



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de vida y Productividad laboral de los colaboradores de  
una entidad financiera, Surco, 2020**

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

**AUTORES:**

Chávez Coca, Joyce Sonia (ORCID: 0000-0002-3266-3816)  
Linares Rengifo, Carla Margarita (ORCID: 0000-0002-4445-3445)

**ASESOR:**

Mg. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios, por darme fuerza y guiar mis pasos para culminar con éxito esta etapa de mi vida.

A mi querida familia, por creer en mi brindándome su apoyo y comprensión a lo largo de estos años de estudio.

Chávez Coca, Joyce Sonia

A mis padres Carlos y Margarita por ser piezas claves para conseguir mi objetivo y ser mi apoyo incondicional en todo este trayecto en la universidad, a mi hija Catalina que sin duda es mi impulso a pesar de que aún está pequeña es la personita que me hizo afianzar mi tenacidad para cumplir con esta etapa en mi vida profesional.

Linares Rengifo, Carla Margarita

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios por todas las bendiciones otorgadas, por estar presente en estos momentos tan difíciles de pandemia que el mundo atraviesa, renovando diariamente nuestra fe.

Agradecemos a nuestras familias y amigos, quienes no dudaron en que alcanzaríamos esta meta con éxito.

Un agradecimiento especial a nuestro querido asesor de tesis el Sr. Jesús Romero Pacora quien fue pieza fundamental para concluir este proyecto de investigación.

También queremos agradecer a la Universidad Cesar Vallejo, que, en estos tiempos tan difíciles de crisis económica producto de la pandemia, apostó por dar las facilidades a su alumnado para cumplir con sus sueños.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>12</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>39</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionalización de la variable Calidad de vida laboral.....	13
<b>Tabla 2.</b> Matriz de operacionalización de la variable Productividad laboral.....	14
<b>Tabla 3.</b> Valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario calidad de vida laboral.....	17
<b>Tabla 4.</b> Valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario productividad laboral.....	17
<b>Tabla 5.</b> Normalidad: prueba de Kolmogorov – Smirnov de la calidad de vida y productividad laboral.....	18
<b>Tabla 6.</b> Nivel de la calidad de vida .....	18
<b>Tabla 7.</b> Nivel de los factores individuales de la calidad de vida.....	19
<b>Tabla 8.</b> Nivel de los factores del ambiente de trabajo de la calidad de vida .....	20
<b>Tabla 9.</b> Nivel de los factores del trabajo y de la organización de la calidad de vida .....	20
<b>Tabla 10.</b> Nivel de los factores del entorno socio – laboral de la calidad de vida.....	20
<b>Tabla 11.</b> Nivel de la productividad laboral .....	23
<b>Tabla 12.</b> Nivel de la eficacia de la productividad laboral.....	25
<b>Tabla 13.</b> Nivel de la efectividad de la productividad laboral.....	25
<b>Tabla 14.</b> Coeficiente de correlación de Pearson entre calidad de vida y productividad laboral.....	26
<b>Tabla 15.</b> Coeficiente de correlación de Pearson entre calidad de vida y la eficacia de la productividad laboral.....	27
<b>Tabla 16.</b> Coeficiente de correlación de Pearson entre calidad de vida y la efectividad de la productividad laboral.....	28
<b>Tabla 17.</b> Organiza los artículos científicos seleccionados para la variable calidad de vida laboral e indica el número de registro, indizado y año.....	82
<b>Tabla 18.</b> Organiza los artículos científicos seleccionados para la variable productividad laboral e indica el número de registro, indizado y año.....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de la calidad de vida.....	19
Figura 2. Nivel de la calidad de vida laboral según dimensiones .....	21
Figura 3 Nivel de la productividad laboral. ....	24
Figura 4 Nivel de la productividad laboral según dimensiones.....	25

## RESUMEN

La investigación indagó en determinar la relación existente entre la calidad de vida y la productividad laboral en los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco, durante el periodo 2020. Ante ello, el estudio se rigió bajo enfoque cuantitativo transversal, de nivel correlacional y diseño no experimental.

En la colecta de información se utilizó la técnica de la encuesta, donde se aplicó dos cuestionarios estructurados, uno por cada variable: calidad de vida y productividad laboral, cada cuestionario cuenta con 30 ítems direccionados a la problemática, además de poseer la validación de juicio de expertos y un aceptable coeficiente de confianza para ambos cuestionarios. Su aplicación fue dirigida al 100% de la población, pues se cuenta con 30 colaboradores de dicha entidad financiera.

Los resultados evidenciaron la relación existente entre ambos constructos con una significancia menor al 0.01 y un valor del coeficiente de Pearson igual 0.614, encontrando motivos para aceptar la hipótesis alterna; además la calidad de vida fue regular al igual que la producción; por otro lado, también se descubrió relación débil entre la calidad de vida y la eficacia de la productividad ( $p < 0.05$ ), a comparación de la relación fuerte entre calidad de vida y la efectividad de la productividad ( $p < 0.05$ ).

En ese orden de ideas, se concluye diciendo que, al mejorar la calidad de vida laboral en la entidad financiera, objeto del estudio, la productividad, por parte del personal, también tiende a elevarse.

**Palabras claves:** calidad de vida laboral, productividad laboral, financiera, eficacia, eficiencia.

## ABSTRACT

The research investigated to determine the relationship between the quality of life and productivity in the employees of a financial institution in the district of Surco” during the period 2020. In view of this, the study was governed under a cross-sectional quantitative approach, correlational level and design not experimental.

In the collection of information, the survey technique was used, where two structured questionnaires were applied, one for each variable: quality of life and productivity, each questionnaire has 30 items directed to the problem, in addition to having the validation of judgment of experts and an acceptable confidence coefficient for both questionnaires. Its application was aimed at 100% of the population, since there are 30 employees of said financial institution.

The results showed the existing relationship between both constructs with a significance lower than 0.01 and a value of the Pearson coefficient equal to 0.614, finding reasons to accept the alternative hypothesis; Furthermore, the quality of life was regular, as was production; on the other hand, a weak relationship was also found between quality of life and productivity effectiveness ( $p < 0.05$ ), compared to the strong relationship between quality of life and productivity effectiveness ( $p < 0.05$ ).

In that order of ideas, it is concluded by saying that, by improving the quality of working life in the financial institution, object of the study, productivity, on the part of the staff, also tends to rise.

**Keywords:** quality of working life, labor productivity, financial, effectiveness, efficiency



## I. INTRODUCCIÓN

La acción de realizar un trabajo remunerado genera desarrollo, y crecimiento económico y social para el individuo, lo cual, impacta de manera directa en su bienestar, puesto que, alcanza mejores niveles de vida, generando satisfacción y autorrealización. En los últimos tiempos, y gracias a la evolución tecnológica, las condiciones de trabajo han cambiado en los distintos rubros o sectores empresariales, explicado por las nuevas demandas, de quienes representan la razón de ser de una organización, y por quienes, las firmas deben adaptarse para garantizar su efectivo funcionamiento. En el mundo los países de Asia y Europa evidencian mejor calidad de vida laboral; de igual forma, son más productivos a pesar de trabajar menos horas (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OECD, 2017, pp.5-10).

Escenario contrario en Latinoamérica, donde solo el 37% de jóvenes trabajadores cuentan con seguros sociales; y en países como Colombia y Ecuador esta cifra no sobrepasa el 1%. (Organización Internacional del Trabajo, OIT, 2019, pp.50-77), lo cual, minimiza el entorno socio laboral. Asimismo, el entorno privado, representa un eje clave, donde las relaciones afectivas e impresiones se ven perjudicadas por la carencia de equiparar el trabajo y la vida personal; donde, además, las condiciones del ambiente de trabajo pueden mermar la calidad de vida laboral, pues se carece de condiciones para el efectivo cumplimiento de funciones. (Candela & Dabos, 2017, pp.224-226; Frias & Acuña, 2020, pp.184-190)

De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (2017) en América Latina y el Caribe (ALC) y Ros (2012, pp. 37-51), la productividad laboral debe contar con un enfoque efectivo e inteligente, que permita que el desarrollo de tareas de los colaboradores sea óptimo. Al respecto, se tiene que la gestión y contexto en que éste se desarrolle condiciona el correcto cumplimiento de los objetivos trazados por las empresas, radicando allí el imperativo de revertir el bajo nivel de productividad laboral que evidencian los países de ALC (Álvarez et al., 2018)

En el caso del Perú, el ambiente de trabajo y socio laboral, se califica por debajo del promedio regional (57.12 sobre 100) de países latinoamericanos con calidad de vida laboral, con un puntaje de 54.74 (Eaerle, 2017). Al mismo tiempo,

el 19.9% de la población económicamente activa, se encuentran en total desacuerdo con la calidad de vida laboral en sus trabajos, por lo que, el 80.3% se encuentra insatisfecho; explicado por un medioambiente limitado en capacitaciones, ascensos, oportunidades para línea de carrera, y perjuicio de su vida personal y familiar; asimismo, por la sobrecarga en el cumplimiento de metas y entornos laborales tensos. (Loli et al., 2018, pp.27-50).

En cuanto a los niveles de productividad laboral, el Perú cuenta con apenas el 25% de la productividad de Estados Unidos; mientras tanto en Chile el valor asciende hasta el 40%; donde el avance al 2017 fue de apenas 0.5%. Estos valores están asociados al limitado aprendizaje continuo de los colaboradores, manifestado por el nivel de educación de éstos; y con ello, las dificultades que presentan para cumplir con los resultados impuestos por la empresa. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) sólo el 3.8% de los trabajadores en Lima recibe capacitaciones por parte de su empleador, donde el 50% señaló que no se le permite tomar decisiones o tener capacidad creativa dentro de su institución. (Loayza, 2016, pp.9-28; Céspedes et al 2016, pp.9-15).

En ese orden de ideas, el sector financiero, como intermediario monetario, cuya principal finalidad es el ofrecimiento de productos y servicios financieros. (García, 2016, p.94), y estando desde hace casi 30 en el Perú, por medio, de la banca y seguros; cuenta con un significativo número de colaboradores a nivel nacional, por lo que, la relevancia de garantizar y velar por las condiciones y resultados dados por su fuerza laboral, representa un tema de valor.

Ejemplo de lo anterior, lo representa una entidad financiera ubicada en el distrito de Surco (Lima), la cual, cuenta con más de 11 agencias financieras en el distrito, generando un importante número de puestos de trabajo en la capital. Sin embargo, las condiciones en las que se presentan, en ocasiones, no son favorables para sus colaboradores; ocasionando fatiga, cansancio y dolencias físicas, además, de malestar y preocupación por no cumplir con los objetivos planificados por los directivos de la entidad, lo cual, los condiciona a tomar parte de su tiempo libre, para cumplir sus funciones.

Asimismo, las oportunidades de ascenso y promoción, se ven limitadas sino no logran las metas de forma continua; generando, dudas e incertidumbres en cuanto a su permanencia en la empresa, sumado, a que la mayoría de colaboradores tiene contratos temporales; y, aquellos contratados bajo modalidad indeterminada, están sujetos a cambios, rotaciones o descensos, según lo determine la gerencia. Por otro lado, algunas sedes de la entidad financiera, carecen de una infraestructura adecuada para que el colaborador pueda desarrollarse laboral y personalmente.

Ante lo anterior, se observa que la calidad de vida del colaborador dentro de la entidad, no se encuentra en el nivel deseado, lo cual, al relacionarse con su productividad laboral, menoscaba el efectivo cumplimiento de sus funciones; no sintiéndose respaldado por la entidad, por lo que, su valor como capital humano, se ve mermado a tal punto que genera el despido del mismo. En consecuencia, se cree necesario diagnosticar los principales problemas que involucran a los empleados en su ambiente laboral, sumado a identificar la productividad laboral dentro de las agencias financieras; de forma que, en un mediano plazo los ejecutivos puedan implementar medidas que permitan velar por la integridad ya sea física y moral de todo el personal el cual labora en dicha entidad.

Por consiguiente, se plantea como problema general la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida y la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco?

Ñaupas (2018), define que justificar implica fundamentación por la cual se investiga; la justificación puede agruparse en teóricas, metodológicas y sociales. (p.132). Por ello el presente estudio de investigación posee justificación teórica, por la contribución al estudio y comunidad académica, pues pretende generar conocimiento de valor y actualizado, en una temática tan relevante como lo es el ámbito laboral, con lo cual, se postule como un antecedente significativo en futuras indagaciones.

En relación a lo metodológico, el estudio elaborará instrumentos de medición para las variables: Calidad de vida laboral y Productividad laboral, mismos que serán sometidos a validación y confiabilidad, y así, puedan replicarse en

investigaciones futuras, que aborden la misma problemática. A nivel social, la investigación, permitirá contribuir a la mejora del desempeño de los colaboradores de la entidad financiera, buscando que, con lo aquí diagnosticado, se puedan formular acciones de mejora en la calidad de vida laboral y productividad laboral de los mismos.

De esta manera, se formularon las siguientes hipótesis de investigación:

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la calidad de vida y la productividad laboral de los colaboradores de una financiera del distrito de Surco.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad de vida y la productividad laboral de los colaboradores de una financiera del distrito de Surco.

Además, las hipótesis específicas, son: i) El nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco, es buena; ii) El nivel de productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco, es alta; iii) Existe relación entre la calidad de vida y la eficacia de la productividad laboral de los colaboradores de una financiera del distrito de Surco; iv) Existe relación entre la calidad de vida y la eficiencia de la productividad laboral de los colaboradores de una financiera del distrito de Surco.

El estudio tiene por principal objetivo Determinar la relación existente entre la calidad de vida laboral y la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco; donde los objetivos específicos, son: i) Analizar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco; ii) Analizar el nivel de productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco; iii) Identificar la relación entre la calidad de vida y la eficacia de la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco; iv) Identificar la relación entre la calidad de vida y la eficiencia de la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de la revisión bibliografía con alcances nacionales e internacionales, durante este período, se recopilaron estudios que anteceden a la investigación presente; no obstante, cabe señalar la escasa información con el mismo objeto de estudio, por lo cual, se consideró tomar investigaciones orientadas a las empresas en general, de tal modo que, la presente investigación por naturaleza de su objeto, se convierte en una de las primeras en realizarlo. Por otro lado, las variables de estudio se encontraron con nombres similares, que abordan el mismo enfoque.

A nivel nacional García y Lavalle (2018), presentaron la tesis “Calidad de vida laboral y productividad de los trabajadores de la zona Lima Centro, de la Caja Raíz en el año 2017”, para optar el título de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de vida laboral en la productividad de los trabajadores; para lo cual, recurrieron a la investigación de tipo cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, además del diseño no experimental y corte transversal. La población y muestra del estudio fueron todos los trabajadores de la caja mencionada. Para recabar datos se les aplicó un cuestionario sobre la calidad de vida laboral y se tomó información histórica sobre su producción, de ello, los principales resultados evidenciaron la influencia de una variable sobre otra con un coeficiente de determinación igual a 52.28% y un p-valor  $< 0.05$ ; concluyendo en afirmar que, al mejorar la calidad de vida laboral, se incrementa la productividad del colaborador, dentro de la entidad.

El aporte de la presente investigación permitirá evaluar la calidad de vida sobre la productividad laboral, en una cooperativa financiera.

Valentín (2017) en su estudio “La capacitación y productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Los Olivos”, el cual contribuyó para optar el título profesional en la Universidad César Vallejo; su objetivo principal busca establecer la influencia entre las variables investigadas en la entidad bancaria, para la cual sigue una metodología cuantitativa de nivel explicativo y tipo básica, con un diseño no experimental – transversal. El estudio comprendió aplicar un cuestionario a 45 colaboradores de una agencia bancaria a fin de recabar información objetiva. Gracias al estadístico de prueba Pearson el coeficiente

obtenido fue de 0.978 con un p-valor  $< 0.05$ , indicando que la capacitación influye significativamente sobre la productividad laboral; de ello, se concluye en la importancia de capacitar al personal de la entidad, para que así, tener mayores índices de productividad.

Para fines del estudio, el antecedente es importante, pues busca precisar la influencia de las variables calidad de vida y productividad, por ello, si es dable aplicar dichas estrategias para la eficiencia.

En esa línea, Chambilla (2017) presentó un estudio denominado “Calidad de vida en el trabajo y productividad en la empresa Grúas y Negociaciones del Sur”, para optar la maestría en Gestión de talento humano de la universidad César Vallejo, y cuyo objetivo fue determinar la relación entre variables de estudio; la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico y de nivel descriptivo correlacional. Los individuos en estudio lo constituyeron todos los colaboradores de la empresa investigada, a quien se le destinó un cuestionario para cada variable, los cuales fueron adaptados de Chiavenato. Los datos recolectados evidenciaron relación significativa entre calidad de vida y productividad laboral, asimismo, el coeficiente Rho de Spearman fue igual a 0.542 con un p valor  $< 0.05$ ; concluyendo que la variable calidad de vida mejora la productividad laboral.

El aporte que tiene la investigación radica en conocer la influencia entre las variables mencionadas: calidad de vida y productividad laboral.

En el contexto internacional Cavelier (2020) presentó un estudio llamado “Cultura organizacional y la productividad laboral de empresas en Colombia” para optar el título del Colegio de Estudios Superiores de Administración, el cual busca explorar la relación existente entre la cultura organizacional y la productividad laboral de una empresa, para lograrlo la metodología empleada tuvo un enfoque mixto, de diseño no experimental longitudinal, por muestra se consideraron cuatro empresas del lugar, donde para recabar datos se empleó guía de entrevistas para los gerentes y el historial de su producción en un tiempo determinado. Como resultado se obtuvo la relación existente entre ambas variables además que los factores con mayor influencia en la productividad son la competitividad y mejorar la eficiencia.

El aporte de la presente investigación, se da gracias a que permitirá precisar la relación entre la productividad laboral y la cultura organizacional, de tal manera se podrá realizar un contraste con los resultados obtenidos.

Martínez (2018) en su tesis titulada “Burnout y calidad de vida laboral de los recibidores pagadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Quito”, para optar el título de maestro en Seguridad y Salud Laboral de la Universidad Central del Ecuador, buscó establecer la influencia entre variables de estudio, para ello la investigación sigue una metodología cuantitativa, de tipo básica, no experimental transversal y de nivel correlacional, además, los sujetos lo conformaron 94 recibidores-pagadores de dicha institución a quienes se les aplicó los cuestionarios validados de Maslach Burnout Inventory y CVT-GOHISALO. De los principales resultados con una significancia menor al 0.05 existe la evidencia suficiente la cual indica la relación inversa entre ambas variables de estudio, además existe calidad de vida baja por la presión presentada en el entorno, incluido la ausencia de charlas y actividades que combatan los efectos; por lo que se concluye a menor grado de burnout la calidad de vida laboral mejora.

El antecedente hace hincapié a la calidad de vida de los colaboradores en una entidad financiera de ahorro y crédito el cual guarda relación con el presente estudio.

En tanto, un estudio realizado por Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) titulada “Impacto de la capacitación en la productividad laboral de la empresas chilenas”; elaborada para optar el título profesional de la Universidad de Concepción, indagaron evaluar la influencia de la capacitación en la productividad laboral, para ello la investigación se rigió bajo un diseño experimental, longitudinal, y enfoque cualitativo; así pues, los datos se obtuvieron de la Encuesta de Empresas (ELE4) aplicada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile; tomando como muestra a 1,337 empresas gracias al muestreo no probabilístico por conveniencia. El principal resultado obtenido evidencia que, la capacitación influye sobre la productividad laboral con un coeficiente de T de Student 0.268 y p-valor < 0.05; de ese modo, se concluye que, a pesar, de la influencia, ésta no es

significativa, es decir, exista o no capacitación la productividad laboral no varía en una importante magnitud.

Con la presente investigación lo que busca es contrastar los resultados, puesto que, se considera a la capacitación como motivación para la producción, la cual se encuentra de forma implícita en el estudio.

Partiendo de los estudios que anteceden a la presente investigación, la existencia de teorías relacionadas al tema es extensa. Estas explican a nivel teórico cada variable. Al respecto, la calidad de vida laboral tiene como autor principal a Patlán (2017, p.44) quien define a la variable como un concepto difícil, pues, su naturaleza es multidimensional, estando relacionado con cada aspecto vivido en el trabajo como: satisfacción, motivación y desempeño. Dicho esto, la calidad de vida en el trabajo, sigue un transcurso ordenado, dinámico y continuo, de manera objetiva y subjetiva, que busca contribuir en el desarrollo del ser dentro de la organización de los individuos. (Granados, 2011, p.216).

Por otro lado, Guzmán y otros (2020) la definen como parte del día a día, siendo lo ideal, crear un ambiente de trabajo pleno y de calidad. De lo expuesto, se infiere, la calidad de vida laboral determinada por las percepciones en relación a los hábitos diarios en el campo laboral, los cuales, pueden generar ambientes amigables o tensos; por lo que, fuera de la impresión del empleado, es primordial que la institución potencialice su talento humano, lo cual, se considera como el sentimiento de satisfacción del empleado dentro de la organización. (p.88)

En ese sentido, Patlán (2017, p.45) indica que mejorar la calidad de vida laboral, trae consigo, un sinfín de beneficios para la empresa y sus colaboradores, pues, el velar por el bienestar y satisfacción del empleado, se retribuye con mayor rendimiento, fidelidad e institucionalismo; radicando allí, se humaniza el ambiente de trabajo, cubriendo las necesidades básicas del trabajador como ser humano, dentro de la firma; donde se valida que los espacios de trabajo no son aislados, por el contrario, contribuye al desarrollo de las capacidades e intereses de las personas (Granados, 2011, p.218).



Según Patlán (2020, p.44), la calidad de vida laboral, se clasifica como circunstancias objetivas y subjetivas. Por objetivas, se refiere a condiciones relacionadas con las actividades del trabajo, y por subjetiva a la propia experiencia. A su vez, el autor cree idóneo estudiar estos grupos en porciones más pequeñas, de acuerdo, a sus características y naturaleza, dividiéndolas en medio ambiente físico, tecnológico y productivo para las circunstancias objetivas; y, entorno privado, profesional y laboral, para las circunstancias subjetivas (Granados, 2011, p.218).

Las circunstancias objetivas están dirigidas a la mejora laboral, a través, del cumplimiento de metas del mismo; esto, previa implementación de requisitos para la satisfacción del trabajador, referido a las condiciones del medio ambiente físico, tecnológico y productivo del individuo, de tal forma, que contribuyen con al incremento de la productividad, eficacia y eficiencia de la firma. En tanto, las circunstancias subjetivas, anteponen el bienestar y satisfacción del trabajador, frente a los intereses propios de la empresa, la cual, se genera gracias al sociocognitismo, pues, se basa en experiencias laborales de manera individual y grupal (Patlán, 2017, p.44).

Asimismo, Patlán (2017, p.46) contempla las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Factores individuales, entendidos como los sentimientos, emociones e impresiones fuera y dentro del trabajo, mismos que repercuten en la calidad de vida laboral, pues afecta en la salud física y emocional del empleado, sumado a sus relaciones interpersonales: familia y/o amigos (Granados, 2011, p.220). Por tal motivo, el empleado busca encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia, logrando así estabilidad emocional, eficacia y responsabilidad (Patlán, 2017, p.48). Añadido a ello, es indispensable buscar el desarrollo laboral, es decir, el progreso de acuerdo a la línea de carrera. Por último, la motivación en el trabajo también es importante, tanto para el empleador y el empleado. (Granados, 2011, p.221).

Dimensión 2: Factores del ambiente de trabajo, el empleado percibe en su medioambiente físico las condiciones de trabajo, tales como: el ruido, temperatura, las condiciones del equipo y mobiliario, es decir los instrumentos y herramientas de trabajo, sean físicas o digitales, las cuales, facilitan su labor; además de las

instalaciones; es decir, si la infraestructura del centro de labores es inadecuada, se genera insatisfacción al trabajador, perjudicando la calidad de vida laboral. Por otro lado, si no se encuentran los ambientes de seguridad adecuados y salud en el trabajo, el empleado puede sufrir de dolencias físicas, fatiga y cansancio, las cuales, se consideran riesgos laborales, pues, causan enfermedades ocupacionales, sino, son controladas y corregidas a tiempo (Patlán, 2017, p.46; Granados, 2011, p.218).

Dimensión 3: Desarrollo de los factores de trabajo y de la organización, se encuentra enfocada al contenido del trabajo y la estabilidad dentro de él mismo, es decir realizar un trabajo enriquecedor y significativo, pues se encuentra de la mano con las funciones, actividades y la carga laboral; aparte de ello, el colaborador de la institución presenta la necesidad de contar con un trabajo estable y seguro (Patlán, 2017, p.46)

Dimensión 4: Factores del entorno socio – laboral, se encuentra orientada al ambiente laboral, la armonía y el buen ambiente entre los colaboradores, para así reforzar las relaciones interpersonales. Luego existe la necesidad de tener una retroalimentación por el trabajo realizado, lográndolo en la adquisición y mejora de nuevas habilidades, conocimientos y capacidades, por otra parte, es indispensable el trabajar en equipo, tener apoyo organizacional, pues todos buscan un mismo objetivo, junto con ello, la organización debe brindar reconocimientos a los trabajadores ejemplares, brindándoles recompensas, bonos u otro tipo de incentivo (Patlán, 2017, p.47).

Los autores principales en cuanto a la variable productividad laboral, en su libro «Comportamiento organizacional» Robbins y Judge (2017, p. 31) definen a la productividad como el nivel más alto de análisis del proceder de una organización; por ello se considera a una empresa como productiva si esta logra el cumplimiento de sus metas optimizando sus recursos, dicho de otro modo, reduciendo costos y gastos, pero manteniendo o aumentando la propia rentabilidad. En ese orden de ideas, es dable razonar e inferir que la productividad necesita de la eficacia y eficiencia; de manera resumida y concisa una organización es productiva si es

eficaz y eficiente, a su vez es eficaz si logra sus objetivos en el tiempo requerido y eficiente realizando el menor gasto de recurso (Morales & Masis, 2014, p. 42).

Asimismo, Hinojo, Aznar y Romero (2020, p.52) la definen como el logro de objetivos y metas, optimizando los recursos para realizarlo; por lo que, da cabida a términos como la eficacia e innovación. De tal modo, la productividad es el uso eficiente de todos los recursos pertenecientes a la empresa, pudiendo producir más con los mismos recursos o producir de la misma forma con menos recursos. (OIT, 2016, p.1). Según los autores, se cree conveniente definir a la productividad laboral como la efectividad del talento humano, reduciendo costos, de tal manera, que se alcanza una perfecta armonía entre eficacia y eficiencia (Romero & Gijón, 2016, p.165; Tito, 2012, p. 76).

Se carece de alguna actividad humana, donde no se beneficie ante una mayor productividad, y más aún, si es de calidad. El incremento de la productividad es importante y beneficiosa, no sólo para fines de la empresa, sino, también al generar eficacia en el talento humano; beneficiando a ambos. Actualmente, no es un desatino decir que la productividad es la única fuente a nivel mundial que genera crecimiento económico y a su vez social. (OIT, 2016, p.3).

Existen factores, los cuales, influyen para alcanzar la productividad óptima en la empresa, normalmente catalogados como internos o externos a la gerencia (OIT, 2016, p.10). Sin embargo, relacionadas al talento humano se ha considerado los factores internos, es decir, las competencias y habilidades desarrolladas por cada colaborador, volviéndolo valioso y efectivo para la empresa (Hinojo et al, 2020, p.52).

Se considera como dimensiones de la productividad laboral:

Dimensión 1: eficacia, descrita para medir el grado de satisfacción que brinda la empresa para sus clientes o consumidores (Robbins y Judge, 2017, p. 31).

Dimensión 2: eficiencia, caracterizada por medir el grado en que una empresa logra sus objetivos a bajos costos (Robbins y Judge, 2017, p. 31).

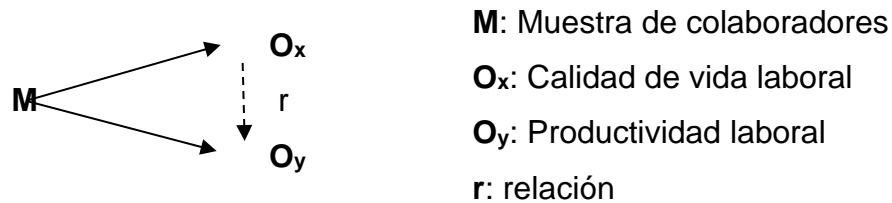
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.4), una investigación de enfoque cuantitativo emplea la medición numérica para dar respuesta a los objetivos y para la verificación de las hipótesis, basado en los postulados de la literatura ya existente de las variables estudiadas. El nivel descriptivo correlacional atañe al análisis de su comportamiento de las variables y sus relaciones entre sí (Lozada, 2017).

El esquema muestra lo descrito anteriormente:



##### Diseño de investigación:

La investigación se basa en un diseño no experimental, la cual evita manipular a las variables de forma intencional por parte del investigador para estudiar su efecto sobre otra, es decir, un diseño no experimental es aquel que estudia y observa la realidad tal cual se presenta en su contexto natural en eventos existentes sin provocar situaciones manipuladas por el investigador, pues no se tiene control frente a las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

Una investigación se clasifica de acuerdo al número de momentos en los cuales se tomó la información como transversal o longitudinal. La investigación transversal o transaccional es aquella donde los datos son tomados en un único momento mientras dura la investigación, es decir, es una fotografía de la realidad de un único momento. Al mismo tiempo, una investigación transversal descriptiva (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

### 3.2. Variables y operacionalización

**Tabla 1.**

*Operacionalización de Calidad de vida laboral*

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de vida laboral	La calidad de vida laboral por su naturaleza es multidimensional además sigue un transcurso ordenado, dinámico y continuo de manera objetiva y subjetivamente, gracias a su desarrollo en ambientes físicos, tecnológicos, añadido a ello tiene alcance en el entorno privado, profesional y laboral del colaborador; donde su única finalidad es contribuir al desarrollo del ser en su organización (Patlán, 2017)	Para medir la calidad de vida laboral se tomará en cuenta cuatro dimensiones, pues describen y observan a detalle el comportamiento de los colaboradores dentro de la entidad.	Factores individuales Factores del ambiente de trabajo Factores del trabajo y de la organización Factores del entorno socio - laboral	Equilibrio trabajo – familia Desarrollo laboral y profesional Motivación en el trabajo Condiciones y medioambiente de trabajo Seguridad y salud en el trabajo Contenido de trabajo Estabilidad laboral Relaciones interpersonales Retroalimentación Apoyo organizacional Reconocimiento	Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

**Tabla 2.**

*Operacionalización de la Productividad laboral*

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Productividad laboral	Se define como el logro óptimo de metas usando el mínimo de recursos. (Robbins y Judge, 2017)	La productividad laboral será medida por medio de dos dimensiones las cuales estudian a cabalidad el comportamiento de los colaboradores en la entidad.	Eficacia	Eficacia al realizar actividades	Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
				Eficacia en la producción	
				Eficacia uso de recursos	
				Eficacia comunicación	
			Eficiencia	Eficacia al desarrollo	
				Eficiencia uso de recurso	
				Eficiencia en el tiempo	
				Eficiencia en la meta	
Eficiencia en la capacitación					

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

En la investigación científica, la población aborda las características en común que tiene un conjunto de elementos conformados por personas, objetos, cosas, animales, etc. que buscan ser estudiados bajo un contexto. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p175); por ello, el presente estudio está conformada por todos los colaboradores de la entidad objeto de estudio los cuales son 30 en total, conformado por 27 del área de operaciones, 2 supervisores y 1 gerente.

Así mismo, la muestra es una parte de la población que busca ser adecuada y representativa, aunque cuando la población es muy pequeña y factible de estudiar, tiende a ser igual a la muestra, por ello, se aplicó el muestreo no probabilístico censal, dado que se tiene acceso al total poblacional. Por tanto, la muestra de estudio son los 30 colaboradores.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta es la técnica aplicada en la presente investigación, pues facilita la obtención de la información real sobre las variables. Se apoya en su instrumento el cuestionario caracterizado por realizar preguntas cerradas sobre la realidad problemática a los individuos de la muestra (Molina, 2017; López-Roldán & Facheli, 2015).

Para la presente investigación se aplicarán dos instrumentos a los sujetos pertenecientes al estudio. En el caso de la primera variable, el instrumento consta de 30 preguntas, mientras que el cuestionario de la segunda variable, de 30 ítems. Ambas tienen una escala Likert de respuesta de 5 puntos en torno a frecuencia, donde 1 es Nunca y 5 es Siempre.

La validación de estos dos cuestionarios será dada por juicio de expertos, los cuales, dada su experticia, confirma si los ítems planteados en ambas variables, son idóneos para ser consultados a los colaboradores. De ser observado, se subsana para una posterior aplicación de prueba piloto. Con esto, se verifica su confiabilidad estadística calculando el Alpha de Cronbach para cada uno.

### **3.5. Procedimientos**

Una vez que se obtenga la confiabilidad del instrumento, se procederá a aplicarlos, esto es, primero, contactar a los colaboradores e informarles acerca de la investigación, su propósito y participación. De aceptar, procederán a responder cada pregunta de los dos cuestionarios. Con ello, dichas respuestas serán pasadas a una base de datos en Excel, para su tratamiento estadístico según los objetivos de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El procesamiento de los datos será en el programa SPSS, pues permite su tabulación y gráfica de forma descriptiva, y también, contrastar las hipótesis, para lo cual se utilizará un coeficiente de correlación que permita medir la asociación o entre los datos de las dos variables, misma que será significativa siempre que el nivel de significancia sea mayor a 0,05. La selección de este coeficiente dependerá del análisis de normalidad de las series según Kolmogorov-Smirnov.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos se alinean a lo manifestado por Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018, p.45), quienes mencionan a la confidencialidad, ya que las respuestas de los cuestionarios serán anónimas y la investigación solo tiene un fin académico, por lo que requieren exponer información privada ni de la entidad ni de sus colaboradores. También, el consentimiento informado ya que el participante informante debe serlo voluntariamente y por tal, expresar estar de acuerdo con responder los instrumentos, Finalmente, el respeto de sus opiniones sin forzar respuestas.



## IV. RESULTADOS

Luego de realizar el análisis estadístico correspondiente, se verificó la confiabilidad de los instrumentos, es decir el nivel de consistencia y coherencia ofrecido por los cuestionarios para ser aplicado al objeto de estudio; para ello se utilizó la prueba estadística Alfa de Cronbach, pues se le considera como un estimador de consistencia, el cual calcula la solidez interna de los ítems, además de evaluar la relación existente entre los mismos y la veracidad de los datos.

**Tabla 3.**

*Valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario calidad de vida laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	30

Nota: Elaboración propia.

**Tabla 4.**

*Valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario productividad laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	30

Nota: Elaboración propia.

De los instrumentos, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach para la totalidad de los ítems del cuestionario calidad de vida laboral igual a 0.874 (resultados obtenido de la Tabla 3) y para los ítems del cuestionario productividad laboral fue de 0.866 (resultados obtenido de la Tabla 4); ambos se encuentran dentro del rango considerado como un coeficiente de confiabilidad bueno, ello de acuerdo con lo estipulado por Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez (2020, pp.1-13)

**Tabla 5.**

*Normalidad: prueba de Kolmogorov – Smirnov de la calidad de vida y productividad laboral*

	Calidad de vida	Productividad laboral
N	30	30
Estadístico de prueba	,096	,231
Sig. asintótica (bilateral)	,200	,001

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con lo encontrado en la Tabla 5, la distribución de los datos de la variable calidad de vida sigue una tendencia normal, ello se ve reflejado en el p valor encontrado, pues la significación asintótica bilateral de la normalidad arroja un valor de 0.200 indicando ser mayor a 0.05, donde existe evidencia significativa suficiente para no rechazar la hipótesis alterna de la prueba de normalidad, la cual indica que los datos siguen una distribución normal; en cambio los datos de la variable productividad laboral arrojaron un p valor de 0.000 siendo este menor al nivel de significancia asintótica bilateral 0.05, dejando al descubierto que los datos de la segunda variable no se rige por una distribución normal.

**Tabla 6.**

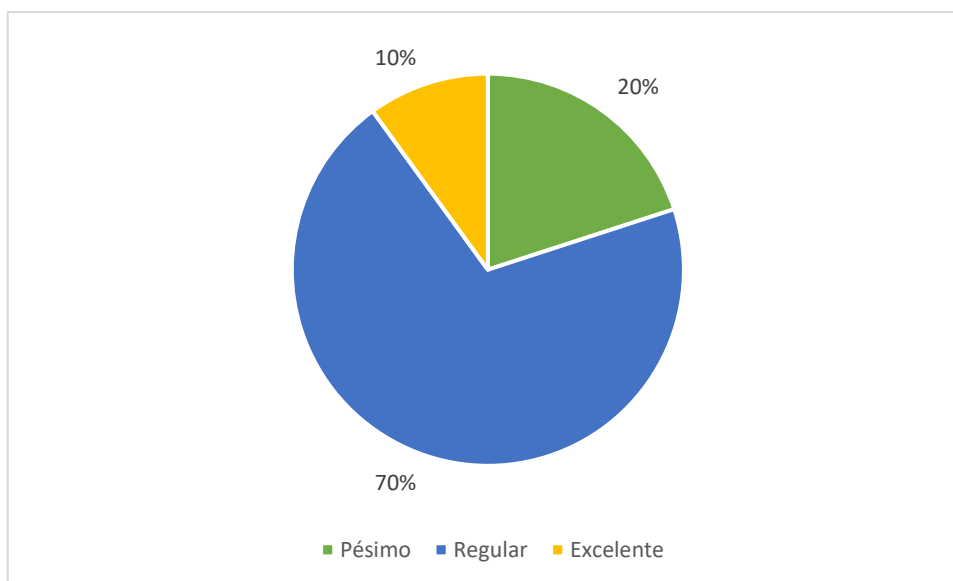
*Nivel de la calidad de vida*

	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	6	20
Regular	21	70
Excelente	3	10
Total	30	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 1.

Nivel de la calidad de vida



Nota: Elaboración propia a partir de la tabla 6.

Conforme a los resultados obtenidos de la Tabla 6 y Figura 1, es observable que el nivel de calidad de vida laboral manifestada por los colaboradores de dicha institución financiera, es regular (70%), es decir no existe una excelente calidad de vida, pero tampoco es pésima; sin embargo, al menos el 20% de los mismos indican vivir una pésima calidad de vida laboral dentro de las instalaciones de su trabajo, cifra preocupante, pues abarca a un quinto de la población total de los trabajadores; es decir la calidad de vida laboral tiende a disminuir. Por otro lado, solo el 10% de empleados señala la excelente calidad de vida laboral según su percepción, cifra la cual se busca aumentar para lograr un ambiente y confraternidad laboral para todos los colaboradores de la financiera.

**Tabla 7.**

*Nivel de los factores individuales de la calidad de vida*

	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	9	30
Regular	21	70
Total	30	100

Nota: Elaboración propia.

**Tabla 8.**

*Nivel de los factores del ambiente de trabajo de la calidad de vida*

	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	7	23,3
Regular	17	56,7
Excelente	6	20
Total	30	100

Nota: Elaboración propia.

**Tabla 9.**

*Nivel de los factores del trabajo y de la organización de la calidad de vida*

	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	13	43,3
Regular	11	36,7
Excelente	6	20
Total	30	100

Nota: Elaboración propia.

**Tabla 10.**

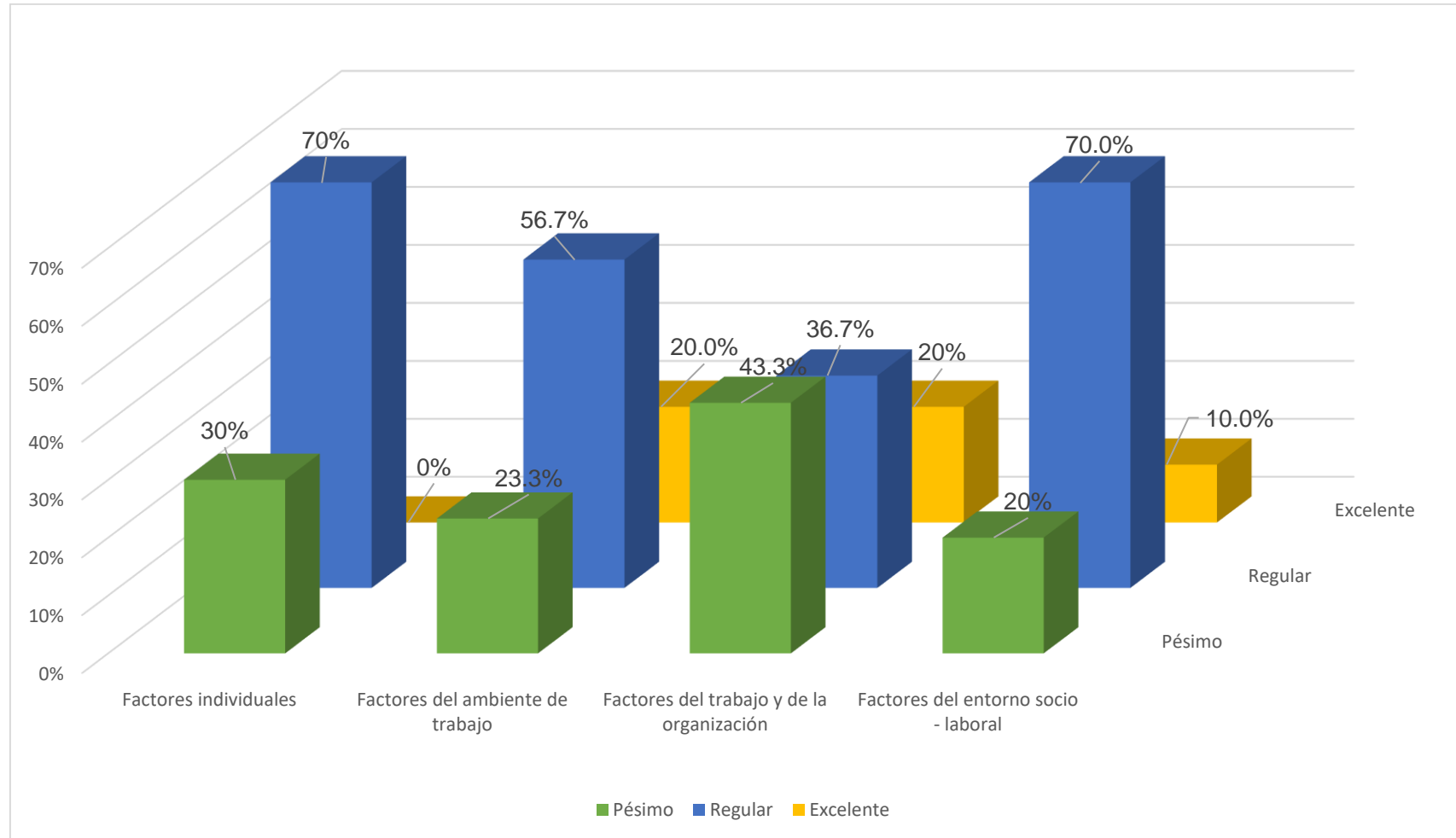
*Nivel de los factores del entorno socio – laboral de la calidad de vida*

	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	6	20
Regular	21	70
Excelente	3	10
Total	30	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 2.

Calidad de vida laboral según dimensiones



Nota: Elaboración propia a partir de las tablas 7, 8, 9 y 10.

Conforme a lo observable en la Figura 2, el nivel de malestar es significativamente elevado en la dimensión factores del trabajo y de la organización, donde el 43.3% de colaboradores manifiestan estar viviendo una pésima calidad de vida laboral, es decir no perciben contar con estabilidad laboral, puesto la constante preocupación del despido por no cumplir con los estándares de producción se encuentran siempre presentes y, además perciben que las tareas no son acordes a su puesto de trabajo, junto con ello se debe emplear horas no laborables para poder cumplir con todos los pendientes de trabajo, razón suficiente por la cual no existe colaborador alguno el cual manifieste tener una excelente calidad de vida laboral en ese sentido.

Por otro lado, el 36.7% no se siente ni bien ni mal, en otras palabras, encuentran la calidad de vida según los factores del trabajo y de la organización en un nivel regular, esta información se encuentra también en la Tabla 9. En tanto, de acuerdo con la Tabla 6, el mayor porcentaje de colaboradores cuenta con un nivel de calidad de vida laboral regular (70%), ello se refuerza en la Figura 2, pues en tres de las cuatro dimensiones se puede observar de manera clara predominar el nivel regular de la calidad de vida laboral, teniendo más énfasis en la dimensión factores del entorno socio – laboral (Tabla 10) y la dimensión factores individuales (Tabla 7), ambos con 70% donde los colaboradores de la financiera respaldan lo ya mencionado

En esa línea, al menos 10% de los mismos indican contar con un nivel excelente de calidad de vida laboral en el primer ámbito aludido, asumiendo el buen ambiente laboral, la comunicación asertiva entre compañeros de trabajo y el trabajo en equipo junto al apoyo organizacional, además de haber adquirido nuevos conocimientos y habilidades durante el tiempo laborado; en cambio el 20% cuentan con un malestar terrible pues manifiestan el pésimo nivel de calidad de vida que viven presenciando preferencias de colaboradores dentro de la entidad, el no reconocimiento del desempeño y horas extras laboradas.

Solo en la dimensión factores individuales ninguno de los colaboradores indica tener un nivel de calidad de vida laboral excelente en la entidad financiera, datos observables en la Tabla 7 y Figura 2, donde el 30% de los colaboradores

indican un total desequilibrio entre sus relaciones sociales privadas y las laborales, pues no existen limitando de ambos espacios, ello les priva de pasar tiempo de calidad con su familia y amigos y, a su vez consideran que la entidad financiera no brinda las oportunidades para el desarrollo de línea de carrera, fuera de lo mencionado, dentro del malestar se encuentra considerado el poco reconocimiento por parte de gerencia hacia al empleador el cual trata de sobresalir; sin embargo, existe un gran número de colaboradores regularmente satisfechos, pues el 70% indica el nivel de calidad de vida regular.

Para finalizar el estudio del nivel de la variable calidad de vida laboral según sus dimensiones, en la Tabla 8 y Figura 2 se hace referencia a la dimensión factores del ambiente de trabajo, direccionado específicamente a las instalaciones, mobiliario y equipo, haciéndose mención en las dolencias físicas que se pueda generar a partir del mal estado o deficiencia de las instalaciones. Más de la mitad de los colaboradores (56.7%) se encuentra en un punto medio, eso se entiende al manifestar poseer un nivel regular en la propia calidad de vida laboral frente al ambiente de trabajo, es decir no les incomoda, pero tampoco les ayuda; caso contrario es del 43.3%, donde el 20% indicó un nivel excelente de calidad de vida laboral, el 23.3% manifestó lo contrario y aunque no es mucha la diferencia porcentual, esta existe, encontrándose así evidencia estadística suficiente para calificar el nivel de calidad de vida laboral según su dimensión factores del ambiente de trabajo, como regular con tendencias a ser pésima.

**Tabla 11.**

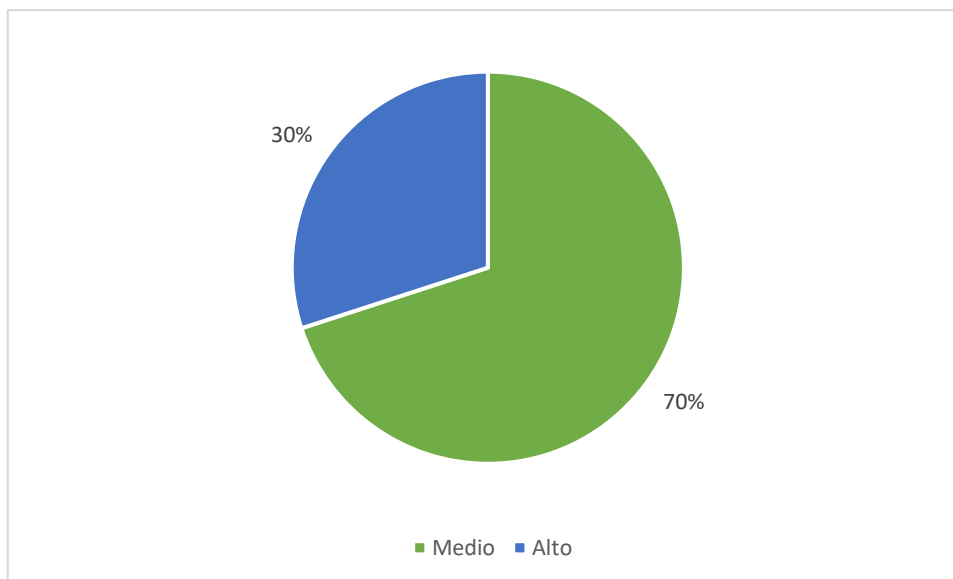
*Nivel de la productividad laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	21	70,0
Alto	9	30,0
Total	30	100,0

Nota: Elaboración propia.

*Figura 3*

Nivel de la productividad laboral.



Nota: Elaboración propia a partir de la tabla 11.

Como lo indica la Tabla 11 y Figura 3, el nivel de productividad laboral presentada por los colaboradores de la institución financiera del distrito de Surco, no presenta deficiencia o baja productividad; empero el 70% cuenta con una producción media y solo el 30% posee una alta producción. Los resultados de ello se deben a las propias políticas de la institución, pues se debe cumplir ciertos estándares de producción para poder laborar en dicha empresa, por ello no se evidencia un nivel de producción bajo, sin embargo, gracias a la coyuntura actual en el país y el resto del mundo, la economía se ha visto afectada de forma tal, que muchas empresas, instituciones y organizaciones han perecido, lo que puede ser un elemento para obtener una productividad media, pues afecta de manera directa a la calidad de vida laboral, y como se demostró en la Tabla 3, estas se encuentran relacionadas.



**Tabla 12.**

*Nivel de la eficacia de la productividad laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	14	46,7
Alto	16	53,3
Total	30	100

Nota: Elaboración propia.

**Tabla 13.**

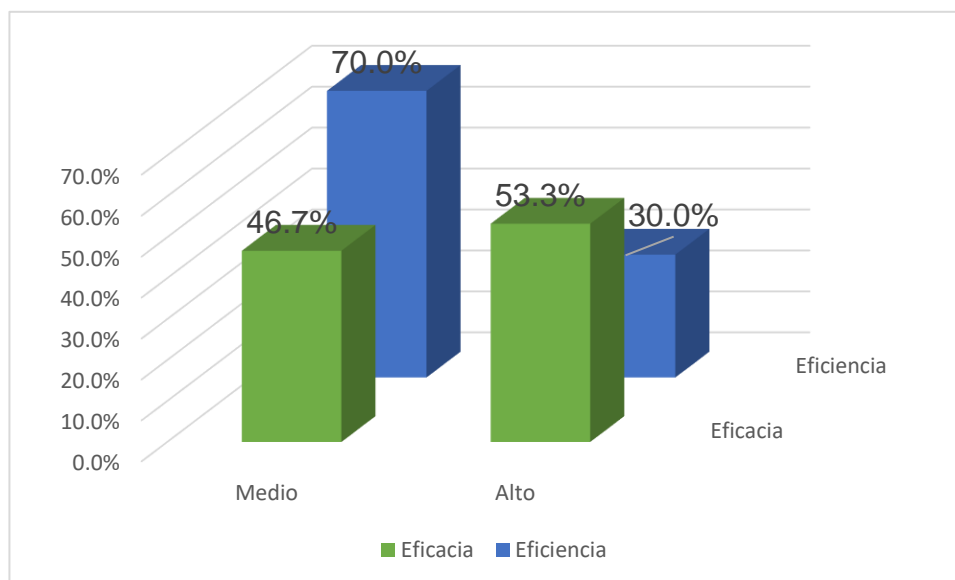
*Nivel de la eficiencia de la productividad laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	21	70
Alto	9	30
Total	30	100

Nota: Elaboración propia.

*Figura 4*

Nivel de la productividad laboral según dimensiones.



Nota: Elaboración propia a partir de las tablas 12 y 13.

La Figura 4 hace referencia al nivel de la productividad laboral medida desde sus dimensiones, donde se sabe de antemano por la Tabla 11 que el nivel de productividad laboral es medio (70%). Frente a lo analizado en la Tabla 12, se presenta un mayor índice de eficacia donde el 53.3% de los colaboradores manifiestan poseer un nivel alto de eficacia frente a un 46.7% quien cuenta con un nivel medio, es decir más de la mitad de los colaboradores cuentan con la capacidad para producir el efecto deseado o lograr la meta mensual impuesta, es decir son hábiles para su trabajo.

En contraste, al medir el nivel de eficiencia de la productividad laboral (Tabla 13), el nivel medio es el predominante con un 70% de colaboradores respaldando y solo un 30% indica contar con un nivel de eficiencia alto, es decir todos los colaboradores de la entidad financiera poseen la capacidad para realizar o cumplir de manera adecuada y óptima las funciones y tareas asignadas, donde en algunos casos esta capacidad se encuentra más desarrollada a comparación de otros compañeros. Si bien es cierto nadie manifiesta contar con niveles bajos de producción laboral o eficacia y efectividad las cifras podrían mejorar.

En cuanto a las hipótesis, estas fueron probadas a través del coeficiente de correlación de Pearson, la cual permitió la validación de las mismas, de tal forma se logró probar la relación significativa existente entre las variables de estudio y dimensiones.

**Tabla 14.**

*Coefficiente de correlación de Pearson entre calidad de vida y productividad laboral*

		<b>Calidad de vida</b>	<b>Productividad laboral</b>
<b>Calidad de vida</b>	Coeficiente Pearson	1	,614**
	p-valor		,000
	N	30	30
<b>Productividad laboral</b>	Coeficiente Pearson	,614**	1
	p-valor	,000	
	N	30	30

\*\* . Relación significativa al 99% de confianza.

Nota: Elaboración propia.

Acorde con los resultados obtenidos de la Tabla 14, es dable mencionar que la variable Calidad de vida laboral presentó correlación significativa con la variable Productividad laboral, ello se encuentra sustentado gracias al p valor encontrado, pues la significación asintótica bilateral de la correlación arroja un valor de 0.000 indicando ser menor a 0.01. Por ello existe evidencia significativamente estadística suficiente para no rechazar la hipótesis general del estudio, es decir:

Existe relación entre la calidad de vida y la productividad laboral de los colaboradores de una financiera del distrito de Surco.

**Tabla 15.**

*Coefficiente de correlación de Pearson entre calidad de vida y la eficacia de la productividad laboral*

		<b>Calidad de vida</b>	<b>Eficacia</b>
<b>Calidad de vida</b>	Coeficiente Pearson	1	,397*
	p-valor		,030
	N	30	30
<b>Eficacia</b>	Coeficiente Pearson	,397*	1
	p-valor	,030	
	N	30	30

\*. Relación significativa al 95% de confianza

Nota: Elaboración propia.

Según la Tabla 15, la variable calidad de vida laboral, presentó correlación significativa con la dimensión eficacia de la productividad laboral, ello se encuentra sujeto a los resultados obtenidos, donde la significación asintótica bilateral de dicha correlación posee un valor de 0.03, evidentemente menor al p valor 0.05, dejando así la certeza de la existencia de una relación, por lo cual no existe evidencia estadísticamente suficiente para rechazar la hipótesis, es decir:

Existe relación entre la calidad de vida y la eficacia de la productividad laboral de los colaboradores de una financiera del distrito de Surco.

**Tabla 16.**

*Coefficiente de correlación de Pearson entre calidad de vida y la efectividad de la productividad laboral*

		<b>Calidad de vida</b>	<b>Eficiencia</b>
<b>Calidad de vida</b>	Coefficiente Pearson	1	,609**
	p-valor		,000
	N	30	30
<b>Eficiencia</b>	Coefficiente Pearson	,609**	1
	p-valor	,000	
	N	30	30

\*\* . Relación significativa al 99% de confianza.

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 16, se observa que entre la variable calidad de vida laboral y la dimensión eficiencia de la productividad laboral, existe correlación significativa, esto es comprobado gracias al valor 0.000 de la significación asintótica bilateral, la cual es menor al p valor de la prueba (0.01), por tal motivo no existe razones para rechazar la hipótesis planteada, por ello es posible decir que:

Existe relación entre la calidad de vida y la eficiencia de la productividad laboral de los colaboradores de una financiera del distrito de Surco.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección se encuentra la presentación de la discusión de los resultados hallados en el desarrollo del estudio, los cuales se obtuvieron por medio de la aplicación de dos instrumentos de recolección de datos cada uno con 30 ítems, siendo respondidos por los 30 colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco, quienes fueron parte de la población y muestra de la investigación. Para compilar la información se tuvo ayuda de herramientas digitales desarrollándose los cuestionarios vía online, debido a la actual coyuntura nacional por la emergencia sanitaria causada por el Sar-CoV-2.

La calidad de vida en el trabajo, sigue un transcurso ordenado, dinámico y continuo, de manera objetiva y subjetiva, con la única finalidad de contribuir al desarrollo del ser dentro de una organización de las personas. (Granados, 2011, p.216). Sin embargo, dentro de la empresa en estudio se le valoró en un nivel “regular” por el 70% de colaboradores, el 20% como “pésimo” y el 10% como “excelente”; resultados semejantes al de Martínez (2018) quién encontró una baja calidad de vida a razón de la presión presentada en el entorno, incluido la ausencia de charlas y actividades que combatan los efectos dentro del trabajo.

La productividad laboral de acuerdo con Hinojo, Aznar y Romero (2020, p.52) la definen como el logro de objetivos y metas, optimizando los recursos para realizarlo; por lo que, da cabida a términos como la eficacia e innovación. En ese sentido, dentro de los resultados se tuvo que la productividad en la entidad financiera fue “medio” en un 70%, donde el nivel de eficacia fue “alto” en un 53.3%, mientras que el de efectividad fue “medio” en un 70%. Lo anterior contrastable con lo expuesto en el estudio de Valentín (2017) quien registró que los colaboradores aún requieren de prácticas que permitan incrementar su potencial (por ejemplo, capacitaciones) y con ello su nivel de eficacia, aunque el nivel de productividad es aceptable.

En ese sentido, la relación entre la eficacia de la productividad laboral, definida como el grado en el cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores (Robbins y Judge, 2017, p.31); y la calidad de vida, entendida esta última como un concepto difícil de definir, pues, su naturaleza es

multidimensional, estando relacionado con cada aspecto vivido en el trabajo como: satisfacción, motivación y desempeño (Patlán, 2017, p.44). En la indagación se afirmó la existencia de relación con  $p$  – valor del 0.03 ( $< 0.05$ ), resultado contrario al de Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017), quienes aseguraron la no relación significativa entre capacitación y productividad mediante un T de Student de 0.268 ( $> 0.05$ ), aunque Valentín (2017) señaló la presencia de asociación entre las variables con un  $p$  – valor menor a 0.05.

Por otro lado, la eficiencia se define como el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo (Robbins y Judge, 2017, p. 31), el cual al relacionarse con la calidad de vida laboral de los colaboradores de una entidad financiera arrojó como resultado la afirmación de asociación a través de un  $p$  – valor de 0.000 ( $< 0.05$ ); escenario factible de comparar con el indicado por Cavellier (2020) quien señala a la eficiencia como factor de mayor determinación en el nivel de productividad laboral, lo cual, sin duda se vincula con las condiciones manifestadas en los colaboradores de una empresa dentro de la calidad de vida percibida, llegando inclusive a poder generar escenarios negativos cuando esta se encuentra en un bajo nivel, como el síndrome de Burnout de acuerdo a lo manifestado por Martínez (2018).

En ese orden de ideas, la relación existente entre la calidad de vida laboral y la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco se aseveró, ya que, se encontró un  $p$  – valor semejante a 0.000 ( $< 0.01$ ); resultado equivalente al expuesto por García y Lavalle (2018) quien con las mismas variables encontró un sig. Bilateral menor a 0.05, además, de afirmar la influencia de la calidad de vida laboral en la productividad en un 52.279%. De igual manera, Chambilla (2017) y Ajayi (2018) indicó la asociación entre las variables en mención ( $p < 0.05$ ) con un grado de relación de 54.2%; de esta forma se concluye en afirmar que, al mejorar la calidad de vida laboral, se incrementa la productividad del colaborador, dentro de una entidad, en este caso, perteneciente al sector financiero.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se analizó el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco, donde el 70% manifestó el valor de “regular”, 20% el de “pésimo” y 10% el de “excelente”, lo cual, evidencia un escenario preocupante para la empresa, ya que, manifiesta el estado poco favorable para con sus integrantes, ello debido al desequilibrio entre los factores individuales, un ambiente laboral desfavorable para el desarrollo personal y profesional, inmobiliaria e infraestructura inadecuada.

**Segundo:** Se analizó el nivel de la productividad laboral en una entidad financiera del distrito de Surco, donde el 70% declaró encontrarse en el nivel “medio” y 30% en el “alto”, lo cual, evidencia un desempeño aceptable en el cumplimiento de funciones y metas por parte del personal de la financiera, en gran medida, explicado por el nivel de exigencia dentro de las políticas laborales de la organización.

**Tercero:** Se identificó la relación entre la calidad de vida y la eficacia de la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco, donde por medio del estadístico de prueba de correlación Pearson se registró una significación asintótica bilateral igual 0.030, aceptando la asociación entre la variable y dimensión.

**Cuarto:** Se identificó la relación entre la calidad de vida y la eficiencia de la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco, donde a través del estadístico de prueba de correlación Pearson se registró una significación asintótica bilateral igual 0.000, aceptando la asociación entre la variable y dimensión.

**Quinto:** Se determinó relación significativa entre variables calidad de vida y productividad laboral en una entidad financiera del distrito de Surco, validado gracias al estadístico de prueba de correlación Pearson con una significación asintótica bilateral igual 0.000, con lo cual se acepta la hipótesis de investigación, afirmando que existe relación entre variables, dicho de otro modo al mejorar el nivel de calidad de vida del colaborar, la productividad laboral del mismo aumenta.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** A los encargados del área de recursos humanos de la entidad financiera, se le recomienda motivar a sus colaboradores, lo cual, puede lograrse mediante reconocimientos, apoyo organizacional y retroalimentación (capacitaciones y talleres), donde realmente se incorpore y garantice el bienestar de los mismos, de manera que se sientan valorados, radicando allí la necesidad de que la organización considere el reformular las condiciones tangibles e intangibles en las que opera su capital humano.

**Segunda:** A los encargados de los procesos operativos de la entidad financiera, se recomienda considerar mayor nivel de flexibilidad y empatía frente a las metas propuestas, las cuales, deben ser racionales y viables dentro del marco considerado, de forma que los colaboradores sientan que se interesan por velar por su integridad física y emocional, más allá de buscar el fin mercantil.

**Tercera:** A los encargados del área de recursos humanos de la entidad financiera, se le recomienda tener el interés por mejorar las condiciones en las que los colaboradores desempeñan su trabajo, puesto que se verá expresado en la satisfacción de las necesidades de los clientes que son atendidos por éstos.

**Cuarta:** A la entidad en general, dado que es imperativo en la búsqueda de lograr sus objetivos organizacionales minimizando sus costos y gastos, debe mostrar interés en garantizar a sus colaboradores el bienestar profesional y personal, de modo se sientan realizados.

**Quinta:** A la entidad en general, como parte de uno de los sectores más importantes de la economía nacional e inclusive mundial, se le sugiere apostar por el talento humano con el que cuenta, a través de estrategias direccionadas no solo a su público interno (colaboradores) sino también al externo (clientes), con lo cual se permita conformar una imagen positiva para ambos; y con ello la empresa cuente con una postura empresarial de valor en el mercado financiero; por consiguiente, la entidad debe velar por un estado positivo en el aspecto individual, ambiente de trabajo, y entorno social de sus colaboradores, de manera que ello se vea materializado en la eficacia y eficiencia de su labor.



## REFERENCIAS

- Ajayi, S. (2018). Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry. *Shell Nigeria LNG*, 1(1), 1-71. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3160620](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3160620)
- Álvarez, B., Freire, D., & Gutierréz, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Departamento de Gestión Empresarial. Los Ángeles: Universidad de Concepción. <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%c3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%c3%a9rrez.pdf>
- Álvarez, F., Eslava, M., Sanguinetti, P., Toledo, M., Alves, G., Daude, C., & Allub, L. (2018). *Instituciones para la productividad: hacia un mejor entorno empresarial (report)*. Caracas: Cooperación Andina de Fomento. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1343>
- Arribas, D., & Pereña, J. (2015). *CompeTEA*. Madrid: TEA ediciones.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). *¿Por qué es tan baja la calidad de los empleos en América Latina y el Caribe?* Banco Interamericano de Desarrollo: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/por-que-america-latina-y-el-caribe-tiene-tantos-empleos-de-baja-calidad/>
- Candela, M., & Dabos, G. (2017). Gestión individual del equilibrio entre el trabajo y la vida personal: revisión e integración de la literatura. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 25(1), 219-242. doi:<http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1055>
- Cavelier, L. (2020). *La relación entre la cultura organizacional y la productividad laboral de empresas en Colombia*. Cali: Colegio de Estudios Superiores de Administración. [https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2518/ADM\\_1020825371\\_2020\\_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2518/ADM_1020825371_2020_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Lima: Universidad de Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf>
- Chambilla, U. (2017). *Calidad de vida en el trabajo y productividad de la Empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L. 2016*. Escuela de Posgrado. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 9 de Octubre de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7653/Chambilla\\_QUM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7653/Chambilla_QUM.pdf?sequence=1)
- Eaerle, E. (2017). BID: Estudio de mejores condiciones laborales ubica al Perú por debajo del promedio en América Latina. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/bid-estudio-mejores-condiciones-laborales-ubica-peru-debajo-promedio-america-latina-95825-noticia/>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>
- Frias, E., & Acuña, J. (2020). Calidad de vida del trabajador: el caso de Latinoamérica. *593 Digital Publisher*, 5(3), 184-190. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.3.234
- García, C. (2016). *La deducibilidad de gastos financieros en el impuesto de sociedades*. Marcial Pons. [https://books.google.com.pe/books?id=jPnVDwAAQBAJ&pg=PA112&dq=definicion+entidad+financiera&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi48\\_279f3rAhWltVkKHfxZA0wQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jPnVDwAAQBAJ&pg=PA112&dq=definicion+entidad+financiera&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi48_279f3rAhWltVkKHfxZA0wQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q&f=false)
- García, O., & Lavallo, C. (2018). *Calidad de vida laboral y productividad de los trabajadores de la zona Lima Centro, de la Caja Raíz en el año 2017*. Facultad de Ciencias Administrativas y ciencias económicas. Lima:

Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4104/TESIS%20-%20LAVALLE%20SUSANIBAR%20Y%20GARCIA%20VARGAS%20MACHUCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Granados , I. (2011). Calidad de vida laboral:Historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271-276.  
[http://200.62.146.34/bitstream/handle/123456789/4267/revista\\_de\\_investigacion\\_en\\_psicologia13v14n2\\_2011.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://200.62.146.34/bitstream/handle/123456789/4267/revista_de_investigacion_en_psicologia13v14n2_2011.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). México: La patria.  
<https://books.google.com.pe/books?id=DaGEBgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=true>

Guzmán, M., Hernández, I., Hernández, P., Dosamantes, L., Cervantes, M., García, A., & Cortez, H. (2020). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud Pública*, 62(1), 87-95.  
doi:<https://doi.org/10.21149/10247>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). México: Mc Graw Hill Education.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1° ed.). México: Mc Graw Hill Education. <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hinojo, F., Aznar, I., & Romero , J. (2020). *INNOVAR*. Bogotá: Facultad de ciencias económicas. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85189>

- Leitao, J., Pereira, D., & Gongalves, Á. (19 de Octubre de 2019). Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*(16). doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph16203803>
- Loayza, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista Estudios Económicos* 31, 1(1), 9-28. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31.pdf>
- Loli, A., Daniello, J., Navarro, V., & Cerón, F. (2018). La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 21(1), 27-50. doi:<https://doi.org/10.15381/rinvp.v21i1.15111>
- López-Roldán, P., & Facheli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1° ed.). Barcelona: Creative Commons. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Lozada, J. (2017). Investigación Aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. *Cienciamérica*, 1(3), 34-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Martínez, J. (2018). *Burnout y calidad de vida laboral de los recibidores pagadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Quito*. Quito: Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17265>
- Molina, N. A. (2017). *Taller de redacción de artículos para estudiantes universitarios*. Bogotá. <https://books.google.com.pe/books?id=wefqDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=define+encuesta&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjVhPpF0NfrAhXkt1kKHbGzBk8QuwUwCXoECAEQBw#v=onepage&q&f=false>

- Morales, C., & Masis, A. (2014). La medición de la productividad del valor agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *Tec Empresarial*, 8(2), 41-49. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4808514.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- OECD Economic Surveys: Australia. (2017). *OECD Economic Surveys: Australia*. Australia: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. <http://www.oecd.org/economy/surveys/Australia-2017-OECD-economic-survey-overview.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio: El recurso Humano y la Productividad*. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Panorama Laboral 2019 América Latina y el Caribe*. Organización Internacional del Trabajo. Lima: Organización Internacional del Trabajo. [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/PL2019-ESP.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/PL2019-ESP.pdf)
- Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo* (1a ed.). Ciudad de México, México: Editorial El Manual Moderno.
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo?: Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Revistas científicas Uninorte*, 1(1), 1-45. doi:<https://orcid.org/0000-0002-1247-4268>

- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (Décimo séptima ed.). México: Pearson.
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/30048>
- Romero, J., & Gijón, J. (2016). Redefinición de competencias vinculadas a la productividad. *Revista Internacional de Formação de Professores (RIFP)*, 1(3), 163-174. <https://periodicos.itp.ifsp.edu.br/index.php/RIFP/article/viewFile/413/343>
- Ros, J. (2012). La productividad y el desarrollo en América Latina dos interpretaciones. *Journal of Economic Literature*, 8(23), 37-51. <http://www.scielo.org.mx/pdf/eunam/v8n23/v8n23a2.pdf>
- Salazar, M., Icaza, M., & Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3155>
- Valentin, E. (2017). *La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú*. Facultad de Ciencias Empresariales. Lima: Universidad César Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14036/Valentin\\_FEW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14036/Valentin_FEW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO 01: Instrumento de la variable calidad de vida

Estimados: Somos estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, nos encontramos realizando un estudio de investigación sobre la calidad de vida y productividad laboral, por lo cual se pide su colaboración y participación, solicitando de respuesta al cuestionario, con plena sinceridad. Además, se hace hincapié que la información brindada es confidencial y anónima.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) el número con el cual usted identifique mejor su respuesta.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- |   |   |              |
|---|---|--------------|
| 1 | = | Nunca        |
| 2 | = | Casi nunca   |
| 3 | = | A veces      |
| 4 | = | Casi siempre |
| 5 | = | Siempre      |

**ASPECTOS GENERALES:**

Edad: \_\_\_\_\_

Género: ( ) Femenino ( ) Masculino

Estado civil: ( ) Soltero/a ( ) Casado/a ( ) Divorciado/a ( ) Viudo/a ( ) Conviviente

Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Tipo de contrato: ( ) A plazo ( ) Indeterminado ( ) Otro

N° ítem	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES INDIVIDUALES</b>						
1	La carga laboral repercute en mi relación familiar.					
2	Con que frecuencia paso tiempo de calidad con mi familia y amigos.					
3	Los problemas familiares afectan mi desempeño laboral.					
4	Considero que la entidad me ofrece oportunidades de línea de carrera.					
5	Con que frecuencia recibo capacitaciones de parte de la empresa.					
6	Percibo algún bono especial cuando sobrepaso mis metas.					
<b>DIMENSIÓN 2: MEDIOAMBIENTE TECNOLÓGICO</b>						
7	Mi área de trabajo cuenta con una adecuada iluminación.					
8	Considero adecuado el cableado de las máquinas dentro de la entidad.					
9	El espacio físico donde laboro es cómodo y adecuado.					
10	Considero adecuado los espacios para la toma de refrigerios.					
11	Las condiciones del mobiliario son adecuadas para cumplir mis funciones.					
12	Las condiciones de los equipos en mi área de trabajo son adecuadas para que pueda cumplir mis funciones.					
13	El software con el que trabajo contiene todos los complementos para poder realizar mis funciones.					
14	El funcionamiento del software con el que trabajo es eficiente.					
15	Durante el turno de trabajo soy interrumpido por ruidos molestos provenientes de la calle o el tumulto de la gente.					
16	En épocas de mucho calor o mucho frío dentro de la entidad la temperatura es la adecuada.					
17	Considero que la carga laboral le genera fatigas.					



18	Recibo mucha presión para brindar un trabajo de calidad, generando cansancios.					
19	Con que frecuencia presento dolencias físicas.					
	<b>DIMENSIÓN 3: FACTORES DEL TRABAJO Y DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
20	Estoy satisfecho con las metas asignadas en mi puesto de trabajo.					
21	Cumplo con el desarrollo de mis pendientes dentro del horario laboral.					
22	Me siento estable en el puesto de trabajo donde laboro.					
	<b>DIMENSIÓN 4: FACTORES DEL ENTORNO SOCIO - LABORAL</b>					
23	Existe comunicación asertiva dentro de mi entorno laboral.					
24	Considero que mi jefe tiene alguna preferencia con algún colaborador.					
25	Considero haber mejorado mis habilidades profesionales durante el período que llevo laborando en la entidad.					
26	Considero haber adquirido conocimientos nuevos durante el período que llevo laborando en la entidad.					
27	Recibo apoyo de mis superiores o compañeros de trabajo para alcanzar mis objetivos.					
28	Considero que la política de ascenso y promoción dentro de la entidad es justa.					
29	Me suelen reconocer las horas extras laboradas.					
30	La empresa reconoce mi desempeño sobresaliente al superar metas.					

*Gracias por su colaboración.*



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Jesús Romero Pacora

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: Calidad de vida y productividad laboral del personal de operaciones de una entidad financiera del distrito de Surco, Lima ,2020, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma  
Joyce Sonia Chávez Coca

D.N.I: 40744988



Firma  
Carla Margarita Rengifo Linares

D.N.I: 42990297

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable: Calidad de vida laboral

Patlán (2017), definen que:

La calidad de vida laboral por su naturaleza es multidimensional además sigue un transcurso ordenado, dinámico y continuo de manera objetiva y subjetivamente, gracias a su desarrollo en ambientes físicos, tecnológicos, añadido a ello tiene alcance en el entorno privado, profesional y laboral del colaborador; donde su única finalidad es contribuir al desarrollo del ser en su organización (p.44).

### II. Dimensiones

#### 1. Factores individuales:

Se entiende por los sentimientos, emociones e impresiones fuera y dentro del trabajo, mismos que repercuten en la calidad de vida laboral, pues afecta en la salud física y emocional del empleado, por ello se busca un **equilibrio entre el trabajo y la familia**. Por otro lado, el **desarrollo laboral y profesional** del colaborador son de suma importancia, pues ayuda a que este se encuentre **motivado en el trabajo** (Patlán, 2017, p.46).

#### 2. Factores del ambiente de trabajo:

El empleado percibe las **condiciones y medio ambiente de trabajo**, tales como: el ruido, temperatura, las condiciones del mobiliario y equipo, además de las instalaciones; es decir, si la infraestructura del centro de labores es inadecuada, se genera insatisfacción al trabajador, perjudicando la calidad de vida laboral. Sumado a ello, el empleado también percibe dolencias físicas, fatiga y cansancio, las cuales, se consideran riesgos laborales, pues, causan enfermedades ocupacionales, sino, son controladas y corregidas a tiempo, por lo cual se debe contar con **seguridad y salud en el trabajo** (Patlán, 2017, p.46).

### 3. Factores del trabajo y de la organización:

Radica en el desenvolvimiento frente a la carga laboral impuesta, por medio, del cumplimiento de metas y el manejo de la acumulación de pendientes, es decir, el **contenido del trabajo** donde, según los resultados obtenidos, goza de beneficios y oportunidades, dadas por la institución, brindándole al colaborador **estabilidad laboral** (Patlán, 2017, p.46).

### 4. Factores del entorno socio – laboral:

Dentro de cualquier institución organizacional debe haber armonía entre todos los colaboradores, por ello las **relaciones interpersonales** deben encontrarse en buen término; por otro lado, existe la necesidad de **retroalimentación** por el trabajo brindado, es decir haber adquirido nuevos conocimientos, habilidades y competencias. Es fundamental la existencia del **apoyo organizacional** por parte del equipo de trabajo y superiores, de tal forma realizar un trabajo óptimo que conlleve a **reconocimientos** (Patlán, 2017, p.47).



Matriz de Operacionalización

Variable: Calidad de vida laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Calidad de vida laboral	La calidad de vida laboral por su naturaleza es multidimensional además sigue un transcurso ordenado, dinámico y continuo de manera objetiva y subjetivamente, gracias a su desarrollo en ambientes físicos, tecnológicos, añadido a ello tiene alcance en el entorno privado, profesional y laboral del colaborador; donde su única finalidad es contribuir al desarrollo del ser en su organización. Casa, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002 (citado por Patlán, 2017; Granados, 2011)	Para medir la calidad de vida laboral se tomará en cuenta seis dimensiones, pues describen y observan a detalle el comportamiento de los colaboradores dentro de la entidad.	Factores individuales	Equilibrio trabajo – familia	P1, P2, P3	Escala Likert	Malo  Regular  Bueno
			Factores del ambiente de trabajo	Desarrollo laboral y profesional	P4		
				Motivación en el trabajo	P5, P6		
				Condiciones y medioambiente de trabajo	P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14		
			Factores del trabajo y de la organización	Seguridad y salud en el trabajo	P15, P16, P17, P18, P19		
				Contenido del trabajo	P20, P21		
			Factores del entorno socio - laboral	Estabilidad laboral	P22		
Relaciones interpersonales	P23, P24						
Retroalimentación	P25, P26						
	Apoyo organizacional	P27					
	Reconocimiento	P28, P29, P30					

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de vida laboral

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES INDIVIDUALES</b>													
	<b>Indicador: Equilibrio trabajo - familia</b>													
1	La carga laboral repercute en mi relaciones familiares.													
2	Con que frecuencia paso tiempo de calidad con mi familia y amigos.													
3	Los problemas familiares afectan mi desempeño laboral.													
	<b>Indicador: Desarrollo laboral y profesional</b>													
4	Considero que la entidad me ofrece oportunidades de línea de carrera.													
	<b>Indicador: Motivación en el trabajo</b>													
5	Con que frecuencia recibo capacitaciones de parte de la empresa.													
6	Percibo algún bono especial cuando sobrepaso mis metas.													
	<b>DIMENSIÓN 2: MEDIOAMBIENTE TECNOLÓGICO</b>													
	<b>Indicador: Condiciones y medio ambiente de trabajo</b>													
7	Mi área de trabajo cuenta con una adecuada iluminación.													
8	Considero adecuado el cableado de las máquinas dentro de la entidad.													
9	El espacio físico donde laboro es cómodo y adecuado.													
10	Considero adecuado los espacios para la toma de refrigerios.													
11	Las condiciones del mobiliario son adecuadas para cumplir mis funciones.													



12	Las condiciones de los equipos en mi área de trabajo son adecuadas para que pueda cumplir mis funciones.																			
13	El software con el que trabajo contiene todos los complementos para poder realizar mis funciones.																			
14	El funcionamiento del software con el que trabajo es eficiente.																			
	<b>Indicador: Seguridad y salud en el trabajo</b>																			
15	Durante el turno de trabajo soy interrumpido por ruidos molestos provenientes de la calle o el tumulto de la gente.																			
16	En épocas de mucho calor o mucho frío dentro de la entidad la temperatura es la adecuada.																			
17	Considero que la carga laboral le genera fatigas.																			
18	Recibo mucha presión para brindar un trabajo de calidad, generándole cansancios.																			
19	Con que frecuencia presento dolencias físicas.																			
	<b>DIMENSIÓN 3: FACTORES DEL TRABAJO Y DE LA ORGANIZACIÓN</b>																			
	<b>Indicador: Contenido del trabajo</b>																			
20	Estoy satisfecho con las metas asignadas en mi puesto de trabajo.																			
21	Cumplo con el desarrollo de mis pendientes dentro del horario laboral.																			
	<b>Indicador: Estabilidad laboral</b>																			
22	Me siento estable en el puesto de trabajo donde laboro.																			
	<b>DIMENSIÓN 4: FACTORES DEL ENTORNO SOCIO - LABORAL</b>																			
	<b>Indicador: Relaciones interpersonales</b>																			
23	Existe comunicación asertiva dentro de mi entorno laboral.																			
24	Considero que mi jefe tiene alguna preferencia con algun colaborador.																			



	<b>Indicador: Retroalimentación</b>																		
25	Considero haber mejorado mis habilidades profesionales durante el período que llevo laborando en la entidad.																		
26	Considero haber adquirido conocimientos nuevos durante el período que llevo laborando en la entidad.																		
	<b>Indicador: Apoyo organizacional</b>																		
27	Recibo apoyo de mis superiores o compañeros de trabajo para alcanzar mis objetivos.																		
	<b>Indicador: Reconocimientos</b>																		
28	Considero que la política de ascenso y promoción dentro de la entidad es justa.																		
29	Me suelen reconocer las horas extras laboradas.																		
30	La empresa reconoce mi desempeño sobresaliente al superar metas.																		

Observaciones: \_\_\_\_\_

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


Apellidos y nombres del juez validador Dr. /Mgtr.: **DIANA LUCILA HUAMANÍ CAJALEÓN**.....      **DNI: 43648948**.....

Especialidad del validador: .....

10 de noviembre del 2020

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

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

-----  
  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



## TEST DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

Estimados: Somos estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, nos encontramos realizando un estudio de investigación sobre la calidad de vida y productividad laboral, por lo cual se pide su colaboración y participación, solicitando de respuesta al cuestionario, con plena sinceridad. Además, se hace hincapié que la información brindada es confidencial y anónima.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) el número con el cual usted identifique mejor su respuesta.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Nº ítem	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La carga laboral repercute en mi relaciones familiares.	1	2	3	4	5
2	Con que frecuencia paso tiempo de calidad con mi familia y amigos.	1	2	3	4	5
3	Los problemas familiares afectan mi desempeño laboral.	1	2	3	4	5
4	Considero que la entidad me ofrece oportunidades de línea de carrera.	1	2	3	4	5
5	Con que frecuencia recibo capacitaciones de parte de la empresa.	1	2	3	4	5
6	Percibo algún bono especial cuando sobrepaso mis metas.	1	2	3	4	5
7	Mi área de trabajo cuenta con una adecuada iluminación.	1	2	3	4	5
8	Considero adecuado el cableado de las máquinas dentro de la entidad.	1	2	3	4	5
9	El espacio físico donde laboro es cómodo y adecuado.	1	2	3	4	5
10	Considero adecuado los espacios para la toma de refrigerios.	1	2	3	4	5
11	Las condiciones del mobiliario son adecuadas para cumplir mis funciones.	1	2	3	4	5
12	Las condiciones de los equipos en mi área de trabajo son adecuadas para que pueda cumplir mis funciones.	1	2	3	4	5



13	El software con el que trabajo contiene todos los complementos para poder realizar mis funciones.	1	2	3	4	5
14	El funcionamiento del software con el que trabajo es eficiente.	1	2	3	4	5
15	Durante el turno de trabajo soy interrumpido por ruidos molestos provenientes de la calle o el tumulto de la gente.	1	2	3	4	5
16	En épocas de mucho calor o mucho frío dentro de la entidad la temperatura es la adecuada.	1	2	3	4	5
17	Considero que la carga laboral le genera fatigas.	1	2	3	4	5
18	Recibo mucha presión para brindar un trabajo de calidad, generándole cansancios.	1	2	3	4	5
19	Con que frecuencia presento dolencias físicas.	1	2	3	4	5
20	Estoy satisfecho con las metas asignadas en mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
21	Cumplo con el desarrollo de mis pendientes dentro del horario laboral.	1	2	3	4	5
22	Me siento estable en el puesto de trabajo donde laboro.	1	2	3	4	5
23	Existe comunicación asertiva dentro de mi entorno laboral.	1	2	3	4	5
24	Considero que mi jefe tiene alguna preferencia con algún colaborador.	1	2	3	4	5
25	Considero haber mejorado mis habilidades profesionales durante el período que llevo laborando en la entidad.	1	2	3	4	5
26	Considero haber adquirido conocimientos nuevos durante el período que llevo laborando en la entidad.	1	2	3	4	5
27	Recibo apoyo de mis superiores o compañeros de trabajo para alcanzar mis objetivos.	1	2	3	4	5
28	Considero que la política de ascenso y promoción dentro de la entidad es justa.	1	2	3	4	5
29	Me suelen reconocer las horas extras laboradas.	1	2	3	4	5
30	La empresa reconoce mi desempeño sobresaliente al superar metas.	1	2	3	4	5

**Gracias por completar el cuestionario.**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Jesús Romero Pacora

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: Calidad de vida y productividad laboral del personal de operaciones de una entidad financiera del distrito de Surco, Lima ,2020, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma  
Joyce Sonia Chávez Coca

D.N.I: 40744988



Firma  
Carla Margarita Rengifo Linares

D.N.I: 42990297

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### III. Variable: Calidad de vida laboral

Patlán (2017), definen que:

La calidad de vida laboral por su naturaleza es multidimensional además sigue un transcurso ordenado, dinámico y continuo de manera objetiva y subjetivamente, gracias a su desarrollo en ambientes físicos, tecnológicos, añadido a ello tiene alcance en el entorno privado, profesional y laboral del colaborador; donde su única finalidad es contribuir al desarrollo del ser en su organización (p.44).

### IV. Dimensiones

#### 5. Factores individuales:

Se entiende por los sentimientos, emociones e impresiones fuera y dentro del trabajo, mismos que repercuten en la calidad de vida laboral, pues afecta en la salud física y emocional del empleado, por ello se busca un **equilibrio entre el trabajo y la familia**. Por otro lado, el **desarrollo laboral y profesional** del colaborador son de suma importancia, pues ayuda a que este se encuentre **motivado en el trabajo** (Patlán, 2017, p.46).

#### 6. Factores del ambiente de trabajo:

El empleado percibe las **condiciones y medio ambiente de trabajo**, tales como: el ruido, temperatura, las condiciones del mobiliario y equipo, además de las instalaciones; es decir, si la infraestructura del centro de labores es inadecuada, se genera insatisfacción al trabajador, perjudicando la calidad de vida laboral. Sumado a ello, el empleado también percibe dolencias físicas, fatiga y cansancio, las cuales, se consideran riesgos laborales, pues, causan enfermedades ocupacionales, sino, son controladas y corregidas a tiempo, por lo cual se debe contar con **seguridad y salud en el trabajo** (Patlán, 2017, p.46).

**7. Factores del trabajo y de la organización:**

Radica en el desenvolvimiento frente a la carga laboral impuesta, por medio, del cumplimiento de metas y el manejo de la acumulación de pendientes, es decir, el **contenido del trabajo** donde, según los resultados obtenidos, goza de beneficios y oportunidades, dadas por la institución, brindándole al colaborador **estabilidad laboral** (Patlán, 2017, p.46).

**8. Factores del entorno socio – laboral:**

Dentro de cualquier institución organizacional debe haber armonía entre todos los colaboradores, por ello las **relaciones interpersonales** deben encontrarse en buen término; por otro lado, existe la necesidad de **retroalimentación** por el trabajo brindado, es decir haber adquirido nuevos conocimientos, habilidades y competencias. Es fundamental la existencia del **apoyo organizacional** por parte del equipo de trabajo y superiores, de tal forma realizar un trabajo óptimo que conlleve a **reconocimientos** (Patlán, 2017, p.47).



Matriz de Operacionalización

Variable: Calidad de vida laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Calidad de vida laboral	La calidad de vida laboral por su naturaleza es multidimensional además sigue un transcurso ordenado, dinámico y continuo de manera objetiva y subjetivamente, gracias a su desarrollo en ambientes físicos, tecnológicos, añadido a ello tiene alcance en el entorno privado, profesional y laboral del colaborador; donde su única finalidad es contribuir al desarrollo del ser en su organización. Casa, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002 (citado por Patlán, 2017; Granados, 2011)	Para medir la calidad de vida laboral se tomará en cuenta seis dimensiones, pues describen y observan a detalle el comportamiento de los colaboradores dentro de la entidad.	Factores individuales	Equilibrio trabajo – familia	P1, P2, P3	Escala Likert	Malo  Regular  Bueno
				Desarrollo laboral y profesional	P4		
				Motivación en el trabajo	P5, P6		
			Factores del ambiente de trabajo	Condiciones y medioambiente de trabajo	P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14		
				Seguridad y salud en el trabajo	P15, P16, P17, P18, P19		
			Factores del trabajo y de la organización	Contenido del trabajo	P20, P21		
				Estabilidad laboral	P22		
Factores del entorno socio - laboral	Relaciones interpersonales	P23, P24					
	Retroalimentación	P25, P26					
	Apoyo organizacional	P27					
	Reconocimiento	P28, P29, P30					

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de vida laboral

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES INDIVIDUALES</b>													
	<b>Indicador: Equilibrio trabajo - familia</b>													
1	La carga laboral repercute en mi relaciones familiares.													
2	Con que frecuencia paso tiempo de calidad con mi familia y amigos.													
3	Los problemas familiares afectan mi desempeño laboral.													
	<b>Indicador: Desarrollo laboral y profesional</b>													
4	Considero que la entidad me ofrece oportunidades de línea de carrera.													
	<b>Indicador: Motivación en el trabajo</b>													
5	Con que frecuencia recibo capacitaciones de parte de la empresa.													
6	Percibo algún bono especial cuando sobrepaso mis metas.													
	<b>DIMENSIÓN 2: MEDIOAMBIENTE TECNOLÓGICO</b>													
	<b>Indicador: Condiciones y medio ambiente de trabajo</b>													
7	Mi área de trabajo cuenta con una adecuada iluminación.													
8	Considero adecuado el cableado de las máquinas dentro de la entidad.													
9	El espacio físico donde laboro es cómodo y adecuado.													
10	Considero adecuado los espacios para la toma de refrigerios.													
11	Las condiciones del mobiliario son adecuadas para cumplir mis funciones.													





12	Las condiciones de los equipos en mi área de trabajo son adecuadas para que pueda cumplir mis funciones.																			
13	El software con el que trabajo contiene todos los complementos para poder realizar mis funciones.																			
14	El funcionamiento del software con el que trabajo es eficiente.																			
	<b>Indicador: Seguridad y salud en el trabajo</b>																			
15	Durante el turno de trabajo soy interrumpido por ruidos molestos provenientes de la calle o el tumulto de la gente.																			
16	En épocas de mucho calor o mucho frío dentro de la entidad la temperatura es la adecuada.																			
17	Considero que la carga laboral le genera fatigas.																			
18	Recibo mucha presión para brindar un trabajo de calidad, generándole cansancios.																			
19	Con que frecuencia presento dolencias físicas.																			
	<b>DIMENSIÓN 3: FACTORES DEL TRABAJO Y DE LA ORGANIZACIÓN</b>																			
	<b>Indicador: Contenido del trabajo</b>																			
20	Estoy satisfecho con las metas asignadas en mi puesto de trabajo.																			
21	Cumplo con el desarrollo de mis pendientes dentro del horario laboral.																			
	<b>Indicador: Estabilidad laboral</b>																			
22	Me siento estable en el puesto de trabajo donde laboro.																			
	<b>DIMENSIÓN 4: FACTORES DEL ENTORNO SOCIO - LABORAL</b>																			
	<b>Indicador: Relaciones interpersonales</b>																			
23	Existe comunicación asertiva dentro de mi entorno laboral.																			
24	Considero que mi jefe tiene alguna preferencia con algun colaborador.																			



	<b>Indicador: Retroalimentación</b>																			
25	Considero haber mejorado mis habilidades profesionales durante el período que llevo laborando en la entidad.																			
26	Considero haber adquirido conocimientos nuevos durante el período que llevo laborando en la entidad.																			
	<b>Indicador: Apoyo organizacional</b>																			
27	Recibo apoyo de mis superiores o compañeros de trabajo para alcanzar mis objetivos.																			
	<b>Indicador: Reconocimientos</b>																			
28	Considero que la política de ascenso y promoción dentro de la entidad es justa.																			
29	Me suelen reconocer las horas extras laboradas.																			
30	La empresa reconoce mi desempeño sobresaliente al superar metas.																			

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador **DR. RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO**.....DNI: **09809744**.....

Especialidad del validador: .....

10 de noviembre del 2020

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



**TEST DE CALIDAD DE VIDA LABORAL**

Estimados: Somos estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, nos encontramos realizando un estudio de investigación sobre la calidad de vida y productividad laboral, por lo cual se pide su colaboración y participación, solicitando de respuesta al cuestionario, con plena sinceridad. Además, se hace hincapié que la información brindada es confidencial y anónima.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) el número con el cual usted identifique mejor su respuesta.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

N° ítem	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La carga laboral repercute en mi relaciones familiares.	1	2	3	4	5
2	Con que frecuencia paso tiempo de calidad con mi familia y amigos.	1	2	3	4	5
3	Los problemas familiares afectan mi desempeño laboral.	1	2	3	4	5
4	Considero que la entidad me ofrece oportunidades de línea de carrera.	1	2	3	4	5
5	Con que frecuencia recibo capacitaciones de parte de la empresa.	1	2	3	4	5
6	Percibo algún bono especial cuando sobrepaso mis metas.	1	2	3	4	5
7	Mi área de trabajo cuenta con una adecuada iluminación.	1	2	3	4	5
8	Considero adecuado el cableado de las máquinas dentro de la entidad.	1	2	3	4	5
9	El espacio físico donde laboro es cómodo y adecuado.	1	2	3	4	5
10	Considero adecuado los espacios para la toma de refrigerios.	1	2	3	4	5
11	Las condiciones del mobiliario son adecuadas para cumplir mis funciones.	1	2	3	4	5
12	Las condiciones de los equipos en mi área de trabajo son adecuadas para que pueda cumplir mis funciones.	1	2	3	4	5
13	El software con el que trabajo contiene todos los complementos para poder realizar mis funciones.	1	2	3	4	5
14	El funcionamiento del software con el que trabajo es eficiente.	1	2	3	4	5



15	Durante el turno de trabajo soy interrumpido por ruidos molestos provenientes de la calle o el tumulto de la gente.	1	2	3	4	5
16	En épocas de mucho calor o mucho frío dentro de la entidad la temperatura es la adecuada.	1	2	3	4	5
17	Considero que la carga laboral le genera fatigas.	1	2	3	4	5
18	Recibo mucha presión para brindar un trabajo de calidad, generándole cansancios.	1	2	3	4	5
19	Con que frecuencia presento dolencias físicas.	1	2	3	4	5
20	Estoy satisfecho con las metas asignadas en mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
21	Cumplo con el desarrollo de mis pendientes dentro del horario laboral.	1	2	3	4	5
22	Me siento estable en el puesto de trabajo donde laboro.	1	2	3	4	5
23	Existe comunicación asertiva dentro de mi entorno laboral.	1	2	3	4	5
24	Considero que mi jefe tiene alguna preferencia con algún colaborador.	1	2	3	4	5
25	Considero haber mejorado mis habilidades profesionales durante el período que llevo laborando en la entidad.	1	2	3	4	5
26	Considero haber adquirido conocimientos nuevos durante el período que llevo laborando en la entidad.	1	2	3	4	5
27	Recibo apoyo de mis superiores o compañeros de trabajo para alcanzar mis objetivos.	1	2	3	4	5
28	Considero que la política de ascenso y promoción dentro de la entidad es justa.	1	2	3	4	5
29	Me suelen reconocer las horas extras laboradas.	1	2	3	4	5
30	La empresa reconoce mi desempeño sobresaliente al superar metas.	1	2	3	4	5

**Gracias por completar el cuestionario.**



## ANEXO 02: Instrumento de la variable productividad laboral

Estimados: Somos estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, nos encontramos realizando un estudio de investigación sobre la calidad de vida y productividad laboral, por lo cual se pide su colaboración y participación, solicitando de respuesta al cuestionario, con plena sinceridad. Además, se hace hincapié que la información brindada es confidencial y anónima.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) el número con el cual usted identifique mejor su respuesta.

### OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

### ASPECTOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_

Género: ( ) Femenino ( ) Masculino

Estado civil: ( ) Soltero/a ( ) Casado/a ( ) Divorciado/a ( ) Viudo/a ( ) Conviviente

Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Tipo de contrato: ( ) A plazo ( ) Indeterminado ( ) Otro

N° ítem	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>						
1	Logró las metas establecidas por la empresa.					
2	Soy puntual con la entrega de informes requeridos.					
3	Logró de manera continua superar la meta asignada por la entidad.					
4	Poseo la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.					
5	Cuando enfrento nuevos problemas me siento seguro.					
6	Si me veo frente a una situación difícil en la entidad la afronto con un reto a superar.					
7	Aplicar nuevos conocimientos en mi trabajo.					
8	Investigó información que tenga relación con mi trabajo.					
9	Cada vez que veo una novedad técnica relacionada a mis puesto de trabajo suelo estudiarla y ponerla en práctica.					
10	Comparto mis conocimientos laborales en beneficio de mi equipo de trabajo.					
11	Cuando no domino una tarea asignada, pido ayuda a mis compañeros y aprendo de ellos.					
12	Cuando se realiza una reunión resaltando puntos de mejora, los tomó en cuenta y trato de mejorar					
13	Aplico los valores institucionales en mi puesto de trabajo.					
14	Cumplo con los procedimientos administrativos establecidos por la entidad.					
15	La estructura y organización de la entidad me resultan difíciles de recordar.					
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>						
16	Suelo resolver con efectividad los requerimientos de los clientes.					
17	En el momento de negociar con los clientes, les brindo soluciones donde este quede satisfecho.					



18	Mis clientes entienden perfectamente la información financiera que les brindo.					
19	Me preocupo por que el cliente se vaya satisfecho con la atención brindada.					
20	Aunque no se me solicitó, brindó más tiempo del requerido en el cumplimiento de mis funciones.					
21	Dedico más tiempo a los intereses de la empresa que a los propios.					
22	Sacrificaría mis vacaciones, previamente planificadas, si tuviese que ayudar a la entidad con un requerimiento en específico.					
23	Dedico parte de mi tiempo para planificar mis deberes del día o de días siguientes.					
24	Siempre sé dónde tengo la información o las cosas que necesito para desarrollar mis funciones.					
25	Suelo llevar una agenda detallada y ordenada con todo lo que debo hacer.					
26	Mantengo en perfecto estado, el material y equipo, que se encuentra bajo mi responsabilidad.					
27	Hago uso exclusivo del equipo e instrumentos de trabajo, para desarrollar mis funciones.					
28	Mantengo limpio las áreas comunes de la entidad, próximas a mi lugar de trabajo					
29	Como parte de mis funciones, monitoreo que este sea ofrecido de forma óptima al cliente.					
30	Tengo un control eficiente de los principales indicadores de rendimiento dentro de mis funciones.					

*Gracias por su colaboración.*

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Jesús Romero Pacora

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: Calidad de vida y productividad laboral del personal de operaciones de una entidad financiera del distrito de Surco, Lima ,2020, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma  
Joyce Sonia Chávez Coca

D.N.I: 40744988



---

Firma  
Carla Margarita Rengifo Linares

D.N.I: 42990297



## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable: Productividad laboral

Robbins y Judge (2017) la definen como:

El logro de objetivos y metas, optimizando los recursos para realizarlo; por lo que, da cabida a términos como la eficacia e innovación. De tal modo, la productividad es el uso eficiente de todos los recursos pertenecientes a la empresa, pudiendo producir más con los mismos recursos o producir de la misma forma con menos recursos (p.31)

### II. Dimensiones

#### 1. Eficacia:

Los autores Robbins y Judge (2017, p.31) consideran que la Grado en el cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores.

#### 2. Eficiencia:

Los autores Robbins y Judge (2017, p. 31) consideran que el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo.

**Matriz de Operacionalización**
**Variable: Productividad laboral**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Productividad laboral	Se define como el logro óptimo de metas usando el mínimo de recursos.	La productividad laboral será medida por medio de dos dimensiones las cuales estudian a cabalidad el comportamiento de los colaboradores en la entidad.	Eficacia         Eficiencia	Eficacia al realizar actividades Eficacia en la producción Eficacia uso de recursos Eficacia comunicación Eficacia al desarrollo Eficiencia uso de recurso Eficiencia en el tiempo Eficiencia en la meta Eficiencia en la capacitación	P1, P2, P3  P4, P5, P6  P7, P8, P9  P10, P11, P12  P13, P14, P15  P16, P17, P18, P19  P20, P21, P22  P23, P24, P25  P26, P27, P28, P29, P30	Escala Likert          1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bajo      Regular      Alto



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Productividad laboral**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>													
	<b>Indicador : Eficacia al realizar actividades</b>													
1	Logro las metas establecidas por la empresa.													
2	Soy puntual con la entrega de informes requeridos.													
3	Logro de manera continua superar la meta asignada por la entidad.													
	<b>Indicador : Eficacia en la generación de valor</b>													
4	Poseo la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.													
5	Cuando enfrento nuevos problemas me siento seguro.													
6	Si me veo frente a una situación difícil en la entidad la afronto como un reto a superar.													
	<b>Indicador : Eficacia en el uso de recursos</b>													
7	Aplico nuevos conocimientos en mi trabajo.													
8	Investigo información que tenga relación con mi trabajo.													
9	Cada vez que veo una novedad técnica relacionada a mis puesto de trabajo suelo estudiarla y ponerla en práctica.													
	<b>Indicador : Eficacia en la comunicación</b>													
10	Comparto mis conocimientos laborales en beneficio de mi equipo de trabajo.													
11	Cuando no domino una tarea asignada, pide ayuda a mis compañeros y aprendo de ellos.													
12	Cuando mi jefe inmediato me señala puntos a mejorar en mis funciones, los tomo en cuenta y llevo a cabo.													



	<b>Indicador : Eficacia en el desarrollo de problemas</b>																
13	Aplico los valores institucionales en mi puesto de trabajo.																
14	Cumplo con los procedimientos administrativos establecidos por la entidad.																
15	La estructura y organización de la entidad las considero adecuadas.																
	<b>DIMENSIÓN 2 : EFICIENCIA</b>																
	<b>Indicador : Eficiencia uso de recurso</b>																
16	Suelo resolver con efectividad los requerimientos de los clientes.																
17	En momento de negociar con los clientes, les brindo soluciones donde éste quede satisfecho.																
18	Mis clientes entienden perfectamente la información financiera que les brindo.																
19	Me preocupo por que el cliente se vaya satisfecho con la atención brindada.																
	<b>Indicador : Eficiencia en el tiempo</b>																
20	Aunque no se me solicite, brindo más tiempo del requerido en el cumplimiento de mis funciones.																
21	Dedico más tiempo a los intereses de la empresa que a los propios.																
22	Sacrificaría mis vacaciones, previamente planificadas, si tuviese que ayudar a la entidad con un requerimiento en específico.																
	<b>Indicador : Eficiencia en la meta</b>																
23	Dedico parte de mi tiempo para planificar mis deberes del día o de días siguientes.																
24	Siempre sé dónde tengo la información o las cosas que necesito para desarrollar mis funciones.																
25	Suelo llevar un registro detallado y ordenado con todo lo que debo hacer.																
	<b>Indicador : Eficiencia en la capacitación</b>																



<b>26</b>	Mantengo en perfecto estado, el material y equipo, que se encuentra bajo mi responsabilidad.																
<b>27</b>	Hago uso exclusivo del equipo e instrumentos de trabajo, para desarrollar mis funciones.																
<b>28</b>	Mantengo limpio las áreas comunes de la entidad, próximas a mi lugar de trabajo.																
<b>29</b>	Como parte de mis funciones, monitoreo que éste sea ofrecido de forma óptima al cliente.																
<b>30</b>	Tengo un control eficiente de los principales indicadores de rendimiento dentro de mis funciones.																

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. /Mgtr.: **DIANA LUCILA HUAMANÍ CAJALEÓN**.....      **DNI: 43648948**.....

**Especialidad del validador:** .....

**10 de noviembre del 2020**

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

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

**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



**TEST DE PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Estimados: Somos estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, nos encontramos realizando un estudio de investigación sobre la calidad de vida y productividad laboral, por lo cual se pide su colaboración y participación, solicitando de respuesta al cuestionario, con plena sinceridad. Además, se hace hincapié que la información brindada es confidencial y anónima.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) el número con el cual usted identifique mejor su respuesta.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

N° ítem	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Logró las metas establecidas por la empresa.	1	2	3	4	5
2	Soy puntual con la entrega de informes requeridos.	1	2	3	4	5
3	Logró de manera continua superar la meta asignada por la entidad.	1	2	3	4	5
4	Poseo la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	1	2	3	4	5
5	Cuando enfrente nuevos problemas me siento seguro.	1	2	3	4	5
6	Si me veo frente a una situación difícil en la entidad la afronto con un reto a superar.	1	2	3	4	5
7	Aplicar nuevos conocimientos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
8	Investigó información que tenga relación con mi trabajo.	1	2	3	4	5
9	Cada vez que veo una novedad técnica relacionada a mis puesto de trabajo suelo estudiarla y ponerla en práctica.	1	2	3	4	5
10	Comparto mis conocimientos laborales en beneficio de mi equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
11	Cuando no domino una tarea asignada, pido ayuda a mis compañeros y aprendo de ellos.	1	2	3	4	5
12	Cuando se realiza una reunión resaltando puntos de mejora, los tomé en cuenta y trato de mejorar	1	2	3	4	5
13	Aplico los valores institucionales en mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Cumplo con los procedimientos administrativos establecidos por la entidad.	1	2	3	4	5



15	La estructura y organización de la entidad me resultan difíciles de recordar.	1	2	3	4	5
16	Suelo resolver con efectividad los requerimientos de los clientes.	1	2	3	4	5
17	En el momento de negociar con los clientes, les brindo soluciones donde este quede satisfecho.	1	2	3	4	5
18	Mis clientes entienden perfectamente la información financiera que les brindo.	1	2	3	4	5
19	Me preocupo por que el cliente se vaya satisfecho con la atención brindada.	1	2	3	4	5
20	Aunque no se me solicitó, brindó más tiempo del requerido en el cumplimiento de mis funciones.	1	2	3	4	5
21	Dedico más tiempo a los intereses de la empresa que a los propios.	1	2	3	4	5
22	Sacrificaría mis vacaciones, previamente planificadas, si tuviese que ayudar a la entidad con un requerimiento en específico.	1	2	3	4	5
23	Dedico parte de mi tiempo para planificar mis deberes del día o de días siguientes.	1	2	3	4	5
24	Siempre sé dónde tengo la información o las cosas que necesito para desarrollar mis funciones.	1	2	3	4	5
25	Suelo llevar una agenda detallada y ordenada con todo lo que debo hacer.	1	2	3	4	5
26	Mantengo en perfecto estado, el material y equipo, que se encuentra bajo mi responsabilidad.	1	2	3	4	5
27	Hago uso exclusivo del equipo e instrumentos de trabajo, para desarrollar mis funciones.	1	2	3	4	5
28	Mantengo limpio las áreas comunes de la entidad, próximas a mi lugar de trabajo	1	2	3	4	5
29	Como parte de mis funciones, monitoreo que este sea ofrecido de forma óptima al cliente.	1	2	3	4	5
30	Tengo un control eficiente de los principales indicadores de rendimiento dentro de mis funciones.	1	2	3	4	5

**Gracias por completar el cuestionario.**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Jesús Romero Pacora

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: Calidad de vida y productividad laboral del personal de operaciones de una entidad financiera del distrito de Surco, Lima ,2020, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma  
Joyce Sonia Chávez Coca

D.N.I: 40744988



Firma  
Carla Margarita Rengifo Linares

D.N.I: 42990297

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### III. Variable: Productividad laboral

Robbins y Judge (2017) la definen como:

El logro de objetivos y metas, optimizando los recursos para realizarlo; por lo que, da cabida a términos como la eficacia e innovación. De tal modo, la productividad es el uso eficiente de todos los recursos pertenecientes a la empresa, pudiendo producir más con los mismos recursos o producir de la misma forma con menos recursos (p.31)

### IV. Dimensiones

#### 3. Eficacia:

Los autores Robbins y Judge (2017, p.31) consideran que la Grado en el cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores.

#### 4. Eficiencia:

Los autores Robbins y Judge (2017, p. 31) consideran que el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo.

**Matriz de Operacionalización**
**Variable: Productividad laboral**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Productividad laboral	Se define como el logro óptimo de metas usando el mínimo de recursos.	La productividad laboral será medida por medio de dos dimensiones las cuales estudian a cabalidad el comportamiento de los colaboradores en la entidad.	Eficacia          Eficiencia	Eficacia al realizar actividades  Eficacia en la producción  Eficacia uso de recursos  Eficacia comunicación  Eficacia al desarrollo  Eficiencia uso de recurso  Eficiencia en el tiempo  Eficiencia en la meta  Eficiencia en la capacitación	P1, P2, P3  P4, P5, P6  P7, P8, P9  P10, P11, P12  P13, P14, P15  P16, P17, P18, P19  P20, P21, P22  P23, P24, P25  P26, P27, P28, P29, P30	Escala Likert          6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre	Bajo       Regular       Alto

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Productividad laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>													
	<b>Indicador : Eficacia al realizar actividades</b>													
1	Logro las metas establecidas por la empresa.													
2	Soy puntual con la entrega de informes requeridos.													
3	Logro de manera continua superar la meta asignada por la entidad.													
	<b>Indicador : Eficacia en la generación de valor</b>													
4	Poseo la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.													
5	Cuando enfrento nuevos problemas me siento seguro.													
6	Si me veo frente a una situación difícil en la entidad la afronto como un reto a superar.													
	<b>Indicador : Eficacia en el uso de recursos</b>													
7	Aplico nuevos conocimientos en mi trabajo.													
8	Investigo información que tenga relación con mi trabajo.													
9	Cada vez que veo una novedad técnica relacionada a mis puesto de trabajo suelo estudiarla y ponerla en práctica.													
	<b>Indicador : Eficacia en la comunicación</b>													
10	Comparto mis conocimientos laborales en beneficio de mi equipo de trabajo.													



11	Cuando no domino una tarea asignada, pido ayuda a mis compañeros y aprendo de ellos.																			
12	Cuando mi jefe inmediato me señala puntos a mejorar en mis funciones, los tomo en cuenta y llevo a cabo.																			
<b>Indicador : Eficacia en el desarrollo de problemas</b>																				
13	Aplico los valores institucionales en mi puesto de trabajo.																			
14	Cumplo con los procedimientos administrativos establecidos por la entidad.																			
15	La estructura y organización de la entidad las considero adecuadas.																			
<b>DIMENSIÓN 2 : EFICIENCIA</b>																				
<b>Indicador : Eficiencia uso de recurso</b>																				
16	Suelo resolver con efectividad los requerimientos de los clientes.																			
17	En momento de negociar con los clientes, les brindo soluciones donde éste quede satisfecho.																			
18	Mis clientes entienden perfectamente la información financiera que les brindo.																			
19	Me preocupo por que el cliente se vaya satisfecho con la atención brindada.																			
<b>Indicador : Eficiencia en el tiempo</b>																				
20	Aunque no se me solicite, brindo más tiempo del requerido en el cumplimiento de mis funciones.																			
21	Dedico más tiempo a los intereses de la empresa que a los propios.																			
22	Sacrificaría mis vacaciones, previamente planificadas, si tuviese que ayudar a la entidad con un requerimiento en específico.																			
<b>Indicador : Eficiencia en la meta</b>																				
23	Dedico parte de mi tiempo para planificar mis deberes del día o de días siguientes.																			



24	Siempre sé dónde tengo la información o las cosas que necesito para desarrollar mis funciones.																	
25	Suelo llevar un registro detallado y ordenado con todo lo que debo hacer.																	
<b>Indicador : Eficiencia en la capacitación</b>																		
26	Mantengo en perfecto estado, el material y equipo, que se encuentra bajo mi responsabilidad.																	
27	Hago uso exclusivo del equipo e instrumentos de trabajo, para desarrollar mis funciones.																	
28	Mantengo limpio las áreas comunes de la entidad, próximas a mi lugar de trabajo.																	
29	Como parte de mis funciones, monitoreo que éste sea ofrecido de forma óptima al cliente.																	
30	Tengo un control eficiente de los principales indicadores de rendimiento dentro de mis funciones.																	

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador **DR. RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO**.....DNI: **09809744**.....

Especialidad del validador: .....

10 de noviembre del 2020

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

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

-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



### TEST DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimados: Somos estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, nos encontramos realizando un estudio de investigación sobre la calidad de vida y productividad laboral, por lo cual se pide su colaboración y participación, solicitando de respuesta al cuestionario, con plena sinceridad. Además, se hace hincapié que la información brindada es confidencial y anónima.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con un aspa (x) el número con el cual usted identifique mejor su respuesta.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

N° ítem	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Logró las metas establecidas por la empresa.	1	2	3	4	5
2	Soy puntual con la entrega de informes requeridos.	1	2	3	4	5
3	Logró de manera continua superar la meta asignada por la entidad.	1	2	3	4	5
4	Poseo la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	1	2	3	4	5
5	Cuando enfrente nuevos problemas me siento seguro.	1	2	3	4	5
6	Si me veo frente a una situación difícil en la entidad la afronto con un reto a superar.	1	2	3	4	5
7	Aplicar nuevos conocimientos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
8	Investigó información que tenga relación con mi trabajo.	1	2	3	4	5
9	Cada vez que veo una novedad técnica relacionada a mis puesto de trabajo suelo estudiarla y ponerla en práctica.	1	2	3	4	5
10	Comparto mis conocimientos laborales en beneficio de mi equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
11	Cuando no domino una tarea asignada, pido ayuda a mis compañeros y aprendo de ellos.	1	2	3	4	5



12	Cuando se realiza una reunión resaltando puntos de mejora, los tomé en cuenta y trato de mejorar	1	2	3	4	5
13	Aplico los valores institucionales en mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Cumplo con los procedimientos administrativos establecidos por la entidad.	1	2	3	4	5
15	La estructura y organización de la entidad me resultan difíciles de recordar.	1	2	3	4	5
16	Suelo resolver con efectividad los requerimientos de los clientes.	1	2	3	4	5
17	En el momento de negociar con los clientes, les brindo soluciones donde este quede satisfecho.	1	2	3	4	5
18	Mis clientes entienden perfectamente la información financiera que les brindo.	1	2	3	4	5
19	Me preocupo por que el cliente se vaya satisfecho con la atención brindada.	1	2	3	4	5
20	Aunque no se me solicitó, brindó más tiempo del requerido en el cumplimiento de mis funciones.	1	2	3	4	5
21	Dedico más tiempo a los intereses de la empresa que a los propios.	1	2	3	4	5
22	Sacrificaría mis vacaciones, previamente planificadas, si tuviese que ayudar a la entidad con un requerimiento en específico.	1	2	3	4	5
23	Dedico parte de mi tiempo para planificar mis deberes del día o de días siguientes.	1	2	3	4	5
24	Siempre sé dónde tengo la información o las cosas que necesito para desarrollar mis funciones.	1	2	3	4	5
25	Suelo llevar una agenda detallada y ordenada con todo lo que debo hacer.	1	2	3	4	5
26	Mantengo en perfecto estado, el material y equipo, que se encuentra bajo mi responsabilidad.	1	2	3	4	5
27	Hago uso exclusivo del equipo e instrumentos de trabajo, para desarrollar mis funciones.	1	2	3	4	5
28	Mantengo limpio las áreas comunes de la entidad, próximas a mi lugar de trabajo	1	2	3	4	5
29	Como parte de mis funciones, monitoreo que este sea ofrecido de forma óptima al cliente.	1	2	3	4	5
30	Tengo un control eficiente de los principales indicadores de rendimiento dentro de mis funciones.	1	2	3	4	5

**Gracias por completar el cuestionario.**





ANEXO 03: Matriz de consistencia

CALIDAD DE VIDA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL DE OPERACIONES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO DE SURCO						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLE 1</u>			
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de vida y la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco?</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de vida y la eficacia de la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de vida y la eficiencia de la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la calidad de vida laboral y la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>Analizar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco</p> <p>Analizar el nivel de productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de vida y la eficacia de la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de vida y la eficiencia de la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco.</p>	<p>Existe relación entre la calidad de vida y la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u></p> <p>El nivel de calidad de vida laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco, es buena</p> <p>El nivel de productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco, es alta</p> <p>Existe relación entre la calidad de vida y la eficacia de la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco</p> <p>Existe relación entre la calidad de vida y la eficiencia de la productividad laboral de los colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco</p>	<p>Calidad de vida laboral</p> <p><u>VARIABLE 2</u></p> <p>Productividad laboral</p>	<p>Factores individuales</p> <p>Factores del ambiente de trabajo</p> <p>Factores del trabajo y de la organización</p> <p>Factores del entorno socio - laboral</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p>	<p>Equilibrio trabajo - familia</p> <p>Desarrollo laboral y profesional</p> <p>Motivación en el trabajo</p> <p>Condiciones y medioambiente de trabajo</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Contenido del trabajo</p> <p>Estabilidad laboral</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Apoyo organizacional</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Eficacia al realizar actividades</p> <p>Eficacia en la producción</p> <p>Eficacia uso de recursos</p> <p>Eficacia comunicación</p> <p>Eficacia al desarrollo</p> <p>Eficiencia uso de recurso</p> <p>Eficiencia en el tiempo</p> <p>Eficiencia en la meta</p> <p>Eficiencia en la capacitación</p>	<p><u>NIVEL</u></p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> <p><u>DISEÑO</u></p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p><u>ENFOQUE</u></p> <p>Cuantitativo</p> <p><u>POBLACION</u></p> <p>30 colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco</p> <p><u>MUESTRA</u></p> <p>30 colaboradores de una entidad financiera del distrito de Surco</p> <p><u>MUESTREO</u></p> <p>No probabilístico</p> <p><u>TÉCNICA</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>INSTRUMENTO</u></p> <p>Cuestionario: Calidad de vida laboral</p> <p>Cuestionario: Productividad laboral</p>

**ANEXO 04: Artículos científicos**

**Tabla 17.** Organiza los artículos científicos seleccionados para la variable calidad de vida laboral e indica el número de registro, indizado y año.

*Registro de artículos científicos de la variable 1: calidad de vida laboral*

REGISTRO DE INFORMACIÓN			
Artículo Científico	Número de Registro	Indizados	Año
AC 1	<a href="http://www.cadtecempa.com.br/ojs/index.php/httpwwwcadtecempacombrosindexphp/article/view/206">http://www.cadtecempa.com.br/ojs/index.php/httpwwwcadtecempacombrosindexphp/article/view/206</a>		2020
AC 2	<a href="https://riico.net/index.php/riico/article/view/1867">https://riico.net/index.php/riico/article/view/1867</a>		2019
AC 3	<a href="https://doi.org/10.17981/econcuc.40.2.2019.06">https://doi.org/10.17981/econcuc.40.2.2019.06</a>		2019
AC 4	<a href="http://www.fac.br/revista/index.php/revista/article/view/48">http://www.fac.br/revista/index.php/revista/article/view/48</a>	Fac.br	2019
AC 5	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809021">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809021</a>	Redalyc	2019
AC 6	<a href="https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2018-0155">https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2018-0155</a>		2018
AC 7	<a href="http://189.112.118.253/index.php/administracao/article/view/204">http://189.112.118.253/index.php/administracao/article/view/204</a>		2018
AC 8	<a href="https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/1453">https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/1453</a>		2018
AC 9	<a href="https://www.redalyc.org/jatsRepo/5713/571360738003/571360738003.pdf">https://www.redalyc.org/jatsRepo/5713/571360738003/571360738003.pdf</a>		2018
AC 10	<a href="https://revistas.pucsp.br/pensamentorealidade/article/view/31338">https://revistas.pucsp.br/pensamentorealidade/article/view/31338</a>	Ebsco	2017
AC 11	<a href="https://doi.org/10.6008/SPC2595-4318.2017.001.0007">https://doi.org/10.6008/SPC2595-4318.2017.001.0007</a>		2017
AC 12	<a href="http://engemausp.submissao.com.br/19/anais/arguivos/117.pdf">http://engemausp.submissao.com.br/19/anais/arguivos/117.pdf</a>		2017
AC 13	<a href="http://ijqr.net/journal/v11-n4/4.pdf">http://ijqr.net/journal/v11-n4/4.pdf</a>		2017
AC 14	<a href="https://revista.fagoc.br/index.php/caderno/article/view/153">https://revista.fagoc.br/index.php/caderno/article/view/153</a>		2016

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 18.** Organiza los artículos científicos seleccionados para la variable productividad laboral e indica el número de registro, indizado y año.



Registro de artículos científicos de la variable 2: productividad laboral

**REGISTRO DE INFORMACIÓN**

Artículo Científico	Número de Registro	Indizados	Año
AC 1	<a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7540692">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7540692</a>	Dialnet	2020
AC 2	<a href="https://doi.org/10.1590/1808-057x201807590">https://doi.org/10.1590/1808-057x201807590</a>	Scielo	2019
AC 3	<a href="http://doi.org/10.9770/jesi.2019.7.2(19)">http://doi.org/10.9770/jesi.2019.7.2(19)</a>	ProQuest	2019
AC 4	<a href="http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i1.463">http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i1.463</a>	Dialnet	2019
AC 5	<a href="https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007">https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007</a>	Redalyc	2019
AC 6	<a href="https://doi.org/10.33215/sjom.v2i1.64">https://doi.org/10.33215/sjom.v2i1.64</a>		2019
AC 7	<a href="https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3160620">https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3160620</a>		2018
AC 8	<a href="https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/29980">https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/29980</a>		2018
AC 9	<a href="http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175">http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175</a>	Scielo	2018
AC 10	<a href="https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3033/4085">https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3033/4085</a>		2018
AC 11	<a href="https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/329352/mod_resource/content/1/2A%20SEMANA%200-%20Artigo%20O%20Impacto%20da%20Qualidade%20de%20Vida%20no%20Trabalho%20sobre%20a%20produtividade.pdf">https://aedmoodle.ufpa.br/pluginfile.php/329352/mod_resource/content/1/2A%20SEMANA%200-%20Artigo%20O%20Impacto%20da%20Qualidade%20de%20Vida%20no%20Trabalho%20sobre%20a%20produtividade.pdf</a>		2018
AC 12	<a href="http://www.scielo.org.mx/pdf/ere/v36n2/2448-8402-ere-36-02-00185.pdf">http://www.scielo.org.mx/pdf/ere/v36n2/2448-8402-ere-36-02-00185.pdf</a>	Scielo	2017
AC 13	<a href="http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375">http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375</a>	Dialnet	2017
AC 14	<a href="https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=621475">https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=621475</a>		2017

Fuente: Elaboración propia