



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
EL CONTROL ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO CON
LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA
TRANSPORTE LOGISTICO VEGA S.A.C., EN EL
DISTRITO DE ATE, LIMA-2021.

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. HUACACHIN ARZAPALO, MERCEDES MAXIMA

LIMA - PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MÉNDEZ ESCOBAR.

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mi esposo, por su apoyo constante durante el desarrollo de mi carrera profesional. Por motivarme, a ser mejor cada día. A mí querida familia, por brindarme su apoyo incondicional en esta trayectoria profesional y haber permitido cumplir mi meta.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por otorgarme vida, salud y guiarme en el cumplimiento de mi meta profesional. También a la Universidad Privada Telesup por brindarme las herramientas necesarias para desarrollarme profesionalmente, y sobre todo, al Mg. Michel Jaime Méndez, por guiarme y asesorarme en esta investigación. Finalmente, a cada uno de las personas que me apoyaron y me inculcaron consejos, sugerencias para la culminación del presente trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “El control administrativo y su impacto con la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021”, que tuvo como objetivo principal determinar el control administrativo y su impacto con la productividad laboral de la empresa logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación fue de tipo aplicada, con nivel descriptivo-correlacional de diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. Los mismos que nos han permitido lograr y cumplir con nuestro objetivo implementado durante el proceso de la investigación.

En cuanto a la población y muestra de la investigación, se desarrolló con la muestra censal ya que participaron la totalidad de 32 trabajadores de la empresa Logística Vega S.A.C., a su vez se aplicó el instrumento del cuestionario mediante una encuesta que conformaban 34 preguntas con 5 alternativas, la cual fue debidamente validada por juicios de expertos y procesado la información en la estadística del SPSS, versión 25, cuyos resultados se presentan en gráficos y tablas, con base en ello, se obtuvo una confiabilidad alta del alfa de Cronbach de 0,918 respecto a la variable control administrativo, y 0,897 de la variable productividad laboral.

Se obtuvo como resultado la relación entre las variables control administrativo y productividad laboral, determinada por el coeficiente rho de Spearman = 0.703, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre las variables, frente al $p= 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: El control administrativo impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021. Se concluye que realizando un mejor control administrativo, se van a obtener mejores resultados de productividad laboral.

Palabras clave: control administrativo, productividad laboral y control de retroalimentación.

ABSTRACT

The present research work entitled "Administrative control and its impact on labor productivity of the logistics company Vega SAC, in the district of Ate, Lima-2021", whose main objective was to determine administrative control and its impact on productivity work of the logistics company Vega SAC, in the district of ATE, Lima-2021.

The methodology used for the development of the research is applied, with a descriptive-correlational level of non-experimental design, cross-sectional and quantitative approach. The same ones that have allowed us to achieve and fulfill our objective implemented during the research process.

Regarding the population and sample of the research, it was developed with the census sample since all 32 workers of the Vega SAC logistics company participated, in turn, the questionnaire instrument was applied through a survey that made up 34 questions with 5 alternatives, which was duly validated by expert judgments and the information processed in the SPSS version 25 statistics, the results of which are presented in graphs and tables, based on this, a high reliability of the Cronbach's Alpha of 0.918 was obtained with respect to the control variable administrative and 0.897 of the variable labor productivity.

The result was the relationship between the administrative control and labor productivity variables, determined by Spearman's Rho coefficient = 0.703, which means that there is an average positive correlation between the variables, compared to $p = 0.000 < 0.05$, therefore, The null hypothesis is rejected, and the alternative hypothesis is accepted: Administrative control impacts the labor productivity of the Vega SAC logistics company, in the ATE district, Lima-2021. It is concluded that by carrying out a better administrative control, better results of labor productivity will be obtained.

Keywords: administrative control, labor productivity and feedback control.

ÍNDICE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio	18
1.3.1. Justificación teórica	18
1.3.2. Justificación práctica	18
1.3.3. Justificación metodológica	18
1.3.4. Justificación económica	18
1.3.5. Justificación social	19
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes Nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de las variables	26

2.2.1.	Variable 01: control administrativo	26
2.2.2.	Variable 02: productividad laboral	37
2.3.	Definición de términos básicos	48
III.	METODOLOGÍA.....	51
3.1.	Hipótesis de la Investigación	51
3.1.1.	Hipótesis general.....	51
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	51
3.2.	Variable de estudio.....	51
3.2.1.	Definición conceptual	51
3.2.2.	Definición de operacionalización	52
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	52
3.3.1.	Tipo de investigación.....	52
3.3.2.	Nivel de investigación.....	53
3.3.3.	Método de Investigación	54
3.4.	Diseño de la investigación	54
3.4.1.	Diseño no experimental.....	54
3.4.2.	Enfoque de la investigación	55
3.4.3.	Corte transversal	55
3.5.	Población y muestra de estudio.....	55
3.5.1.	Población	55
3.5.2.	Muestra censal.....	56
3.5.3.	Muestreo	56
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	56
3.6.2.	Instrumento de recolección de datos.....	57
3.6.3.	Validez de Instrumentos.....	58
3.6.4.	Confiabilidad del instrumento	58
3.7.	Método de análisis de datos.....	59
3.8.	Aspectos éticos	59
IV.	RESULTADOS	60
4.1.	Análisis descriptivo	60
4.2.	Prueba de confiabilidad	65
4.3.	Prueba de hipótesis.....	66

4.3.1. Prueba de hipótesis general.....	66
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas.....	67
V. DISCUSIÓN	71
5.1. Análisis de discusión de los resultados	71
VI. CONCLUSIONES	73
VII. RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	80
Anexo 1. Matriz de consistencia	81
Anexo 2. Matriz de operacionalización	82
Anexo 3. Instrumento.....	84
Anexo 4. Validación de instrumentos.....	87
Anexo 5. Matriz de datos	95
Anexo 6. Propuesta de valor.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Escala de correlación de las variables	54
Tabla 2.	Escala de interpretación de confiabilidad	58
Tabla 3.	Validación de instrumentos	58
Tabla 4.	Escala de interpretación de confiabilidad del instrumento.....	59
Tabla 5.	Niveles de variable de Control Administrativo	60
Tabla 6.	Niveles de la variable de productividad laboral	61
Tabla 7.	Niveles de la Dimensión de Control Preventivo.....	62
Tabla 8.	Niveles de la Dimensión de Control concurrente.....	63
Tabla 9.	Niveles de la Dimensión de Control de retroalimentación	64
Tabla 10.	Nivel de confiabilidad del control Administrativo.....	65
Tabla 11.	Nivel de confiabilidad de la Productividad Laboral	65
Tabla 12.	Prueba de normalidad de las variables	66
Tabla 13.	Nivel de correlación y significancia de las variables	67
Tabla 14.	Nivel de correlación y significancia de la D1 y V2	68
Tabla 15.	Nivel de correlación y significancia de la D2 Y V2.....	69
Tabla 16.	Nivel de correlación y significancia de la D3 Y V2.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado de control Administrativo	60
Figura 2. Resultado de productividad laboral	61
Figura 3. Resultado de control preventivo	62
Figura 4. Resultado de control concurrente.....	63
Figura 5. Resultado de control de retroalimentación	64

INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre el control administrativo y su impacto con la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021, tuvo como objeto general determinar el control administrativo y su impacto con la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C. Así mismo, cabe indicar que dicha investigación está compuesta por 7 capítulos.

Primer capítulo, comprende la problemática de la investigación, en la cual, se observa la realidad actual en la que se viene desarrollando el control administrativo y la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., lo cual nos conduce a realizar una investigación minuciosa, sobre el impacto que puede tener una en la otra, llevándonos al planteamiento de un problema general y sus problemas específicos, este capítulo concluye con la justificación del estudio.

Segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico, los antecedentes tanto nacionales como internacionales, los mismos que respaldan a la presente investigación, así como las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Tercer capítulo, se plantearon las hipótesis de la investigación y las variables del estudio, además de ello, se indican la metodología que se usó; tipo, nivel, diseño, población, muestra, conceptualización y operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, método de análisis de datos y aspectos éticos.

Cuarto capítulo, presenta los resultados obtenidos por la investigación, conformado por el análisis descriptivo e inferencial, para ello, se usó el SPSS versión 25.

Quinto capítulo, conformado por el análisis de discusión de los resultados encontrados con antecedentes anteriores. Se realizó una comparación sobre los antecedentes y los resultados obtenidos en esta investigación.

Sexto capítulo, se dan a conocer las conclusiones, luego de haber contrastado las hipótesis.

Séptimo capítulo, comprende las recomendaciones, las mismas que se dan después de haber realizado las investigaciones correspondientes.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas de fundamentos teóricos que hicieron posible la realización de esta investigación y contiene los anexos pertinentes al presente estudios.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años, la tendencia de las empresas a nivel mundial, sobre todo, en las empresas que se dedican al servicio de transportes, está en dar mayor importancia porque contar con las mercancías adecuadas en el sitio justo y en el menor tiempo posible no es una tarea fácil. Por ello, el departamento de logística de las empresas se encarga de dar cumplimiento a los servicios de transportes, pero en las empresas pequeñas hoy en día no se cumple dicho proceso por falta de conocimiento o quizás por falta de seguimiento de la entrega de mercancías, esta problemática hace que muchas empresas fracasen porque no tienen un buen control administrativo. Por falta de planificación de los servicios de transportes y supervisión no permiten generar un gran impacto en tiempos y costos que puede hacer que las empresas sean más competitivas. Por ello, en los servicios de transportes de mercancías se presentan muchos problemas, que afectan directamente a las empresas en cuanto a su eficiencia, por ejemplo los más comunes son: no realizar la revisión previa de los documentos, falta de planeación, demora de entrega, todo esto engloba la falta de control administrativo.

Es así que, Weihrich, Cannice y Hanah (2017), refiere que el control administrativo “Es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos” (p. 515).

En la actualidad en nuestro país, la importancia de la productividad laboral se debe a que los administradores y reclutadores, son conscientes que la inversión de tiempo y recursos empleados en cada nueva contratación al final termina, siendo más costosa que pagar a un empleado que ya es parte de ella. Toda empresa busca ser competitiva, pero olvida el rendimiento laboral de sus trabajadores, la productividad del trabajador va influir respecto a la competitividad y eficiencia que puede ofrecer dicha empresa. La gran problemática de las pequeñas empresas es que cuando contratan, a un personal nuevo no hay una buena definición de sus

funciones laborales, tampoco se registra un seguimiento de la productividad que realiza cada empleado sea nuevo o que ya es parte de la empresa. Esta problemática se presenta aún más en las pequeñas empresas de servicios de transporte, ya que los representantes o gerentes no son expertos en la administración, también falta de compromiso por parte de los trabajadores ya que no hay una medición diaria de sus labores. Todo esto, conlleva a la falta de realizar una supervisión o control de la productividad laboral de las empresas de transportes.

Según el economista (2016), indagar que, “Es la utilización de una cantidad dada de trabajo. La productividad del trabajo puede medirse de varias maneras, aunque habitualmente se mide como el producto interior bruto a precios constantes, dividido bien por el empleo total, o bien por el total de horas trabajadas” (p. 5).

En el medio local, en el distrito de Ate encontramos muchas empresas pequeñas dedicadas a los servicios de transporte de mercancías, estas empresas se concentran en trasladar mercaderías de un lugar a otro, llamadas lugar de origen y destinatario. El desconocimiento de un buen proceso de control administrativo, trae consecuencias de no entregar las mercancías en las fechas programadas, excesos de gasto, demora en el pago de fletes por parte de las empresas proveedores, y sobre todo, los efectos negativos en los resultados económicos. También no se realiza un seguimiento laboral de los trabajadores, horario de trabajo, tiempo de recorrido en la ruta, documentos en buen estado (guías, contratos, etc.). Por falta de control administrativo, muchas veces conlleva a multas por parte de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat), multas por parte de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran).

El control administrativo, "Permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional" (p. 36).

En resumen, por todo lo expuesto a nivel mundial los servicios de transportes de mercancías, presentan muchos problemas que afectan directamente a las empresas en cuanto a su eficiencia y competitividad, por ello, es importante tener conocimiento sobre el control administrativo y saber cómo manejar. La ineficiencia de esto puede ocasionar muchos problemas como se mencionó líneas arriba, y ello afecta a los estados financieros de la empresa. Por otro lado, en nuestro país, la gran problemática de las pequeñas empresas es que cuando contratan a un personal nuevo no hay una buena definición de sus funciones laborales, tampoco se registra un seguimiento de la productividad que realiza cada empleado sea nuevo o que ya es parte de la empresa. En el distrito de Ate las empresas que brindan el servicio de transporte de mercancías, muchas veces no están cumpliendo con los servicios de calidad, ya que presentan fallas en las documentaciones, registro de gastos, y todo ello engloba, a un control administrativo, también en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores no hay un seguimiento o supervisión de ello. Por eso es importante, conocer el control administrativo e implementar seguimientos de la productividad laboral de los trabajadores en las empresas de transporte de servicios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cómo impacta el control administrativo en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cómo impacta el control preventivo en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021?

PE 2. ¿Cómo impacta el control concurrente en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021?

PE 3. ¿Cómo impacta el control de retroalimentación en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

En el presente estudio de investigación se hizo uso de conceptos teóricos de acreditados autores que están relacionados con la administración, incorporando parte de una variedad de textos que funcionan como referencia para la ampliación y aplicación de conceptos que se requiere para el estudio, todo ello va reforzarse al realizar un instrumento necesario para las empresas permitiendo mantener información confiable y pertinente para tomar buenas decisiones que ayudan a mejorar el ámbito empresarial.

1.3.2. Justificación práctica

Esta investigación se justifica porque fue necesario e importante evaluar la problemática que se observa con el fin de analizar el impacto del control administrativo frente a la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C. ubicado en el distrito de Ate, Lima. Se ha tratado ampliamente el tema, analizando su teoría, participación y procedimiento de aplicación, con el fin de tener claro los parámetros con los que se contrastará los resultados obtenidos.

1.3.3. Justificación metodológica

La presente investigación fue básica, tipo de estudio fue aplicada con el nivel descriptivo correlacional, ya que ha descrito cada variable buscando la relación entre ellas, por otro lado, se ha empleado el diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo porque las variables no fueron manipuladas, sino que se conservaron tal cual son en su contexto natural, finalmente la técnica que se usó fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario. Los procedimientos, métodos, técnicas e instrumento utilizados en el presente estudio, a su vez han demostrado su validez y confiabilidad y que están disponibles para ser usados en otros trabajos de investigación si el caso lo requiere.

1.3.4. Justificación económica

Este estudio de investigación fue realizado con la finalidad de lograr un mejor control administrativo permitiendo que el empresario pueda conocer mecanismos que le ayudarán en su objetivo económico, así mismo, se les dará a conocer la

productividad laboral que es necesario para el crecimiento de una empresa y se verá reflejado en su estado de situación financiera.

1.3.5. Justificación social

El presente estudio de investigación servirá para dar a conocer a todas las empresas que no llevan un buen control administrativo ya sea por desconocimiento o simplemente porque no le dan importancia, por ello, con esta investigación se quiere anticipar a posibles fracasos empresariales. También dar a conocer sobre la importancia de conocer la productividad laboral que desempeña el personal dentro de la empresa.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar el control administrativo y su impacto con la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar el control preventivo y su impacto con la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

OE 2. Determinar el control concurrente y su impacto con la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

OE 3. Determinar el control de retroalimentación y su impacto con la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Reyes (2020), en su tesis "*Empowerment y productividad laboral en la empresa La Positiva Seguros- Chimbote 2020*". Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de negocios MBA, Universidad César Vallejo. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el empowerment y la productividad laboral en la empresa La Positiva Seguros-Chimbote 2020. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado con un diseño no experimental, transversal y correlacional; donde la población y muestra estuvo conformada por 47 colaboradores de la empresa La Positiva Seguros- Chimbote 2020. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables: empowerment y productividad laboral; se empleó también como instrumento un cuestionario para ambas variables. Los resultados obtenidos se analizaron estadísticamente a través del programa excel, SPSS y para establecer el coeficiente de correlación de Spearman teniendo como resultados los datos presentados en tablas estadísticas. Los resultados determinaron que la variable empowerment tiene una correlación muy significativa ($p < 0.05$) y en grado alto ($r=0.755$) con la variable productividad laboral en la empresa La Positiva Seguros- Chimbote 2020. En conclusión, se logró determinar que existe relación muy significativa y alta, entre el empowerment y la productividad laboral en la empresa La Positiva Seguros- Chimbote 2020, por tanto, queda demostrada la hipótesis de investigación.

Flores (2018), tesis titulado "*El control administrativo y su importancia en la gestión financiera en la ONG World Visión Perú, Lima 2018*". Tesis para optar el grado académico de título profesional, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Objetivo: determinar si el control administrativo es importante para la gestión financiera en World Visión Perú, Lima 2018. Metodología: el tipo de Investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo deductivo, de corte transversal correlacional. Población y muestra: el estudio comprendió a 250 personas entre

administradores, profesionales y servidores, seleccionadas por muestreo probabilístico, se utilizó como instrumento de medición de actitudes la escala dicotómica. Se consideró como dimensiones: auditoría administrativa, ejecución de control, planeamiento de control y resultados de control. La confiabilidad de instrumentos fue validada mediante la aplicación del proceso computarizado con SPSS versión 22.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%. Los resultados muestran que el mayor porcentaje (65.13%) administradores, profesionales y servidores están de acuerdo con la gestión financiera que es adecuada por el control administrativo, en cuanto al control administrativo es importante para la gestión financiera (71.05%) está de acuerdo. Conclusión, se demuestra, que el control administrativo es importante para la gestión financiera en World Visión Perú, Lima, 2018 ($1.15E-106 < 0.05$).

Barrios (2019), tesis titulado *"Administración de compensación y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Abrasivos en Ate-Lima, año 2019"*. Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de negocios MBA, Universidad César Vallejo. En la presente investigación se consideró como objetivo general, determinar la relación entre administración de compensación y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Abrasivos en Ate-Lima, año 2019. El tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, basada en una población de 100 colaboradores del área de producción, la muestra estuvo representada por toda la población siendo una muestra censal, la recolección de datos fue tomada mediante la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario en escala tipo Likert. En los resultados de la investigación haciendo un análisis descriptivo univariado encontramos que de una población de 100 colaboradores, el 76% considera que la administración de compensación es regular, el 16% indicaron que es deficiente y solo el 8% indicaron que la administración de compensación es eficiente. En la investigación se concluye que las variables principales de administración de compensación y productividad laboral tienen una relación positiva moderada que fue corroborada por el coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0.538, sig. (Bilateral) = 0.000 y $p \leq 0.05$.

Ayala (2020), En su tesis titulado "*Clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa textil Negocios H y D S.A.C., LIMA, 2020*". Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de negocios MBA, Universidad César Vallejo. La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa textil Negocios H Y D S.A.C., Lima, 2020. El método empleado fue de tipo correlacional, transversal, no experimental y enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 50 trabajadores la cual aplicaba a una técnica censal debido a que la muestra fue igual a la población, así mismo, el instrumento aplicado fue de 44 preguntas (26 ítems - "CO" y 18 ítems - "PRO"), sometida a la validez de contenido por juicio de expertos y a la confiabilidad del alfa de Cronbach la cual fue de 1.00. Posteriormente se aplicó la estadística en el SPSS versión 26 cuyos resultados se presentan en gráficos y tablas. Finalmente, los resultados reflejaron una correlación no paramétrica rho Spearman de 0.926** positiva alta entre la variable 1 y 2. Se concluye que hay una relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores.

Contreras (2017), en su tesis titulado "*Control administrativo y mantenimiento de equipos en empresas de movimiento de tierra – Lima, 2017*". Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de negocios MBA, Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el control administrativo y el mantenimiento de equipos en las empresas de movimiento de tierra 2017; bajo la concepción de los colaboradores de las empresas, que se formularon el estudio. El diseño del trabajo de investigación fue de tipo no experimental, de corte transversal. La población y muestra para este trabajo de investigación estuvo conformada por 160 colaboradores de las empresas que se aplicó la encuesta. Técnica empleada para este trabajo de investigación fue la encuesta, se empleó el estadístico rho de Spearman; el nivel de significancia fue de 0,861. Entre los principales resultados se determinó ($r=0.861$), que indicó que existe relación positiva y significativa entre control administrativo y mantenimiento de equipos en empresas de movimiento de tierra, Lima, 2017. Con relación al objetivo general: existió relación positiva y significativa entre control administrativo y mantenimiento de equipos en empresas de movimiento de tierra, Lima, 2017

($r=0,861$ y $\text{Sig.}=0,000$). Es decir, a un eficiente control administrativo, ocurre un adecuado mantenimiento de equipos.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Díaz (2019), tesis titulada *“Factores estresantes que influyen en las relaciones interpersonales y la productividad laboral de los colaboradores del Plan de Prestaciones del Empleado Municipal de la Ciudad de Guatemala”*. Licenciatura thesis, Universidad de San Carlos de Guatemala. Establece la forma en que los factores estresantes impactan en las relaciones interpersonales. El objetivo fue determinar cómo influyen en la productividad laboral los factores estresantes. La investigación se realizó bajo un diseño exploratorio descriptivo con un modelo de investigación cuali-cuantitativo. La técnica que se utilizó para seleccionar la muestra fue muestreo intencional. La muestra estuvo conformada por 50 personas comprendidas en entre 22 a 55 años de edad, de género masculino y femenino. Para recopilar datos se utilizaron las técnicas de: la observación, la entrevista y el cuestionario. Los instrumentos que se utilizaron fueron: una guía de observación, una guía de entrevista, un cuestionario de estrés laboral y un test de productividad laboral y relaciones interpersonales. En los resultados, el estado general de la productividad laboral y las relaciones interpersonales de la muestra seleccionada, indica que el 37% de la muestra siempre tiene influencia de los factores estresantes en algunos aspectos de su trabajo; el 16% de la muestra señala que a menudo existe influencia de los factores estresantes, sobre su productividad laboral y sus relaciones interpersonales; el 23% indica que a veces mantiene molestias sobre los aspectos de su trabajo; y por último el 24% de la muestra cree que nunca tiene influencia de los factores estresantes sobre los aspectos de su trabajo. Concluye que, se detectó que los principales factores estresantes que afectan a los colaboradores son: la carga laboral, la falta de equipo, la presión, falta de comunicación, falta de capacitación, motivación y la inestabilidad en el puesto de trabajo.

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017), en su tesis titulada *“Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”*. Tesis presentada para la obtención del grado de licenciado en ciencias de la administración de empresas de la Universidad de Concepción de Chile. La investigación tuvo como

objetivo determinar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. La metodología de investigación fue descriptiva y de tipo cuantitativa, la población estuvo conformada por empresas formales que desarrollan actividad productiva. La muestra está compuesta por 13 sectores que abarca la Cuarta Encuesta Longitudinal de Empresas, donde con un total de 8.084 empresas 1.337 empresas capacitan, lo que representa un 16.5% del total. Los resultados, con respecto al impacto de la capacitación en la productividad laboral de las Empresas Grandes y Pymes, se encuentra que no existen importantes diferencias entre estos dos grupos, salvo para el parámetro en PSM, donde se encuentra que las empresas grandes que capacitan tienen una productividad laboral menor en 2.7% con respecto a aquellas que no lo hacen, mientras que las Pymes tienen una productividad laboral mayor en 2.4% respecto a las empresas no capacitadas, sin embargo, y al igual que en los anteriores casos, las estimaciones no son significativas, interpretación que se mantiene para los demás parámetros estimados. En conclusión, como se ha observado en la sección previa, la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

Pascual (2016), en su tesis titulada "*Actividad física, satisfacción y productividad laborales*". Tesis presentada para obtener el título profesional en informática de la Universidad Pablo de Olavide de España. Con el objeto de medir la actividad física diaria, sin restricciones de una persona se pueden utilizar distintas herramientas. La opción más extendida para realizar este tipo de mediciones es la de los cuestionarios auto administrados. Material y métodos. Entre los meses de diciembre de 2014 y marzo de 2015 se ha entregado a los 677 trabajadores sanitarios del hospital 'Infanta Elena' de Huelva, un cuestionario compuesto por distintos tests obtenidos de la bibliografía científica. Resultado, el nivel de actividad física obtenido de esta población de trabajadores sanitarios fue muy alto, hemos calculado una media de 1877 met-minuto (metabolic equivalent task) a la semana, en cuanto a la pérdida de productividad laboral hemos hallado unos valores muy bajos en la población participante con un absentismo del 0,9 % (de 6,3 %), un porcentaje de presentismo del 15,9 % (de 16,6 %), una pérdida de productividad

global debido a problemas de salud del 16,8 % (de 16,5 %) y una pérdida de eficacia en actividades no profesionales del 18,0 % (de 17,2 %). Se concluye en los siguientes, se halló relación estadísticamente significativa con aquel dato y la productividad laboral, posiblemente la baja tasa de pérdida de productividad de la muestra ha influido en la falta de significación estadística entre estas variables.

Velastegui (2019), en su tesis titulado "*Productividad laboral en Ecuador: un análisis por tamaño de empresa y sector*". Tesis para optar la licenciatura de economista de la Universidad San Francisco de Quito de Ecuador. El objetivo de este trabajo fue determinar cuál es el efecto del tamaño sobre la productividad laboral para el año 2016, con el fin de generar instrumentos que permitan aportar a su estudio. Metodología de investigación fue descriptiva, tipo cuantitativa y de corte transversal. Población, el presente trabajo, tuvo como base de datos la información recolectada por la Encuesta Estructural Empresarial (ENESEM) del 2016 proporcionada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). La unidad de análisis fueron 3,601 empresas las cuales fueron seleccionadas mediante un muestreo probabilístico de elementos con selección aleatoria, del Directorio de Empresas y Establecimientos Económicos 2015. Resultado, la variable de estudio, logaritmo natural de ventas, está correlacionada positivamente con la variable de productividad laboral y resulta ser significativa para todas las versiones del modelo. En la columna (1), se observa que la estimación indica un coeficiente de 14.5%. Al controlar por sectores (2), el coeficiente aumenta a 15.7%. Por último, la variación del modelo de la columna (4) muestra un coeficiente mayor con un valor de 17%. Como resultado, asumiendo que una empresa que tenga un aumento del 10% en sus ventas, debería esperar que su productividad laboral aumentó un 1.45%-1.57%. Conclusión, se determinó que los subsectores que concentran una productividad laboral menor corresponden al sector de servicios. De esta forma, los subsectores con menor productividad son los de actividades de alojamiento y servicio de comidas y enseñanza. En contraste, los sectores con una mayor productividad laboral son los de actividades inmobiliarias y explotación de minas y canteras. Este análisis demuestra las diferencias dentro de un mismo sector (servicios) al contener a los subsectores que tienen una mayor y menor productividad laboral.

Ponce y Ochoa (2014), en su tesis titulado "*Análisis de los procesos de control y vigilancia y su incidencia en el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio en las instalaciones de la biblioteca "Dr. Paul Ponce Rivadeneira" de la Universidad Estatal de Milagro*". Tesis para optar la titulación en ingeniería industrial de la Universidad Estatal de Milagro de Ecuador. Objetivo general fue Identificar los factores que originan el elevado nivel de insatisfacción laboral del personal administrativo y de servicio en las instalaciones de la biblioteca "Dr. Paul Ponce Rivadeneira" en la Universidad Estatal de Milagro. La población a considerar para este estudio fue de 10 personas y la técnica de instrumento se realizó la encuesta. Metodología, el tipo de investigación del presente estudio fue cuantitativo de diseño descriptivo. Resultado, con relación a los encuestados se evidencia que no existen cámaras de vigilancia en las instalaciones, lo cual incrementa la probabilidad de daños y pérdidas de equipos, enseres y libros dentro de la biblioteca "Dr. Paul Ponce Rivadeneira". Según el 63% sí se realiza el inventario de equipos y enseres dentro de la biblioteca pero no son suficientes como para contrarrestar los daños y pérdidas. El 75% de los encuestados existen pérdida de equipos y enseres afectando el cumplimiento de los indicadores de la evaluación. El 75% de los encuestados está de acuerdo con que exista la implementación de proceso de control y vigilancia para mejorar el control y supervisión de los equipos y enseres, y vigilancia dentro de la biblioteca lo que mejorará en el control y supervisión de todos los enseres de la institución. Conclusión, de acuerdo con la investigación realizada se implementarán las cámaras de seguridad.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 01: control administrativo

2.2.1.1. Definiciones

Según Coulter y Robbins (2018), indican que "Es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral (...). El uso de controles efectivos garantiza que las actividades serán ejecutadas de forma que contribuyan al cumplimiento de las metas" (p. 596).

Según Weihrich, Cannice y Hanah (2017), refieren que "Es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y

los planes diseñados para alcanzarlos se logren. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos” (p. 515).

Según Gutiérrez (2016), difiere que “El control, en general, consiste en medir los resultados reales y compararlos con los esperados, para que a partir de ahí, se puedan identificar desviaciones, si las hubiera, así como la forma de corregirlas” (p. 199).

Según Enciclopedia Económica (2021), define que “evalúa el rendimiento administrativo de una empresa. Este control es necesario para asegurar que los procesos se realicen de manera correcta y que las decisiones tomadas, concuerden con la planificación y los objetivos de la empresa en cuestión” (p. 6).

Según Conduce tu empresa (2018) indica que, "Permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional" (p. 36).

2.2.1.2. Importancia del control administrativo

Según Coulter y Robbins (2018), refiere que:

Se puede llevar a cabo la planeación, crearse una estructura organizacional para facilitar el cumplimiento eficaz de las metas, e incluso es posible motivar a los empleados mediante un liderazgo efectivo, pero no existe garantía alguna de que las actividades se estén realizando según lo planeado ni de que las metas por las que trabajan los empleados y los gerentes realmente se estén alcanzando. Por lo tanto, el control es importante porque es la única forma en que los gerentes pueden evaluar si las metas se están logrando y, de no ser así, determinar las razones. El valor de la función de control resulta evidente en tres áreas específicas: la planeación, el empoderamiento de los empleados y la protección del centro de trabajo (...). Por la que el control es importante porque tiene que ver con el empoderamiento de los empleados.

Muchos gerentes se rehúsan a dar mayor poder a su fuerza laboral porque temen que, si algo sale mal, la responsabilidad recaerá sobre ellos. Pero un sistema de control eficaz puede generar la suficiente información y retroalimentación, sobre el desempeño de los empleados como para minimizar la probabilidad de que surjan problemas. (p. 596).

2.2.1.3. Desempeño organizacional en el control administrativo

Según Coulter y Robbins (2018), indagan que:

El desempeño es el resultado final de una actividad, no importa si se trata de horas de práctica intensa antes de un concierto, de correr una carrera, o bien, de realizar las tareas laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible, el desempeño es el resultado de todas esas actividades. Mientras que el desempeño organizacional, sea la suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización (...). Se trata de un concepto de múltiples facetas, pero los gerentes necesitan comprender cuáles son los factores que contribuyen al desempeño organizacional. Después de todo, es poco probable que quieran (o intenten siquiera) enfrentar el problema que implica un desempeño mediocre. Su propósito es que sus organizaciones, unidades o grupos de trabajo alcancen altos niveles de desempeño. (p. 601).

2.2.1.4. Control del desempeño de los empleados

Según Coulter y Robbins (2018), manifiestan que:

Como los gerentes manejan personas, también tienen que interesarse en controlar el desempeño de los empleados; en términos generales, esto implica asegurarse de que los esfuerzos laborales de los empleados, tengan la magnitud y la calidad necesarias para que las metas organizacionales se cumplan (...). Es particularmente importante que los gerentes den una retroalimentación eficaz sobre el desempeño y que estén preparados para emplear, de ser necesario, acciones disciplinarias, esto es, acciones que toman los gerentes para hacer cumplir los estándares y los reglamentos laborales de la organización. Entrega de retroalimentación eficaz sobre el desempeño, en un análisis productivo del desempeño, las organizaciones

tienen la oportunidad de reforzar los valores de la empresa, fortalecer la cultura del centro de trabajo y alcanzar las metas estratégicas. Uso de acciones disciplinarias, Las políticas sobre las medidas disciplinarias progresivas podrían ayudar a los gerentes a responder esas preguntas. El objetivo de las acciones disciplinarias progresivas es garantizar que se imponga la mínima penalización adecuada al agravio cometido. La progresión típica comienza con una amonestación verbal y continúa con una advertencia por escrito, la suspensión y, sólo en los casos más graves, el despido. (p. 603).

2.2.1.5. Control a las diferencias interculturales y la incertidumbre global

Según Coulter y Robbins (2018), refieren que:

Las técnicas de control pueden ser bastante diferentes en cada país. Las diferencias se refieren principalmente a los métodos de medición y a los pasos de la acción correctiva determinados por el proceso de control. Por ejemplo, en una corporación global, los gerentes encargados de la operación en el extranjero suelen estar menos sujetos a controles por parte de las oficinas del país de origen, principalmente debido a que la distancia dificulta la vigilancia directa de sus supervisores. Debido a que la distancia genera una tendencia a formalizar los controles, estas organizaciones a menudo suelen basarse en extensos reportes formales (la mayoría de ellos comunicados vía electrónica) para ejercer control. El impacto que ha tenido la tecnología en el control resulta evidente cuando comparamos los países tecnológicamente avanzados con los menos avanzados. Los gerentes de naciones en donde la tecnología es más avanzada suelen emplean dispositivos de control indirecto (como informes y análisis generados por computadora, además de las reglas estandarizadas y la supervisión directa) para asegurarse de que las actividades laborales se ejecuten de acuerdo con lo planeado. Sin embargo, en los países menos avanzados en materia tecnológica, los gerentes tienden a usar más la supervisión directa y una toma de decisiones muy centralizada. (p. 612).

2.2.1.6. Objetivos y características del control administrativo

Según Euston (2021), manifiesta que:

El objetivo del control administrativo es que todo se realice dentro del margen de la legalidad siempre tomando en cuenta el orden y la planificación previa a partir de cualquier orden dada, y de esta manera, lograr identificar los errores y desvíos de dicho plan para sí poder enmendarlo y tomar las correcciones o sanciones correspondientes.

Dentro de las características más destacadas del control administrativo se encuentran:

- Usa tanto a funcionarios con su uniforme correspondiente o con ropa de civil con el fin de llegar a todas partes para verificar siempre los correctos procesos.
- Es de orden totalmente interno y puede ser activado de oficio por solicitud de una instancia superior como una asamblea.
- Tiene total control y potestad para cerrar procesos administrativos. (p. 17)

2.2.1.7. Principio de control administrativo

Según la Academia Premium (2021), refiere que:

Los principios del control son:

- Equilibrio, cada grupo de delegación conferido debe proporcionársele el control correspondiente.
- Objetivos, el control existe en función de los objetivos.
- Oportunidad. Para que el control sea eficaz necesita ser oportuno, debe aplicarse antes de que se ejecute el error, de tal manera, que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación.
- Desviaciones. Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente.

- Costeabilidad, el establecimiento de un sistema de control debe justificar el costo que este represente en tiempo y dinero.
- Excepción, el control debe aplicarse a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo.
- Función controladora, por ningún motivo debe comprender a la función controlada, ya que se pierde efectividad en el control.
- Carácter administrativo del control, este principio permite distinguir las "operaciones" de control, de "la función" de control.
- Estándares, que se utilizarán para implementar el control, entre más precisos y cuantificables sean dichos estándares, será más objetivo el control. (p. 8)

2.2.1.8. Etapas del control administrativo

Según la Enciclopedia Económica (2021), define que:

El control administrativo comprende 4 fases. Cada una de ellas es de gran importancia para que el proceso sea eficiente:

- Determinar estándares y objetivos: en este primer paso se debe establecer el objetivo de la medición, determinando cuáles son los valores que se esperan obtener al realizar la evaluación del proceso. A partir de ellos, se sabrá si el proceso ha resultado o no.
- Hacer la evaluación: tomando en cuenta los valores que se esperan, según lo establecido en los estándares, se realiza la evaluación del proceso o actividad.
- Comparar los valores: una vez que se tiene la medición, es posible comparar los valores con los estándares o mediciones anteriores, para determinar si se está haciendo bien o no.
- Retroalimentación y toma de decisiones: según el resultado al comparar los valores, se podrán hacer ajustes en los procesos. El objetivo es corregir las debilidades y asegurarse de mantener las fortalezas del control administrativo. (p. 25).

2.2.1.9. Control como sistema de realimentación

Según Wehrich, Cannice y Hanah (2017), manifiestan que:

El control administrativo se considera como un sistema de realimentación similar al que opera en el termostato de los hogares. El proceso de realimentación en el control administrativo. Este sistema coloca la función de control en una perspectiva más compleja y realista, que si se la considera solo como cuestión de establecer estándares, medir el desempeño y corregir las desviaciones. Los gerentes miden el desempeño real, comparan esta medición contra los estándares e identifican y analizan las desviaciones, y entonces, para hacer las correcciones necesarias, deben desarrollar un programa de acción correctiva e instrumentarlo para llegar al desempeño deseado. (p. 520).

2.2.1.10. Control burocrático y de clan

Según Wehrich, Cannice y Hanah (2017), refieren que:

El control burocrático se caracteriza por un amplio uso de reglas, reglamentos, políticas, procedimientos y autoridad formal. Este tipo de control requiere descripciones de puestos y presupuestos claros y, a menudo, tareas estandarizadas. Se espera que los empleados cumplan las reglas y los reglamentos, a partir de lo cual obtienen oportunidades, aunque limitadas, de participación. El control de clan, en cambio, se basa en normas, valores compartidos, comportamiento esperado y otros aspectos relacionados con la cultura de la organización, Un ejemplo de control de clan es el uso de equipos y organizaciones que operan en un ambiente muy dinámico que requiere adaptación rápida a los cambios en él. Nokia, el mayor fabricante de teléfonos inalámbricos de Finlandia, trata de mantener la burocracia al mínimo y, en lugar de ello, crea un ambiente consistente con la cultura finlandesa. (p. 529).

2.2.1.11. Elementos del control administrativo

Según Conduce tu empresa (2018) indica que:

Los componentes de un sistema de control, son:

- Patrones de control: los patrones de control consisten en información que permite evaluar el desempeño y tomar decisiones.
- Adquisición de información: el proceso de control depende de información sobre el rumbo de las actividades y su progreso hacia los objetivos.
- Comparación y acción correctiva: la información sobre el desempeño real se compara con los objetivos o patrones. Con base en esa comparación, se puede iniciar una acción para corregir o reforzar la actividad o desempeño.
- Reinicio del ciclo de planeación: la información producida por el proceso de control permite tomar decisiones sobre nuevos objetivos y nuevos patrones de control. (p. 54).

2.2.1.12. Requisitos para realizar un buen control

Según Conduce tu empresa (2018) indica que:

Para poder ser efectivos el control demanda una serie de requisitos:

- Simplicidad: indica que el proceso es sencillo, todos deben entender perfectamente que es lo que se pretende con ello.
- Adaptabilidad: el sistema de control debe incorporar mecanismos capaces de adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno.
- Eficacia y eficiencia: las señales deberán generarse en el momento oportuno, lo más rápidamente posible y las medidas correctoras aplicarse en el momento idóneo para que generen los efectos esperados.
- Continuidad: el control debe efectuarse con regularidad.
- Aceptación: los controles deben ser aceptados por todos.

- Enfoques sobre puntos estratégicos: deben controlarse áreas donde las desviaciones sean más relevantes. Los controles son más efectivos cuando se aplican selectivamente en puntos críticos.

Si se poseen estos requisitos, es fácil que el control sea entendido por todos los miembros como una forma de prevenir y corregir problemas. (p. 66).

2.2.1.13. Benchmarking de las mejores prácticas

Según Coulter y P.Robbins (2018), manifiestan que:

El benchmarking, que es la búsqueda de las mejores prácticas entre competidores y no competidores, que les permiten lograr un desempeño superior. La práctica del benchmarking deriva en la identificación de varios estándares de comparación, es decir, normas de excelencia para hacer mediciones y comparaciones de desempeño. (p. 611).

2.2.1.14. Dimensiones

Dimensión 01: control preventivo

De acuerdo a Coulter y Robbins (2018) definen que:

Control que se lleva a cabo antes de la realización de una actividad laboral, es decir que este tipo de control preventivo, evita los problemas en virtud de que se lleva a cabo antes de la actividad real. Por ejemplo, las salas de urgencia de los hospitales buscan evitar errores, como el caso de un joven de 18 años que llegó con fiebre y escalofrío, se le recetó Tylenol, fue enviado a su casa y poco después murió de sepsis, una infección en la sangre. O el caso de una mujer de 42 años que se quejaba de dolor en el pecho y fue dada de alta, y dos horas después sufrió un infarto. Los expertos en medicina saben que una dolencia seria podría dar la impresión de no serlo en medio del caos y el alboroto propios de una sala de emergencias. Es por eso, que muchos hospitales están implementando protocolos y mecanismos de supervisión para prevenir este tipo de errores. Cuando McDonald's abrió su primer restaurante en Moscú, envió a un grupo de expertos para que enseñaran técnicas para el cultivo de patatas de alta calidad a los

agricultores locales y procedimientos de horneado de mejor calidad a los panaderos rusos. ¿Por qué? McDonald's exige una calidad constante en sus productos, sin importar la ubicación geográfica en que se encuentren sus restaurantes. La empresa quiere que una hamburguesa con queso sepa igual en Moscú que en Omaha. (p. 606).

Indicadores:

Indicador 01: evitar errores

De acuerdo con Coulter y Robbins (2018), nos indican que:

Existen programas que están diseñados para detectar y, en el mejor de los casos, evitar anomalías que pudieran dar lugar a accidentes. Ejemplo son los programas de mantenimiento planificados en las plantas de energía nuclear, que son llevados a cabo por las compañías de energía. (p. 606).

Indicador 02: información oportuna

Según Coulter y Robbins (2018), indagan que:

La clave de los controles preventivos consiste en tomar medidas gerenciales antes de que ocurra un problema. Por eso, es que es posible prevenir los problemas, en lugar de corregirlos una vez que el daño esté hecho (productos de baja calidad, pérdida de clientes y de ingresos, etcétera). Sin embargo, estos controles requieren información oportuna y precisa, algo que no siempre es fácil de obtener. (p. 606).

Dimensión 02: control concurrente

Según Coulter y Robbins (2018), manifiestan que:

Como indica su nombre, el control concurrente es aquel que entra en acción, mientras una actividad laboral está en progreso. Por ejemplo, los tapiceros que trabajan en la fabricación de los vehículos Rolls Royce eliminan las manchas de las piezas de cuero antes de ajustarlas a los asientos. La vigilancia continúa de la calidad del material y de un ensamblaje adecuado en cada etapa del proceso, prácticamente eliminan la posibilidad de fabricar un producto de menor calidad. (p. 607).

Indicadores:

Indicador 01: comparación

Según Coulter y Robbins (2018), manifiestan que, “El personal registra datos producida durante el día, y después compara esta información con los datos de la semana anterior y grafica los resultados obtenidos” (p. 607).

Indicadores 02: ajuste

Según Coulter y Robbins (2018), manifiestan que “Cuando una actividad laboral está en progreso y se detecta que algo no está funcionando como debiera, se hacen los ajustes o cambios necesarios para evitar errores” (p. 609).

Indicador 03: Supervisión directa

Según Coulter y Robbins (2018), manifiestan que:

También se le ha llamado administración por contacto directo, es decir, cuando un gerente interactúa directamente con los empleados en la zona de trabajo. Todos los gerentes pueden beneficiarse del uso del control concurrente, especialmente en los de primera línea, pues les permite corregir los problemas antes de que resulten demasiado onerosos. (p. 607).

Dimensión 03: control de retroalimentación

Según Coulter y Robbins (2018), manifiestan que:

El tipo de control más popular es el que se apoya en la retroalimentación. El control de retroalimentación entra en acción después de que la actividad ha sido ejecutada. Por ejemplo, la casa de moneda de Denver descubrió las monedas defectuosas de veinticinco centavos gracias a un control de retroalimentación. El daño ya había ocurrido pero la empresa corrigió el problema tan pronto se percató de su existencia. Este es precisamente el defecto de este tipo de control: para cuando el gerente cuenta con la información, los problemas ya han tenido lugar, lo cual deriva en desperdicio o daño. (p. 607).

Indicadores:

Indicador 01: verificación

Según Coulter y Robbins (2018), definen que:

La retroalimentación proporciona a los gerentes información significativa sobre qué tan eficaces fueron sus esfuerzos de planeación. Si la retroalimentación pone en evidencia poca variación entre el desempeño estándar y el real, quiere decir que la planeación fue adecuada en términos generales. Por otro lado, si la desviación es importante, el gerente puede emplear la información para formular nuevos planes. (p. 607).

Indicador 02: incremento de motivación

Según Coulter y Robbins (2018), manifiestan que “la retroalimentación tiene la capacidad de incrementar la motivación. A la gente le gusta conocer su nivel de desempeño, y este control, le proporciona esa información” (p. 607).

2.2.2. Variable 02: productividad laboral

2.2.2.1. Definiciones

Según Gutiérrez (2020), manifiesta que "La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad, es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos" (p. 21).

Según Render Y Heizer (2017), indican que: “La productividad es la razón que existe entre las salidas (bienes y servicios) y una o más entradas recursos como mano de obra y capital” (p.13).

Según IPE. (2017), indica que: "La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos" (p. 4).

Según El economista (2016), indaga que, “Es la utilización de una cantidad dada de trabajo. La productividad del trabajo puede medirse de varias maneras,

aunque habitualmente se mide como el producto interior bruto a precios constantes, dividido bien por el empleo total, o bien por el total de horas trabajadas” (p. 5).

Según Gutiérrez (2016), define a la productividad, “factor (mano de obra, materia prima, energía, etc.) es la capacidad para producir que presenta ese factor, es decir, es la cantidad del producto que se puede obtener de una unidad de ese factor de producción en una unidad de tiempo” (p. 255).

2.2.2.2. Componentes de la productividad laboral

Según Gutiérrez (2020), define que hay 2 componentes:

- Eficiencia: es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos.
- Eficacia: es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados, la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados. Adicionalmente, por efectividad se entiende que los objetivos planteados son trascendentes y estos se deben alcanzar. (p. 20).

2.2.2.3. Liderazgo laboral

Según Gutiérrez (2020), define que: Este impulsor plantea la forma en la que los líderes definen un rumbo, asumen los retos que el entorno presenta a su organización, y la manera cómo establece estrategias innovadoras para responder al mismo con una ejecución centrada en prioridades. Las estrategias innovadoras y su modo de ejecutarlas requieren un contexto que apoye su realización. La cultura organizacional puede ser un elemento facilitador de la estrategia o una fuerza restrictiva si no se identifican sus elementos clave, ni se desarrollan las capacidades y competencias necesarias. (p. 27).

2.2.2.4. Talento humano

Gutiérrez (2020), define que:

Este impulsor se enfoca en la forma cómo la organización alcanza el alto desempeño, orientándose en la alineación de las competencias del personal y del sistema de trabajo con la estrategia. La capacidad de la organización para competir depende en buena medida de las competencias, el involucramiento y la motivación del personal, por lo que resulta clave el desarrollo de una estrategia de personal alineada con la de la organización para el fortalecimiento de la posición competitiva. (p. 28).

2.2.2.5. Medición del desempeño de una organización

Gutiérrez (2020), define que:

En efecto, un aspecto fundamental en una organización es decidir qué y cómo se va a medir su salud o desempeño, ya que la elección de lo que un negocio o un área mide y analiza, comunica valor, encauza el pensamiento de los empleados y fija las prioridades. Las medidas son un medio sistemático para convertir las ideas en acción. En la búsqueda de mejorar la competitividad de una organización, es necesario medir lo que es importante y clave en los procesos, en la gente y en los resultados que se quieren mejorar (...). Medir es comprender, comprender es obtener conocimiento, tener conocimiento es tener poder. Desde el principio de su existencia, la peculiaridad que diferencia a los seres humanos de los otros seres vivos es su capacidad de observar, medir, analizar y utilizar la información para generar el cambio. (p. 24).

2.2.2.6. La productividad laboral en el sector servicio

Según Render Y Heizer (2017), manifiestan que:

El sector servicios proporciona un reto especial para la medición precisa de la productividad y de su mejora. El marco analítico tradicional de la teoría económica se basa principalmente en las actividades relacionadas con la producción de bienes. En consecuencia, la mayor parte de los datos

económicos publicados se relacionan con la producción de bienes. Pero los datos indican que, a medida que nuestra economía de servicios contemporánea haya aumentado en tamaño, hemos tenido un crecimiento más lento de la productividad. (p.17).

2.2.2.7. Elementos de la productividad laboral

Según Neetwork B. (2020), manifiesta que:

- Estructuración: cada cosa y cada quién donde debe estar. Una estructura clara, deja poco espacio a cualquier falla.
- Distribución correcta de roles: este punto va de la mano con el primero, sin embargo, merece estar separado. Cada miembro del equipo debe cumplir con el rol que más se adapte a sus cualidades.
- Ritmos de trabajo: aquí el equilibrio debe reinar.
- Comunicación: la comunicación se reviste de un rol esencial. Comunicarse de forma efectiva, es abrirle puertas al flujo de información correcto.
- Temporización de los objetivos. La temporalidad de los objetivos, responde al ritmo de trabajo.
- Espacios y logística. Contar con los espacios adecuados para cada tarea, así como los elementos esenciales para su desarrollo y cumplimiento.
- Desarrollo tecnológico. Cada vez es posible aumentar la efectividad laboral, y la relación esfuerzo vs resultados gracias a la tecnología.
- Adaptación de horarios. Brindar la posibilidad a cada empleado de adaptar su horario de trabajo a sus necesidades como ser humano.
- Espíritu de cooperación. La cooperación es la base de cualquier crecimiento.
- Motivación. El liderazgo positivo, más que en mandar, se enfoca en guiar.
- Identidad. Empleados que creen en el mensaje de la empresa, son empleados que convencerán a todos los clientes potenciales de lo mismo. (p. 99)

2.2.2.8. Niveles de desempeño laboral

Según Werther, Davis y Guzmán (2019), indican que:

Se establecen con dos objetivos: se constituyen en objetivos de desempeño, a los cuales aspiran los trabajadores, y de cuyo logro puede derivar una legítima satisfacción. En realidad, la existencia de niveles de desempeños claros y razonables constituye uno de los principales elementos en la promoción de un adecuado entorno laboral. Cuando no existen niveles adecuados, la moral y la motivación de los trabajadores puede descender. En segundo lugar, los niveles de desempeño constituyen un parámetro que permite medir el grado en que se están alcanzando las metas para las cuales se estableció la labor. Son indispensables para los gerentes y los especialistas de administración de capital humano, porque permiten evaluar y medir el desempeño general y controlarlo. Todos los sistemas de control poseen cuatro características: tienen parámetros, efectúan mediciones, requieren correcciones y proporcionan realimentación. Los niveles de desempeño en el puesto se desarrollan con base en la información obtenida mediante el análisis de puestos, y es a partir de ese momento, que se mide el desempeño real logrado en la labor diaria. De esta manera, las acciones de los trabajadores generan una importante serie de datos que constituyen una realimentación muy necesaria sobre la labor que llevan a cabo. Esta realimentación permite efectuar cambios en los parámetros establecidos (cuando han sido fijados de manera equivocada) o a proceder a cambiar las normas que rigen las labores diarias. (p. 97).

2.2.2.9. Capacitación y desarrollo laboral

Werther, Davis y Guzmán (2019), indican que:

La capacitación, es decir, el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas de todos los niveles del personal auxiliar a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades. Muchos programas que se inician solo para capacitar a un empleado, concluyen ayudándolo en su desarrollo e incrementando su potencial como empleado intermedio o

incluso, de nivel ejecutivo. Aunque en ocasiones la diferencia entre capacitación y desarrollo profesional es tenue, se entiende por desarrollo los programas dirigidos en especial a empleados de niveles medios y superiores, a corto, mediano y largo plazos a los cuales se les da una preparación que les servirá en el futuro. (p. 182).

2.2.2.10. Factores que influyen en la productividad laboral

De acuerdo con Formación C. (2021), da a conocer lo siguiente:

Tenga el tamaño que tenga una empresa, uno de los retos continuos a los que debe enfrentarse es, conseguir una productividad laboral óptima por parte de su plantilla. En ese sentido, hay factores especialmente relevantes que la determinan, entre ellos, rescatamos estos cinco:

- 1) Energía y actitud personal, la combinación de ambos determinará en gran parte su productividad laboral, es esencial conseguir cuidar ambas.
- 2) Equipamiento y recursos, contar con el equipamiento técnico adecuado, así como la formación necesarias, son imprescindibles para alcanzar el nivel esperado de productividad en un puesto.
- 3) Objetivos, la planificación y establecimiento de objetivos, con la dotación suficiente de recursos y de modo participativo, disparará la productividad laboral siempre que estos sean coherentes.
- 4) Liderazgo, un líder en quien confiar, honesto y equilibrado en la supervisión puede ser el impulso perfecto para elevar la productividad en cualquier departamento.
- 5) Entorno, finalmente, las características físicas del puesto de trabajo son igualmente vitales para mantener la productividad laboral esperada. (p. 5)

2.2.2.11. Remuneración de la productividad laboral

De acuerdo con Chiavenato (2019), manifiesta que:

El dinero puede ser un motivador muy eficaz para que se registre mayor productividad: cuando la persona percibe que el aumento de su esfuerzo de verdad genera un incremento en su recompensa monetaria. El problema de muchos planes de remuneración reside en que las personas no sienten tal

relación y consideran que la remuneración está en función de la edad, el grado de estudios, el desempeño anterior o incluso algunos criterios irrelevantes, como la simple suerte o el favoritismo. A pesar de las críticas contra el sistema vigente de premios y sanciones, no se han sugerido muchas propuestas prácticas. Se propone un sistema de normas para un pago justo, cualquiera que sea el nivel de trabajo realizado. Tras analizar casi mil tipos de tareas, en conclusión de que todos los empleados pueden compartir esas normas, independientemente de su labor. El núcleo del problema está en establecer el peso de la responsabilidad en cada tarea ejecutada. Para ello, se determina el período máximo que efectivamente tarda el subordinado en realizar el trabajo asignado por el superior, a partir de su propia iniciativa y libre determinación. (p. 238).

2.2.2.12. Determinación del trabajo laboral

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2016), indica que:

La fuerza de trabajo no es solo un insumo de entrada importante, sino que también representa un costo significativo. Pasos para determinar el trabajo a realizar.

- Describa el tipo de trabajo a realizar y las competencias y la actitud necesarias. Cree un perfil de funciones del puesto que defina el objetivo general del puesto, sus relaciones de subordinación y los requerimientos del trabajo. Los requisitos para desempeñar el cargo incluyen: competencias técnicas, cualificaciones, comportamientos, actitudes y nivel de experiencia.
- Estime la cantidad de trabajo necesario. Vea cuánto tiempo se dedica a cada tarea, teniendo en cuenta la necesidad de descansos.
- Determine quién hace qué trabajo. Cuando haya identificado la cantidad de trabajo por hacer, piense en las diferentes formas en que se puede llevar a cabo. Algunas posibilidades incluyen; Ampliar sus propias competencias y hacer parte del trabajo usted. Subcontratar a otras empresas o contratar a trabajadores experimentados a tiempo parcial.

También, capacitar al personal existente y por ultimo emplear a trabajadores a tiempo completos que cuentan con las competencias necesarias. (p. 26)

2.2.2.13. Fomentar la productividad del personal

La OIT (2016) manifiesta que:

Además de poseer un conocimiento adecuado para realizar un trabajo, los trabajadores también deben sentirse motivados para trabajar. Esto fomentará la productividad del personal. Hay muchas maneras de motivar a las personas. Existe la motivación negativa, tal como el miedo a perder el empleo o correr el riesgo de recibir críticas por parte del jefe. También existe la motivación positiva, tal como el elogio, los incentivos financieros, la formación complementaria y el desarrollo profesional. La motivación positiva es más eficaz para mejorar el desempeño y aumentar la productividad. (p. 39).

2.2.2.14. Dimensiones

Dimensión 01: eficacia de la persona

Según Gutiérrez (2020), define que:

El mundo de cambios y exigencias que ha generado la globalización, genera retos para los humanos, ya que debemos mejorar y cambiar para adaptarnos con éxito a un mundo que se transforma. Por eso, se enfoca en estudiar al individuo, sus tareas y sus retos. Para empezar, es importante señalar las cinco habilidades/cualidades deseables; habilidades de comunicación (oral y escrita), fuerte ética de trabajo, habilidades de trabajo en equipo (trabajar bien con otros), iniciativa y habilidades analíticas. Es claro que varias de esas habilidades son resultado del desarrollo de la persona, tanto en su entorno social como laboral. (p. 3).

Indicadores:

Indicador 01: personalidad

Según Gutiérrez (2020), define que: para que una persona sea más eficaz lo primero a tomar en cuenta, es la cuestión personal (la relación conmigo mismo), seguida por la interpersonal (las relaciones e interacciones con los demás), la gerencial (la responsabilidad de hacer que otros lleven a cabo determinadas tareas) y, por último, la organizacional (la necesidad de organizar a personas). Estos cuatro niveles deben desarrollarse para que una persona alcance su potencial. Carácter y temperamento es la personalidad adquirida, aquella que se fue fraguando a lo largo de la vida, debido a las influencias psicológicas, sociales y culturales. Por su parte, el temperamento es la parte heredada, aquella que tiene una relación directa con los patrones de conducta hereditarios y, por lo tanto, una raíz neurobiológica. Por ello, si se quiere ser más eficaz y productivo, el reto es alcanzar una personalidad armoniosa que se manifieste por un carácter confiable en el que se procure mejorar las capacidades para que nuestra actuación también sea confiable. (p. 4).

Indicador 02: responsabilidad

Gutiérrez (2020), define que cualquiera que sea la situación de un individuo, lo primero que debe saber es que solo él tiene la responsabilidad de decidir y actuar. El primer hábito de una persona eficaz es el hábito de la proactividad; es decir, que es libre para poder escoger su respuesta a los estímulos del medio ambiente. Se trata de asumir la responsabilidad de actuar de acuerdo con principios y valores, en lugar de solo responder reactivamente. Por ello, debemos preguntarnos qué cosas están esperando de nuestra actuación: qué ideas, qué metas, qué sueños están esperando a que nos pongamos en marcha, delineemos un camino y actuemos. Ser proactivo, entonces no significa sólo tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan, decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer. (p. 4 y 5).

Indicador 03: voluntad

Según Gutiérrez (2020), define que consiste en disciplinarse y llenarse de energía para superar los conflictos y los obstáculos, que impiden el logro de nuestras metas. Es una estrategia más genuina y es la que usa la gente de alto

desempeño, puesto que esa fuerza de voluntad surge de los deseos y la pasión por cumplir la meta, por alcanzar esos sueños. (p. 7).

Dimensión 02: Administración del tiempo

Gutiérrez (2020), indica que administrar adecuadamente el tiempo, si éste se desperdicia en trivialidades y en cosas urgentes pero poco importantes, al final de cuentas, se estará gastando la vida en asuntos sin trascendencia y se dedicará muy poco tiempo a las cosas que realmente importan para poder cumplir con la visión personal. Se establece que el tercer hábito de la gente altamente eficaz es: “Haga primero lo primero”, y señala que lo importante es lo que se debe hacer, que mucho de lo urgente es impresionante pero insignificante. Anteponer primero lo primero, permite liberarse de la tiranía de lo urgente para dedicar tiempo a las actividades que verdaderamente dan sentido a la vida. (p. 8).

Indicadores:

Indicador 01: lo urgente

Gutiérrez (2020), indica que “Lo urgente significa que se necesita una atención inmediata, ¡ahora! Las cosas urgentes actúan sobre nosotros, pero hay actividades que, por su propia frecuencia, carecen de importancia y en ocasiones la gente involucrada no se da cuenta” (p. 9).

Indicador 02: lo Importante

Gutiérrez (2020), indica que “Lo importante tiene que ver con los resultados; algo es trascendental si contribuye a nuestra visión, a nuestros principios, a nuestras metas de alta prioridad. Ante las materias urgentes, reaccionamos” (p. 9).

Dimensión 03: competitividad

Gutiérrez (2020), indica que:

La competitividad se entiende como la capacidad de una empresa para generar un producto o servicio de mejor manera que sus competidores. Esta capacidad resulta fundamental en un mundo de mercados globalizados, en los que el cliente por lo general, puede elegir lo que necesita de entre varias opciones. Así, cada vez más las organizaciones, ya sea un fabricante, un

hotel, una escuela, un banco, un gobierno local o un partido político, compiten por los clientes, por los estudiantes, por los recursos de apoyo, etc. Esto lleva a que las compañías busquen mejorar la integración e interrelación de sus diversas actividades. Un punto de partida básico, es saber que los elementos significativos para la satisfacción del cliente, y con ello, para la competitividad de una empresa, están determinados por la calidad y los atributos del producto, el precio y la calidad del servicio. Se es más competitivo cuando se ofrece mejor calidad a bajo precio y con un buen servicio. (p. 16 y 17).

Indicadores:

Indicador 01: calidad del producto

Según Gutiérrez (2020), indica que:

La calidad del producto está dada por las características, los atributos, la tecnología, funcionalidad, durabilidad, prestigio y confiabilidad. Es decir, cada vez hay más compañías que actúan sabiendo que el productor de mejor calidad tiene costos totales más bajos, mientras que el productor de más mala calidad tiene costos totales más altos, ya que cuando se tiene mala calidad en las diferentes actividades y procesos, hay equivocaciones y fallas de todo tipo. (p. 17).

Indicador 02: calidad de servicio

Gutiérrez (2020), indica que:

La calidad del servicio la determina la forma en que el cliente es atendido por la empresa. Un asunto cada vez más crítico con relación a la calidad del servicio es la rapidez con la que se hacen las cosas, lo cual influye en el tiempo de entrega (lapso que transcurre desde que el cliente pide el producto hasta que se le entrega). La rapidez con la que se hacen las cosas resulta fuertemente influida por la eficacia y coordinación de las diferentes tareas, y por dejar de hacer actividades que no agregan valor al producto. (p. 17).

Indicador 03: precios

Gutiérrez (2020), indica que:

El precio es lo que el consumidor final paga por el bien. De hecho, algunas organizaciones siguen actuando a partir de la creencia de que mejorar la calidad implica necesariamente un precio más alto y un mayor tiempo de producción del bien o servicio. Sin embargo, el precio depende mucho de descuentos, términos de pagos, valor promedio, margen de operaciones y costos totales. (p. 17).

2.3. Definición de términos básicos

Actividades. Es un conjunto de tareas que se realiza o asigna a las personas para su cumplimiento, esto permite ayudar a cumplir metas.

Adaptabilidad. Cuando se habla de adaptabilidad se refiere al grado de comprensión y costumbre que puede tener el personal frente a los nuevos retos que se le va presentar, que tanto está preparado para poder aprender con facilidad.

Ajuste. Tiene que ver con la regularización que se puede realizar, si a la mitad del camino a la meta se da cuenta que se necesita un ajuste pueden desarrollarse sin afectar al resto.

Antecedentes de investigación. Se denomina a todo tipo de trabajos previos realizados por otros autores o instituciones calificados sobre un tema de estudio que se realizara.

Calidad. Se denomina al excelente producto terminado sin ningún error o al excelente trabajo que desempeña el empleado dentro de una organización.

Comparación. Verificar datos sobre el cumplimiento de lo establecido, se toma datos estadísticos de acuerdo a la posibilidad de cumplir en base a un estudio y luego toma datos reales para poder comparar.

Corrección. Dentro de la investigación se refiere a la modificación de errores, faltas o imperfecciones que puede presentarse.

Desempeño laboral. Es el gasto físico o mental que realiza un empleado dentro de una organización, esto va reflejar al momento de realizar sus actividades correspondientes.

Desviación. Se define al cambio que se quiere realizar, en otras palabras introducir un nuevo reto que beneficie a los resultados.

Efectividad. Tiene que ver mucho con la responsabilidad y cumplimiento de metas u objetivos ya sean laborales o personales, si la persona es eficiente y eficaz podremos decir que es efectivo.

Equilibrio. En el ámbito empresarial el equilibrio significa que no hay una rentabilidad, ósea que tanto el costo y las ganancias son iguales.

Evaluación. Se refiere a la verificación sobre el nivel de rendimiento laboral del trabajador.

Impacto. Crear una expectativa que defina un cambio drástico, en este caso se habla de las variables de una investigación.

Logístico. Son actividades que permiten que una materia prima se transforme en producto o mercadería. Sin embargo dentro de servicio podemos determinar que la logística es que la mercadería desde el punto de producción llegue al consumidor o cliente final.

Medición. Podemos definir como el acto de medir de un objeto en relación de otro objeto, esta medida puede ser a través de instrumentos o fórmulas.

Metodología. Se define al conjunto de métodos que se realiza en una investigación, dada las circunstancias estos métodos o formas se debe estar estructurado para seguir el proceso.

Muestra. Es una parte de la población a investigar, esta parte es elegido de acuerdo con las características similares que presenta cada individuo.

Objetivos. Es lograr alcanzar metas o planes propuestos, cuando hablamos de objetivos dentro de esta investigación definiremos como en la manera inicia y termina dicha investigación.

Oportunidad. Es el momento preciso en que uno debe actuar de forma responsable, realizando la conveniencia que se pueda presentar en el momento.

Población. Se denomina al conjunto de personas que viven en un lugar determinado, que comparten características similares para poder realizar una investigación.

Precisa. La información precisa se refiere al momento de que ocurran los hechos o circunstancias y ello permite no producir errores.

Procesos: Son pasos a seguir que se determina de acuerdo a la actividad que se va desarrollar.

Resultado. Es el logro del objetivo o meta que se planteó a inicios de la investigación, normalmente se presenta en números o porcentajes y ello puede ser positivo o negativo.

Retroalimentación. Cuando hablamos de retroalimentación podemos definir al método de control de sistemas en el cual los resultados obtenidos de una actividad son retomados nuevamente para saber si vamos por el buen camino, con el fin de mejorar el proceso.

Supervisar. Se refiere vigilar, verificar si las actividades designadas se están cumpliendo de acuerdo con la programación realizada.

Variaciones. Ocurre cuando hay un cambio o alteración en un resultado o control que se está realizando, esta alteración puede ser positivo o negativo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. El control administrativo impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. El control preventivo impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

HE 2. El control concurrente impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

HE 3. El control de retroalimentación impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

3.2. Variable de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variables 01: control administrativo

Según Coulter y Robbins (2018), indican que "Es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral. El uso de controles efectivos garantiza que las actividades serán ejecutadas de forma que contribuya al cumplimiento de las metas" (p. 596).

Es decir, que se va realizar una verificación de la meta cada cierto período, esto es para comparar la meta designada y el logro que se está llevando en tiempo real.

Variable 02: productividad laboral

Según Gutiérrez (2020), define que "La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad, es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos" (p. 21).

Es decir, la productividad laboral es la cantidad dada de trabajo y ello, se logra mediante el esfuerzo laboral de los trabajadores. También el autor refiere que la productividad laboral es el resultado obtenido en un proceso o ejecución laboral.

3.2.2. Definición de operacionalización

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), manifiesta que:

Una definición operacional establece a un grupo de métodos o procedimientos que describe las actividades que un investigador debe realizar para recibir las impresiones que se le va presentar, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado (p. 120).

Es decir que la definición operacional trata de un conjunto de técnicas y actividades que se desarrollan para medir una variable de investigación.

Variables 01: control administrativo

La variable control administrativo es de naturaleza cuantitativa, la misma que se operacionaliza en 3 dimensiones, las cuales son: el control preventivo, el control concurrente y el control de retroalimentación. Las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

Variable 02: productividad laboral

La variable productividad laboral es de naturaleza cuantitativa, la misma que se operacionaliza en 3 dimensiones, las cuales son: eficacia de la persona, administración de tiempo y competitividad. Las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Aplicada

Según Carrasco (2005), analiza que:

Una investigación aplicada se diferencia por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, quiere decir que investiga para actuar o proceder, transformar, modificar o producir cambios en determinado sector de la realidad. Para realizar esta investigación lo constituyen las teorías científicas.

Cuando el autor menciona que la investigación fue de tipo aplicada significa que en esta investigación sobre el control administrativo y su impacto con la productividad laboral, se ha procedido a aplicar en la empresa de transporte Logística Vega S.A.C, ya que el fin de esta investigación fue buscar el mejoramiento de acuerdo con la problemática de la empresa.

3.3.2. Nivel de investigación

Descriptivo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables (p. 92).

Tomando en cuenta la definición del autor, podemos indicar que la presente investigación fue de nivel descriptivo puesto que se ha recogido información de cada variable para luego describir tendencias que se puedan encontrar.

Correlacional

Según Kowalczyk (2015), señala que, el estudio correlacional, busca interactuar o relacionar 2 variables con el fin de determinar si están conectadas entre sí, en función al concepto se realizan pruebas estadísticas que medirá un coeficiente de relación entre las variables en estudio.

Tener claro este concepto porque nos ha ayudado a que la investigación tuvo como finalidad conocer la relación o conexión que existe entre dos o más variables o también en donde no se pueden relacionar entre sí.

El esquema de investigación es:

M = Muestra

V1 = Control administrativo

V2 = Productividad laboral

r = Relación entre las variables

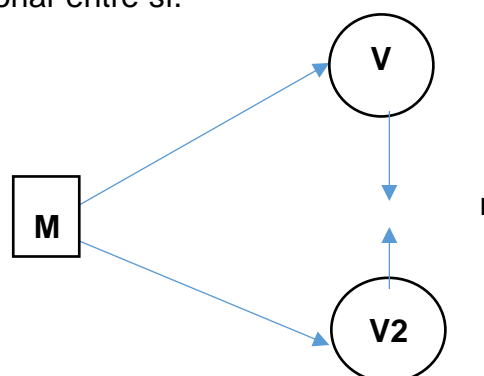


Tabla 1.
Escala de correlación de las variables

Valor		Descripción
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	=	Correlación negativa considerable
-0.50	=	Correlación negativa media
-0.25	=	Correlación negativa débil
-0.10	=	Correlación negativa muy débil
0.00	=	No existe correlación entre las variables
0.10	=	Correlación positiva muy débil
0.25	=	Correlación positiva débil
0.50	=	Correlación positiva media
0.75	=	Correlación positiva considerable
0.90	=	Correlación positiva muy fuerte

Nota: según Hernández y Mendoza (2018)

3.3.3. Método de Investigación

Hipotético deductivo

Según Bernal (2010), manifiesta que “Este sistema consiste en un procedimiento que empieza a partir de una aseercción en calidad de hipótesis y busca confirmar o negar dicho hipótesis, al final comparando con los resultados encontrados” (p. 60).

Es decir, lo que se ha realizado mediante esta investigación a poder afirmar o negar que la hipótesis respecto a que existe impacto entre al control administrativo y la productividad laboral de la empresa transporte Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Diseño no experimental

De acuerdo con Hernández et al. (2014), mencionan que “una investigación de diseño no experimental es aquella que no surge cambios ni es manipulada a sus variables, es decir que no busca producir transformaciones y la finalidad del estudio es la medición sin surgir cambios en sus variables” (p. 152).

Tener claro que según la definición del autor esta investigación fue de tipo no experimental porque la variable 1 y la variable 2 no han sufrido ningún cambio o transformación, lo que se ha realizado fue buscar la correlación de ambas variables y su impacto frente a ello.

3.4.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativo

Según Tamayo (2011), indica que:

El enfoque del tipo cuantitativo se manifiesta en el análisis y recolección de datos con la finalidad de contestar las preguntas formuladas en la investigación y poder comparar la hipótesis indagada a través de la medición y el uso de herramientas estadísticas que establezcan patrones de comportamiento en un grupo de personas.

Es decir que la investigación que se ha realizado fue de enfoque cuantitativo ya que se representa en cantidades a través de la recopilación de datos a investigar.

3.4.3. Corte transversal

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que “El diseño es de corte transversal, porque va recopilar datos en un solo tiempo y en un solo momento sin sufrir cambios o medición por tiempo” (p.154).

Es decir que cuando se realiza la recopilación o recolección de datos para esta investigación se ha determinado en un tiempo establecido y programado.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Bernal (2010), define a la población como, "Es la totalidad de elementos del cual se hace mención o investiga. Es decir también como el grupo o conjunto de todas las unidades de muestreo" (p.160).

Es decir la población es la cantidad de personas que van a participar en una investigación, en esta investigación se han considerado a los 32 trabajadores en

general que laboran en la empresa de transporte Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

3.5.2. Muestra censal

De acuerdo con Tamayo (2011), manifiesta que la muestra censal se encuentra formada por la totalidad de empleados implicados en el estudio, es decir involucra a todos los individuos del estudio que participan en el fenómeno, y que se consideran para la realización del análisis ya que comparten características similares unos con otros.

Por esta razón en esta investigación se ha tomado como muestra a todos los trabajadores de la empresa transporte Logística Vega SAC, es decir a los 32 colaboradores.

3.5.3. Muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que en las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección al azar o mecánica de las unidades de muestreo.

De acuerdo con la definición de los autores se puede manifestar que se ha realizado mediante el muestreo probabilístico, ya que la población en estudio tuvo la misma posibilidad de ser escogida y no por conveniencia.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Técnica: la encuesta

Según Bernal (2010), indica que, “Es una ciencia de recolección de recuento, se fundamenta en un estudio o conjunto de preguntas que se preparan con el objetivo de obtener información de las personas” (p.194).

En esta investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta, debido a que permitió la recopilación de datos adecuados para posteriormente realizar la

medición de esta. Esta encuesta ha permitido medir si el control administrativo de la empresa transporte Logística Vega SAC impactó en la productividad laboral de los trabajadores.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: cuestionario

De acuerdo con la manifestación de Bernal (2010), “Define a un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse en la investigación. También permite estandarizar y uniformar el proceso de recolección de datos, su propósito es alcanzar el objetivo de la investigación” (p. 250).

Es decir, mediante la investigación se han formulado 34 preguntas de las 2 variables, que incluyen 18 preguntas para la variable 1 control administrativo y 16 preguntas para la variable 2 productividad laboral.

Escala de Likert

Según Hernández, et al (2014), manifiestan que el escalonamiento Likert son técnicas diferentes para alcanzar dicha información para lo cual se usan los recursos lo cual es válido para el investigador para la obtención de resultados. Ello también consiste, en un grupo de unidades presentadas en forma de afianzar, ante lo cual se pide la reacción de los encuestados.

Es decir, se presenta cada afirmación y se solicitó al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el encuestado obtiene una puntuación respecto de la afirmación que realizó y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas con relación con todas las afirmaciones.

En este material de estudio se aplicó el instrumento cuestionario. De la variable 1 llamado control administrativo y la variable 2 llamado productividad laboral ambos cuestionarios son tipo Likert que contiene 5 niveles de respuestas

Tabla 2.
Escala de interpretación de confiabilidad

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

3.6.3. Validez de Instrumentos

Hernández, et al (2014) refieren que la validez es el grado en el que el instrumento mide la variable puesto que esto permite validar la atribución que busca realizar el instrumento a utilizar. Por ello, de la misma manera se sometió el instrumento a una validez de contenido por juicio de experto, el cual está conformado por 2 expertos de la materia, siendo los criterios relevancia, pertinencia y claridad. La opinión de los expertos sobre la validez del instrumento fue válido y aplicable para evaluar las variables del estudio.

Tabla 3.
Validación de instrumentos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Manuel Antonio Cortijo Traverso	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.6.4. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández (2018), indaga que la confiabilidad del instrumento busca el grado en el que se realiza al momento de implementar el instrumento a las personas y el resultado de ello sea el mismo.

También se menciona que la confiabilidad de un instrumento de medición es determinada mediante diferentes técnicas o métodos de aplicación. Por ello, en esta investigación se realizó a través de la escala de Likert donde se presentará para la recolección de datos y verificar si el confiable o no dicho proceso.

Tabla 4.*Escala de interpretación de confiabilidad del instrumento*

Interpretación	Escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

Fuente: Elaboración propia.

3.7. Método de análisis de datos

Para la obtención de los datos necesarios e importantes, se inició en primera instancia a aplicar el cuestionario de forma virtual a la entidad investigada, luego de ello, los datos obtenidos fueron llevados a una hoja de excel para proceder con su tabulación, y de esa manera, crear una base de datos con todos los resultados obtenidos. Se procedió al análisis de los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25.0 en español. Los resultados obtenidos fueron presentados mediante tablas y porcentajes con sus respectivas interpretaciones gráficas.

3.8. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó con la autorización correspondiente de la gerencia general de la empresa transporte Logística Vega S.A.C en la cual se ha realizado el estudio y recolección de datos a todo el personal que labora. Asimismo, se mantendrá el anonimato de los trabajadores y el respeto que hacia su persona al momento de ser encuestados.

También indagar que se dio cumplimiento con las normas, condiciones y directivas de la conducta, durante el desarrollo de la presente investigación, se han respetado las referencias que se han utilizado en el presente trabajo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 5.
Niveles de variable de control administrativo
Control administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	26	81,3
	Medio	4	12,5
	Alto	2	6,3
	Total	32	100,0

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

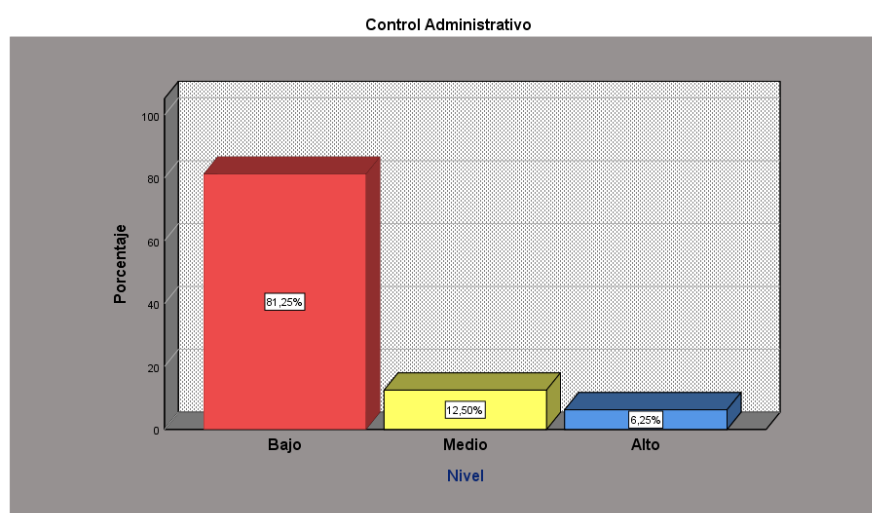


Figura 1. Resultado de control Administrativo
Fuente: IBM SPSS Vs. 25

En la tabla 5 y figura 1 se observa que, de los 32 trabajadores encuestados, 6 de ellos que representan el 18,75% que manifiesta percibir niveles regulares y altos referentes al control administrativo, en contraste con 26 trabajadores que representan el 81,25 % que indica percibir niveles bajos en tema de control administrativo de la empresa de transporte Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

Tabla 6.
Niveles de la variable de productividad laboral
Productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	53,1
	Medio	13	40,6
	Alto	2	6,3
	Total	32	100,0

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

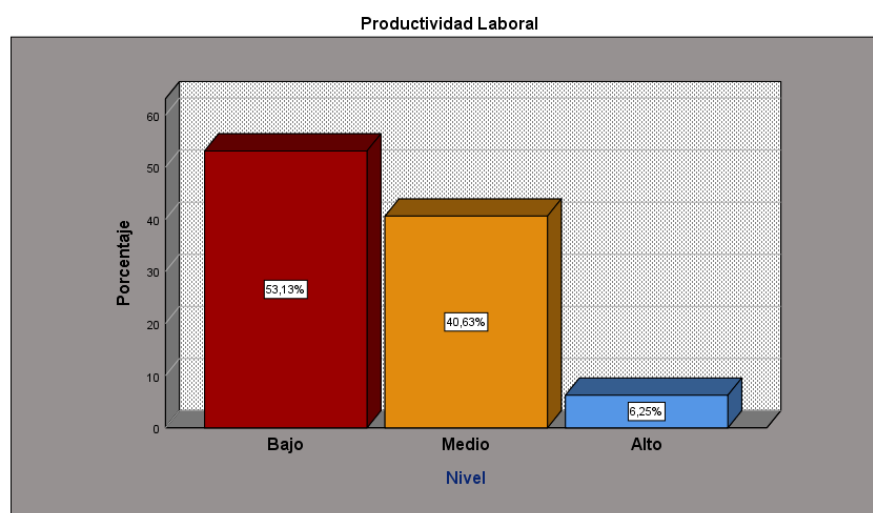


Figura 2. Resultado de productividad laboral
Fuente: IBM SPSS Vs. 25

En la tabla 6 y figura 2 se observa que, de los 32 trabajadores encuestados, 2 de ellos que representan el 6.25% manifiesta percibir niveles altos referente a la productividad laboral, en contraste con 30 trabajadores que representan el 93,75% que indica percibir niveles medios y bajos en tema de productividad laboral de la empresa de transportes Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

Tabla 7.
Niveles de la dimensión de control preventivo
 Control preventivo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	78,1
	Medio	5	15,6
	Alto	2	6,3
	Total	32	100,0

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

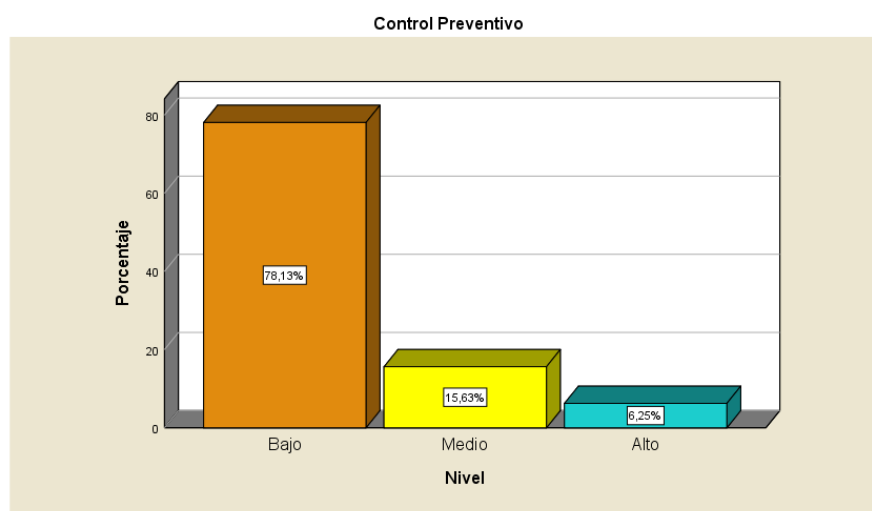


Figura 3. Resultado de control preventivo
 Fuente: IBM SPSS Vs. 25

En la tabla 7 y figura 3 se observa que, de los 32 trabajadores encuestados, 7 de ellos que representan el 21.88% manifiesta percibir niveles medios y altos referente al control preventivo, en contraste con 25 trabajadores que representan el 78,13 % que indica percibir niveles bajos en tema de control preventivo de la empresa de transportes Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

Tabla 8.
Niveles de la dimensión de control concurrente
Control concurrente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	71,9
	Medio	6	18,8
	Alto	3	9,4
	Total	32	100,0

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

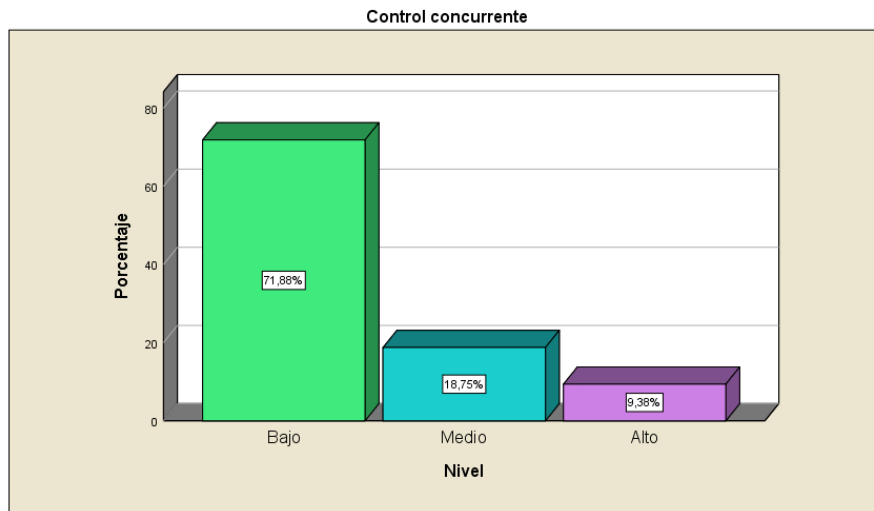


Figura 4. Resultado de control concurrente
Fuente: IBM SPSS Vs. 25

En la tabla 8 y figura 4 se observa que, de los 32 trabajadores encuestados, solo 3 de ellos que representan el 9.38% manifiesta percibir niveles altos referente al control concurrente, en contraste con 29 trabajadores que representan el 90,63% que indica percibir niveles medios y bajos en tema de control concurrente de la empresa de transporte Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

Tabla 9.

Niveles de la dimensión de control de retroalimentación
Control de retroalimentación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	28	87,5
	Medio	2	6,3
	Alto	2	6,3
	Total	32	100,0

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

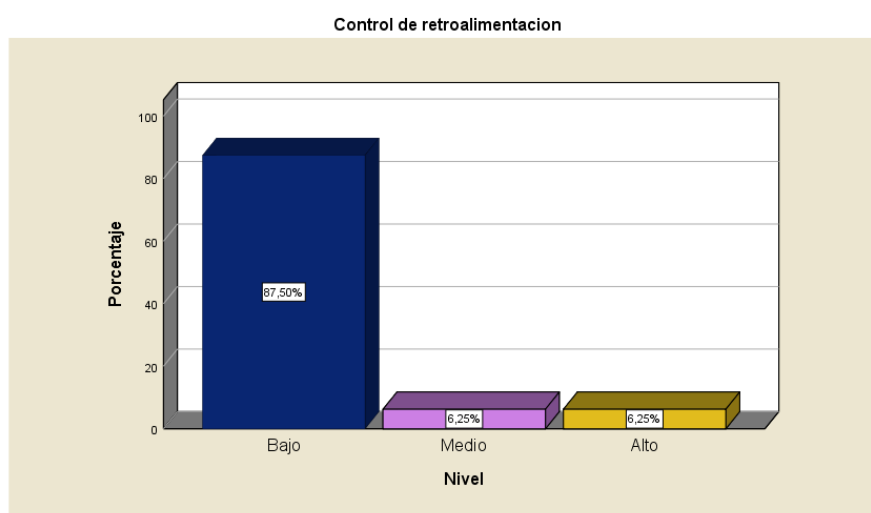


Figura 5. Resultado de control de retroalimentación
Fuente: IBM SPSS Vs. 25

En la tabla 9 y figura 5 se observa que, de los 32 trabajadores encuestados, 4 de ellos que representan el 12.50% manifiesta percibir niveles altos y regulares referente al control de retroalimentación, en contraste con 28 trabajadores que representan el 87,50% que indica percibir niveles bajos en tema de control de retroalimentación de la empresa de transportes Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

4.2. Prueba de confiabilidad

Tabla 10.

Nivel de confiabilidad del control administrativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	18

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable control administrativo fue el alfa de Cronbach, con una prueba realizada a 32 trabajadores de la empresa de transportes Logística Vega SAC del distrito de Ate, obteniendo 0,918 y lo cual nos explica que la prueba aplicada es de alta confiabilidad.

Tabla 11.

Nivel de confiabilidad de la productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	16

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala, para la variable productividad laboral fue el alfa de Cronbach, con una prueba realizada a 32 trabajadores de la empresa de transportes Logística Vega SAC del distrito de Ate, obteniendo 0,897 y lo cual nos explica que la prueba aplicada es de fuerte confiabilidad como se muestra en la tabla 11.

Prueba de normalidad

Tabla 12.

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Control administrativo	0,232	32	0,000	0,760	32	0,000
V2: Productividad laboral	0,160	32	0,037	0,944	32	0,100

a Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

Según el análisis realizado, se muestra en la tabla 12 la prueba de normalidad llegando a la conclusión, que según el grado de libertad existen 32 sujetos, y por ello, se debe utilizar una correlación de Shapiro-Wilk, pero en vista de la significancia que indica la prueba de normalidad, no existe normalidad con Shapiro ya que muestra $p=0.10$ es > 0.05 , por lo tanto, se trabajó el análisis de correlación con Kolmogorov porque se muestra significancia de $0.037 < 0.05$ y las variables indican que no son paramétricas.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H0: El control administrativo no impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

H1: El control administrativo impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

Tabla 13.*Nivel de correlación y significancia de las variables*

		V1: Control administrativo	V2: Productividad laboral
Rho de Spearman	V1: Control administrativo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32
	V2: Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,703**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

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

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

En la tabla 13, se muestra la relación entre las variables control administrativo y productividad laboral, determinada por el coeficiente rho de Spearman $\rho = 0.703$, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre las variables, frente al sig bilateral $\rho = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: el control administrativo impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

H0: El control preventivo no impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

H1: El control preventivo impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

Tabla 14.
Nivel de correlación y significancia de la D1 y V2

		D1: Control preventivo	V2: Productividad laboral
Rho de Spearman	D1: Control preventivo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,598**
		N	32
	V2: Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,598**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	32

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

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

En la tabla 14, se muestra la relación entre las variables control preventivo y productividad laboral, determinada por el coeficiente rho de Spearman $\rho = 0.598$, lo cual significa que existe una correlación positiva regular entre las variables, frente al sig bilateral $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: El control preventivo impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

Hipótesis específica 02

H0: El control concurrente no impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

H1: El control concurrente impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

Tabla 15.
Nivel de correlación y significancia de la D2 Y V2

			D2: Control concurrente	V2: Productividad laboral
Rho de Spearman	D2: Control concurrente	Coeficiente de correlación	1,000	,604**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	V2: Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

En la tabla 15, se muestra la relación entre las variables control concurrente y productividad laboral, determinada por el coeficiente rho de Spearman $\rho = 0.604$, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre las variables, frente al sig bilateral $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: el control concurrente impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

Hipótesis específica 03

H0: El control de retroalimentación no impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

H1: El control de retroalimentación impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

Tabla 16.
Nivel de correlación y significancia de la D3 Y V2

			D3: Control de retroalimentacion	V2: Productividad laboral
Rho de Spearman	D3: Control de retroalimentacion	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	V2: Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: IBM SPSS Vs. 25

En la tabla 15, se muestra la relación entre las variables control de retroalimentación y productividad laboral, determinada por el coeficiente rho de Spearman $\rho = 0.685$, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre las variables, frente al sig bilateral $\rho = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: el control de retroalimentación impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de los resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación de acuerdo con la solución de la estadística con la prueba de alfa de Cronbach, para comprobar que de las 34 preguntas que se aplicaron a los 32 trabajadores de la empresa de transportes Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021. Se argumenta como producto una conexión superior entre las variables control administrativo y productividad laboral, obteniendo cada variable de 0.918 y 0.897, la cual ayuda como referencia que hay una alta y fuerte confiabilidad, para hacer los estudios correspondientes y sostener los propósitos de la investigación.

Se hizo uso de instrumentos previamente validados por jueces expertos quienes confirmaron su confiabilidad para su respectiva aplicación, asimismo, se encontraron que estos, fueron usados en otros trabajos de investigación anteriormente, lo que le da mayor credibilidad. Por otro lado, se aplicaron encuestas con previo conocimiento, sinceridad y libertad, además de ello, se han seguido adecuados procedimientos estadísticos.

Con los procedimientos de los estudios estadísticos trabajados en el spss Vs. 25 y de acuerdo con la base de datos obtenidos en la encuesta, se realizó una tabla general donde se comparan la correlación de las variables y sus dimensiones, se rechaza la hipótesis nula y reconocen las hipótesis alternas del estudio realizado. Donde la variables control administrativo y sus 3 dimensiones: control preventivo, control concurrente, control de retroalimentación; y la segunda variable productividad laboral, los cuales fueron realizados en los 32 trabajadores de la empresa de transportes Logístico Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021, lo que nos ha permitido comprobar la relación de las variables.

Citando a Coulter y Robbins (2018), manifiestan que, el control administrativo “Es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral (...). El uso de controles efectivos garantiza que las actividades serán ejecutadas de forma que contribuya al cumplimiento de las metas” (p. 596).

De acuerdo con lo que manifiesta el autor principal quien fue la base para desarrollar esta investigación y mis antecedentes de referencia para comprobar dicho estudio, ante ello, afirmo la importancia del control administrativo, ya que ello va permitir supervisar, comparar y corregir errores que se puedan presentar frente al desarrollo laboral en las empresas, ya que el control administrativo va garantizar el trabajo que se desarrolla, analizando y revisando el logro de objetivos.

Según Gutiérrez (2020), manifiesta que "La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad, es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos" (p. 21).

El estudio realizado comprueba la importancia de la productividad laboral que según el autor base, indica que es el resultado de un proceso que realiza el personal de forma eficiente en la empresa, para ello, se debe tener un control administrativo el cual permite medir y comprar estos procesos de gestión.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** De acuerdo con el análisis realizado, se concluye que existe relación entre las variables control administrativo y productividad laboral, determinada por el coeficiente rho de Spearman $\rho = 0.703$, lo cual significa que existe una correlación positiva regular entre las variables, frente al sig bilateral $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto se afirma que el control administrativo impacta en la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021. Es decir que realizando un mejor control administrativo se van obtener mejores resultados de productividad laboral de los trabajadores, ello hace que la empresa genere mayor rentabilidad, y una mejor competitividad frente a la competencia.
- Segunda.** Respecto al objetivo sobre determinar al control preventivo y su impacto con la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021, se concluye que existe relación entre las variables control preventivo y productividad laboral, determinada por el coeficiente rho de Spearman $\rho = 0.598$, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre las variables, frente al sig bilateral $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, la empresa realizando un buen control preventivo va evitar errores en el proceso de sus actividades laborales de los trabajadores, ello hace que exista mayor productividad y disminución de costos.
- Tercera.** Respondiendo al objetivo sobre determinar el control concurrente y su impacto con la productividad laboral de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021, se concluye que existe relación entre las variables control concurrente y productividad laboral, determinada por el coeficiente rho de Spearman $\rho = 0.604$, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, cuando se realiza el control concurrente dentro del proceso de actividades, ello permite seguir de acuerdo con la planificación realizada antes de iniciar el

proceso de actividades de los trabajadores, ésta permite que sea eficiente y eficaz, obteniendo mejores resultados de productividad laboral.

Cuarta. Finalmente, el objetivo sobre determinar el control de retroalimentación y su impacto con la productividad laboral, se concluye que existe relación entre las variables control de retroalimentación y productividad laboral, determinada por el coeficiente rho de Spearman $\rho = 0.685$, lo cual significa que existe una correlación positiva media entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, el control de retroalimentación es muy importante para realizar en la empresa, porque va permitir que se puedan solucionar problemas con resultados negativos, o verificar en que está fallando para gestionar cambios si es necesario, obteniendo mejores resultados de la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** En definitiva se recomienda a la empresa de transporte Logística Vega S.A.C., ejecutar e implementar el control administrativo ya que es sumamente importante para desarrollar, mediante ello nos permite medir el nivel de productividad de cada personal, si se presenta baja productividad poder implementar acciones de mejora. También permite tomar decisiones para establecer cambios en beneficio de la empresa y del personal.
- Segunda.** Ejecutar el control preventivo para evitar futuros errores, hacer conocer al personal lo importante que es saber el objetivo de la empresa y tener claro cuál es el camino para el logro, ya que ello, impactará en la productividad laboral del personal de la empresa de transportes Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021.
- Tercera.** De acuerdo con la conclusión se puede recomendar a los gerentes y jefes de la empresa de transportes Logística Vega S.A.C., en el distrito de Ate, Lima-2021, realizar un cuadro con lista de actividades de cada personal según su función, y poder controlar diario sus actividades ya que esto va permitir, controlar y obtener mejores resultados de productividad laboral de los trabajadores.
- Cuarta.** Finalmente, es importante recalcar que el control de retroalimentación sea pieza importante para ejecutar después de un proceso o servicio ya desarrollado, ello va permitir comparar datos del desempeño laboral del trabajador, el objetivo o meta frente al logro que se realiza en una medición de tiempo real, analizar cada proceso que se ejecuta, verificando su cumplimiento y si es posible, hacer cambios en beneficios de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia Premium (2021). *Principios de control*. Recuperado de: https://www.academia.edu/_12417810/_Principios_de_control.
- Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Universidad de Concepción de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.udec.cl/bitstream11594/2495/3/%c3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%c3%a9rrez.pdf>.
- Ayala, M (2020). *Clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa textil Negocios H y D S.A.C., LIMA 2020*. Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú, recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57985>.
- Barrios, V (2019). *Administración de compensación y productividad laboral de los colaboradores de la empresa Abrasivos en Ate-Lima, año 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú, recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38208>.
- Bernal, C (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra. Ed). Editorial: Pearson Educación-Colombia.
- Carrasco, S (2005). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (1ra Ed.) Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I (2019). *Administración de Recursos Humanos*. Décima Edición. Editorial: México D.F: McGraw-Hill EDUCATION.
- Conduce tu empresa (2018). *Control administrativo*. Recuperado de: <https://blog.conducetuempresa.com/2012/01/control-empresarial-definicion-proceso.html>.
- Contreras, P (2017). *Control administrativo y mantenimiento de equipos en empresas de movimiento de tierra – Lima 2017*. Universidad Cesar Vallejo.

Lima-Perú, recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8522>.

Díaz, M (2019). *Factores estresantes que influyen en las relaciones interpersonales y la productividad laboral de los colaboradores del plan de prestaciones del empleado municipal de la ciudad de Guatemala*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/12007/1/13%20T%283267%29.pdf>.

El economista.es (2016). *Productividad del trabajo*. Recuperado, <https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/productividad-del-trabajo>.

Enciclopedia Económica (2021). *Control Administrativo*. Recuperado de: <https://enciclopediaeconomica.com/control-administrativo/>.

Euston (2021). *Control Administrativo*. Recuperado de: <https://www.euston96.com/control-administrativo/>.

Flores, J (2018). *El control administrativo y su importancia en la gestión financiera en la ONG World Visión Perú Lima 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Lima-Perú, recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4505>

Formación C.E (2021). *Factores que influyen en la productividad laboral*. Recuperado de: <https://www.game-learn.com/5-factores-que-influyen-en-la-productividad-laboral/>

Gutiérrez, A (2016). *Fundamentos de administración de empresas*. (2da Ed). Juan Ignacio Luca de Tena, 15. 28027 Madrid.

Gutiérrez, H (2020), *Calidad Total Y Productividad*. (5ta Ed) México DF: McGraw Hill. Education.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Edamsa Impresiones, S.A. de C.V.

Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta Ed) México DF: McGraw Hill.

- IPE. (2017). *Productividad laboral*. Obtenido de Instituto Peruano de Economía. Recuperado de: <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>
- Kowalczyk, D. (2015). *Correlational Research: Definition, Purpose & Examples*. study.com.
- Neetwork Business School (2020). *Productividad laboral*. Recuperado de <https://neetwork.com/productividad-laboral-conceptos-mejorar/>
- Organización IT (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*. (1ra Ed). Empresas – Ginebra.
- Palacios, J (2018). *La capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018*. Universidad cesar vallejo. Lima-Perú, recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39388>
- Pascual, M (2016). *Actividad física, satisfacción y productividad laborales*. Universidad Pablo de Olavide España. Recuperada de: <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=IFZ%2F3tJJPIg%3D>
- Ponce y Ochoa (2014). *Análisis de los procesos de control y vigilancia y su incidencia en el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio en las instalaciones de la biblioteca “Dr. Paul Ponce Rivadeneira”*. Universidad estatal de Milagros en Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/>.
- Reyes, T (2020). *Empowerment y productividad laboral en la empresa La Positiva Seguros- Chimbote 2020*. Universidad cesar vallejo. Lima-Perú, recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51132>
- Tamayo y Tamayo, M. (2011). *Proceso de investigación científica*. (5ta Ed). Editorial Limusa. México.
- Velastegui, J (2019). *Productividad Laboral en Ecuador: un análisis por tamaño de empresa y sector*. Universidad francisco de quito-Ecuador, recuperado de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/8260/1/142356.pdf>

Wehrich, Cannice y Hanah (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. Decimoquinta Edición, ciudad de México.

Werther, W. Davis K. y Guzmán, M (2019). *Administración Del Capital Humano*. (8va Ed). Editorial: México- MCGRAW HILL.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.
CONTROL ADMINISTRATIVO Y SU IMPACTO CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA TRANSPORTE LOGISTICO VEGA S.A.C., EN EL DISTRITO DE ATE, LIMA-2021	¿Cómo impacta el control administrativo en la productividad laboral de la empresa logística Vega S.A.C., en el distrito de ATE, lima-2021?	Determinar el control administrativo y su impacto con la productividad laboral de la empresa logística Vega S.A.C., en el distrito de ATE, lima-2021	El control administrativo impacta en la productividad laboral de la empresa logística Vega S.A.C., en el distrito de ATE, lima-2021	Control Administrativo	Control preventivo	Evitar errores		<u>Diseño</u> Descriptivo – correlacional <u>Investigación</u> Aplicada, descriptiva, cuantitativa y correlacional <u>Diseño</u> No experimental de corte transversal <u>Población</u> Muestra censada 32 trabajadores <u>Técnica</u> encuesta <u>Instrumento</u> Cuestionario validado por juicio de expertos <u>Análisis de datos</u> Programa SPSS v.25
						Información oportuna		
					Control concurrente	Comparación de datos		
						Ajuste		
						Supervisión directa		
					Control de retroalimentación	Verificación		
						Incremento de motivación		
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICO					
	¿Cómo impacta el control preventivo en la productividad laboral de la empresa logística Vega S.A.C., en el distrito de ATE, lima-2021?	Determinar el control preventivo y su impacto con la productividad laboral de la empresa logística Vega S.A.C., en el distrito de ATE, lima-2021	EL control preventivo impacta en la productividad laboral de la empresa logística Vega S.A.C., en el distrito de ATE, lima-2021	Productividad Laboral	Eficacia de la persona	Personalidad		
							Responsabilidad	
							Voluntad	
						Administración de tiempo	Lo urgente	
	Lo importante							
	¿Cómo impacta el control de retroalimentación en la productividad laboral de la empresa logística Vega S.A.C., en el distrito de ATE, lima-2021?	Determinar el control de retroalimentación y su impacto con la productividad laboral de la empresa logística Vega S.A.C., en el distrito de ATE, lima-2021	El control de retroalimentación impacta en la productividad laboral de la empresa logística Vega S.A.C., en el distrito de ATE, lima-2021	Competitividad		Calidad de producto		
Calidad de servicio								
precio								

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Operacionalización de variable 01 Control Administrativo

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Control Administrativo	Según Coulter y Robbins (2018), define que, "Es el proceso de supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral. El uso de controles efectivos garantiza que las actividades serán ejecutadas de forma que contribuya al cumplimiento de las metas" (p. 596).	La variable control administrativo es de naturaleza cuantitativa, la misma que se operacionaliza en 3 dimensiones, las cuales son: el control preventivo, el control concurrente y el control de retroalimentación. Las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario	1. Control preventivo 2. Control concurrente 3. Control de retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar errores - Información oportuna - Comparación de datos - Ajuste - Supervisión directa - Verificación - Incremento de motivación 	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

Operacionalización de variable O2 Productividad Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Productividad Laboral	Según Gutiérrez (2020), define que "La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos" (p.21). Es decir la productividad laboral es la cantidad dada de trabajo y ello se logra mediante el esfuerzo laboral de los trabajadores.	La variable productividad laboral es de naturaleza cuantitativa, la misma que se operacionaliza en 3 dimensiones, las cuales son: Eficacia de la persona, administración de tiempo y competitividad. Las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.	<p>1. Eficacia de la persona</p> <p>2. Administración de tiempo</p> <p>3. Competitividad</p>	<p>- Personalidad</p> <p>- Responsabilidad</p> <p>- Voluntad</p> <p>- Lo urgente</p> <p>- Lo importante</p> <p>- Calidad de producto</p> <p>- Calidad de servicio</p> <p>- Precio</p>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Anexo 3. Instrumento

INSTRUCCIONES: La encuesta busca recoger información respecto al “Control administrativo y la productividad laboral de la empresa transporte logístico vega S.A.C.” A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE REPUESTA:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces. = 3

Casi siempre. = 4

Siempre. = 5

Variables 01. Control administrativo

Dimensión 01. Control preventivo						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Evitar errores						
1.	¿En la empresa donde labora informa frecuentemente sobre los objetivos generales que desea alcanzar?					
2.	¿Cree usted que los objetivos de la empresa donde labora son claros para entenderlas?					
Indicador 02. Información oportuna						
3.	¿La empresa brinda el manual de funciones para cada personal según su área donde labora?					
4.	¿En la empresa donde labora se realiza capacitaciones respecto a nuevos procesos que desea implementar?					
5.	¿La empresa cuenta con materiales de trabajo suficientes para el desarrollo de su actividad laboral diaria?					
6.	¿El Jefe inmediato solicita reportes diarios sobre sus funciones que realiza en la empresa donde labora?					
Dimensión 02. Control concurrente						
Indicador 01: Comparación de datos						

7.	¿El Jefe inmediato revisa todo el proceso en el desarrollo de la actividad del trabajador en la empresa donde labora?					
8.	¿Considera usted que la empresa en donde labora realiza supervisiones en forma periódica en el área administrativa?					
Indicador 02: Ajuste						
9.	¿El área de administración realiza informes de cumplimiento de funciones de cada trabajador en la empresa donde labora?					
10.	¿La empresa brinda horarios de programación a cada personal según su función que va realizar durante el día?					
Indicador 03: Supervisión directa						
11.	¿La empresa brinda soluciones inmediatas ante un fallo vehicular durante el proceso de desarrollo de la actividad laboral?					
12.	¿Para iniciar su labor diario usted verifica que todo este correctamente implementado su área de trabajo en la empresa donde labora?					
Dimensión 03. Control de retroalimentación						
Indicador 01: Verificación						
13.	¿La empresa donde labora informa al personal antes de aplicar algún cambio respecto a sus funciones laborales?					
14.	¿Considera usted que la empresa en donde labora informa frecuentemente sobre el logro de servicios obtenido durante un periodo determinado?					
Indicador 02: Incremento de motivación						
15.	¿Con que frecuencia la empresa en donde labora mide el nivel de desempeño laboral de los trabajadores?					
16.	¿La empresa realiza alguna recompensa al personal por ser el mejor trabajador durante su actividad laboral?					
17.	¿En la empresa donde labora se realiza cambios que ayudan a mejorar el nivel de desempeño del personal?					
18.	¿Considera usted que las condiciones de clima laboral que brinda la empresa en donde trabaja afecta el desarrollo de la actividad del personal?					

VARIABLES 02. PRODUCTIVIDAD LABORAL

Dimensión 01. Eficacia de la persona						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Personalidad						
19.	¿Cree usted que el desempeño laboral del personal depende mucho de las condiciones económicas laborales de cada trabajador en la empresa donde labora?					
20.	¿Piensa usted que mejorando el desempeño laboral, reflejara un crecimiento en cuanto a los servicios que brinda la empresa en donde labora?					
Indicador 02: Responsabilidad						
21.	¿Considera usted que la responsabilidad es fundamental para un buen rendimiento laboral en la empresa donde labora?					
22.	¿Usted cree que el tiempo disponible para trabajar sea suficiente para realizar todas sus obligaciones laborales de acuerdo al horario programado en la empresa donde labora?					
Indicador 03: Voluntad						
23.	¿Considera usted que es necesario cambios de funciones de acuerdo a la capacidad de cada personal en la empresa donde labora?					
24.	¿Los recursos de materiales que brinda la empresa en donde labora afecta el rendimiento laboral del trabajador?					
Dimensión 02. Administración de tiempo						
Indicador 01. Lo urgente						
25.	¿Existe una medición de tiempo en cuanto a las actividades laborales del personal en la empresa donde labora?					
26.	¿Cree usted que las tareas que brinda la empresa a diarios son indispensables para cumplir los objetivos generales?					
Indicador 02: Lo importante						
27.	¿Piensa usted que la actividad laboral que realiza, siempre necesita una atención inmediata por parte de la empresa en donde labora?					
28.	¿Cree usted que el tiempo disponible de su trabajo sea suficiente para cumplir sus obligaciones de actividades diarias en la empresa donde labora?					
Dimensión 03. Competitividad						
Indicador 01. Calidad de producto						
29.	¿La empresa en donde labora se preocupa en implementar un valor agregado a los servicios que brinda respecto a otras empresas del mismo rubro?					
30.	¿La empresa donde labora verifica si presentan errores de servicio a los clientes?					
Indicador 02. Calidad de servicio						
31.	¿Con que frecuencia se presentan demora de entrega de servicios a los clientes en la empresa donde labora?					
32.	¿La empresa en donde labora cumple con los servicio de calidad para la satisfacción del cliente frente a la competencia?					
Indicador 03. precio						
33.	¿Los precios de servicio que brinda la empresa en donde labora son ajustable a otras empresas del mismo rubro?					
34.	¿Considera usted que la calidad de servicio en la empresa donde labora depende mucho de la actitud del personal?					

Anexo 4. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 CONTROL ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Control administrativo							
	DIMENSIÓN 1: Control preventivo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿En la empresa donde labora informa frecuentemente sobre los objetivos generales que desea alcanzar?	X		X		X		
2	¿Cree usted que los objetivos de la empresa donde labora son claros para entenderlas?	X		X		X		
3	¿La empresa brinda el manual de funciones para cada personal según su área donde labora?	X		X		X		
4	¿En la empresa donde labora se realiza capacitaciones respecto a nuevos procesos que desea implementar?	X		X		X		
5	¿La empresa cuenta con materiales de trabajo suficientes para el desarrollo de su actividad laboral diaria?	X		X		X		
6	¿El Jefe inmediato solicita reportes diarios sobre sus funciones que realiza en la empresa donde labora?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Control concurrente	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El Jefe inmediato revisa todo el proceso en el desarrollo de la actividad del trabajador en la empresa donde labora?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la empresa en donde labora realiza supervisiones en forma periódica en el área administrativa?	X		X		X		
9	¿El área de administración realiza informes de cumplimiento de funciones de cada trabajador en la empresa donde labora?	X		X		X		
10	¿La empresa brinda horarios de programación a cada personal según su función que va realizar durante el día?	X		X		X		
11	¿La empresa brinda soluciones inmediatas ante un fallo vehicular durante el proceso de desarrollo de la actividad laboral?	X		X		X		
12	¿Para iniciar su labor diario usted verifica que todo este correctamente implementado su área de trabajo en la empresa donde labora?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Control de retroalimentación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La empresa donde labora informa al personal antes de aplicar algún cambio respecto a sus funciones laborales?	X		X		X		

14	¿Considera usted que la empresa en donde labora informa frecuentemente sobre el logro de servicios obtenido durante un periodo determinado?	X		X		X		
15	¿Con que frecuencia la empresa en donde labora mide el nivel de desempeño laboral de los trabajadores?	X		X		X		
16	¿La empresa realiza alguna recompensa al personal por ser el mejor trabajador durante su actividad laboral?	X		X		X		
17	¿En la empresa donde labora se realiza cambios que ayudan a mejorar el nivel de desempeño del personal?	X		X		X		
18	¿Considera usted que las condiciones de clima laboral que brinda la empresa en donde trabaja afecta el desarrollo de la actividad del personal?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellido y nombre del juez validador. Dr. / Mg: **Manuel Antonio Cortijo Traverso**

DNI: 07355649

Especialidad del validador: **Administración**

1Pertinencia: El ítems corresponde al concepto teórico

Formulado **Temático**.

2Relevancia: El ítems es apropiado para representar al


Componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado

Del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados

Son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

31 de julio del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Productividad Laboral							
	DIMENSIÓN 1: Eficacia de la persona							
1	¿Cree usted que el desempeño laboral del personal depende mucho de las condiciones económicas laborales de cada trabajador en la empresa donde labora?	X		X		X		
2	¿Piensa usted que mejorando el desempeño laboral, reflejara un crecimiento en cuanto a los servicios que brinda la empresa en donde labora?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la responsabilidad es fundamental para un buen rendimiento laboral en la empresa donde labora?	X		X		X		
4	¿Usted cree que el tiempo disponible para trabajar sea suficiente para realizar todas sus obligaciones laborales de acuerdo al horario programado en la empresa donde labora?	X		X		X		
5	¿Considera usted que es necesario cambios de funciones de acuerdo a la capacidad de cada personal en la empresa donde labora?	X		X		X		
6	¿Los recursos de materiales que brinda la empresa en donde labora afecta el rendimiento laboral del trabajador?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Administración de tiempo							
7	¿Existe una medición de tiempo en cuanto a las actividades laborales del personal en la empresa donde labora?	X		X		X		
8	¿Cree usted que las tareas que brinda la empresa a diarios son indispensables para cumplir los objetivos generales?	X		X		X		
9	¿Piensa usted que la actividad laboral que realiza, siempre necesita una atención inmediata por parte de la empresa en donde labora?	X		X		X		
10	¿Cree usted que el tiempo disponible de su trabajo sea suficiente para cumplir sus obligaciones de actividades diarias en la empresa donde labora?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Competitividad							
11	¿La empresa en donde labora se preocupa en implementar un valor agregado a los servicios que brinda respecto a otras empresas del mismo rubro?	X		X		X		
12	¿La empresa donde labora verifica si presentan errores de servicio a los clientes?	X		X		X		
13	¿Con que frecuencia se presentan demora de entrega de servicios a los clientes en la empresa donde labora?	X		X		X		

14	¿La empresa en donde labora cumple con los servicio de calidad para la satisfacción del cliente frente a la competencia?	X		X		X		
15	¿Los precios de servicio que brinda la empresa en donde labora son ajustable a otras empresas del mismo rubro?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la calidad de servicio en la empresa donde labora depende mucho de la actitud del personal?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellido y nombre del juez validador. Dr. / Mg: **Manuel Antonio Cortijo Traverso**

DNI: 07355649

Especialidad del validador: **Administración**

1Pertinencia: El ítems corresponde al concepto teórico

Formulado **Temático**.

2Revelancia: El ítems es apropiado para representar al


Componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado

Del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados

Son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

31 de julio del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 CONTROL ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Control administrativo							
	DIMENSIÓN 1: Control preventivo							
1	¿En la empresa donde labora informa frecuentemente sobre los objetivos generales que desea alcanzar?	X		X		X		
2	¿Cree usted que los objetivos de la empresa donde labora son claros para entenderlas?	X		X		X		
3	¿La empresa brinda el manual de funciones para cada personal según su área donde labora?	X		X		X		
4	¿En la empresa donde labora se realiza capacitaciones respecto a nuevos procesos que desea implementar?	X		X		X		
5	¿La empresa cuenta con materiales de trabajo suficientes para el desarrollo de su actividad laboral diaria?	X		X		X		
6	¿El Jefe inmediato solicita reportes diarios sobre sus funciones que realiza en la empresa donde labora?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Control concurrente	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El Jefe inmediato revisa todo el proceso en el desarrollo de la actividad del trabajador en la empresa donde labora?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la empresa en donde labora realiza supervisiones en forma periódica en el área administrativa?	X		X		X		
9	¿El área de administración realiza informes de cumplimiento de funciones de cada trabajador en la empresa donde labora?	X		X		X		
10	¿La empresa brinda horarios de programación a cada personal según su función que va realizar durante el día?	X		X		X		
11	¿La empresa brinda soluciones inmediatas ante un fallo vehicular durante el proceso de desarrollo de la actividad laboral?	X		X		X		
12	¿Para iniciar su labor diario usted verifica que todo este correctamente implementado su área de trabajo en la empresa donde labora?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Control de retroalimentación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La empresa donde labora informa al personal antes de aplicar algún cambio respecto a sus funciones laborales?	X		X		X		
14	¿Considera usted que la empresa en donde labora informa frecuentemente sobre el logro de servicios obtenido durante un periodo determinado?	X		X		X		

15	¿Con que frecuencia la empresa en donde labora mide el nivel de desempeño laboral de los trabajadores?	X		X		X		
16	¿La empresa realiza alguna recompensa al personal por ser el mejor trabajador durante su actividad laboral?	X		X		X		
17	¿En la empresa donde labora se realiza cambios que ayudan a mejorar el nivel de desempeño del personal?	X		X		X		
18	¿Considera usted que las condiciones de clima laboral que brinda la empresa en donde trabaja afecta el desarrollo de la actividad del personal?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellido y nombre del juez validador. Dr. / Mg: **Michel Jaime Méndez Escobar**

DNI: 10797162

Especialidad del validador: **Magister en Administración**

1Pertinencia: El ítems corresponde al concepto teórico

Formulado **Metodólogo**.

2Relevancia: El ítems es apropiado para representar al

Componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado

Del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados

Son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Firma del experto informante

08 de agosto del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Productividad Laboral							
	DIMENSIÓN 1: Eficacia de la persona							
1	¿Cree usted que el desempeño laboral del personal depende mucho de las condiciones económicas laborales de cada trabajador en la empresa donde labora?	X		X		X		
2	¿Piensa usted que mejorando el desempeño laboral, reflejara un crecimiento en cuanto a los servicios que brinda la empresa en donde labora?	X		X		X		
3	¿Considera usted que la responsabilidad es fundamental para un buen rendimiento laboral en la empresa donde labora?	X		X		X		
4	¿Usted cree que el tiempo disponible para trabajar sea suficiente para realizar todas sus obligaciones laborales de acuerdo al horario programado en la empresa donde labora?	X		X		X		
5	¿Considera usted que es necesario cambios de funciones de acuerdo a la capacidad de cada personal en la empresa donde labora?	X		X		X		
6	¿Los recursos de materiales que brinda la empresa en donde labora afecta el rendimiento laboral del trabajador?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Administración de tiempo							
7	¿Existe una medición de tiempo en cuanto a las actividades laborales del personal en la empresa donde labora?	X		X		X		
8	¿Cree usted que las tareas que brinda la empresa a diarios son indispensables para cumplir los objetivos generales?	X		X		X		
9	¿Piensa usted que la actividad laboral que realiza, siempre necesita una atención inmediata por parte de la empresa en donde labora?	X		X		X		
10	¿Cree usted que el tiempo disponible de su trabajo sea suficiente para cumplir sus obligaciones de actividades diarias en la empresa donde labora?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Competitividad							
11	¿La empresa en donde labora se preocupa en implementar un valor agregado a los servicios que brinda respecto a otras empresas del mismo rubro?	X		X		X		
12	¿La empresa donde labora verifica si presentan errores de servicio a los clientes?	X		X		X		
13	¿Con que frecuencia se presentan demora de entrega de servicios a los clientes en la empresa donde labora?	X		X		X		

14	¿La empresa en donde labora cumple con los servicio de calidad para la satisfacción del cliente frente a la competencia?	X		X		X		
15	¿Los precios de servicio que brinda la empresa en donde labora son ajustable a otras empresas del mismo rubro?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la calidad de servicio en la empresa donde labora depende mucho de la actitud del personal?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellido y nombre del juez validador. Dr. / Mg: **Michel Jaime Méndez Escobar**

DNI: 10797162

Especialidad del validador: **Magister en Administración**

1Pertinencia: El ítems corresponde al concepto teórico

Formulado **Metodólogo**.

2Revelancia: El ítems es apropiado para representar al

Componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado

Del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice cuando los ítems planteados

Son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Firma del experto informante

08 de agosto del 2021

Anexo 5. Matriz de datos

Matriz de datos de la v1 control administrativo

ITEM	CONTROL ADMINISTRATIVO																	
	CONTROL PREVENTIVO						CONTROL CONCURRENTENTE						CONTROL DE RETROALIMENTACION					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
2	3	2	1	3	4	3	3	3	1	3	3	5	2	2	2	3	3	5
3	2	3	1	1	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
4	2	3	1	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	4
5	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	3	4	2	2	2	1	2	5
6	1	3	1	1	3	2	2	2	1	3	3	3	2	1	1	1	1	4
7	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	3
8	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	4	2	3	1	2	1	2	2
9	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	1	3	2	3	5
10	3	2	1	2	3	2	3	1	2	3	4	4	2	1	2	1	2	3
11	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	1	4	2	1	2	3	3	4
12	4	3	1	4	2	1	3	4	1	2	4	4	2	3	1	1	3	4
13	1	1	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1
14	2	4	1	1	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	1	1
15	1	2	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	3	1	3	1	2
16	3	4	1	3	3	2	2	1	2	3	4	2	2	1	2	1	2	3
17	2	3	1	3	4	1	2	3	1	3	4	4	3	2	2	1	2	2
18	1	2	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3
19	1	2	1	2	2	4	3	3	1	4	4	3	2	1	3	2	3	2
20	1	2	1	1	4	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2
21	1	2	1	1	4	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2
22	4	3	1	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	1	3	2	3
23	4	5	4	2	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	2	4	1
24	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2
25	3	3	1	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	1	2	1	3	5
26	3	2	1	1	2	1	4	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	2
27	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	1	3	2	2
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
29	3	4	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	1	3	1	2
30	1	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5
31	2	3	1	1	3	1	3	1	3	5	1	5	3	1	1	3	2	3
32	2	3	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2

Matriz de datos de la v2 productividad laboral

ITEM	PRODUCTIVIDAD LABORAL															
	EFICACIA DE LA PERSONA						ADMINISTRACION DE TIEMPO				COMPETITIVIDAD					
	P0 1	P0 2	P0 3	P0 4	P0 5	P0 6	P0 7	P0 8	P0 9	P010	P011	P012	P013	P014	P015	P016
1	3	4	4	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	4	4
2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	2	3	4	3	3	4
3	4	3	5	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4	5
4	3	4	5	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	5
5	5	3	5	5	4	4	1	5	4	3	2	2	3	3	3	5
6	4	5	4	3	2	3	2	5	3	3	2	4	3	3	4	5
7	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
8	2	4	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3
9	5	4	5	5	4	4	2	4	5	4	1	3	3	3	3	4
10	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	4	5
11	4	4	5	4	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4
12	2	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3
13	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2
14	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	1	3	2
15	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
16	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3
17	3	2	3	4	2	4	2	4	3	2	2	1	2	3	4	2
18	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	4	3
19	2	2	3	4	2	3	1	4	3	2	1	2	2	3	3	5
20	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2
21	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2
22	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2
23	5	5	5	5	1	4	2	5	1	5	5	5	2	5	2	1
24	3	3	4	2	2	1	2	4	1	1	1	1	1	1	2	1
25	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	4	2	4
26	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	1	3	1	2	3	3
27	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	2	3	2
28	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5
29	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	4	2	1	2	2	3
30	5	5	3	2	4	2	2	1	4	5	4	4	4	5	4	4
31	3	1	3	4	3	3	4	3	5	5	1	1	3	3	2	4
32	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3

Anexo 6. Propuesta de valor

De acuerdo a la investigación realizado en la empresa de transportes logístico Vega SAC, en el distrito de Ate Vitarte, se determinó que el control administrativo y su impacto con la productividad laboral tiene mucha correlación en base a esta investigación, por lo tanto podemos afirmar que realizando un mejor control administrativo en todo proceso se va obtener mejores resultados en cuanto al desempeño laboral del personal. Por esta razón se sugiere tomar en cuenta:

En primera instancia la empresa debe ejecutar e implementar el control administrativo ya que es sumamente importante para desarrollar cualquier tipo de trabajo, mediante ello permite medir el nivel de productividad de cada personal, si se presenta baja productividad poder implementar acciones de mejora.

También se debe ejecutar el control preventivo para evitar futuros errores, hacer conocer al personal lo importante que es saber el objetivo de la empresa y tener claro cuál es el camino para el logro. Al prevenir vamos a reducir riesgos, al reducir riesgos vamos evitar gastos inadecuados.

Por lo tanto se sugiere al gerente y jefes de la empresa de transportes logística Vega S.A.C., realizar un cuadro de control de los procesos a realizar ya que esto va permitir controlar y obtener mejores resultados en la productividad laboral de los trabajadores, ya que se va poder medir su desempeño en tiempo real, meta vs sus logros.

Finalmente recalcar que el control de retroalimentación es importante para poder realizar cambios en el preciso momento que se está realizando el proceso de control, ello va permitir si vamos por el camino correcto o necesitamos alguna modificación, recordar la importancia del control administrativo para obtener mejores resultados de la productividad laboral de cada trabajador, a menor costo de personal mayor rentabilidad para la empresa.