventas		Control interno		Portabilidad de operador		Servicio Técnico		Averia de sistemas				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
1	5	1	5	5	1	1	3	3	2	5	4	1	1	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	47	38	85
2	4	1	4	4	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	41	37	78	
3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	41	36	77	
4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	36	41	77	
5	4	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	39	39	78	
6	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	44	35	79	
7	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	2	1	3	3	4	51	42	93	
8	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	48	36	84	
9	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	41	33	74		
10	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	45	37	82	
11	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	42	36	78	
12	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	40	38	78	
13	5	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	5	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	49	38	87	
14	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	41	35	76		
15	4	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	42	42	84		
16	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	43	36	79	
17	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	41	39	80	
18	5	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	40	80		
19	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	40	82		
20	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	43	38	81		
21	4	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	45	42	87	
22	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	42	41	83	
23	5	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44	40	84		
24	5	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	44	35	79		
25	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	39	34	73		
26	4	2	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	48	35	83	
27	4	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	42	43	85		
28	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	44	41	85		
29	4	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	40	36	76		
30	4	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	43	39	82		
31	4	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	43	38	81		
32	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	48	33	81	
33	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	45	40	85		
34	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	43	34	77		
35	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	45	41	86		

Evidencia 1.

Anexo. 9 Organigrama

Organigrama Logística Ejecutiva S.A



El presente organigrama es vertical, lo que dificulta la comunicación entre los departamentos y en la gestión de los empleados, además no presenta todas las áreas que contiene la empresa Logística ejecutiva SAC

Evidencia 2.

Anexo 10. Procedimientos Reporte de ventas

COD	VENDEDOR	SUPERVISOR	TOTAL ACUI	MOD	OTZN
141794	ACEIJAS VIVANCO JOSEPH DAVID	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	6	5	1
118197	AULAR MENDOZA JESUS ALBERTO	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	23	23	0
127864	BALDOCEDA CASO ADOLFO ABAD	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	0	0	0
116424	BURGA DAVILA JOSE DAVID	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	14	9	5
121450	CASTILLO CASTILLO VICTOR ALFONSO	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	17	13	4
115803	CUBILLOS VELA JAMES HENRY	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	19	12	7
131908	GARCIA VIVAS EUNER EDUARDO	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	40	34	6
141792	GINER SANSARICQ OLIVER	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	5	5	0
137374	GUTIERREZ LIENDO KAREM S ARGELIA	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	25	24	1
129760	HUAMAN GASTELO MILAGROS MERCEDES	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	27	20	7
137861	MILLAN GALLEGOS RAFAEL ENRIQUE	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	30	22	8
113698	OROPEZA QUIÑONEZ PIERO VITO	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	1	1	0
137375	RANGEL RANGEL HEINYS DEL VALLE	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	22	20	2
129818	REQUENA CORDOVA YUSGLEIBI ANTONELLA	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	24	20	4
135916	ROMERO MENDOZA JOSE ERNESTO	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	0	0	0
125314	ROSARIO GARCIA KEVIN JOSE	JOSE VALLEJOS CHAVARRIA	68	26	42

Para tener un control adecuado se segmentan los distritos para evitar conflictos entre vendedores y además de tener un orden en las ventas por parte de Movistar.

Evidencia 3.

Anexo 11. Reporte de captación de ventas de los asesores

ID	VENIDOR	TEL	FEU	ESTADO	Y1	Y2	FEU HBL 1	FEU HBL 2	FEU HBL 3	OBS
Asignado		Contacto/Ref.	Instalación							
192214	JOSE LUIS MORALES VILLANUEVA	976655439	11/10/19	INSTALADO			23/10/2019 02:12:34 p.m.	22/10/2019 09:52:41 a.m.	22/10/2019 09:52:01 a.m.	BO. WALTER FUENTES 153508 MÓVIL APAGADO 976655439 REGISTRADO EN ATIS APAGADO //
192665	JULIO CESAR GOMEZ BERROCAL	976654941	11/10/19	INSTALADO			23/10/2019 02:03:16 p.m.	22/10/2019 09:54:46 a.m.	22/10/2019 09:52:31 a.m.	BO. WALTER FUENTES 153508 MÓVIL NO CONTESTA SE LLAMA AL MÓVIL 993414823 SE SOLY A LLAMAR ES EQUIVOCADO // OBS
193233	JOSE JOHNNY ESTRADA VALLEJOS	976670375	11/10/19	INSTALADO	X		23/10/2019 02:07:16 p.m.	22/10/2019 09:55:40 a.m.	21/10/2019 03:28:45 p.m.	BO. WALTER FUENTES 153508 AT TITULAR // DNI Y DIRECCIO OK // FISICO // SG // SI INF // CONFORME // VC
193198	SAUL SANTOS CASTILLA SANES	976841181	12/10/19	INSTALADO			23/10/2019 02:08:13 p.m.	22/10/2019 09:56:22 a.m.	21/10/2019 03:30:19 p.m.	BO. WALTER FUENTES 153508 MÓVIL APAGADO // SE LLAMO TAMBIEN AL MÓVIL 98138385 QUE TAMBIEN FIGURA EN ATIS PERO ES EQUIVOCADO // OBS
193233	JOSE JOHNNY ESTRADA VALLEJOS	976670375	11/10/19	INSTALADO	X		23/10/2019 02:07:33 p.m.	22/10/2019 09:57:22 a.m.	12/10/2019 11:51:27 a.m.	BO. WALTER FUENTES 153508 CONFORME
194271	FLORIAN CASTRO ROJAS	976676453	12/10/19	INSTALADO			23/10/2019 02:09:50 p.m.	22/10/2019 09:58:05 a.m.	21/10/2019 03:31:56 p.m.	BO. WALTER FUENTES 153508 MÓVIL APAGADO // TAMBIEN : LLAMO AL MÓVIL 970865726 TAMBIEN FIGURA EN EL ATIS ESTA APAGADO // OBS
151832	RUBEN CUEVA VALDEZ	976837992	16/10/19	INSTALADO	X		23/10/2019 02:12:10 p.m.	22/10/2019 09:58:36 a.m.	21/10/2019 03:35:36 p.m.	BO. WALTER FUENTES 153508 AT TITULAR // DNI Y DIRECCIO OK // FISICO // SG // SI INF // COFORME // VC

En el cuadro se visualiza el reporte de ventas diario que realiza cada vendedor por ello se tiene que tener un buen control y orden para que así el colaborador sienta que tiene el soporte necesario para poder gestionar su producción y logre obtener un beneficio monetario de acuerdo a su contrato.

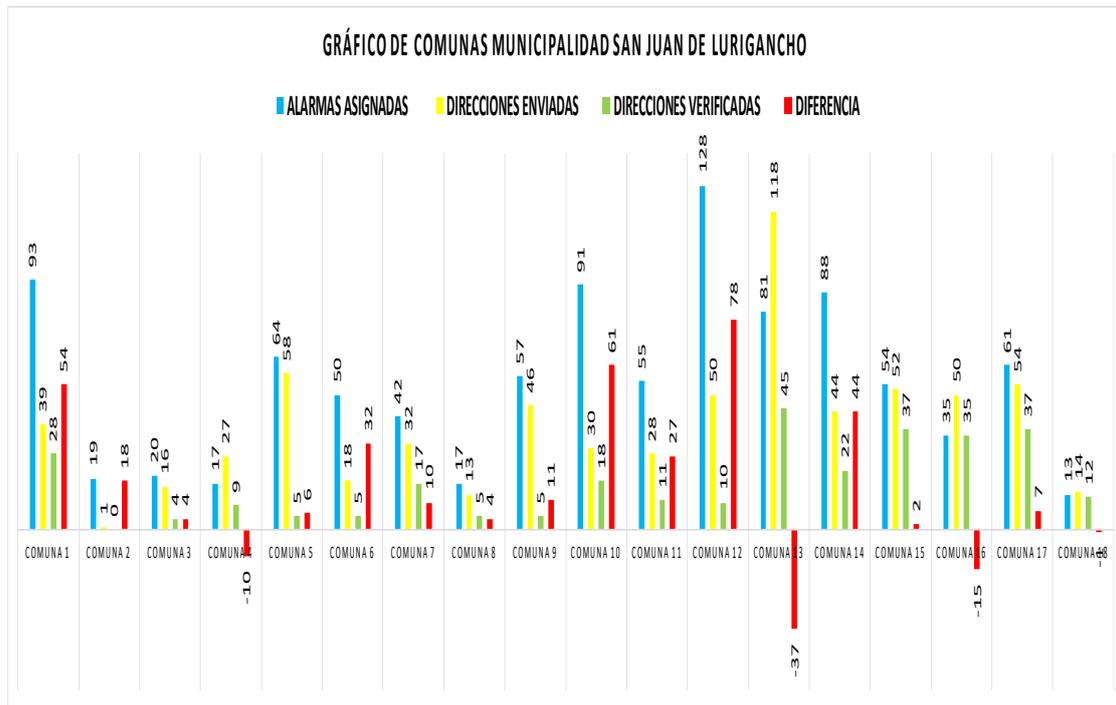
Ya que como se logra apreciar el 30% del total de ventas registradas en el reporte no se logra instalar por lo que se puede observar que algunas zonas no precisamente se cuenta con la tecnología adecuada o muchas veces el cliente ya no desea el servicio por ende se cae la venta y el vendedor no gana nada.

Handwritten signature and official stamp of the General Manager of the company.

Evidencia 4.

Anexo 12. Reporte de procesamiento en contratación del servicio por comunas

REPORTE DE COMUNAS 2021																			
ITEMS	COMUNA 1	COMUNA 2	COMUNA 3	COMUNA 4	COMUNA 5	COMUNA 6	COMUNA 7	COMUNA 8	COMUNA 9	COMUNA 10	COMUNA 11	COMUNA 12	COMUNA 13	COMUNA 14	COMUNA 15	COMUNA 16	COMUNA 17	COMUNA 18	TOTAL
ALARMAS ASIGNADAS	93	19	20	17	64	50	42	17	57	91	55	128	81	88	54	35	61	13	985
DIRECCIONES ENVIADAS	39	1	16	27	58	18	32	13	46	30	28	50	118	44	52	50	54	14	690
DIRECCIONES VERIFICADAS	28	0	4	9	5	5	17	5	5	18	11	10	45	22	37	35	37	12	305
DIFERENCIA	54	18	4	-10	6	32	10	4	11	61	27	78	-37	44	2	-15	7	-1	295

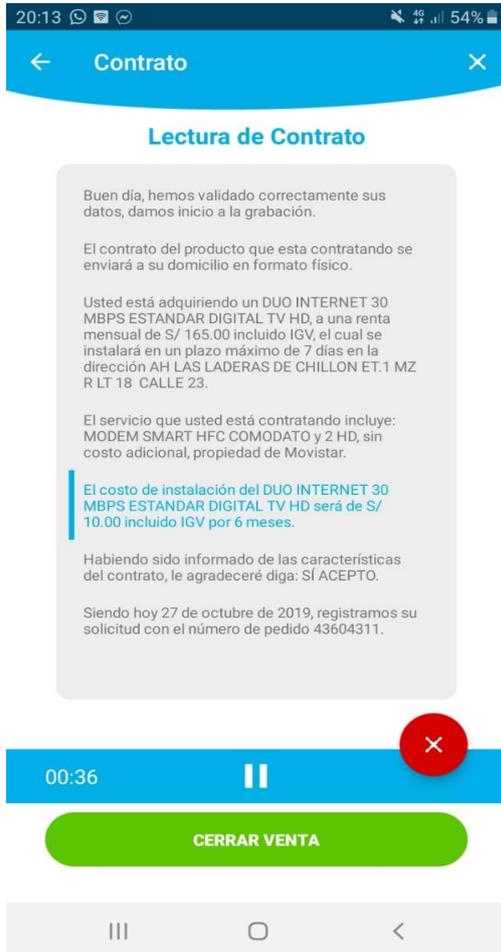


Las exigencias que se solicita a todo vendedor de servicios hogar tiene un protocolo para el procedimiento adecuado de solicitud de venta, además de entregarle una constancia del servicio instalado donde indica el servicio solicitado, producto y dirección. En la empresa logística ejecutiva.


KARINA QUIÑATE COFLER
 Gerente General

Evidencia 5.

Anexo 13. Reporte de procesamiento en lectura del contrato del servicio solicitado



Las aplicaciones el cual se realiza las evaluaciones para proceder con la lectura del contrato solicitado el cual se mide cada siete meses el reporteador que indica las metas alcanzadas por cada supervisor.

A handwritten signature in blue ink is written over a blue stamp. The stamp contains the text "COMERCIAL S.A.S." and "KARINA QUILGATE COFLER Gerente General".

Evidencia 6

Anexo 14 Consulta de solicitud sistemática validación post venta

Consulta de Requerimientos (te_cnrec)

Acciones Utilitarios

Cliente : 780943 - FELIPE NERI ESPINOZA PENADILLO

Requerimiento

Cliente: 780943 FELIPE NERI ESPINOZA PENADILLO Estación: VIP

Requerim.: 3811402 Petic.: Zonal OT: LIMA Tipo: A Ticket CMS

Teléfono VOIP: Promoción Línea: Desc.Prom.Línea:

Trabajar Vía: CMS[POR DEFECT Sit. Env. Act: LIQUIDADA Tipo Dec. Ins: En Tratam. PAI

Ind. Paquete: Escenario [Gestel - CMS] O/S[Gestel] Estado:

Incidencia Ticket Incidencia: Seg. Incidencia

Tipo Req: BD CORTE PEDIDO ABONADO CON Portabilidad: Tipo Req: ST

Motivo Gen: B202 VIAJE Situación: 04 COMPLETADO

Motivo Act: B202 VIAJE Estado: C Contrata: 15

F.Registro: 02/06/2003 10:55 F.Llegada: 06/06/2003 00:52 F.Asignación: 02/06/2003 10:56 N°ave.ind:

Ofic.Adm: LIMA F.Progr. MM: 02/06/2003 10:55 F.Liquidación: 05/06/2003 00:52 N°ave.mas:

Observac.: SE RETIRO CABLE DE TAP HASTA FACHADA Velocidad: 0 1 / 5

Clase de Servicio: 02 ESTANDAR Tipo de Señal: D100 DIGITAL 100%

Datos Presupuestos Componentes Gaudi Autorización de Cierre Dirección Distribución

Clase Srv: ESTANDAR Condición Srv: CORTE

Categoría Srv:

Tipo Servicio:

Técnicos

Nodo: MA Plano: R013 Trb / Tronc: R013 Amplificador:

Tap: Sector: 00234 Borne: Split/Multisrv:

Jefatura: Cmts:

Teléfono(s): 1-2631604 1-4765629

Dirección de Instalación

Direc: JR SAN MARTIN 780 - PISO - INT. 201 - MNZ. A - LT.

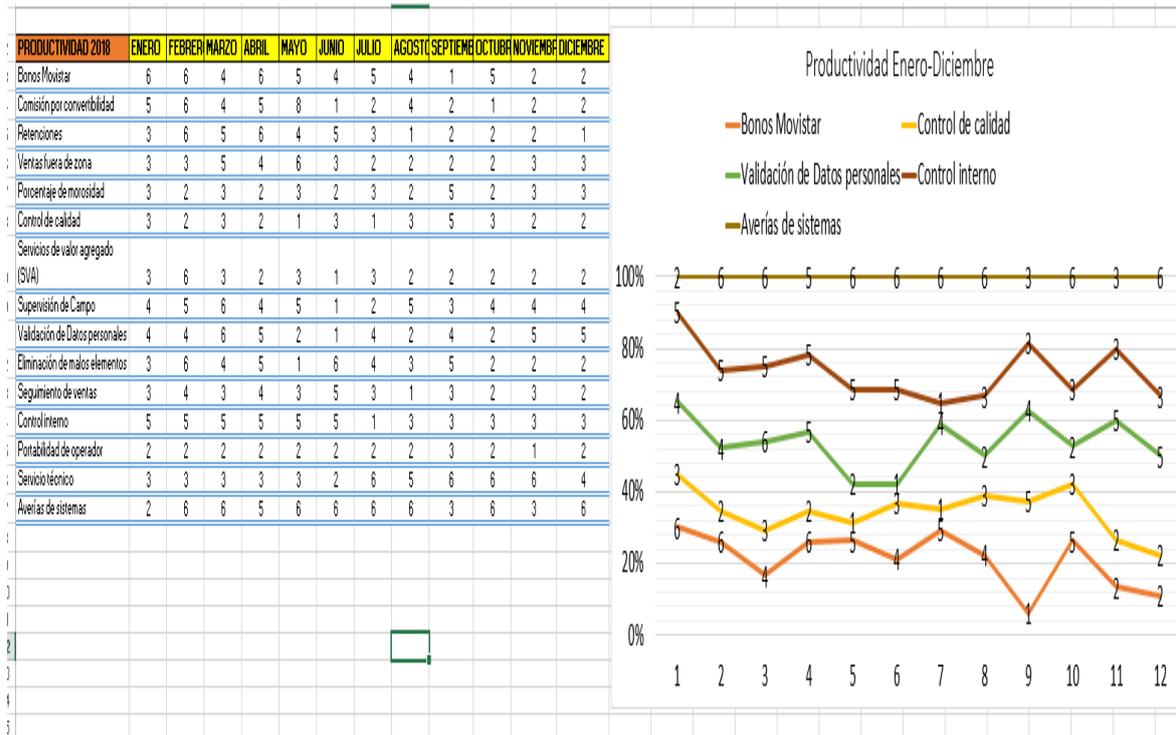
Urb: Distrito: MAGDALENA

Consulta de soporte que se le brinda al personal de ventas para tener una fidelización, en el siguiente reporte evidenciado en el anexo 13 se logra observar los datos completos del cliente el cual ayuda al back office a tener un mejor control de soporte y gestión.


KARINA QUILCATE COFLER
Gerente General

Evidencia 7.

Anexo 15. cuadro de productividad enero-diciembre



Cuadro de productividad anual de indicadores de la empresa producido por el trabajador, donde se evidencia bajas en los resultados de ciertos indicadores como bonos , validacion , averias, control de calidad y control interno



Anexo 3. Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Validez V de Aiken de los instrumentos

Validez V de Aiken de la variable Desvinculación Laboral

N° Ítems		□	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 16	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 18	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 19	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 20	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 25	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 27	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 29	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 30	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Validez V de Aiken de la variable Productividad laboral

N° Ítems		□	DE	V Aiken
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 1	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 2	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 3	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 4	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 5	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 6	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 7	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 8	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 9	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 10	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 11	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 12	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Ítem 13	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Ítem 14	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Ítem 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 16	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 19	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Ítem 21	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Ítem 22	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Ítem 23	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 24	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 25	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 27	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Ítem 29	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Ítem 30	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00

Anexo 4. Artículos científicos – Desvinculación laboral

Autor(es)	Año, País	Título	Paráfrasis
Ángel y Lopera	2013 Colombia	Relevancia y nivel de aplicación de las competencias directivas en enfermería	El autor explicó los términos generales sobre el auplacement ya que se refiere al análisis de las capacidades del candidato en este caso el trabajador además de sus intereses y las posibilidades del mercado, de esta forma se pudo formar un plan de marketing personal para una búsqueda activa (p. 10)
Asieba, I.O. y Nmadu, T. M.	2017 Nigeria	Evaluación del impacto de las habilidades empresariales de los farmacéuticos comunitarios en el desempeño del negocio farmacéutico en la metrópolis de Jos.	El autor indicó que la desvinculación es una acción profesional de la organización de carácter administrativo que se aplica a los trabajadores desvinculados en tiempo y forma determinada. (p. 125)
Govender, P. y Parumasur S. B.	2010 Sudáfrica	Evaluar los roles y competencias que son consideraciones críticas para el desarrollo de la gestión.	El artículo presentado, resumió que un horario de trabajo digno es aquel que favorecen acuerdos que benefician a las familias promueven la igualdad de género, favorecen la competitividad empresarial y facilitan la influencia en los trabajadores en la determinación de sus jornadas (p. 48)
Leyva, A. B., Cavazos, J. y Espejel, J. E.	2018 México	Influencia de la planificación estratégica y de las habilidades de gestión como factores internos de la competitividad empresarial de las PYMES.	El autor determinó que el manejo por objetivos es un método moderno de evaluación de desempeño ya que esta técnica fue promovida por primera vez y aplicada a los trabajadores donde se lograron mejores resultados e índice de alta productividad. (p. 52)
Lombana, J., Cabeza, L. y Castrillón, J.	2014 Colombia	Formación en competencias gerenciales. Una mirada desde los fundamentos filosóficos de la administración	El autor indicó que la desvinculación programada puede enseñar a las personas en un mundo abierto a la incerteza a desarrollar habilidades y servicios aptos para interesar o ser necesarios a otras personas o al mercado, es decir, a generar servicios o habilidades propios que permitan trabajar casi siempre laborable flexible ya que forman parte de programas de entrenamiento. (p. 66)

Mkhize, M. V.	2017 Sudáfrica	Percepciones de los gerentes de las empresas de contabilidad y de los aprendices sobre las competencias de gestión necesarias para gestionar la diversidad en KwaZulu-Natal, Sudáfrica.	Para Ortega, la mayoría de jóvenes trabajan como asalariados, principalmente en la microempresa esto con lleva a que se produzca un porcentaje de productividad en la relación con el empleador y con las metas otorgadas por cada departamento ya sea de producción o por venta. (p. 129)
Núñez y Díaz	2017 Perú	Perfil por competencias gerenciales en directivos de instituciones educativas	Para el autor consideró que el proceso de socialización organizacional es aquel mediante el cual las normas valores y contenidos esenciales del clima y su cultura se transmiten en la productividad y efectividad con el que este se trabaja para así retribuir los beneficios y logros de la organización. (p. 72)
Pessoa, P. F. y Odelius C. C.	2018 Brasil	Competencias directivas: un análisis de las clasificaciones en estudios empíricos	El presente artículo científico presentó una revisión de la literatura sobre competencias de gestión de 2005 a 2015. De los 46 artículos científicos, se concluyó que el modelo fue el más utilizado durante este período, aunque fue creado hace casi tres décadas, seguido por las categorías de competencias de gestión con mayor incidencia, las cuales fueron: orientadas a resultados, capacidad para trabajar con personas y equipos, liderazgo, coordinación y motivación, entre otros. (p. 46)
Ramírez, J. I.	2018 México	Las habilidades directivas una condición para una ejecución eficaz	Para Sabrina, el enfoque de los directivos de las empresas e instituciones es primordial, ya que mediante ello podrá observar el objetivo y establecer acciones estratégicas, por lo que debe desarrollar habilidades directivas para impactar, infundir y crear un fruto multiplicador en todos los que dirige. (p. 23)
Smutny, P., Prochazka, J., y Vaculik, M	2016 República Checa	La Relación entre las Habilidades Directivas y la Eficacia Empresarial en un Juego de Simulación Empresarial	Se demostró los diferentes indicadores que son necesarios para poder determinar la efectividad en la organización, así como demostrar las habilidad, capacidad y efectividad del colaborador para lograr el objetivo primordial que se propone cada departamento, ser efectivo y lograr los objetivos es alcanzar las metas y demostrar que están dispuestos a lograr grandes cosas. (p. 19)

Asieba, I.O. y Nmadu, T. M.	2017 Nigeria	Evaluación del impacto de las habilidades empresariales de los farmacéuticos comunitarios en el desempeño del negocio farmacéutico en la metrópolis de Jos.	El autor indicó que la desvinculación es una acción profesional de la organización de carácter administrativo que se aplica a los trabajadores desvinculados en tiempo y forma determinada. (p. 125)
Govender, P. y Parumasur S. B.	2010 Sudáfrica	Evaluar los roles y competencias que son consideraciones críticas para el desarrollo de la gestión.	El artículo presentado, resumió que un horario de trabajo digno es aquel que favorecen acuerdos que benefician a las familias promueven la igualdad de género, favorecen la competitividad empresarial y facilitan la influencia en los trabajadores en la determinación de sus jornadas (p. 48)

Anexo 5 Artículos científicos – Productividad laboral

Autor (es)	Año - País	Título	Paráfrasis
Damke, E., Prado, F. y Wendling, J.	2018 Brasil	Configuraciones estratégicas y rendimiento: un estudio sobre la micro y pequeña empresa minorista.	Explicó sobre la importancia en las grandes empresas que es la productividad y desarrollar nuevos proyectos que se utilicen con el fin de lograr los objetivos, potenciar los departamentos para generar mayor producción y un valor agregado donde se defina estratégicamente los resultados en cuanto al valor comercial del mercado competitivo. (p.30)
Delfín, F.L. y Acosta, M.P.	2016 México	Importancia y análisis del desarrollo empresarial	Definió la importancia del desarrollo organizacional para transferir conocimientos hacia los empleados para así poder incentivar el plan de desarrollo en los departamentos ya se de producción y el departamento de almacenamiento esto conlleva a tener una correcta gestión y a organizarse mejor para evitar pérdidas de productividad o pérdidas económicas. (p. 18)

Domínguez, R. V., y Martins, M.	2014 Brasil	Gestión del Conocimiento: un Análisis desde el Desarrollo Organizacional	Describió al desarrollo de cambio en el clima organizacional genera malestar en el trabajador por ende muchos de ellos pueden desvincularse al sentir esta presión que incomoda en generar producción, las organizaciones deben tomar precaución en no generar un clima laboral crítico donde se le presione tanto al trabajador y estos terminan por renunciar o ponerle fin a su relación con su empleador. (p.15)
Garbanzo, G.	2016 Costa Rica	Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación	Indicó que el componente para generar rentabilidad en base a la productividad de la empresa es un factor importante de desarrollo de conocimientos, estrategia y pasión por las ventas, así como un buen trabajador será compensado por sus buenas actuaciones esto se deberá desarrollar internamente para que los demás vean el reflejo de cómo incentivar adecuadamente a cada trabajador siempre y cuando se logre el objetivo trazado. (p. 92)
Karim, A.	2011 Reino de Bahrein	La importancia de los sistemas de información de gestión para mejorar la planificación estratégica y táctica.	Indicó que en esta globalización y la competitividad en el mercado es importante desarrollar la capacidad de una organización a través de estrategias de desarrollo organizacional teniendo en cuenta el ambiente interno y externo. (p.37)
Martins, D., Da Costa, P. C. y De Sousa, F.	2018 Brasil	Liderazgo transformacional y satisfacción en el trabajo: Evaluación de la influencia de los factores contextuales de la organización y de las características individuales.	Mencionó es necesario la evaluación trimestral para ver la capacidad de cada trabajador, esto lleva a un fin de lograr eficiencia en sus labores y desarrollo laboral, así como obtener mejores conocimientos y lograr la estabilidad en los trabajadores, se le brindará recursos necesarios y el soporte para que así cada trabajador sienta que está monitoreado y no se le deja de lado, esto le dará la confianza necesaria para permanecer un mayor tiempo con la empresa. (p. 65)
Cavalcanti, N. S., Tourinho, A. y Iarozinski, A.	2018 Brasil	Efectos de las variables organizativas en el nivel de consolidación de estrategias	Indicó que monitorear a los trabajadores es una de las estrategias con más resultados positivos a dado en cuando a la productividad ya que se vea la capacidad de cada trabajador y como este se desarrolló en el puesto asignado. En caso el trabajador no cumpla con los estándares para el puesto, se le deberá capacitar mejor o mover a un área donde se adapte a las condiciones, esto ayudara a que no renuncie y desvincule con la organización generando así desequilibrio en el área asignada. (p. 17)

Mpofu, M. y Kendrick, C.	2015 África	Capacitación y desarrollo como herramienta para mejorar la prestación de servicios básicos; el caso de una municipalidad seleccionada.	Explicó en su artículo la necesidad de tener controles de calidad, aplicaciones que ayuden a reducir el tiempo de espera con el cliente y además de brindarle un mensaje claro y transparente para el éxito en el cierre de venta de cada trabajador, además formara mejores trabajadores y se mejorara la productividad de ventas. (p. 94)
Parumasur, S. B	2012 Sudáfrica	El efecto del contexto organizacional en las intervenciones de desarrollo organizacional (DO).	El autor determinó que las capacitaciones en la empresa es un factor clave que ayudara al trabajador a realizar una labor más eficiente para poder así evitar desvincularse a corto plazo con la empresa. (p. 22)
Santos, S. y Russi, S. M	2015 Brasil	Mirando el cambio organizacional a través de la construcción y reconstrucción de los valores fundamentales de la organización a través de las interacciones entre las partes interesadas.	Describió el concepto de adaptación ante los nuevos cambios que impone cada empresa, estas medidas se toman siempre y cuando sea un desarrollo positivo, así que el adiestramiento sería una buena estrategia para evitar renuncias por parte del trabajador. (p. 85)
Acosta, M.P.	2016 México	Importancia y análisis del desarrollo empresarial	Definió la importancia del desarrollo organizacional para transferir conocimientos hacia los empleados para así poder incentivar el plan de desarrollo en los departamentos ya se de producción y el departamento de almacenamiento esto conlleva a tener una correcta gestión y a organizarse mejor para evitar pérdidas de productividad o perdidas económicas. (p. 18)
Martins, M.	2014 Brasil	Gestión del Conocimiento: un Análisis desde el Desarrollo Organizacional	Describió al desarrollo de cambio en el clima organizacional genera malestar en el trabajador por ende muchos de ellos pueden desvincularse al sentir esta presión que incomoda en generar producción, las organizaciones deben tomar precaución en no generar un clima laboral critico donde se le presione tanto al trabajador y estos terminar por renunciar o ponerle fin a su relación con su empleador. (p.15)

Anexo 6. Matriz de evidencias externas

Tabla 23. Matriz de evidencias externas

AUTOR	HIPÓTESIS	RESULTADOS
Castillo y Sabando (2018)	Estudio de la incidencia que tiene la rotación del personal en la productividad de la compañía exportadora del sur”, Fue presentado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.	Rho spearman 0.7564 Sig. (bilateral) 0.000
Fuentes (2012)	Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” Fue presentado en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala	Rho Spearman 0.854 Sig. (bilateral) 0.000
Martínez (2013)	Impacto del programa de desvinculación laboral asistida sobre el clima organizacional de la universidad cooperativa de Colombia en la sede de la Ciudad de Villavicencio”, Fue presentado en la UNAD, Villavicencio, Colombia.	Rho Spearman 0,867 Sig. (bilateral) 0.000
Loma (2017)	Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de buenos aires, en el año 2017” fue presentado en la universidad privada Cesar Vallejo de Piura – Perú	Rho Spearman 0.75 Sig. (bilateral) 0.000
Torres (2018)	Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la corporación frutícola de chincha, 2017”, fue presentado en el departamento de Chincha, Perú.	Rho spearman 0,9348 Sig. (bilateral) 0.000
Facho (2017)	Clima laboral y la rotación del personal en la empresa cal center atento Perú” Fue presentado en la Universidad Privada San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.	Rho Spearman =0.85 Sig. (bilateral) 0.000

Anexo 7. Matriz de evidencias internas

Tabla 24 Matriz de evidencias internas

PLANTEAMIENTO	HIPÓTESIS	ESULTADOS
Hipótesis general	Existe relación entre la desvinculación laboral y la productividad laboral en la empresa logística ejecutiva s.a.c .,Jesús María - 2019	Rho de Spearman ,836 Sig. (bilateral) ,000
Hipótesis específica 1	Existe relación entre p productividad laboral y logro de metas en la empresa logística ejecutiva s.a.c .,Jesús María - 2019	Rho de Spearman ,726 Sig. (bilateral) ,000
Hipótesis específica 2	Existe relación entre la productividad laboral y la validación post venta en la empresa logística ejecutiva s.a.c .,Jesús María - 2019	Rho de Spearman ,784 Sig. (bilateral) ,000