

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



TESIS

**“El Reconocimiento Laboral y su Influencia en la Productividad
del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR:

Bach. LOAIZA ARROYO, Jaquelin

Bach. QUISPE QUISPE, Guadalupe Milagros

ASESOR:

DR. LEÓN RAMÍREZ, Alexis

CO - ASESORA:

DRA. BELLIDO ASCARZA, Yajhayda

Puerto Maldonado, octubre 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



TESIS

**“El Reconocimiento Laboral y su Influencia en la Productividad
del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR:

Bach. LOAIZA ARROYO, Jaquelin

Bach. QUISPE QUISPE, Guadalupe Milagros

ASESOR:

DR. LEÓN RAMÍREZ, Alexis

CO - ASESORA:

DRA. BELLIDO ASCARZA, Yajhayda

Puerto Maldonado, octubre 2024

DEDICATORIA

A nuestros padres, por su amor incondicional, apoyo constante y creencia en mi capacidad para lograr cualquier cosa, por ser nuestra roca y fuente de inspiración, su paciencia y aliento han sido fundamentales, fuente inagotable de amor, sabiduría y apoyo. A mi familia, por ser mi refugio en los momentos difíciles y mi razón para celebrar los triunfos, cuyo impacto en mi vida ha sido la chispa que encendió mi pasión por este camino.

A nuestros amigos, cuya amistad y ánimo han iluminado los días difíciles y compartido las alegrías.

A nuestros profesores, por su orientación experta y dedicación para ampliar mis conocimientos.

Agradecimientos:

Jaquelin Loaiza Arroyo
Guadalupe Milagros Quispe Quispe

AGRADECIMIENTOS

Este viaje académico ha sido una travesía desafiante, pero repleta de aprendizaje y crecimiento. A lo largo de este camino, nos hemos cruzado con personas increíbles que merecen nuestro más profundo agradecimiento.

Primero y, ante todo, queremos expresar nuestra gratitud a nuestros asesores Dra. Yajhayda Bellido Ascarza y Dr. Alexis León Ramírez, cuya orientación experta y paciencia infinita fueron fundamentales para tener éxito en la investigación. Sus conocimientos y respaldo constante han sido una luz en el camino, guiándome a través de las complejidades de la investigación.

Agradecemos sinceramente a nuestros profesores y compañeros de clase, quienes han contribuido con valiosas perspectivas y desafiado mi forma de pensar. Cada interacción en el aula ha sido una oportunidad para aprender y crecer, y estamos agradecidas por formar parte de esta comunidad académica.

Nuestros amigos merecen un reconocimiento especial por ser nuestra red de apoyo incondicional. Sus palabras de aliento, risas compartidas y hombros en los que llorar han hecho posible superar los desafíos.

No podemos pasar por alto el apoyo logístico y emocional de nuestra familia. Su comprensión, paciencia y amor han sido el cimiento sobre el cual construimos cada página de esta tesis.

Finalmente, agradecemos a todas las personas anónimas cuyas contribuciones, ya sea en forma de participación en entrevistas, acceso a datos o simplemente una sonrisa amable, han enriquecido este trabajo.

Esta investigación es consecuencia de un esfuerzo conjunto y estamos agradecidas por cada conexión, cada lección y cada momento que ha dado forma a este viaje académico.

Jaquelin Loaiza Arroyo
Guadalupe Milagros Quispe Quispe

TURNITIN_JAQUELIN LOAYZA Y MILAGROS QUISPE

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	

Presentación

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE ECOTURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS.

DISTINGUIDOS INTEGRANTES DEL JURADO

Es un honor dirigirnos a ustedes en el marco del Reglamento de Grados y Títulos de nuestra prestigiosa Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. En este contexto, presentamos a consideración el Informe de Tesis titulado: “El Reconocimiento Laboral y su Influencia en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020”, como requisito para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

Este informe ha sido elaborado de acuerdo con las normativas establecidas y ha pasado por un riguroso proceso de revisión para asegurar su calidad y pertinencia. Confiamos en que este trabajo contribuirá al desarrollo universitario y al entendimiento de la relación del reconocimiento laboral y la productividad en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado en el año 2020.

Estamos abiertos a recibir sus valiosas aportaciones, observaciones y recomendaciones, con el objetivo de enriquecer aún más esta investigación y asegurar su alineación con los estándares académicos y profesionales pertinentes.

Quedamos agradecidos por su tiempo y consideración, y nos mantenemos a disposición para cualquier consulta o aclaración que puedan necesitar.

Atentamente

Jaquelin Loaiza Arroyo
Guadalupe Milagros Quispe Quispe

RESUMEN

La tesis intitulada “*El Reconocimiento Laboral y su Influencia en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020*”, el objetivo general fue determinar cómo el Reconocimiento Laboral influye en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020, siendo la hipótesis general: El Reconocimiento Laboral influye significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020; el tipo de investigación fue básica, diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, la muestra estuvo constituida de 30 Colaboradores de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado. Aplicamos un cuestionario para Reconocimiento Laboral contenía 27 incógnitas con escala Likert; Productividad del Personal contenía 20 ítems, en total 47 incógnitas. Se validaron con juicio de expertos y la Confiabilidad de la Variable Reconocimiento Laboral mediante Alfa de Cronbach siendo 0,738 y la Confiabilidad de la Variable Productividad del Personal era 0,794 indicándonos en ambos casos "Buena Fiabilidad".

El Reconocimiento Laboral influye significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020, al obtenerse en el Coeficiente de Correlación de Pearson 0,858. En el coeficiente de determinación R cuadrado 0,735, señala que el 73.50% de los cambios observados en la variable Productividad podrán explicarse por los cambios en la variable Reconocimiento Laboral.

Palabras clave:

Reconocimiento Laboral, Condiciones Laborales, Relación Laboral, Incentivos, Productividad.

ABSTRACT

The thesis entitled "Labor Recognition and its Influence on the Productivity of the Staff of MIBANCO Branch Puerto Maldonado, 2020", the general objective was to determine how Labor Recognition influences the Productivity of the Staff of MIBANCO Branch Puerto Maldonado, 2020, the hypothesis being general: Labor Recognition significantly influences the Productivity of MIBANCO Puerto Maldonado Branch Staff, 2020; The type of research was basic, descriptive correlational, cross-sectional design, the sample consisted of 30 Collaborators of MIBANCO Puerto Maldonado Branch. We applied a questionnaire for Job Recognition containing 27 unknowns with a Likert scale; Personnel Productivity contained 20 items, a total of 47 unknowns. They were validated with expert judgment and the Reliability of the Labor Recognition Variable through Cronbach's Alpha was 0.738 and the Reliability of the Personnel Productivity Variable was 0.794, indicating in both cases "Good Reliability".

Labor Recognition significantly influences the Productivity of the Staff of MIBANCO Puerto Maldonado Branch, 2020, by obtaining the Pearson Correlation Coefficient of 0.858. In the coefficient of determination R squared 0.735, it indicates that 73.50% of the changes observed in the Productivity variable can be explained by the changes in the Labor Recognition variable.

Keywords:

Labor Recognition, Labor Conditions, Labor Relations, Incentives, Productivity.

Introducción

Esta investigación se erige como una herramienta rigurosa para comprender cómo el Reconocimiento Laboral, un elemento vital en el entorno organizacional, incide en la Productividad del Personal en MIBANCO en Puerto Maldonado durante el año 2020, optamos por un diseño descriptivo, que nos ha permitido detallar minuciosamente las características de las variables bajo estudio:

En el Capítulo I, se realiza la formulación del problema de forma clara y precisa, se destaca la relevancia y justificación del estudio, se especifica con claridad las variables que se estudian, brindándose una comprensión completa de la investigación respecto al Reconocimiento Laboral y la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

En el Capítulo II, se ofrece un estudio de literatura completa y actualizada que respalda la investigación, menciona estudios previos, destacando las brechas o áreas donde la investigación contribuirá, definiendo claramente los términos clave utilizados en el estudio sobre el Reconocimiento Laboral y la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

El Capítulo III, se detalla con precisión la población de estudio y la muestra elegida, se explica por qué esta población y muestra fueron elegidas y cómo se garantizó la representatividad. Se proporciona detalles sobre la validación de los instrumentos utilizados (Reconocimiento Laboral y Productividad del Personal), se menciona cómo fue llevada la validez y confiabilidad.

En el capítulo IV, se organiza claramente los resultados, se utiliza tablas, gráficos u otros recursos visuales para favorecer el entendimiento de la información. Se relaciona los resultados con la teoría revisada en el Capítulo II, explorándose las implicaciones de los hallazgos y comparados con estudios anteriores.

Finalmente, en anexos, adjuntamos la matriz de consistencia y las versiones finales de los instrumentos utilizados (Reconocimiento Laboral y Productividad del Personal), así como las fichas de validación, esto proporciona una visión completa de la metodología y el documento de consentimiento informado.

Índice

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
PRESENTACIÓN	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Descripción del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Variables.....	4
1.5. Operacionalización de Variables.....	6
1.6. Hipótesis.....	7
1.6.1. Hipótesis General	7
1.6.2. Hipótesis Específicas	7
1.7. Justificación.....	7
1.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS	13
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	15
2.1. Antecedentes de Estudio	15
2.1.1. Antecedentes Internacionales	15
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	17
2.2. Marco Teórico	20
2.2.1. Reconocimiento Laboral.....	20
2.2.2. Productividad Laboral.....	33
2.3. Definición de Términos.....	50
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.1. Tipo de estudio.....	57

3.2. Diseño del Estudio	57
3.3. Población y Muestra	58
3.4. Métodos y Técnicas	60
3.5. Tratamiento de Datos.....	60
3.5.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento	60
3.6. Baremos	64
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	68
4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	72
4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS	72
CONCLUSIONES.....	93
SUGERENCIAS	96
ANEXOS.....	101
Anexo N° 01: Matriz de Operacionalización de Variables	
Anexo N° 02: Matriz de Consistencia	
Anexo N° 03: Instrumentos	
Reconocimiento Laboral	
Cuestionario de Productividad	
Anexo N° 04: Solicitud de Autorización para Realización del Estudio	
Anexo N° 05: Solicitud de Validación de Instrumento	
Anexo N° 07: Consentimiento Informado	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable Reconocimiento Laboral y Variable Productividad del Personal.	76
Figura 2. Dimensión Condiciones Laborales y la Variable Productividad del Personal	81
Figura 3. Dimensión Relación Laboral y Variable Productividad del Personal	86
Figura 4. Dimensión Incentivos y Variable Productividad del Personal	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad Variable Reconocimiento Laboral mediante Alfa de Cronbach.....	62
Tabla 2. Confiabilidad de la Variable Productividad del Personal mediante Alfa de Cronbach.....	63
Tabla 3. Resumen de Procesamiento de Datos.....	64
Tabla 4. Baremo Variable Reconocimiento Laboral.....	65
Tabla 5. Baremo Dimensión Condiciones Laborales.....	65
Tabla 6. Baremo Dimensión Relación Laboral.....	65
Tabla 7. Baremo Dimensión Incentivos.....	66
Tabla 8. Baremo Variable Productividad del Personal.....	66
Tabla 9. Baremo Dimensión Eficiencia.....	66
Tabla 10. Baremo Dimensión Eficacia.....	67
Tabla 11. Baremo Dimensión Efectividad.....	67
Tabla 12. Estadísticos descriptivos de la Variable Reconocimiento Laboral.....	68
Tabla 13. Estadísticos descriptivos de la Variable Productividad del Personal.....	69
Tabla 14. Matriz de Correlaciones.....	71
Tabla 15. Prueba de Normalidad.....	72
Tabla 16. Correlación entre las variables.....	73
Tabla 17. Resumen del modelo entre las dos variables.....	73
Tabla 18. ANOVA entre las dos variables.....	74
Tabla 19. Coeficientes entre las dos variables.....	75
Tabla 20. Correlación entre la Dimensión Condiciones Laborales y la Variable Productividad del Personal	79
Tabla 21. Resumen del modelo entre la Dimensión Condiciones Laborales la Variable Productividad del Personal.....	80
Tabla 22. ANOVA entre la Dimensión Condiciones Laborales y la Variable Productividad del Personal.....	81
Tabla 23. Correlación entre la Dimensión Relación Laboral y la Variable Productividad del Personal.....	84
Tabla 24. Resumen del Modelo entre la Dimensión Relación Laboral y la Variable Productividad del Personal.....	84

Tabla 25. Anova entre la Dimensión Relación Laboral y la Variable Productividad del Personal.....	85
Tabla 26. Correlaciones entre la Dimensión Incentivos y la Variable Productividad del Personal.....	88
Tabla 27. Resumen del Modelo entre la Dimensión Incentivos y la Variable Productividad del Personal.....	89
Tabla 28. Anova entre la Dimensión Incentivos y la Variable Productividad del Personal	90

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

En el ámbito empresarial actual, caracterizado por las crecientes demandas de rentabilidad y competitividad, el manejo eficiente del capital humano se convirtió en un aspecto vital en el éxito organizacional, la eficacia de la administración del recurso humano se convirtió en un componente determinante para alcanzar los niveles óptimos de rentabilidad y competitividad. Las organizaciones, en su búsqueda constante de estrategias que impulsen la productividad y retengan el talento, se enfrentan a desafíos significativos.

MIBANCO, una entidad financiera con presencia en Puerto Maldonado, se encuentra inmersa en un entorno empresarial altamente dinámico y competitivo. En este contexto, la captación y retención del talento, así como el incremento de la productividad, son esenciales para conservar y optimizar su perspectiva en el mercado financiero local. La gestión del reconocimiento laboral emerge como un factor crucial para lograr estos objetivos, ya que la satisfacción y motivación del personal están estrechamente vinculadas a la percepción de su contribución y reconocimiento en el entorno laboral.

En el entorno laboral contemporáneo, donde la eficiencia y el rendimiento son imperativos para el éxito organizacional, surge la necesidad apremiante de explorar la interacción del Reconocimiento Laboral y la Productividad. Este dilema adquiere particular relevancia en el contexto de la sucursal de MIBANCO en Puerto Maldonado durante el año 2020.

La falta de una comprensión profunda sobre cómo el Reconocimiento Laboral impacta directamente en la Productividad constituye el epicentro de este problema de investigación. La importancia del estudio reside en la constante búsqueda de estrategias para mejorar el desempeño profesional y, consecuentemente el logro de metas organizacionales.

La Sucursal de MIBANCO en Puerto Maldonado, al ser un actor clave en el sector bancario, enfrenta el desafío de mantener niveles altos de productividad entre su personal. En este entorno, el reconocimiento laboral surge como una variable crítica que puede moldear la motivación, la satisfacción y, en última instancia, la eficiencia de los colaboradores.

En este contexto, la problemática que aborda la presente tesis se centra en la relación del reconocimiento laboral con la productividad en la sucursal de MIBANCO en Puerto Maldonado durante el año 2020.

La dificultad central se establece en la poca claridad sobre cómo el Reconocimiento Laboral se traduce en mejoras tangibles en la Productividad del Personal. A pesar de la intuición común que sugiere que el reconocimiento positivo puede impulsar el rendimiento, los mecanismos precisos y los niveles de influencia aún no han sido detalladamente explorados en el contexto específico de la Sucursal de MIBANCO en Puerto Maldonado durante el año 2020.

El reconocimiento laboral, entendido como el grado de compromiso de la empresa hacia sus colaboradores, es un aspecto fundamental en la administración del personal que no solo impacta en la retención del talento, sino que también influye directamente en la productividad y eficiencia operativa. En este contexto, la sucursal de MIBANCO enfrenta el desafío de optimizar su estrategia de reconocimiento laboral para maximizar la contribución y el compromiso de su personal, lo cual se vuelve aún más crucial en un año marcado por cambios significativos en las dinámicas laborales debido a eventos globales.

Durante el año 2020, factores como la pandemia, cambios en los modelos de trabajo y el incremento de competencia en el sector de las finanzas han introducido nuevas complejidades en la gestión del personal. El entorno laboral se ha visto influido por la necesidad de adaptarse a circunstancias inesperadas, lo que resalta la importancia de comprender cómo las prácticas de reconocimiento laboral pueden mitigar los impactos negativos y potenciar el rendimiento del personal.

Esta investigación se propuso estudiar a fondo la relación entre el reconocimiento laboral y la productividad en MIBANCO Sucursal Puerto

Maldonado durante 2020, identificando los elementos que contribuyen o limitan la eficacia del reconocimiento laboral y proponiendo estrategias que admitan optimizar la productividad del personal en el futuro.

Abordar este problema es esencial, ya que comprender la dinámica del Reconocimiento Laboral y la Productividad puede proporcionar a la sucursal de MIBANCO estrategias más efectivas para fortalecer su capital humano. La eficacia de estas estrategias no solo impacta en la calidad del entorno laboral, sino también en alcanzar objetivos organizacionales y en la percepción de MIBANCO como empleador de elección en la región de Puerto Maldonado.

Es importante esta investigación por su potencial para ofrecer a MIBANCO y a otras organizaciones en contextos similares, perspectivas prácticas que respalden la toma de decisiones estratégicas concernientes con el manejo del talento y la productividad en condiciones laborales dinámicas y desafiantes.

Por lo declarado, se tuvo la motivación para estudiar el reconocimiento laboral y la productividad del personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado 2020, con la finalidad de poder determinar si el reconocimiento laboral influye en la productividad, concerniente a la entidad financiera.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo el Reconocimiento Laboral Influye en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- PE₁** ¿Cómo las Condiciones Laborales influyen en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado?
- PE₂** ¿Cómo la Relación Laboral influye en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado?
- PE₃** ¿Cómo los incentivos influyen en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo el Reconocimiento Laboral influye en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE₁. Determinar cómo las Condiciones Laborales influyen en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020.

OE₂. Determinar cómo la Relación Laboral influye en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020.

OE₃. Determinar cómo los incentivos influyen en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020.

1.4. Variables

Variable independiente: Reconocimiento Laboral

La perspectiva del reconocimiento laboral delineada por Baguer Alcalá (2005) refleja una comprensión integral de este proceso en el ámbito laboral. Aquí se desglosan las dos dimensiones del reconocimiento laboral, el reconocimiento por desempeño positivo: en este enfoque, se destaca la importancia de reconocer a los empleados cuando realizan exitosamente sus tareas y contribuyen al alcance de objetivos de la entidad, este tipo de reconocimiento positivo no solo valida el buen desempeño individual, sino que también refuerza la conexión entre el esfuerzo dedicado y los resultados alcanzados. El reconocimiento para mejorar el desempeño: la segunda perspectiva sugiere que el reconocimiento también puede extenderse a situaciones donde el trabajo no ha sido ejecutado de manera adecuada, siempre y cuando no exista mala fe, este enfoque implica proporcionar retroalimentación de manera formativa, con el propósito de enseñar al empleado, corregir fallos y prevenir errores futuros, este reconocimiento constructivo se enfoca en el aprendizaje continuo y la mejora del desempeño.

Esta perspectiva integral del reconocimiento laboral, que aborda los aspectos positivos como áreas para mejorar, destaca la importancia de fomentar un ambiente de trabajo que promueva el aprendizaje y el desarrollo continuo de los empleados. Además, resalta la relevancia de la retroalimentación constructiva para impulsar la excelencia y fortalecer la relación laboral entre empleados y empleadores.

Dimensiones:

- Condiciones Laborales
- Relación Laboral
- Incentivos

Variable dependiente: Productividad

Se presenta como propósito constante y una muestra de mejora continua, no es simplemente un resultado estático, sino más bien un proceso dinámico que refleja la eficacia en el manejo del personal a lo largo del tiempo, se enfatiza que la productividad laboral es el resultado del progreso continuo del beneficio colectivo, esto subraya la relevancia de la cooperación y el trabajo en equipo que permitirá alcanzar niveles más altos de eficiencia y rendimiento.

La productividad laboral está directamente vinculada a la eficiencia en la administración del talento humano. La destreza para manejar efectivamente el personal es crucial para lograr niveles óptimos de productividad.

La medición de la productividad laboral se presenta como una herramienta valiosa para los accionistas y profesionales. Indica que los recursos invertidos en el capital humano retornaran favorablemente, y esta medición es clave para dirigir esfuerzos y recursos de manera estratégica.

La productividad laboral es descrita como el primordial indicador que hace visible la competencia de gestión y el grado de contribución de los profesionales a su organización, esto subraya la relevancia de la gestión efectiva del personal en el éxito de la entidad, se presenta como el resultado directo del adecuado empleo de recursos disponibles, este enfoque resalta la importancia de optimizar y gestionar eficientemente los recursos, incluyendo tanto los recursos humanos como los materiales.

Dimensiones:

- Eficiencia
- Efectividad
- Eficacia

1.5. Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	N° de Ítems	Ítems
Primera variable (x): Reconocimiento Laboral	Es una forma de expresar aprecio hacia los empleados. Esta expresión de reconocimiento no solo tiene un impacto motivador, sino que también refuerza el comportamiento deseado y contribuye a la construcción de una cultura positiva en el lugar de trabajo. Se centra en valorar y destacar el desempeño excepcional de los trabajadores. Esto incluye reconocer no solo los resultados, sino también los esfuerzos y las contribuciones individuales. Baguer Alcalá (2005)	Condiciones Laborales	Bienestar de los colaboradores	3	1,2 y 3
			Rendimiento	3	4,5, 6
			Promueve desarrollo	3	7, 8, 9
		Relación Laboral	Dirección adecuada	3	10, 11, 12
			Mejora de habilidades	3	13, 14, 15
			Capacitaciones	2	16, 17
		Incentivos	Políticas adecuadas	2	18, 19
			Reconocimiento	2	20, 21
			Remuneración	2	22, 23
			Beneficios y prestaciones	2	24, 25
Posibilidad ascenso	2		26, 27		
			Conocimientos adecuados del puesto de trabajo	4	16, 17, 18, 23

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	N° de Ítems	Ítems
Segunda variable (y):	Está directamente vinculada a la eficiencia en la administración del talento humano. La destreza para manejar efectivamente el personal es crucial para lograr niveles óptimos de productividad.	Eficiencia	Brinda información	2	1, 2
			Trabaja en equipo	3	3,4
			Utiliza adecuadamente los equipos	2	5, 6
			Evita sanciones	3	7

Productividad	Resalta la interconexión entre el manejo del personal, la eficiencia en el trabajo colectivo y la necesidad de medir y evaluar la productividad como un elemento esencial en la toma de decisiones y la dirección estratégica de una entidad. (Delgado, 2010)	Eficacia	Es puntual en entregar trabajos	2	8, 9, 10
			Conocimientos adecuados del puesto de trabajo	4	11, 12, 13
		Efectividad	Asume compromisos	3	14, 15, 16
			Labora bajo presión	3	17, 18
			Solicita información	2	19, 20

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

HG El Reconocimiento Laboral influye significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020.

1.6.2. Hipótesis Específicas

HE₁. Las Condiciones Laborales influyen significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

HE₂. La Relación Laboral influye significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

HE₃. Los Incentivos influyen significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

1.7. Justificación

La justificación de una investigación proporciona la base lógica y razonada para la realización del estudio. Debe convencer a los lectores de que la investigación es necesaria, relevante y que aportará valiosos conocimientos al campo en cuestión.

1.7.1. Social

La justificación social de la investigación destaca su relevancia para mejorar la calidad de vida laboral, fortalecer las relaciones en el trabajo y contribuir al desarrollo y crecimiento del personal y de la institución en el ámbito social y empresarial.

Es un factor crucial en el bienestar de los trabajadores. La investigación busca comprender cómo el reconocimiento impacta la productividad, lo cual tiene implicaciones directas en la calidad de vida y satisfacción laboral de los empleados. La comprensión de cómo el reconocimiento laboral afecta la productividad puede tener implicaciones significativas para el desarrollo organizacional. Los resultados podrían proporcionar pautas para implementar prácticas que renueven el ambiente laboral y promuevan un rendimiento óptimo.

El reconocimiento laboral puede influir en las relaciones entre empleadores y empleados, la investigación busca identificar prácticas efectivas de reconocimiento que fomenten relaciones laborales positivas, lo cual es esencial para un entorno de trabajo saludable, se vincula directamente con la motivación y el compromiso del personal. Comprender esta relación podría ayudar a diseñar estrategias que impulsen la motivación y el compromiso, lo cual beneficia tanto a los trabajadores como a la organización.

Al enfocarse en una sucursal de MIBANCO, la investigación puede tener relevancia específica para el sector financiero y empresarial. Los resultados podrían ser aplicables a otras instituciones financieras y empresas, brindando información valiosa para mejorar prácticas laborales.

En el contexto actual, donde la retención del personal y el incremento de la productividad son desafíos comunes, la investigación aborda una necesidad apremiante en el entorno laboral. Proporcionar soluciones prácticas podría haber un impacto positivo en la gestión del capital humano.

1.7.2. Práctica

La justificación práctica destaca la aplicabilidad y utilidad directa de los hallazgos del estudio en la toma de decisiones y la mejora de las prácticas laborales dentro de la organización, buscando un impacto tangible en el rendimiento y la eficacia organizacional.

La investigación busca proporcionar perspectivas prácticas sobre cómo el reconocimiento laboral puede mejorar la productividad. Los resultados pueden ser utilizados por los profesionales de recursos humanos para ajustar y mejorar las prácticas dentro de la organización.

La comprensión de la influencia del reconocimiento en la productividad puede contribuir al diseño de estrategias efectivas de reconocimiento. Esto puede incluir la implementación de programas específicos que se alineen con los requerimientos y motivaciones del personal.

El estudio apunta a identificar prácticas de reconocimiento que optimicen el desempeño laboral. Las recomendaciones prácticas pueden ayudar a los líderes y gerentes a crear un entorno que motive y potencie el rendimiento individual y colectivo.

Un reconocimiento efectivo puede estar relacionado con la retención del talento. Al abordar cómo el reconocimiento impacta en la productividad, la investigación puede ofrecer estrategias para reducir la rotación de personal, lo cual es favorable en lo práctico y económico.

Los hallazgos de la investigación pueden ser adaptados y aplicados en diferentes contextos empresariales. Esto proporciona a las organizaciones la flexibilidad para implementar prácticas de reconocimiento que se ajusten a sus necesidades específicas y estructuras organizativas.

La investigación busca alinear el reconocimiento laboral con los objetivos organizacionales. Esto garantiza que las prácticas de reconocimiento sean acordes con la visión y la misión de la

organización, contribuyendo a un ambiente de trabajo alineado y enfocado en resultados.

1.7.3. Teórica

La justificación teórica destaca la importancia de avanzar en el conocimiento científico al abordar preguntas de investigación desde una perspectiva teórica, enriqueciendo así el entendimiento de las relaciones del reconocimiento laboral con la productividad en el contexto específico de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

La investigación busca contribuir al conocimiento científico existente en el campo del estudio realizado, la revisión teórica proporcionará una base sólida para comprender los conceptos clave y las teorías relevantes.

La investigación teórica permite identificar las variables relevantes y establecer las relaciones teóricas entre el reconocimiento laboral y la productividad, esto es esencial para desarrollar un marco conceptual sólido que guiará la investigación empírica.

La revisión teórica implica una evaluación crítica de las teorías existentes relacionadas con el reconocimiento laboral y la productividad, esto permite identificar lagunas en la literatura y destacar áreas que requieren investigación adicional.

La investigación busca ampliar los conceptos teóricos existentes al explorar cómo el reconocimiento laboral puede influir en la productividad en un contexto específico, como el de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado. Esto aporta una perspectiva única al cuerpo teórico existente.

Al aplicar teorías existentes a un contexto empresarial específico, la investigación busca validar y adaptar teorías para que sean aplicables y relevantes en situaciones concretas, esto fortalece la base teórica y su aplicabilidad práctica.

La investigación teórica puede generar nuevos enfoques y perspectivas sobre el reconocimiento laboral y su conexión con la productividad, esto puede enriquecer el debate académico y proporcionar aportes originales al campo de estudio.

La justificación teórica respalda el desarrollo de un marco conceptual sólido que sirva como base para la investigación empírica, este marco guiará la recopilación y análisis de datos, asegurando la coherencia y la relevancia teórica.

1.7.4. Metodológica

La justificación metodológica busca asegurar que la metodología elegida sea la más adecuada para abordar las preguntas de investigación de manera eficiente, ética y confiable, proporcionando así una base sólida para la recopilación y análisis de datos.

La elección de la metodología está alineada con los propósitos específicos del estudio. Se justifica la selección de métodos que permitan abordar las preguntas de investigación de manera efectiva.

La metodología garantiza el rigor científico para obtener resultados confiables, justificándose la elección de métodos y técnicas que sigan estándares académicos y aseguren la calidad de los datos recopilados.

Se justifica la elección entre métodos cuantitativos, cualitativos o una combinación de ambos, el cual se explica cómo está representada de manera adecuada a la población objetivo. Se aborda la validez externa y la generalidad de los hallazgos de acuerdo a la muestra seleccionada.

Se explica la elección y justificación de los instrumentos para recolectar datos, cuestionarios, entrevistas, u observaciones. La validez y confiabilidad de estos instrumentos son consideraciones esenciales.

La justificación del proceso para analizar datos incluye la explicación de cómo los datos recopilados serán procesados y analizados. Se destacan las técnicas estadísticas o cualitativas utilizadas y su pertinencia en las respuestas a las interrogantes del estudio.

Se aborda la ética en la investigación, incluyendo la obtención de consentimiento informado, la confidencialidad de los participantes y la minimización de cualquier riesgo potencial. Esto asegura que la investigación se haya realizado de manera ética y responsable.

Se justifica la capacidad de la metodología para adaptarse a posibles limitaciones y desafíos que puedan surgir durante la investigación. Esto incluye estrategias para manejar la falta de participación, sesgos, o imprevistos.

1.7.5. Viabilidad o Factibilidad

La justificación de la viabilidad o factibilidad proporciona una evaluación completa de los aspectos prácticos y operativos que respaldan la realización exitosa de la investigación en el contexto específico de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

Se destaca la relevancia práctica y la importancia de abordar la correspondencia del reconocimiento laboral con la productividad en el entorno específico de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado. Se justifica la necesidad de comprender esta dinámica para mejorar las prácticas laborales.

Se aborda la disponibilidad de información y la disposición de los empleados y líderes de MIBANCO para participar en el estudio. Se justifica cómo se obtendrá el acceso necesario y la cooperación de los interesados.

Se justifica la asignación de recursos financieros para llevar a cabo la investigación. Esto puede incluir gastos relacionados con recolectar datos, analizarlos, y cualquier otro aspecto que requiera inversión económica.

Se aborda la disponibilidad de tiempo tanto de los investigadores como de los participantes. Se justifica que el marco temporal propuesto sea realista y factible, considerando las obligaciones y limitaciones de todas las partes involucradas.

Se destaca la colaboración y el apoyo institucional de MIBANCO para llevar a cabo la investigación. Se justifica cómo la organización respalda y valora la investigación como parte integral de su interés en mejorar las condiciones laborales.

Se aborda la capacidad técnica y de investigación de los investigadores y del equipo involucrado. Se justifica que el equipo

cuenta con las habilidades y conocimientos requeridos para realizar el estudio de forma segura.

Se justifica que la investigación cumple con las normas éticas y legales, incluyendo el consentimiento informado, proteger la confidencialidad de los que participan, garantizando que la investigación sea realizada de forma ética y responsable.

Se resalta la aplicabilidad práctica de los resultados y los posibles beneficios que pueden surgir de la investigación. Se justifica cómo los hallazgos pueden contribuir a mejoras significativas en el ambiente laboral y la productividad.

1.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Obtuvimos el consentimiento informado de todos los participantes, informándoles claramente sobre los propósitos del estudio, el proceso de colaboración, y cualquier posible impacto.

Garantizamos la confidencialidad de la información recopilada. Se asignarán códigos o se tomarán medidas para certificar que la identidad de los que participaron se mantenga en reserva y no sea revelada sin su consentimiento expreso.

Mantuvimos una comunicación transparente con los directivos y el personal de MIBANCO, explicando claramente la finalidad y los beneficios de la investigación. Estaremos dispuestos a contestar las preguntas o inquietudes que puedan haber.

Nos esforzaremos por garantizar que la investigación aporte beneficios y no cause daño a los participantes. Cualquier información sensible se manejará con el mayor cuidado, y los resultados se presentarán de manera que no perjudique a los participantes ni a la reputación de la organización.

En toda la investigación se trabajó de forma ética y responsable, cualquier hallazgo se presenta de manera honesta y se interpretará de manera justa, evitando interpretaciones sesgadas o manipuladas.

Somos sensibles a la diversidad y la cultura organizacional de MIBANCO. Nos aseguraremos de que la investigación respete y refleje las diferentes perspectivas y experiencias dentro de la organización.

Presentamos los resultados de manera transparente, indicando claramente las limitaciones del estudio y cualquier factor que alcance inquietar la interpretación de resultados.

Mantenemos a los participantes y a la organización informados sobre el progreso de la investigación y proporcionaremos retroalimentación oportuna sobre los resultados cuando sea apropiado.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de Estudio

La comprensión del papel del reconocimiento laboral en la productividad de los colaboradores ha sido objeto de interés en numerosos estudios previos. Diversos autores han explorado las complejas interacciones entre el reconocimiento laboral y su consecuencia en el rendimiento del personal:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Forero P., Correa J., y Pazmiño V. (2019) en la investigación “*Análisis del Clima Laboral y su Impacto en la Productividad de los Empleados del Restaurante el Sabor Paisita de la Ciudad de Armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019*” ofrece valiosas conclusiones que resaltan la interconexión del clima laboral y la productividad en el entorno organizacional. Aunque no se estableció una correspondencia inmediata del clima laboral y la productividad mediante las encuestas, se destacó la necesidad de una medida más extensa que permita correlacionar las variables del clima organizacional con cifras de productividad a lo largo del tiempo. Los hallazgos subrayan la importancia de elementos como el respaldo del administrador a cargo, relaciones positivas con compañeros de labor, comunicación efectiva, capacitación y desarrollo personal, incentivos emocionales, reconocimiento y equidad en la carga laboral para cultivar un ambiente laboral favorable. Estos elementos se identifican como catalizadores para mejorar la fidelización, reducir la rotación y potenciar la productividad en el restaurante. Una de las observaciones clave es la insuficiencia de comprensión por parte de los rectores sobre los componentes que contribuyen a un rendimiento y motivación óptimos del personal. Esta carencia se asocia con una alta rotación y una disminución en la productividad, generando costos adicionales y una carga administrativa más intensa. En contraste, el estudio sugiere que una administración de personal

informada y la implementación de prácticas efectivas pueden resultar en mayor estabilidad del personal, sentido de pertenencia y motivación.

Tapia L. (2019) en la tesis *“El Reconocimiento Laboral y su relación con la rotación del personal en la generación Millennial de las empresas del sector norte de Quito”* ofrece una valiosa perspectiva sobre la interrelación del Reconocimiento Laboral y la rotación de trabajadores, teniendo un enfoque particular en la generación Millennial en compañías del sector norte de Quito. Este estudio, realizado bajo un diseño no experimental y un enfoque mixto, desentraña aspectos claves que vinculan el reconocimiento laboral con la retención de talento en esta generación específica. La muestra de 66 personas proporciona una base sólida para las conclusiones del estudio, el cual fue desarrollado como requisito para obtener el título de Ingeniero Comercial en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Los hallazgos concluyen que las cartas de recomendación y los concursos son formas cruciales de reconocimiento laboral que motivan al personal en las entidades. La investigación también destaca la relevancia del reconocimiento personal entre el jefe y el colaborador, señalando que este tipo de reconocimiento es muy favorable en la satisfacción del personal en su trabajo. Un aspecto relevante que emerge de la investigación es la identificación de deficiencias en las políticas salariales y remunerativas de las empresas. La carencia de equilibrar la vida personal y laboral, junto con la carencia de programas de capacitación, se señalan como factores que contribuyen a la insatisfacción de los profesionales y, consecuentemente, a la rotación de personal.

Espinoza S. (2017) en la tesis *“Modelo Organizacional y Motivación del Personal como Base para el Incremento de la Productividad en los Lugares de Esparcimiento Nocturno del Cantón Samborondón”* proporciona una perspectiva esclarecedora sobre la correlación entre el modelo de la organización, la motivación del personal y el aumento de la productividad en zonas de entretenimiento nocturno en el Cantón Samborondón. Realizado bajo un diseño descriptivo y un enfoque mixto, el estudio incorporó a los 14 empleados de la empresa seleccionada, ofreciendo valiosas conclusiones

para mejorar el manejo organizacional y el desempeño laboral. Las conclusiones revelan que los impulsos que desencadena el comportamiento del personal pueden ser satisfechos a través de una compensación integral, que influye en la trayectoria de la conducta hacia los objetivos organizacionales. Además, se destaca que las políticas de recursos humanos no solo buscan aumentar la productividad a corto plazo, sino que se diseñan con una visión más amplia, considerando la generación de conocimientos a largo plazo, el incremento del valor organizacional y la atracción de trabajadores competentes. El reconocimiento laboral, la mejora del clima laboral y la promoción y sensación de independencia y el sentido de responsabilidad del trabajador se destacan como factores fundamentales para incrementar la satisfacción y el entusiasmo del personal. Se resalta la relación directa entre el bienestar y la motivación de los empleados y el aumento en la productividad, así como la influencia positiva de estos aspectos en la satisfacción del cliente, lo que, a su vez, impacta en el logro de los objetivos empresariales. La investigación sugiere estrategias específicas para fortalecer la retribución emocional, destacando la importancia de alinear los objetivos individuales del personal con los objetivos organizacionales. Se propone invertir más en estos elementos para generar beneficios y mejorar las relaciones profesionales, favoreciendo así a un ambiente laboral más productivo y satisfactorio.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Sánchez D. (2020) en el estudio "*Análisis de la Satisfacción Laboral en el Rendimiento de la Productividad del Personal de la Agencia de Belén del Banco BBVA Continental, Periodo 2019*" ofrece una visión detallada sobre la relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento de la productividad en la Agencia de Belén del Banco BBVA Continental durante el 2019. Realizada como parte del proceso para conseguir el título profesional de Contador Público con mención en Finanzas Corporativas, el estudio se enmarca en un diseño descriptivo. Las conclusiones destacan que, según los resultados obtenidos, el grado de satisfacción laboral del personal en la agencia de Belén fue alto en el año 2019. La totalidad del personal indicó que el banco

siempre les permitió desplegar sus habilidades y capacidades personales, sentirse siempre motivados y a gusto con su trabajo. Además, expresaron que fueron reconocidos por su desempeño laboral, contribuyendo significativamente al incremento de la productividad. A pesar de la satisfacción general, el 89% de los participantes señaló que, a pesar de la satisfacción general, no se les proporcionó la capacidad requerida para resolver apropiadamente los problemas laborales, señalando un área de mejora en la gestión de recursos y capacidades del personal. Un hallazgo relevante fue que el 100% de los encuestados afirmó que la productividad lograda se debió a la remuneración que reciben. No obstante, a pesar de esta influencia positiva, el 67% consideró que la remuneración no se encuentra conforme al trabajo que efectúan, lo que afecta la capacidad para cumplir con compromisos mensuales y ahorrar. Estos resultados resaltan la importancia de considerar no solo el nivel general de satisfacción laboral, sino también aspectos específicos, como la capacidad para resolver problemas laborales y la percepción de la remuneración en relación con el trabajo realizado. Las conclusiones sugieren áreas de intervención para mejorar la experiencia laboral y la productividad del personal en la agencia de Belén del Banco BBVA Continental.

Quispe H. (2017) en el estudio *“Relación de la Gestión Empresarial con la Productividad Laboral en las Empresas de Calzado, Cajamarca 2017”* frece una visión esclarecedora acerca de la correspondencia de la gestión empresarial y la productividad laboral en el sector del calzado en Cajamarca. Clasificada como correlacional y no experimental, la investigación buscaba explorar la conexión entre estos dos aspectos en empresas de calzado en la mencionada región. La muestra incluyó a 19 trabajadores de las organizaciones de calzado en Cajamarca. A través de la prueba estadística de Somers, se evaluó la correspondencia del manejo empresarial y la productividad laboral. Concluyeron que hay una correspondencia positiva entre ambos aspectos en las organizaciones de calzado en Cajamarca del año 2017, respaldando la hipótesis inicial de la investigación. Detallando los hallazgos, se identificó una relación positiva en diversas dimensiones,

destacando: Eficiencia: Se encontró una relación positiva con un p-valor de 0.018. Eficacia: Se halló una relación positiva con un p-valor de 0.012. Efectividad: Se halló una relación positiva con un p-valor de 0.044. Satisfacción Laboral: Se estableció una correlación efectiva con un p-valor de 0.003. Capacitación: Se confirmó una relación positiva con un p-valor de 0.000. Estos resultados proporcionan evidencia sustancial de que una gestión empresarial efectiva está asociada positivamente con diversos aspectos clave de la productividad laboral en el sector del calzado en Cajamarca. Las dimensiones específicas, como eficiencia, eficacia, efectividad, satisfacción laboral y capacitación, ofrecen una comprensión detallada de la correspondencia del manejo empresarial y la productividad en el trabajo en este contexto específico. Estos hallazgos pueden tener implicaciones significativas para optimizar las habilidades de gestión en empresas de calzado y, por ende, mejorar la productividad laboral en la región.

Huamán F., y Vargas E. (2014) en la investigación *“El reconocimiento laboral en relación a la productividad del personal en la Financiera Uno Oechsle - Huancayo”* ofrece una valiosa perspectiva acerca de la relación del reconocimiento laboral y la productividad de los trabajadores en la Financiera Uno Oechsle en Huancayo. Clasificada como descriptiva correlacional, tenía el objetivo de describir y examinar la correlación entre estos dos aspectos fundamentales. La muestra incluyó a los 21 trabajadores, representando la totalidad de los empleados en la Financiera Uno Oechsle en Huancayo. Los hallazgos clave de la investigación son los siguientes: Relación Directa: Se concluyó que hay una correspondencia directa del 100% del reconocimiento laboral con la productividad laboral en la entidad financiera. Necesidades Básicas: Algunos trabajadores expresaron que los beneficios económicos no satisfacen sus necesidades básicas. Rotación y Renuncias: La financiera experimenta rotación y renuncias constantes, lo cual podría indicar problemas en la retención de empleados. Incomodidad por Cambios: Se señaló la incomodidad debido a cambios de políticas sin previa información, lo que puede afectar la estabilidad laboral y la moral de los empleados. Carencia de Capacitación: La falta de capacitación fue identificada como un problema, lo

que resalta la relevancia de la capacitación permanente para desarrollarse profesionalmente. Problemas en la Toma de Decisiones: Se identificaron inconvenientes concernientes con la toma de decisiones y desorden en los horarios de trabajo. Participación en el Trabajo: Se encontró una correspondencia alta y positiva entre la participación en el trabajo y la productividad del personal en la Financiera en estudio. La participación en el trabajo tiene incidencia significativa en la productividad laboral. Estos hallazgos subrayan la necesidad de abordar aspectos específicos relacionados con el reconocimiento laboral, la satisfacción de necesidades básicas, la retención de empleados, la comunicación efectiva de políticas, la capacitación, la toma de decisiones y la participación en el trabajo para mejorar la productividad de los trabajadores en la Financiera en estudio. Las áreas identificadas para mejora pueden ser el cimiento o plataforma para diseñar estrategias y políticas que contribuyan al bienestar del personal, consiguientemente una mayor productividad en la institución bancaria.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Reconocimiento Laboral

El reconocimiento laboral, según Snell y Morris (2018), es un componente esencial del sistema de compensaciones en una organización. Este reconocimiento se clasifica como parte de la remuneración no financiera y cumple un rol crucial en la motivación y satisfacción del personal, contribuyendo así al éxito general de la organización.

Dentro del sistema de compensaciones, se distinguen tres componentes principales: la compensación económica directa, la compensación económica indirecta y la compensación no económica son las tres categorías principales. La compensación económica directa abarca los sueldos y beneficios concretos, mientras que la compensación económica indirecta se refiere a otros beneficios que no son directamente percibidos como salario incluye beneficios adicionales como seguros y planes de jubilación, la remuneración no financiera abarca aspectos más intangibles, como el reconocimiento laboral.

El reconocimiento no financiero, como elogios, premios o programas de reconocimiento, tiene el poder de motivar a los empleados, generar satisfacción en el trabajo y fomentar un ambiente laboral positivo. Esta perspectiva destaca la relevancia de tener en consideración no solo los asuntos financieros, sino además las formas no financieras de reconocimiento para mantener a los empleados comprometidos y satisfechos en su entorno laboral.

El reconocimiento laboral, como mencionado por Dessler (2015), va más allá de las retribuciones económicas y se enfoca en la relación emocional del personal y la empresa. Este tipo de reconocimiento implica intercambios que irían mucho más allá de la recompensa financiera y se centran en expresiones de aprecio, elogios y reconocimiento por el esfuerzo y desempeño de los empleados.

Estas prácticas de reconocimiento pueden incluir desde palabras de agradecimiento y elogios públicos hasta programas formales de reconocimiento, premios y otras formas de aprecio. Este enfoque no solo impacta positivamente en motivar y satisfacer al personal, sino que también contribuye al desarrollo de un ambiente de trabajo positivo y a la retención del talento en la organización.

La personalización del reconocimiento es clave para su efectividad. Las organizaciones deben entender que cada empleado es único y puede tener preferencias diferentes en cuanto a cómo les gusta ser reconocidos. Algunos pueden apreciar el reconocimiento público, mientras que otros pueden sentirse más cómodos con un reconocimiento más discreto y personal.

Además, el reconocimiento no solo tiene el potencial de motivar a los empleados, sino que también refuerza comportamientos positivos. Como mencionas, cuando un jefe reconoce y refuerza las conductas positivas, es más probable que los empleados repitan esas conductas. Esto contribuye a la generación de una cultura laboral positiva y a un ambiente de trabajo en el que los logros y contribuciones individuales son valorados y apreciados.

Existen 10 principios generales que muchas organizaciones consideran al diseñar programas de reconocimiento laboral efectivos:

1. **Equidad y Justicia:** Asegurar que el reconocimiento sea justo y equitativo, evitando favoritismos y garantizando que los empleados se les brinden oportunidades de ser reconocidos.
2. **Transparencia:** Mantener la transparencia en los criterios para el reconocimiento, de modo que los empleados comprendan claramente qué comportamientos o logros son valorados.
3. **Frecuencia:** Proporcionar reconocimiento de manera regular y consistente en lugar de eventos esporádicos. Esto puede incluir reconocimientos diarios, semanales o mensuales.
4. **Inclusividad:** Asegurarse de que todo el personal, independientemente de la jerarquía o departamento, tengan oportunidades para ser reconocidos.
5. **Variedad de Recompensas:** Ofrecer una variedad de recompensas, ya sean tangibles (como bonificaciones o regalos) o intangibles (como elogios públicos o desarrollo profesional).
6. **Personalización:** Reconocer y recompensar a los empleados de acuerdo con sus preferencias individuales y logros específicos.
7. **Comunicación Efectiva:** Comunicar claramente los criterios de reconocimiento, las expectativas y los éxitos para garantizar que todos estén al tanto de las iniciativas de reconocimiento.
8. **Participación de los Líderes:** Fomentar la participación activa de los líderes y supervisores en el reconocimiento, ya que su respaldo refuerza la importancia de este enfoque.
9. **Retroalimentación Constructiva:** Incorporar la retroalimentación constructiva junto con el reconocimiento para promover el desarrollo continuo de los empleados.
10. **Evaluación y Mejora Continua:** Valorar normalmente la seguridad del programa de reconocimiento y efectuar ajustes de acuerdo a la necesidad para adaptarse a las cambiantes necesidades y dinámicas organizativas.

Estos principios pueden servir como guía general, pero cada organización debería adaptarlos según su contexto específico para garantizar un reconocimiento laboral efectivo y alineado con sus valores y objetivos.

Luthans (2008) divide el reconocimiento en dos tipos: reconocimiento formal y reconocimiento social y atención. Esto sugiere que el reconocimiento puede adoptar diferentes formas, ya sea a través de procesos estructurados y formales o mediante interacciones sociales y atención personalizada, clasifica el reconocimiento como una de las clases de distinciones no financieras, junto con otros elementos que van más allá del salario monetario.

Chiavenato (2017) destaca que los trabajadores no solo buscan el salario, sino también un reconocimiento adicional. Reconocer el buen desempeño se presenta como un refuerzo positivo que puede satisfacer las necesidades del personal, recompensar su esfuerzo y contribuir a su motivación.

El reconocimiento laboral tiene como objetivo principal alentar a los empleados en el lugar de trabajo. Además, busca destacar y recompensar el buen desempeño y los resultados comerciales positivos, lo que tendría una impresión positiva en la moral y la productividad del personal.

El reconocimiento laboral se presenta como una práctica efectiva para expresar estima, motivar al personal y fortalecer la conducta deseada por la entidad. Esto sugiere que el reconocimiento no solo tiene beneficios individuales, sino que también contribuye a la cultura y los objetivos organizativos.

En síntesis, reconocer y recompensar a los empleados por su buen desempeño es una estrategia valiosa para fomentar la motivación, la satisfacción laboral y el compromiso en el ambiente laboral.

El reconocimiento laboral no solo es una estrategia para optimizar el rendimiento y la estimulación a corto plazo, sino que también contribuye a la satisfacción personal y al compromiso a largo plazo de los empleados. La

retención del talento se fortalece cuando los trabajadores se sienten apreciados y reconocidos en su entorno laboral.

El reconocimiento laboral se presenta como una fuente crucial de satisfacción personal, lo que, a su vez, contribuye a la satisfacción general en el perímetro laboral y, por extensión, en la vida de las personas.

Se describe el reconocimiento por un desempeño destacado y el esfuerzo individual actúa como un impulso intangible que promueve la satisfacción y el bienestar del personal. Este reconocimiento actúa como un motivador positivo que va más allá de lo tangible.

El reconocimiento no solo beneficia al individuo, sino que también actúa como un catalizador para alinear al equipo hacia metas comunes, especialmente el éxito de la organización. Se resalta la relevancia de este impulso colectivo.

2.2.1.1. Las diversas formas de reconocimiento en la empresa

La comunicación efectiva del reconocimiento es esencial para maximizar su impacto en la motivación y satisfacción del personal, así como para fomentar un ambiente laboral positivo. Aquí se presentan algunas estrategias para hacer visible el reconocimiento en la empresa:

- 1. Reconocimiento Público:** Destacar el trabajo bien hecho en foros públicos, como reuniones de equipo, eventos corporativos o boletines internos. Esto no solo felicita al empleado reconocido, sino que también transmite el mensaje al resto de la organización.
- 2. Elogios Personales:** Brindar elogios personales y específicos directamente al empleado. Esta clase de reconocimiento personalizado podría impactar significativamente en la moral y la motivación del individuo.
- 3. Programas Formales de Reconocimiento:** Implementar programas estructurados de reconocimiento, como premios trimestrales o anuales, para destacar los logros excepcionales y el desempeño sobresaliente.

4. **Plataformas Digitales:** Utilizar plataformas internas, como correos electrónicos, intranets o aplicaciones corporativas, para compartir historias de éxito, logros y reconocimientos. Esto garantiza que la información llegue a un público más amplio.
5. **Cartas de Agradecimiento:** Enviar cartas de agradecimiento personalizadas a los empleados destacados, resaltando sus contribuciones específicas y expresando gratitud por su arduo trabajo.
6. **Reconocimiento entre Pares:** Fomentar un sistema de reconocimiento entre compañeros de trabajo, donde los propios colegas pueden expresar aprecio por el buen desempeño de otros miembros del equipo.
7. **Programas de Celebración:** Planificar actividades especiales para conmemorar los logros y éxitos del equipo. Estas iniciativas pueden incluir entregas de reconocimientos, comidas grupales o dinámicas de integración.
8. **Feedback Constructivo:** Incorporar el reconocimiento en el feedback regular, asegurándose de enfatizar los aspectos positivos del rendimiento del personal durante las evaluaciones y conversaciones de desarrollo.
9. **Recompensas Tangibles e Intangibles:** Combinar reconocimientos tangibles, como bonificaciones o regalos, con reconocimientos intangibles, como elogios y oportunidades de desarrollo profesional.
10. **Canales de Redes Sociales Internas:** Utilizar plataformas de redes sociales internas donde se comparta logros y reconocimientos, permitiendo que la comunidad interna celebre y comente los éxitos de los compañeros de trabajo.

Estas estrategias pueden adaptarse según la cultura y los requerimientos específicos de la organización, pero todas apuntan a hacer visible el reconocimiento de manera efectiva y a crear un ambiente

donde la apreciación del buen trabajo sea una parte integral de la cultura organizativa.

2.2.1.2. Importancia del reconocimiento laboral

Es fascinante observar cómo la ciencia del bienestar emocional respalda la importancia del reconocimiento laboral, el cual genera emociones positivas, como gratitud, satisfacción y alegría. Estas emociones positivas, según la ciencia del bienestar emocional, están vinculadas a una mayor capacidad de aprendizaje, resolución de problemas y creatividad.

Cuando experimentamos emociones positivas, se desencadena una cascada de neurotransmisores en el cerebro, incluyendo la liberación de dopamina, serotonina y endorfinas. Estos neurotransmisores están asociados con la sensación de bienestar y felicidad.

Las emociones positivas asociadas al reconocimiento laboral también están relacionadas con una mayor capacidad para enfocarse y concentrarse. Los empleados que se sienten reconocidos tienden a estar más comprometidos y atentos a sus tareas.

La presencia de emociones positivas facilita la generación de ideas creativas. Los empleados que se sienten valorados y reconocidos son más propensos a aportar nuevas perspectivas y soluciones innovadoras.

El reconocimiento contribuye a crear un clima organizacional positivo, donde los empleados se sienten apreciados y motivados. Esto no solo mejora la moral, sino que también fortalece las relaciones entre colegas y con la empresa.

Las emociones positivas ayudan a contrarrestar el estrés. El reconocimiento laboral actúa como un amortiguador emocional, ayudando a los empleados a manejar mejor las presiones laborales y a mantener una perspectiva más positiva.

Sentirse reconocido y valorado en el trabajo contribuye a una mayor autoestima. Este sentimiento de valía personal se traduce en una actitud más positiva y segura en el desempeño laboral.

El reconocimiento laboral puede alimentar la motivación intrínseca, el impulso interno que brota del disfrute y la satisfacción en el trabajo. Esto contrasta con la motivación extrínseca, está basada en recompensas del exterior.

Comprender la conexión entre el reconocimiento laboral, las emociones positivas y la respuesta neurobiológica del cerebro destaca la importancia de esta práctica en mejorar el bienestar emocional de empleados y, en última instancia, en su rendimiento y contribución al éxito organizacional.

2.2.1.3. Propiciar el reconocimiento

Establecer las bases para un rendimiento que respalde el reconocimiento es esencial para cultivar un ambiente laboral productivo y satisfactorio.

- ✓ Establece expectativas claras y específicas para cada rol y tarea.
- ✓ Asegurarse de que el personal comprenda la responsabilidad que tiene y las metas a alcanzar.
- ✓ Define objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos establecidos (SMART).
- ✓ Los objetivos claros facilitan la evaluación del desempeño.
- ✓ Proporciona retroalimentación regular y constructiva.
- ✓ Destaca los logros y las áreas que se necesita mejorar, brindando orientación para el crecimiento.
- ✓ Fomenta el desarrollo continuo de habilidades y competencias.
- ✓ Proporciona oportunidades de capacitación y crecimiento profesional.
- ✓ Brinda a los empleados la autonomía necesaria para tomar decisiones en sus áreas de responsabilidad.
- ✓ Empodéralos para asumir la propiedad de sus proyectos y tareas.
- ✓ Establece canales de comunicación abierta y transparente.
- ✓ Fomenta el diálogo para resolver problemas y alinear expectativas.

- ✓ Personaliza el reconocimiento según las fortalezas y logros individuales.
- ✓ Considera las preferencias de cada empleado al brindar reconocimiento.
- ✓ Implementa sistemas de incentivos justos y equitativos.
- ✓ Asegúrate de que las recompensas estén alineadas con el esfuerzo y los resultados.
- ✓ Utiliza evaluaciones 360 grados para obtener perspectivas diversas sobre el desempeño.
- ✓ Involucra a colegas, subordinados y supervisores en el proceso de evaluación.
- ✓ Cultiva un clima laboral positivo y de apoyo.
- ✓ Fomenta un ambiente donde se celebren los éxitos y se aprenda de los desafíos.
- ✓ Se flexible y adaptable a medida que evolucionan las metas y las circunstancias.
- ✓ Ajusta las expectativas y metas según sea necesario.

Estas pautas proporcionan una base sólida para el desempeño que propicia el reconocimiento. Al implementarlas, no solo facilitarás el seguimiento y la mejora continua, sino que también crearás un entorno propicio para reconocer y celebrar los logros de tus colaboradores.

2.2.1.4. Elementos para el reconocimiento laboral constructivo

2.2.1.4.1. Honestidad y autenticidad

La honestidad y autenticidad son fundamentales para que el reconocimiento tenga un impacto positivo. Cuando el reconocimiento es genuino, los empleados lo perciben como más significativo y se sienten realmente valorados. La autenticidad en el reconocimiento fortalece la confianza y contribuye a construir relaciones sólidas en el entorno laboral.

2.2.1.4.2. Reconocimiento individual y grupal

Reconocer de forma individual y grupal es esencial para equilibrar la valoración de los logros personales y la colaboración en equipo. Al destacar las contribuciones individuales, se reconoce la singularidad de cada miembro del equipo. Al reconocer al equipo en su conjunto, se refuerza el sentido de unidad y logro colectivo.

2.2.1.4.3. Reconocimiento a la medida de tus colaboradores

Entender las preferencias de tus colaboradores es crucial. Algunos pueden preferir el reconocimiento público, mientras que otros pueden sentirse más cómodos con el reconocimiento en privado. Respetar estas preferencias individuales contribuye a un contexto de trabajo donde el personal se siente valorado de manera personalizada.

2.2.1.4.4. Reconocimiento adecuado con la cultura organizacional

El reconocimiento debe alinearse con los valores y la cultura de la entidad. Al hacerlo, se refuerzan los comportamientos y logros que la organización valora y busca promover. Este enfoque asegura que el reconocimiento no solo sea una acción aislada, sino que contribuya al fortalecimiento de la identidad y principios primordiales de la entidad.

2.2.1.5. Importancia del reconocimiento laboral

Abarca diversos aspectos cruciales para el bienestar y el rendimiento del personal, que es trascendente para alcanzar el éxito organizacional.

El reconocimiento efectivo actúa como un poderoso motivador, los empleados que se sienten valorados y apreciados encontrarán más satisfacción laboral, contribuyendo a un entorno laboral positivo.

Los empleados reconocidos tienden a encontrarse más comprometidos con su labor y la misión de la empresa. Este compromiso fortalece la lealtad hacia la organización, reduciendo la rotación de personal y contribuyendo a la retención del talento.

El reconocimiento positivo está vinculado a un aumento en la productividad y el rendimiento laboral. Los empleados motivados y comprometidos son más propensos a esforzarse por alcanzar objetivos y metas.

El reconocimiento favorece a la construcción de un clima organizacional positivo. Fomenta un ambiente donde se celebra el éxito, fomentando la colaboración y se promueve la camaradería entre integrantes del equipo.

Al reconocer logros y esfuerzos, se promueve el desarrollo continuo de destrezas. Los trabajadores reconocidos están más inclinados a buscar oportunidades de aprendizaje y a trabajar en mejorar sus habilidades.

El reconocimiento positivo contribuye al bienestar mental de los empleados. Reduce el estrés laboral y mejora la salud mental al crear un ambiente donde se sienten apoyados y valorados.

El reconocimiento refuerza la cohesión del equipo y promueve la colaboración. Los empleados que se sienten reconocidos son más propensos a trabajar juntos de manera efectiva, compartiendo conocimientos y apoyándose mutuamente.

Las organizaciones que son conocidas por su cultura de reconocimiento positivo son más atractivas para nuevos talentos. El reconocimiento efectivo puede ser un factor diferenciador al atraer a profesionales talentosos al equipo.

El reconocimiento contribuye a construir una cultura organizacional basada en el éxito. Al celebrar los logros, se establece un estándar de excelencia y se motiva a los empleados a esforzarse por el éxito continuo.

Una cultura de reconocimiento laboral positivo también impacta en la imagen externa de la empresa. Las organizaciones que valoran a sus empleados son percibidas como empleadores atractivos y éticos.

En síntesis, el reconocimiento laboral no solo es una práctica agradable, sino que también es un componente esencial para la eficacia organizacional y la satisfacción del personal. Al invertir en un programa de

reconocimiento efectivo, las empresas pueden cosechar beneficios significativos que se traducen en un entorno de trabajo más saludable y exitoso.

2.2.1.6. Aspectos del reconocimiento laboral

Frías Fernández (2001) menciona que estos aspectos son importantes para entender cómo se puede implementar y gestionar efectivamente el reconocimiento en el entorno laboral.

2.2.1.6.1. Reconocimiento diario

El reconocimiento diario implica una práctica continua de valorar y apreciar los esfuerzos de los empleados en su trabajo cotidiano. Este enfoque busca un cambio cultural en la organización, donde el reconocimiento se integra como parte fundamental del comportamiento diario. Esto no solo refuerza las acciones positivas, sino que también contribuye a que el personal comprenda la relevancia de los roles y metas en el contexto organizacional.

2.2.1.6.2. Prevención de riesgos

El reconocimiento de la prevención de riesgos destaca la importancia de establecer planes y prácticas para disminuir o evitar los posibles riesgos laborales. Se enfoca en la seguridad y el bienestar del personal, implicando la participación activa de la organización en la identificación, prevención y control de riesgos laborales.

2.2.1.6.3. Retribuciones por el desempeño

Frías Fernández (2001) el reconocimiento a través de retribuciones por el desempeño se refiere a la conexión directa entre el rendimiento del empleado y las recompensas que recibe. Esto puede incluir ascensos basados en méritos, estabilidad laboral y promociones en empresas más grandes. La idea es que los empleados sean reconocidos y recompensados de acuerdo con su desempeño y contribuciones.

2.2.1.6.4. Premios

Los premios se presentan como una forma específica de reconocimiento que puede incluir celebraciones generales de los logros de la empresa, reconocimientos individuales como "Empleado del Mes" y presentaciones estructurados de reconocimiento. Estos premios no solo son simbólicos sino que también pueden incluir elementos tangibles que refuercen la sensación de reconocimiento.

2.2.1.6.5. Sistemas de incentivos y de participación de utilidades

El reconocimiento a través de sistemas de incentivos y participación de utilidades implica la implementación de estrategias que motiven a los empleados. Los incentivos pueden ser económicos o no económicos y están diseñados para la satisfacción de la necesidad individual del personal. La participación en las utilidades también puede ser una forma de reconocimiento financiero basado en el rendimiento.

2.2.1.6.6. Políticas de compensaciones

Las políticas de compensaciones se refieren a las retribuciones que los empleados reciben por su trabajo. Esto abarca aspectos económicos directos como salarios y bonificaciones, así como compensaciones económicas indirectas, que incluyen prestaciones. También se consideran aspectos no económicos relacionados con la satisfacción general del personal, como el clima laboral y el entorno físico.

Estos aspectos ofrecen un enfoque integral para gestionar y estructurar el reconocimiento laboral, abordando diferentes dimensiones que impactan en la satisfacción, la responsabilidad y el desempeño de los trabajadores dentro de la organización.

2.2.2. Productividad Laboral

2.2.2.1. Definición

Sladogna (2017) destaca la eficacia en utilizar los factores productivos, y cómo el aumento en cualquiera de estos factores puede conducir a un incremento en la producción.

Para Martínez (2007) la productividad señala que la productividad se concibe como un indicador que manifiesta la eficacia en el uso del recurso de una economía en producir bienes y servicios.

En el contexto de empleados y rendimiento laboral, la productividad se refiere a la capacidad de generar resultados óptimos con la utilización eficiente de recursos, ya sean tiempo, esfuerzo, conocimientos, o cualquier otro insumo relevante.

En términos más sencillos, se puede entender cómo obtener la máxima producción o rendimiento con la menor cantidad posible de recursos. Esta eficiencia es esencial tanto para las empresas como para los individuos, ya que impulsa el crecimiento, la rentabilidad y el éxito general.

Cuando se evalúa la productividad en el ámbito laboral, se considera no solo la cantidad de trabajo ejecutado, sino también la calidad y la eficiencia con la que se lleva a cabo. Optimizar la productividad implica hallar maneras de realizar tareas más efectivas, optimizar procesos y maximizar la contribución individual o colectiva al logro de objetivos organizativos.

Estas citas destacan la jerarquía del recurso humano en la productividad organizacional, así como la evolución y diversidad de definiciones asociadas con este concepto a lo largo del tiempo.

Chiavenato (2007, p.179) destaca la relevancia de un manejo efectivo de diversos recursos para lograr la productividad deseada. Esto implica una visión integral de la organización y sus procesos.

Según Núñez (2007), Se reconoce que la definición de productividad se ha desarrollado con el tiempo, y actualmente, existen diversas definiciones y enfoques sobre este tema.

Identifica tres elementos constantes en el concepto de productividad: la producción, el hombre y el dinero.

La efectividad y eficiencia se evalúan a través de la producción, buscando satisfacer los requerimientos de la sociedad. Aquí, se resalta la intervención constante de medios de producción y medios de trabajo.

Reconoce el rol central del recurso humano en el proceso de trabajo. Es el ser humano quien relaciona los objetos y medios de trabajo, dando lugar al proceso productivo.

Martínez M. (2013), destaca la complejidad de medir y mejorar la productividad en el sector de servicios, donde el valor agregado, la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son factores interconectados. La fidelización del cliente se presenta como un indicador clave del éxito en este contexto (pág. 100).

La idea de cambiar la forma en que los gerentes interactúan con sus colaboradores, de modo que la entidad se reconcilie en una "sociedad de personas", resalta la importancia de adoptar un enfoque más humano y colaborativo en el lugar de trabajo.

2.2.2.2. Importancia de la Productividad

En el contexto empresarial es fundamental para el rendimiento, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de una entidad. (Van Der, 2005).

Es clave para el éxito empresarial, influenciando la eficiencia operativa, la competitividad, los resultados financieros, el desarrollo del capital humano y la contribución al desarrollo socioeconómico. Mantener y mejorar la productividad es fundamental para afrontar desafíos y aprovechar las oportunidades en el ambiente institucional dinámica.

La productividad no solo es esencial para el éxito empresarial, sino que también es un motor clave para el progreso económico y social a largo plazo. La relación directa entre productividad, ingresos y condiciones de vida destaca la importancia de fomentar prácticas y políticas que impulsen la eficiencia y la innovación en todos los niveles de la sociedad.

2.2.2.3. Organización del trabajo

La organización del trabajo debe considerar tanto la eficiencia operativa como el cuidado de la salud y el bienestar de los colaboradores. En un entorno laboral en constante evolución, encontrar un equilibrio adecuado entre las demandas tecnológicas y las necesidades humanas es esencial para maximizar la productividad y el bienestar general.

La organización del trabajo es un componente crucial para alcanzar una buena productividad, y es esencial no descuidar el factor humano.

La organización del trabajo es un componente crucial para alcanzar una buena productividad, y es esencial no descuidar el factor humano.

La productividad no solo se trata de eficiencia en los procesos, sino también del bienestar de los empleados. Un equipo saludable y motivado contribuye positivamente a los resultados.

La salud del colaborador está directamente relacionada con su iniciativa y creatividad. Las personas en buena salud son más propensas a tomar decisiones informadas y contribuir con ideas innovadoras.

El avance de las nuevas tecnologías ha transformado la naturaleza del trabajo. Si bien ha reducido algunos esfuerzos físicos, también ha introducido nuevos desafíos y tensiones asociadas.

La organización del trabajo debe adaptarse a las nuevas realidades tecnológicas, considerando la capacitación y el apoyo necesario para que los empleados se ajusten a las herramientas y procesos innovadores.

La organización eficiente del trabajo implica la optimización de procesos para reducir redundancias y mejorar la fluidez de las operaciones.

Estrategias efectivas de gestión del tiempo contribuyen a una distribución equitativa de tareas, evitando la sobrecarga y el agotamiento.

La salud mental es un componente crítico. Estrategias como programas de bienestar y apoyo psicológico pueden mitigar tensiones y mejorar el rendimiento.

La integración efectiva de la tecnología debe ir de la mano con el apoyo humano. La colaboración entre sistemas automatizados y la experiencia humana es clave.

Fomentar una cultura organizacional que valore la salud, el equilibrio y el desarrollo personal contribuye a un entorno de trabajo más productivo y sostenible.

La organización del trabajo debe considerar tanto la eficiencia operativa como el cuidado de la salud y el bienestar. En un ambiente laboral en constante evolución, encontrar un equilibrio adecuado entre las demandas tecnológicas y las necesidades humanas es esencial para maximizar la productividad y el bienestar general.

2.2.2.4. Factor humano elemento clave en la productividad

El factor humano es, sin duda, un elemento clave en la productividad de cualquier organización. Aquí hay algunas razones por las cuales el recurso humano es esencial y cómo afecta directamente a la productividad:

a. Creatividad e Innovación

Los empleados aportan ideas, soluciones creativas y perspectivas innovadoras. Fomentar un ambiente que valore la creatividad contribuye al desarrollo continuo de la organización.

b. Motivación y Compromiso

Los trabajadores motivados y comprometidos tienden a ser más productivos. La satisfacción laboral, el reconocimiento y la oportunidad de crecimiento influyen en la motivación y el compromiso.

c. Desarrollo de Habilidades

La capacitación y el desarrollo de habilidades mejoran la eficiencia y la calidad del trabajo. Empleados bien capacitados realizan sus tareas de manera más efectiva, contribuyendo a los objetivos organizacionales.

d. Trabajo en Equipo

Equipos cohesionados y colaborativos logran más que individuos aislados. La capacidad de laborar en equipo es fundamental para abordar desafíos complejos y alcanzar metas ambiciosas.

e. Comunicación Efectiva

La comunicación clara y abierta es fundamental para evitar malentendidos y errores. Equipos y líderes que se comunican eficazmente pueden coordinar mejor las actividades y alcanzar los objetivos establecidos.

f. Adaptabilidad y Resiliencia

Los empleados que pueden adaptarse a cambios y superar desafíos son valiosos para la productividad. La resiliencia contribuye a la capacidad organizacional para la superación de obstáculos y continuar avanzando.

g. Ambiente de Trabajo Positivo

Un ambiente de trabajo positivo promueve la moral y el bienestar de los empleados. Un personal contento y saludable es más propenso a ser productivo y comprometido con sus tareas.

h. Gestión del Tiempo

Empleados que comprenden la importancia de la gestión del tiempo pueden optimizar sus actividades diarias. La eficiencia en la gestión del tiempo se traduce directamente en una mayor productividad.

i. Liderazgo Efectivo

Líderes capacitados influyen en la motivación y el desempeño de sus equipos. Un liderazgo efectivo establece expectativas claras, proporciona orientación y apoya el desarrollo profesional.

j. Bienestar y Salud Mental

El bienestar y la salud mental del personal impactan en su capacidad para realizar sus tareas. Las organizaciones que priorizan el bienestar de sus empleados suelen experimentar niveles más altos de productividad.

En síntesis, el capital humano es un activo crucial para cualquier empresa. La gestión positiva del personal, el fomento de un contexto de trabajo positivo y el desarrollo profesional contribuyen significativamente a la productividad y al éxito sostenible de la organización.

2.2.2.5. Participación y Productividad

La participación de los empleados en el entorno laboral tiene un impacto significativo en la productividad de la organización. Aquí se exploran algunos aspectos de la relación entre participación y productividad:

a. Compromiso y Motivación

La intervención activa del personal crea un sentido de compromiso y motivación, cuando sienten que su opinión cuenta y que tendrá un rol activo en la toma de decisiones, están más motivados para contribuir al éxito de la organización.

b. Comunicación Efectiva

La participación fomenta la comunicación abierta y bidireccional. Los empleados que participan activamente están más inclinados a compartir ideas, retroalimentación y preocupaciones. Una comunicación efectiva facilita la coordinación de esfuerzos y evita malentendidos.

c. Desarrollo de Ideas Innovadoras

Equipos participativos son propensos a generar ideas innovadoras. La diversidad de perspectivas y experiencias contribuye a la creatividad y a la búsqueda de soluciones innovadoras para desafíos organizacionales.

d. Trabajo en Equipo y Colaboración

La participación promueve el trabajo en equipo y la cooperación, los empleados que participan activamente están más dispuestos a trabajar juntos hacia objetivos comunes.

e. Sentido de Propósito

La participación brinda a los empleados un sentido de propósito. Cuando se les involucra en la toma de decisiones y se les asignan

responsabilidades significativas, están más conectados con los objetivos y valores organizacionales.

f. Empoderamiento y Autonomía

La participación empodera a los empleados al darles un sentido de autonomía y responsabilidad. Los empleados que tienen un grado de control sobre sus tareas y decisiones son más propensos a asumir la propiedad de su trabajo y a esforzarse por alcanzar metas.

g. Clima Laboral Positivo

Un entorno laboral que fomente la participación suele ser más positivo. Un clima laboral positivo influye en la moral de los empleados y en su disposición para contribuir de manera proactiva a las metas organizacionales.

h. Inclusión y Diversidad

La participación activa promueve la inclusión y la diversidad. Las organizaciones que valoran y fomentan la participación del personal, independientemente de la jerarquía, origen o antecedentes, tienden a ser más innovadoras y resistentes.

i. Adaptabilidad y Resiliencia

Equipos participativos son más adaptables y resistentes al cambio. La participación activa facilita la rápida adaptación a nuevas circunstancias y la superación de desafíos de manera más eficiente.

j. Feedback Constructivo

La participación facilita el intercambio de feedback constructivo. Los empleados que participan activamente en discusiones y evaluaciones tienden a recibir y proporcionar retroalimentación de manera más efectiva, contribuyendo así a un ciclo continuo de mejora.

En síntesis, la participación de los empleados está relacionada con la productividad. Fomentar un ambiente que valore y promueva la participación activa puede generar beneficios significativos para la organización en términos de innovación, colaboración y rendimiento general.

2.2.2.6. Medición de la Productividad

Es un aspecto crucial para valorar el rendimiento y la eficiencia de la entidad. Aquí se muestran algunos puntos clave relacionadas con la medición de la productividad:

a. Definición de Indicadores

Identificar y definir indicadores clave de rendimiento (KPIs, por sus siglas en inglés) que sean relevantes para los objetivos y actividades de la entidad. Estos pueden incluir la producción por hora, la eficiencia en el uso de recursos, la calidad del producto, entre otros.

b. Establecimiento de Metas

Establecer metas claras y alcanzables en función de los indicadores de productividad seleccionados. Las metas suministran un marco de referencia para la evaluación del desempeño y mejorar continuamente.

c. Monitoreo Continuo

Implementar sistemas de monitoreo continuo para rastrear el progreso hacia las metas establecidas. El monitoreo regular permite identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera oportuna.

d. Comparaciones Temporales

Realizar comparaciones a lo largo del tiempo para evaluar las tendencias de productividad. Analizar las variaciones a lo largo de diferentes períodos proporciona información valiosa sobre la eficacia de las estrategias implementadas.

e. Eficiencia de Recursos

Evaluar la eficiencia en el uso de recursos, como mano de obra, materias primas y tiempo. La productividad no solo se trata de producir más, sino de hacerlo de manera más eficiente y sostenible.

f. Calidad del Producto o Servicio

Incluir medidas de calidad en la evaluación de la productividad. Un aumento en la producción no es beneficioso si la calidad del producto o servicio se ve comprometida. La excelencia en la calidad es fundamental para la satisfacción del cliente y la reputación de la organización.

g. Encuestas y Retroalimentación

Obtener retroalimentación directa de los empleados a través de encuestas y evaluaciones. La percepción de los empleados sobre el entorno laboral, los procesos y la cultura organizacional puede proporcionar información valiosa sobre la productividad.

h. Costos y Rendimiento

Analizar la relación entre los costos y el rendimiento. La productividad no solo se mide por la cantidad de producción, sino también por la eficiencia en la gestión de costos asociados.

i. Benchmarks de la Industria

Confrontar el rendimiento de la organización con benchmarks de la producción. Esto favorece a contextualizar el rendimiento y a identificar oportunidades para mejorar la competitividad.

j. Flexibilidad en la Medición

Ser flexible en los métodos de medición para adaptarse a cambios en la industria, tecnología u otros factores externos. La capacidad de ajustar las métricas de productividad permite una evaluación más precisa y relevante.

En síntesis, la medición efectiva de la productividad implica seleccionar cuidadosamente los indicadores, establecer metas claras, realizar un monitoreo continuo y adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización y del entorno empresarial.

2.2.2.7. Factores que Influyen en la Productividad

El impulso y compromiso de los empleados con su trabajo pueden tener un impacto inmediato en la productividad. La asignación de recursos financieros y la inversión en tecnología y equipos pueden mejorar la eficiencia.

La innovación y la mejora continua son fundamentales para mantener y aumentar la productividad. La adopción de tecnologías avanzadas puede optimizar los procesos y mejorar la productividad. Los

valores y actitudes compartidos dentro de la organización pueden influir en el desempeño y la colaboración.

Las regulaciones y políticas gubernamentales también pueden inquietar las operaciones y la productividad organizacional.

Chiavenato (2011), Chiavenato enfatiza la importancia de tener empleados motivados y comprometidos para lograr calidad y productividad.

Reconoce la necesidad de recompensar de manera adecuada a los empleados por su contribución, lo que puede fomentar la motivación y el rendimiento.

Ambos enfoques resaltan la conexión entre la motivación de los empleados, la inversión en recursos y tecnología, la innovación, y la importancia de contar con políticas y valores que respalden el rendimiento y la productividad. Estos factores se interrelacionan y deben gestionarse de manera integral para lograr resultados óptimos en una organización.

La productividad de una organización puede ser influenciada por una variedad de factores que abarcan desde aspectos internos de la empresa hasta factores externos. Aquí se presentan algunos factores clave que pueden afectar la productividad:

a. Liderazgo Efectivo

La calidad del liderazgo juega un papel crucial en la productividad. Un liderazgo efectivo inspira, motiva y guía a los empleados hacia metas comunes.

b. Clima Organizacional

Un clima laboral positivo fomenta la productividad. Un entorno donde los empleados se sienten valorados, respaldados y reconocidos tiende a promover un mayor compromiso y rendimiento.

c. Capacitación y Desarrollo

La inversión en la capacitación y desarrollo del personal puede mejorar sus habilidades y competencias, aumentando así la eficiencia y la calidad del trabajo.

d. Motivación

La motivación y satisfacción del personal son factores clave en la productividad. Trabajadores comprometidos y motivados tienden a esforzarse más y contribuir de manera más significativa.

e. Gestión de Recursos Humanos

Prácticas efectivas como la asignación adecuada de tareas, la equidad salarial y la gestión del desempeño, pueden influir en la productividad.

f. Infraestructura y Equipamiento

La calidad de infraestructura y equipamiento favorable para los empleados puede afectar directamente su capacidad para realizar tareas de manera eficiente.

g. Relaciones Laborales

Unas relaciones laborales saludables y una comunicación efectiva entre la dirección y los empleados son esenciales para mantener un entorno de trabajo productivo.

h. Condiciones de Trabajo

Factores como el diseño del espacio de trabajo, la iluminación, la ergonomía y la seguridad laboral pueden influir en la productividad y el bienestar de los trabajadores.

i. Acceso a Recursos

La disponibilidad o escasez de recursos, como materias primas y herramientas, tendría un impacto en la capacidad de una organización para producir de manera eficiente.

j. Innovación y Creatividad

Fomentar la innovación y la creatividad en la empresa puede llevar a la implementación de ideas nuevas y más eficientes que impulsan la productividad.

k. Condiciones Económicas y de Mercado

Factores económicos externos, como la situación del mercado y las condiciones económicas generales, puede inquietar la demanda del producto o servicios, impactando así la producción y la productividad.

l. Políticas Gubernamentales y Regulaciones

Las políticas gubernamentales y las regulaciones pueden influir en la productividad al establecer estándares y requisitos específicos que las empresas deben cumplir.

m. Competencia y Presión del Mercado

La competencia en el mercado y la presión competitiva pueden motivar a las empresas a mejorar su eficiencia y productividad para mantenerse relevantes.

En síntesis, la productividad de una organización es el resultado de la interacción compleja de múltiples factores internos y externos. La gestión eficaz de estos factores es esencial para optimizar la productividad y el rendimiento general de la empresa.

2.2.2.8. Indicadores de Productividad

Koontz y Weihrich (2004) proporcionan una definición clara de productividad al describirla como la correspondencia entre insumos y productos durante un momento específico, prestando especial atención a la calidad. Además, señalan que existen tres criterios comúnmente empleados en la evaluación del rendimiento de un sistema, y estos están directamente enlazados con la productividad.

2.2.2.8.1. Indicadores de Eficacia

Los indicadores de eficacia son herramientas esenciales para medir y evaluar el rendimiento y el logro de objetivos institucionales. Aquí se presentan algunos ejemplos de indicadores de eficacia que pueden ser utilizados para evaluar distintos aspectos de una empresa:

a. Tasa de Cumplimiento de Objetivos

Este indicador mide el porcentaje de metas y objetivos alcanzados en comparación con los establecidos. Una alta tasa de cumplimiento indica una mayor eficacia en el logro de metas.

b. Nivel de Satisfacción del Cliente

Evaluar la satisfacción a través de encuestas, retroalimentación directa y comentarios puede suministrar información valiosa acerca de la eficacia de productos o servicios ofrecidos.

c. Tiempo de Ciclo

El tiempo que lleva completar un proceso, desde el inicio hasta la finalización, puede indicar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

d. Calidad del Producto o Servicio

La calidad del producto o servicio entregado a los clientes es un indicador crucial de la eficacia en la producción y entrega.

e. Porcentaje de Retrabajo

Mide la cantidad de trabajo que debe repetirse debido a defectos o errores. Un bajo porcentaje de retrabajo sugiere mayor eficacia en los procesos.

f. Índice de Rotación de Empleados

La retención de talento es vital para la eficacia organizacional. Un bajo índice de rotación puede indicar un ambiente laboral positivo y una gestión efectiva.

g. Eficiencia en el Uso de Recursos

Evaluar cómo se utilizan los recursos, como tiempo, mano de obra y materiales, en relación con la producción final.

h. Rentabilidad

La eficacia financiera puede medirse a través de indicadores de rentabilidad, como el margen de beneficio neto y el retorno sobre la inversión (ROI).

i. Cumplimiento de Plazos

Evaluar si los proyectos y tareas se completan dentro de los plazos establecidos.

j. Índice de Innovación

La capacidad para introducir nuevas ideas, productos o procesos puede ser un indicador de su eficacia en adaptarse al cambio y la mejora continua.

k. Porcentaje de Errores o Defectos

Medir la frecuencia de errores o defectos en los productos o procesos puede indicar la calidad y eficacia de los controles de calidad.

l. Participación del Mercado

Evaluar la cuota de mercado de la organización en relación con la competencia puede ser un indicador de su posición y eficacia en el mercado.

Estos indicadores pueden variar según la naturaleza y objetivos específicos de la organización. La elección de indicadores de eficacia adecuados es crucial para evaluar y mejorar continuamente el desempeño organizacional.

2.2.2.8.2. Indicadores de Eficiencia

Los indicadores de eficiencia son herramientas fundamentales para evaluar la correspondencia de los recursos manejados y los resultados conseguidos en una organización. Aquí tienes algunos ejemplos de indicadores de eficiencia que pueden ser utilizados para medir distintos aspectos de la eficiencia operativa:

a. Productividad por Empleado

Mide la cantidad de producción o trabajo realizado por cada empleado. Puede calcularse dividiendo la producción total entre el número de empleados.

b. Eficiencia en el Uso de Materias Primas

Evalúa la cantidad de materias primas utilizadas en comparación con la cantidad de producto final. Un menor uso de materias primas para la misma producción indica mayor eficiencia.

c. Eficiencia en el Uso de Energía

Analiza la cantidad de energía consumida en relación con la producción. Menor consumo de energía por unidad de producción indica eficiencia en el uso de recursos.

d. Ratio de Eficiencia Operativa

Calcula la eficiencia de los procesos operativos dividiendo la producción real entre la producción teórica máxima.

e. Tiempo de Ciclo de Producción

Mide el tiempo necesario para completar un ciclo de producción. Reducir el tiempo de ciclo puede mejorar la eficiencia.

f. Utilización de Equipos

Evalúa el tiempo que los equipos de producción están en funcionamiento en comparación con el tiempo total disponible. Una alta utilización indica eficiencia en el uso de equipos.

g. Porcentaje de Desechos o Residuos

Mide la cantidad de productos o materiales que se convierten en desechos en comparación con la producción total. Menor cantidad de desechos indica mayor eficiencia.

h. Eficiencia en la Gestión de Inventarios

Evalúa la correspondencia del nivel de inventario y las ventas, una gestión eficiente de inventarios evita excesos o faltantes.

i. Tasa de Utilización de Espacio

Mide la eficiencia en el uso del espacio disponible en las instalaciones. Una alta tasa de utilización indica una gestión eficiente del espacio.

j. Eficiencia en la Cadena de Suministro

Evalúa la rapidez y precisión de la cadena de suministro. Menor tiempo de entrega y menor cantidad de errores indican mayor eficiencia.

k. Ratio de Conversión de Ventas

Calcula la eficiencia en la transformación de clientes potenciales en clientes reales. Un alto ratio de conversión indica eficiencia en las estrategias de ventas y marketing.

l. Eficiencia en Procesos Administrativos

Mide la eficiencia en los procesos administrativos, como la gestión de documentos y la toma de decisiones. Reducir los tiempos administrativos mejora la eficiencia global.

Estos indicadores son herramientas valiosas para evaluar y mejorar la eficiencia operativa de una organización. La selección de indicadores específicos dependerá de los objetivos y la naturaleza de la empresa.

2.2.2.8.3. Indicadores de Efectividad

Los indicadores de efectividad son herramientas cruciales para la medición del impacto y el logro de objetivos a largo plazo en una organización. Aquí te presento algunos ejemplos de indicadores de efectividad que pueden ser utilizados para evaluar distintos aspectos del rendimiento organizacional:

a. Cumplimiento de Objetivos Estratégicos

Evalúa el logro de los objetivos estratégicos de la entidad, un alto nivel de cumplimiento indica efectividad en la ejecución de la estrategia.

b. Satisfacción del Cliente a Largo Plazo

Mide la lealtad y satisfacción a largo plazo de los clientes. La retención de clientes a lo largo del tiempo es un indicador de la efectividad en la entrega de valor.

c. Impacto en la Comunidad

Evalúa el impacto positivo de la empresa en la colectividad en la que viene operando. Puede incluir medidas de responsabilidad social corporativa.

d. Cumplimiento de Metas a Largo Plazo

Mide el logro de metas a largo plazo en áreas como crecimiento, expansión geográfica o desarrollo de nuevos productos.

e. Índice de Sostenibilidad

Evalúa la efectividad organizacional en la gestión sostenible de recursos y prácticas medioambientales.

f. Índice de Innovación

Mide la efectividad en la introducción exitosa de nuevas ideas, productos o procesos en el mercado.

g. Efectividad en la Gestión del Cambio

Evalúa la capacidad organizacional para gestionar y adecuarse a cambios internos y externos de manera efectiva.

h. Cumplimiento de Normativas y Regulaciones

Mide la efectividad en la observancia de las normativas y leyes que se aplican a la industria.

i. Contribución a los Objetivos Globales

Evalúa la contribución de la organización a objetivos globales, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

j. Efectividad en la Gestión del Talento

Mide la capacidad de la organización para atraer, retener y desarrollar talento a largo plazo.

k. Rentabilidad a Largo Plazo

Evalúa la sostenibilidad de los niveles de rentabilidad a lo largo del tiempo.

I. Impacto en la Marca y Reputación

Mide la percepción positiva de la marca y la reputación de la organización en el mercado.

m. Logro de Objetivos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Evalúa el impacto positivo organizacional en la sociedad y el medio ambiente, alineado con los principios de RSE.

Estos indicadores son esenciales para evaluar la efectividad global de una empresa en la obtención de metas y la creación de valor a largo plazo. La selección de indicadores específicos dependerá de los objetivos y valores organizacionales.

2.3. Definición de Términos

a) Autorrealización

La autorrealización es el proceso de alcanzar el máximo potencial y desarrollo personal. Este nivel en la jerarquía de necesidades de Maslow se alcanza cuando todas las necesidades anteriores han sido satisfechas, incluidas las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales y de estima. (Myers, 2006).

La autorrealización, según la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, es el nivel más alto de desarrollo humano. Maslow propuso una jerarquía de necesidades que se simbolizan en pirámide, y la autorrealización ocupa la cima de esta pirámide.

b) Ascenso laboral

El ascenso laboral es una estrategia clave en la gestión de talento y puede ser beneficioso tanto para la organización como para el empleado, ya que puede mejorar la moral, la conservación del trabajador y el rendimiento general de la entidad. (Montaner, 2015).

El ascenso laboral se refiere al desplazamiento del personal dentro de la empresa hacia una posición de mayor responsabilidad, autoridad y, a menudo, remuneración. Este proceso puede involucrar un cambio en el

nivel jerárquico, la supervisión de más personal, la asunción de nuevas tareas o la obtención de un título o posición más prestigiosa.

c) Calidad Humana

La calidad humana se refiere a las características y atributos positivos que definen la naturaleza esencial y moral de una persona. Se centra en la ética, los valores, las actitudes y las acciones que contribuyen a la construcción de relaciones saludables y a la mejora del entorno social.

La calidad humana es un concepto integral que abarca dimensiones éticas, emocionales y sociales. Cultivar estas cualidades no solo beneficia al individuo, sino que también contribuye positivamente a la sociedad en su conjunto.

d) Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional se refiere a la conexión emocional y la dedicación que el personal siente hacia su labor, su equipo y la organización en general. Cuando el personal está comprometido, tienden a esforzarse más, ser más productivos y tener una actitud positiva.

El compromiso organizacional es un componente vital para el éxito sostenible de una organización. Las empresas que priorizan y fomentan el compromiso tienden a disfrutar de equipos más productivos, motivados y resilientes.

e) Comunicación Organizacional

Es un componente esencial para el funcionamiento efectivo de cualquier entidad, facilitando la toma de decisiones, la coordinación, la resolución de problemas y la construcción de relaciones sólidas entre los integrantes de la empresa.

La comunicación organizacional exitosa contribuye a un ambiente de trabajo saludable, mejora la productividad y fortalece la cohesión interna y la imagen externa de la organización.

f) Cultura Organizacional

Una cultura organizacional sólida y organizada con valores y objetivos de la organización contribuye significativamente al éxito a largo plazo y a la construcción de una identidad distintiva.

g) Eficacia

Según Robbins y Coulter (2005), la eficacia es un concepto fundamental en la gestión y la planificación estratégica, ya que se centra en la consecución de resultados significativos y en la capacidad de la entidad para el cumplimiento de sus propósitos fundamentales. (pág. 8)

La eficacia, según la definición proporcionada por Robbins y Coulter (2005), se refiere a la capacidad empresarial para "hacer las cosas correctas". En el contexto laboral y organizacional, la eficacia implica llevar a cabo las actividades y tareas que favorecen claramente a lograr objetivos y metas establecidos por la empresa.

h) Eficiencia

Chiavenato (2004), la eficiencia es un componente esencial en la gestión empresarial y se busca constantemente en diversas áreas de una organización para garantizar el uso efectivo de los recursos, obteniendo resultados positivos. (pág. 52).

La eficiencia, se refiere a la "utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles". Implica la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados para llevar a cabo una tarea o actividad específica. Además, la eficiencia mide el grado en que son aprovechados los recursos manejados para transformarse en productos o resultados.

i) Entidad Financiera

Es una institución clave en el sistema financiero que ofrece servicios y productos financieros, contribuye a la intermediación financiera y desempeña un papel esencial en la gestión y movilización de recursos financieros en la economía. (Enciclopedia Financiera, 2014)

Este término abarca una variedad de instituciones que desempeñan un papel crucial en el sistema financiero y económico.

j) Estrés laboral

El estrés laboral se define como un padecimiento que representa un riesgo para todas las economías, afectando la salud psicofísica del personal y resiente la productividad en el entorno laboral. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ofrece una perspectiva sobre el estrés laboral, destacando su impacto y la importancia de abordarlo para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo (Organización Internacional del Trabajo, 2012).

El estrés laboral es un fenómeno significativo que afecta tanto a los individuos como a las organizaciones. Abordar este problema es fundamental para promover la salud y el bienestar de los empleados, así como para mantener altos niveles de productividad y eficiencia en el ámbito laboral.

k) Motivación

La motivación, según la definición de Heredia (2004), es un concepto amplio que abarca una variedad de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares que provocan cambios en el individuo. Esta puede estar relacionada tanto con estímulos externos como con reacciones generadas por estímulos internos. La complejidad de la motivación se destaca en esta definición, subrayando su origen multifacético.

La motivación es un concepto multidimensional que influye en el comportamiento humano. Comprender sus diversas facetas, tanto internas como externas, es fundamental para impulsar un rendimiento efectivo y mantener el compromiso de los individuos en diferentes contextos, ya sea en el ámbito laboral, educativo o personal.

l) Productividad

La productividad, según Robbins y Coulter (2000), se refiere a la relación entre los productos obtenidos y los insumos utilizados, o los factores de producción involucrados en el proceso. Esta definición destaca la importancia de medir la eficiencia en la relación entre los resultados logrados y los recursos empleados. (pág. 428).

La productividad es un concepto fundamental que mide la eficiencia y el rendimiento en la generación de productos o servicios. Es un indicador crucial para evaluar el desempeño y la eficacia en diversos contextos, desde el ámbito empresarial hasta la gestión de proyectos y la toma de decisiones a nivel gubernamental.

m) Productividad laboral

La productividad laboral, según Van Der (2005), se define como el acto más valioso de la empresa en el capital humano. Se destaca la importancia de los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimiento para impulsar el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo y la mejora de productos y servicios. Este enfoque en la productividad laboral implica considerar a los colaboradores como un activo valioso para la organización, más que simplemente como un costo.

La productividad laboral va más allá de simplemente medir la eficiencia en el desempeño de tareas. Implica reconocer y potenciar el valor único que cada empleado aporta a la organización, fomentando la innovación, la mejora continua y la calidad en el trabajo para lograr un aumento general de la productividad.

n) Reconocimiento Laboral

El reconocimiento laboral es un componente esencial en el ámbito empresarial que involucra la apreciación y recompensa de los empleados por su desempeño, logros y contribuciones. Este reconocimiento puede adoptar diversas formas y desempeña un papel crucial en la motivación, satisfacción y compromiso del personal.

El reconocimiento laboral no solo se trata de premiar el desempeño excepcional, sino también de crear un entorno donde el personal empleado se sienta valorado, motivado y conectado con el propósito y los objetivos de la empresa. La implementación efectiva del reconocimiento laboral contribuye a un clima laboral positivo y al éxito a largo plazo de la organización.

o) Recursos Humanos

Según Reyes (2000), subraya que los Recursos Humanos sirven como el enlace entre los individuos y la organización, desempeñando una función fundamental al facilitar que la organización adquiera y retenga una fuerza laboral competente. Este enfoque reconoce la relevancia de las personas como activos valiosos y esenciales para el desempeño eficaz de la organización.

Los Recursos Humanos desempeñan un papel estratégico al vincular a los individuos con la organización y al garantizar que la fuerza laboral sea idónea y comprometida. Al reconocer a las personas como activos valiosos, los Recursos Humanos contribuyen significativamente al éxito y la eficacia de la organización.

p) Relaciones Humanas

Las relaciones humanas abarcan las interacciones sociales y los vínculos entre personas en distintos contextos, tanto laborales como personales. Estas conexiones son esenciales para el bienestar emocional, el crecimiento individual y el logro de una vida exitosa dentro de la sociedad.

Fomentar relaciones humanas saludables es esencial para construir una sociedad y entornos de trabajo más fuertes y cohesionados. La calidad de estas relaciones contribuye en gran medida a la felicidad, el éxito y la calidad de vida de las personas.

q) Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral se centra en la productividad y eficiencia con la que un trabajador ejecuta sus funciones y responsabilidades en el ámbito laboral. Medir y administrar el desempeño laboral resulta crucial para garantizar el éxito de la institución y el desarrollo profesional de los empleados.

Evaluar y gestionar el rendimiento laboral es fundamental para el crecimiento y la eficacia de una organización. Los empleadores suelen utilizar evaluaciones periódicas y retroalimentación para impulsar el rendimiento del personal y fomentar un ambiente laboral productivo.

r) Trabajo en equipo

La labor en equipo se fundamenta en la cooperación, una comunicación clara y efectiva, así como en el compromiso conjunto para alcanzar metas compartidas. Los equipos exitosos aprovechan la diversidad de habilidades y capacidades de sus miembros para abordar desafíos y lograr el éxito conjunto.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

Zorrilla (2007) es de tipo básica tiene como objetivo principal generar conocimientos y comprensión sobre fenómenos sin aplicarlos directamente a situaciones o problemas específicos. Se busca ampliar la comprensión teórica sin considerar su aplicación inmediata, en este caso sobre el Reconocimiento Laboral y la Productividad

Correlacional: la investigación correlacional busca entender la relación o el grado de correlación entre dos o más variables. En el contexto que mencionas, se pretende analizar la relación entre el reconocimiento laboral y la productividad. Este enfoque permite identificar si existe alguna conexión significativa entre estas variables y comprender cómo afectan una a la otra.

De corte transversal: En un diseño de investigación de corte transversal, la recopilación de datos se realiza en un solo momento o durante un período breve. No implica seguimiento a lo largo del tiempo, sino que se obtienen datos de diferentes sujetos en un único punto temporal.

La combinación de estos enfoques indica que el estudio está destinado a explorar la relación entre el reconocimiento laboral y la productividad en un momento específico, sin necesariamente abordar la aplicación inmediata de estos conocimientos en un contexto práctico.

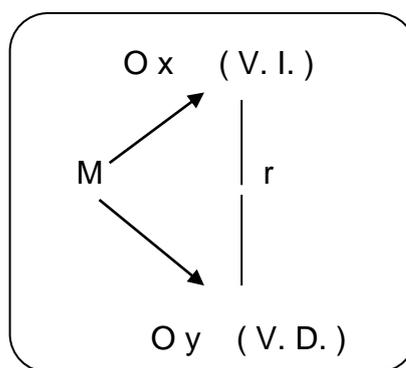
3.2. Diseño del Estudio

M representa el grupo de participantes o elementos en los que se llevará a cabo el estudio.

Los subíndices x e y muestran las observaciones conseguidas para cada una de las dos variables que estás estudiando. Estas variables podrían ser el reconocimiento laboral (variable x) y la productividad (variable y), según la información proporcionada previamente.

La letra "r" es la referencia a la probable relación de las variables estudiadas. En el contexto de un diseño correlacional, r sería el coeficiente de correlación que mide la fuerza y dirección de la relación de las variables.

Este diseño sugiere que estás interesado en analizar la existencia alguna relación del reconocimiento laboral y la productividad en la muestra. La utilización de un diseño correlacional permite explorar la asociación entre estas variables sin manipular directamente ninguna de ellas, simplemente observando y midiendo la relación que pueda existir.



Indicación:

- M = Muestra de Investigación
- Ox = Variable 1 (Reconocimiento Laboral)
- Oy = Variable 2: (Productividad)
- R = Relación entre variables

3.3. Población y Muestra

Población:

En el contexto de la investigación, la población es conjunto de casos o elementos que tienen determinadas características definidas por el investigador. Esta definición es coherente con la ofrecida por Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Es transcendental destacar que la población sea infinita o finita, dependiendo de si es posible contar o no con todos los elementos que cumplen con las especificaciones. La muestra se selecciona

cuidadosamente para que los resultados del estudio puedan generalizarse a la población más amplia.

Arias (2012) destaca que la población puede ser infinita o finita y que los elementos comparten características comunes. Este enfoque subraya la idea de que la población es el grupo completo al cual se refieren las conclusiones de la investigación.

Por otro lado, Palella y Martins (2008) agregan que la población es el acumulado de unidades sobre el cual se busca obtener información para generar conclusiones. Esta perspectiva resalta la idea de que la investigación se centra en entender y obtener información sobre los elementos que componen la población.

Ambas definiciones apuntan a la noción fundamental de que la población es el universo de interés para el investigador y proporciona el contexto para la selección y estudio de la muestra.

En nuestro estudio la población son el personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, conformada por 30 trabajadores.

Muestra:

La definición de Tamayo y Tamayo (2006) destaca que es el conjunto de sujetos que se van a estudiar que poseen ciertas características. Se hace hincapié en la observación de una fracción de la población, lo que implica que no es necesario estudiar cada elemento de la población completa, sino solo una parte representativa.

Esta perspectiva refleja la idea de que la muestra es una parte selecta de la población que se examina para hacer deducciones o divulgaciones acerca del total de la población. La muestra, a partir de la cual se pueden obtener conclusiones válidas.

La cita de Hernández citado en Castro (2003) enuncia que, cuando la población es inferior a 50 sujetos, la población es semejante a la muestra. Esto implica que, en casos donde la población es comparativamente pequeña y manejable, se puede considerar al total de la población como muestra, evitando la necesidad de realizar un proceso de selección.

En este caso específico, mencionas que la muestra se considera censal, lo que significa que se incluye a todos los individuos de la población en la muestra. En el estudio, los 30 colaboradores de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado conforman la muestra, lo que indica que se estudiarán y analizarán todos los colaboradores de esta sucursal, sin realizar una selección específica.

3.4. Métodos y Técnicas

El análisis descriptivo, al utilizar frecuencias y porcentajes, proporcionará una visión clara de los niveles predominantes de reconocimiento laboral y productividad en la muestra. Esto es fundamental para comprender la situación inicial antes de entrar en análisis más detallados o inferenciales. Continuar con el análisis inferencial permitirá sacar conclusiones más sólidas sobre la relación entre estas variables.

3.5. Tratamiento de Datos

El énfasis en la validación de los instrumentos es crucial para certificar la fiabilidad y validez de los resultados. El uso de estadística descriptiva y explicativa proporcionará una comprensión detallada de las características de los datos, mientras que la estadística inferencial permitirá realizar generalizaciones y sacar conclusiones más allá de la muestra.

La estadística descriptiva es esencial para presentar de forma clara y concisa las particularidades fundamentales de los datos, mientras que la estadística inferencial proporciona el marco para realizar inferencias y generalizaciones sobre la población a partir de la muestra.

3.5.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento

Este proceso implica demostrar que el instrumento realmente mide lo que pretende medir. Se busca establecer que la relación entre el instrumento y el constructo teórico es adecuada y que las inferencias que se hagan a partir de los resultados son válidas.

La validación y confiabilidad de los instrumentos son aspectos cruciales en cualquier investigación. Estos dos conceptos se refieren a la

capacidad de un instrumento para medir de manera precisa y consistente aquello que se propone medir.

Para validar y asegurar la confiabilidad de los instrumentos, se suelen realizar diferentes pruebas estadísticas y análisis durante la fase de desarrollo y antes de la aplicación en la población de estudio.

3.5.1.1. Validez del Instrumento

Se refiere a la consistencia y estabilidad de las medidas realizadas por un instrumento. Un instrumento es confiable cuando produce resultados similares en diferentes momentos o bajo diferentes condiciones, siempre y cuando las características que se están midiendo no hayan cambiado.

Validez de Contenido, se refiere a la medida en que un instrumento evalúa adecuadamente el constructo que pretende medir, generalmente se logra a través de la revisión de expertos en el campo para garantizar que el contenido sea relevante y representativo.

Validez de Constructo, evalúa la precisión con la que un instrumento mide un constructo teórico, se puede realizar mediante análisis estadísticos y teóricos, como el análisis factorial confirmatorio.

Validez Concurrente, se refiere a la comparación de los resultados de un instrumento con los de otro que mide la misma variable.

Validez Predictiva, examina la capacidad del instrumento para prever el comportamiento futuro relacionado con el constructo.

3.5.1.2. Confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad Interna, evalúa la coherencia interna de las preguntas en un instrumento, puede medirse mediante el coeficiente alfa de Cronbach, busca garantizar que las preguntas dentro del instrumento midan consistentemente el mismo constructo.

La confiabilidad, medida por coeficientes como el coeficiente alfa de Cronbach, generalmente produce valores entre 0 y 1. Un valor más cercano a 1 indica una mayor consistencia interna entre las

preguntas del instrumento, lo que sugiere que el instrumento es más confiable en la medición del constructo que se está evaluando.

Si el coeficiente de confiabilidad es cercano a 0, puede indicar que las preguntas del instrumento no están correlacionadas de manera consistente, lo que podría cuestionar la confiabilidad del instrumento. Es importante destacar que no hay un umbral universalmente aceptado para determinar qué tan alto debe ser el coeficiente de confiabilidad, ya que esto puede depender del contexto específico de la investigación. Sin embargo, valores superiores a 0.7 son a menudo considerados aceptables.

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Tabla 1

Confiabilidad de la Variable Reconocimiento Laboral mediante Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,738	,727	27

El coeficiente Alfa de Cronbach, en este caso, es de aproximadamente 0.738. Este valor sugiere una consistencia interna moderada a buena entre los elementos de la variable Reconocimiento Laboral en la muestra estudiada, ya que está más cerca de 1 que de 0. Sin embargo, la interpretación específica puede depender del contexto de la investigación y de los estándares aceptados en el campo.

Generalmente, un valor de Alfa de Cronbach por encima de 0.7 se considera aceptable, pero algunos investigadores prefieren un umbral más alto, como 0.8, para asegurar una mayor consistencia interna.

El valor de 0.738 indica que hay una correlación moderada a fuerte entre los elementos del instrumento, lo cual es positivo. Sin embargo, siempre es recomendable considerar el contexto específico de la investigación y los estándares del campo al interpretar estos resultados.

Tabla 2

Confiabilidad de la variable Productividad del Personal mediante Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,794	,818	20

El coeficiente Alfa de Cronbach es de aproximadamente 0.794. Este valor sugiere una consistencia interna bastante buena entre los elementos de la variable Productividad del Personal en la muestra estudiada., ya que está más cerca de 1 que de 0.

Un valor de Alfa de Cronbach superior a 0.7 se considera generalmente aceptable, y en este caso, con un valor de 0.794, indicaría que hay una correlación sólida entre los elementos del instrumento.

Además, mencionaste un valor adicional de Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados de aproximadamente 0.818. Esto indica la consistencia interna ajustada por la varianza de los elementos y también muestra una correlación sólida entre ellos.

En síntesis, los valores que se ha proporcionado sugieren una buena fiabilidad y consistencia interna en el instrumento. Esto fortalece la confianza en la capacidad del instrumento para medir de manera consistente el constructo de la variable Productividad del Personal en la muestra estudiada.

Tabla 3
Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
RECONOCIMIENTO LABORAL	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%
PRODUCTIVIDAD	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

Hay 30 casos válidos, lo que significa que se obtuvo información para todos los participantes en relación con la variable "Reconocimiento Laboral".

No hay casos perdidos para esta variable, ya que todos los participantes proporcionaron información.

El total de casos es de 30, que es la suma de los casos válidos y los casos perdidos.

Al igual que en "Reconocimiento Laboral", hay 30 casos válidos para la variable "Productividad".

No hay casos perdidos para esta variable, el total de casos es de 30.

Estos resultados indican que se recopiló información completa para todas las observaciones en ambas variables, lo cual es positivo para el análisis de datos.

3.6. Baremos

Cuando se menciona "Baremos" en el contexto de investigación, generalmente se refiere a las normas o criterios utilizados para evaluar o medir determinadas variables.

Se hace referencia al uso de una escala en los instrumentos. Un baremo en investigación se refiere a un conjunto de normas o criterios mediante los cuales se mide o evalúa algo. En este contexto, la escala utilizada en los instrumentos tiene una función específica para distinguir las diferencias entre los individuos en las variables de interés.

Tabla 4

Baremo Variable Reconocimiento Laboral

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	114 - 135	84%-100%	Del 1 al 27
Alto	92 - 113	68%-83%	Puntaje máximo: 135
Medio	70 - 91	52%-67%	
Bajo	48 - 69	36%-51%	Puntaje mínimo: 27
Muy bajo	27 - 47	20%-35%	

Tabla 5

Baremo Dimensión Condiciones Laborales

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	52 - 60	87%-100%	Del 1 al 12
Alto	42 - 51	70%-86%	Puntaje máximo: 60
Medio	32 - 41	53%-69%	
Bajo	22 - 31	36%-52%	Puntaje mínimo: 12
Muy bajo	12 - 21	20%-35%	

Tabla 6

Baremo Dimensión Relación Laboral

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	31 - 35	87%-100%	Del 13 al 19
Alto	25 - 30	70%-86%	Puntaje máximo: 35
Medio	19 - 24	53%-69%	
Bajo	13 - 18	36%-52%	Puntaje mínimo: 7
Muy bajo	7 - 12	20%-35%	

Tabla 7
Baremo Dimensión Incentivos

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	35 - 40	87%-100%	Del 20 al 27
Alto	28 - 34	69%-86%	Puntaje máximo: 40
Medio	21 - 27	51%-68%	
Bajo	14 - 20	35%-50%	Puntaje mínimo: 8
Muy bajo	8 - 13	20%-34%	

Tabla 8
Baremo Variable Productividad del Personal

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	84 - 100	84%-100%	Del 1 al 20
Alto	68 - 83	68%-83%	Puntaje máximo: 100
Medio	52 - 67	52%-67%	
Bajo	36 - 51	36%-51%	Puntaje mínimo: 20
Muy bajo	20 - 35	20%-35%	

Tabla 9
Baremo Dimensión Eficiencia

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	30 - 35	85%-100%	Del 1 al 7
Alto	24 - 29	68%-84%	Puntaje máximo: 35
Medio	18 - 23	50%-67%	
Bajo	12- 17	34%-49%	Puntaje mínimo: 7
Muy bajo	7 - 11	20%-33%	

Tabla 10
Baremo Dimensión Eficacia

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	26 - 30	83%-100%	Del 8 al 13
Alto	21 - 25	70%-82%	Puntaje máximo: 30
Medio	16 - 20	53%-69%	
Bajo	11 - 15	34%-52%	Puntaje mínimo: 6
Muy bajo	6 - 10	20%-33%	

Tabla 11
Baremo Dimensión Efectividad

Niveles	Puntaciones	Porcentaje	Ítems
Muy alto	30 - 35	85%-100%	Del 14 al 20
Alto	24 - 29	68%-84%	Puntaje máximo: 35
Medio	18 - 23	50%-67%	
Bajo	12- 17	34%-49%	Puntaje mínimo: 7
Muy bajo	7 - 11	20%-33%	

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Ofrecemos una detallada exposición de los resultados obtenidos a lo largo de este riguroso proceso de investigación. Estos resultados representan la culminación de la recopilación, análisis y evaluación de datos, arrojando luz sobre las preguntas planteadas y los objetivos perseguidos en este estudio. A través de metodologías específicas y la recolección de información pertinente, hemos buscado no solo responder a las interrogantes planteadas, sino también proporcionar un entendimiento más profundo de los temas abordados.

Este análisis se desarrolla en dos niveles fundamentales: descriptivo e inferencial, en el nivel descriptivo, se emplean frecuencias y porcentajes para ilustrar los niveles predominantes en las variables clave de nuestro estudio. Por otro lado, en el nivel inferencial, nos sumergimos en análisis más profundos y relaciones entre variables para extraer conclusiones más allá de las observaciones superficiales.

Los instrumentos se aplicaron con precisión y fueron sometidos a un proceso riguroso de validación, garantizando la fiabilidad y la validez de los datos recopilados. El siguiente análisis no solo presenta números y estadísticas, sino que busca ofrecer interpretaciones significativas que contribuyan al entendimiento integral de los fenómenos explorados. En el análisis detallado que sigue, donde cada resultado se desglosa para revelar tanto su importancia individual como su contribución al panorama general de esta investigación.

Tabla 12

Estadísticos Descriptivos para la Variable Reconocimiento Laboral y sus Dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
RECONOCIMIENTO LABORAL	30	47,00	72,00	60,0000	5,87220
CONDICIONES LABORALES	30	15,00	28,00	20,8333	3,11928
RELACION LABORAL	30	15,00	24,00	19,9000	2,72093
INCENTIVOS	30	13,00	25,00	19,2667	3,15062
N válido (por lista)	30				

La Tabla 12 proporciona una visión detallada de los resultados del Reconocimiento Laboral en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado para el año 2020. Los indicadores clave, como las Condiciones Laborales, la Relación Laboral y los Incentivos, han sido evaluados en profundidad.

En términos generales, el Reconocimiento Laboral se sitúa en un nivel "Bueno", evidenciado por una media de 60,00, lo que representa un 44.44% en relación con la puntuación máxima de 135 puntos. Esto sugiere que los colaboradores perciben condiciones laborales, relaciones laborales y sistemas de incentivos adecuados en la sucursal. La desviación estándar de 5,87 indica una muestra homogénea, reforzando la consistencia en la percepción de los colaboradores. Cuando se analizan los componentes individuales, las Condiciones Laborales tienen una mediana de 20,83 en relación con un total de 60 puntos, con una desviación estándar de 3.11. En la Relación Laboral, la mediana es de 19,90 sobre 35 puntos, con una desviación estándar de 2.72. Respecto a los Incentivos, la mediana es de 19,26 sobre 40 puntos, con una desviación estándar de 3.15. Estos resultados indican consistentemente un Reconocimiento Laboral adecuado en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado para el período evaluado.

Estos hallazgos sugieren un entorno laboral donde los colaboradores perciben condiciones propicias y se sienten reconocidos, lo que puede tener un impacto positivo en la satisfacción y el compromiso laboral. En las secciones siguientes, se profundizará en análisis adicionales para ofrecer una comprensión más completa de estos resultados y sus posibles implicaciones.

Tabla 13

Estadísticos Descriptivos para la Variable Productividad del Personal con sus Dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
PRODUCTIVIDAD	30	43,00	69,00	58,2333	6,16264
EFICIENCIA	30	15,00	28,00	20,8333	3,11928
EFICACIA	30	11,00	21,00	16,8667	2,48767
EFFECTIVIDAD	30	13,00	26,00	20,5333	2,75097
N válido (por lista)	30				

La Tabla revela una evaluación integral de la Productividad del Personal en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado durante el año 2020. La variable se clasifica en un nivel "Bueno", ilustrado por una media de 58,23, lo que representa el 58,23% en relación con la puntuación máxima de 100 puntos. Estos resultados indican que los responsables muestran un desempeño adecuado en términos de eficiencia, eficacia y efectividad. La desviación estándar de 6,16 sugiere una heterogeneidad razonable en las respuestas, mostrando que hay variabilidad en la percepción de la Productividad del Personal entre los colaboradores.

Cuando se examinan los componentes individuales, la Eficiencia tiene una mediana de 20,83 sobre un total de 35 puntos, con una desviación estándar de 3.11. En cuanto a la Eficacia, la mediana es de 16,86 sobre 30 puntos, con una desviación estándar de 2.48. Para la Efectividad, la mediana es de 20,53 sobre 35 puntos, con una desviación estándar de 2.75. Estos resultados sugieren que, de manera consistente, se observa una buena Productividad del Personal en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado durante el período analizado.

Estos hallazgos respaldan la idea de que el personal en la sucursal está desempeñándose de manera eficiente, eficaz y efectiva en sus funciones, lo que puede contribuir positivamente al logro de los objetivos organizativos. A continuación, se profundizará en análisis adicionales para obtener una comprensión más detallada de estos resultados y sus posibles implicaciones.

Tabla 14
Matriz de Correlaciones

		RECONOCIMIENTO LABORAL	CONDICIONES LABORALES	RELACION LABORAL	INCENTIVOS	PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD AD
RECONOCIMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,640**	,688**	,636**	,858**	,640**	,668**	,591**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
CONDICIONES LABORALES	Correlación de Pearson	,640**	1	,221	,012	,725**	1,000**	,246	,268
	Sig. (bilateral)	,000		,240	,951	,000	,000	,190	,152
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
RELACION LABORAL	Correlación de Pearson	,688**	,221	1	,200	,719**	,221	,956**	,496**
	Sig. (bilateral)	,000	,240		,289	,000	,240	,000	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
INCENTIVOS	Correlación de Pearson	,636**	,012	,200	1	,260	,012	,176	,409*
	Sig. (bilateral)	,000	,951	,289		,166	,951	,351	,025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,858**	,725**	,719**	,260	1	,725**	,726**	,761**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,166		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EFICIENCIA	Correlación de Pearson	,640**	1,000**	,221	,012	,725**	1	,246	,268
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,240	,951	,000		,190	,152
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EFICACIA	Correlación de Pearson	,668**	,246	,956**	,176	,726**	,246	1	,444*
	Sig. (bilateral)	,000	,190	,000	,351	,000	,190		,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
EFFECTIVIDAD	Correlación de Pearson	,591**	,268	,496**	,409*	,761**	,268	,444*	1
	Sig. (bilateral)	,001	,152	,005	,025	,000	,152	,014	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 15
Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
RECONOCIMIENTO LABORAL	,101	30	,200*	,978	30	,757
PRODUCTIVIDAD	,107	30	,200*	,976	30	,698

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS v22

Los resultados de las pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk) para las variables "Reconocimiento Laboral" y "Productividad" indican que, en general, los datos no siguen una distribución normal. En el caso de Kolmogorov-Smirnov, los valores de significancia son mayores que 0,05, y para Shapiro-Wilk, los valores de significancia también son mayores que 0,05, lo que sugiere que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de normalidad.

Es importante señalar que, en estudios con tamaños de muestra relativamente grandes, las pruebas de normalidad a veces pueden detectar pequeñas desviaciones de la normalidad que pueden no tener relevancia práctica. Dicho esto, en este caso, los resultados sugieren que se puede seguir adelante con pruebas paramétricas, aunque siempre es prudente interpretar los resultados con precaución debido a la posible falta de normalidad en los datos, procesándose mediante la prueba estadística paramétrica de Pearson.

4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA ESTADÍSTICA PARA DEMOSTRAR LA HIPÓTESIS GENERAL

“El Reconocimiento Laboral influye significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020”.

Tabla 16
Correlación entre la Variable Reconocimiento Laboral y la Variable Productividad del Personal

		RECONOCIMIENTO LABORAL	PRODUCTIVIDAD
RECONOCIMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,858**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,858**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

La correlación de Pearson entre "Reconocimiento Laboral" y "Productividad" es significativa a un nivel del 0,01 (bilateral). La correlación es positiva y fuerte, con un valor de 0,858.

Esto indica que hay una relación positiva entre el reconocimiento laboral percibido por los empleados y su nivel de productividad. En otras palabras, a medida que aumenta el reconocimiento laboral, tiende a haber un aumento en la productividad del personal.

Este hallazgo respalda la idea de que el reconocimiento laboral puede tener un impacto positivo en el desempeño laboral, en este caso, medido a través de la productividad. Sin embargo, es importante recordar que la correlación no implica causalidad; aunque hay una relación estadística entre estas variables, no podemos afirmar que el reconocimiento laboral cause directamente un aumento en la productividad.

Tabla 17
Resumen del modelo entre las dos variables

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,858 ^a	,735	,726	3,22583

a. Predictores: (Constante), RECONOCIMIENTO LABORAL

Estos resultados proporcionan información sobre la calidad del ajuste del modelo. En particular:

R cuadrado: Indica la proporción de la variabilidad en la variable dependiente (Productividad) que es explicada por la variable independiente (Reconocimiento Laboral). En este caso, el 73,5% de la variabilidad en la productividad se explica por el reconocimiento laboral.

R cuadrado ajustado: Similar al R cuadrado, pero ajusta el valor en función del número de predictores en el modelo. Proporciona una medida más realista de la eficacia del modelo cuando se utilizan múltiples predictores.

Error estándar de la estimación: Es una medida de la dispersión de los errores residuales, y proporciona una estimación de la variabilidad no explicada por el modelo.

El modelo sugiere que el reconocimiento laboral es un predictor significativo de la productividad, y el 73,5% de la variabilidad en la productividad puede explicarse por esta variable.

Tabla 18
Anova entre las dos variables

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	810,000	1	810,000	77,840	,000 ^b
	Residuo	291,367	28	10,406		
	Total	1101,367	29			

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

b. Predictores: (Constante), RECONOCIMIENTO LABORAL

La probabilidad asociada al estadístico (valor p) es significativamente menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), lo que indica que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula. En este caso, la hipótesis nula sería que no hay relación entre el reconocimiento laboral y la productividad del personal.

La significancia estadística respalda la conclusión de que el reconocimiento laboral tiene una relación significativa con la productividad del personal. Dado que el valor p es muy pequeño (0,000), hay una fuerte evidencia para afirmar que el reconocimiento laboral influye en la productividad del personal.

Tabla 19
Coefficientes entre las dos variables

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	4,233	6,149		,688	,497
	RECONOCIMIENTO LABORAL	,900	,102	,858	8,823	,000

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

Las estimaciones del modelo de regresión lineal simple muestran varios elementos clave:

Ordenada en el origen (β_0): Es el valor estimado de la variable dependiente (Productividad del Personal) cuando la variable independiente (Reconocimiento Laboral) es cero. En este caso, β_0 es 4,253.

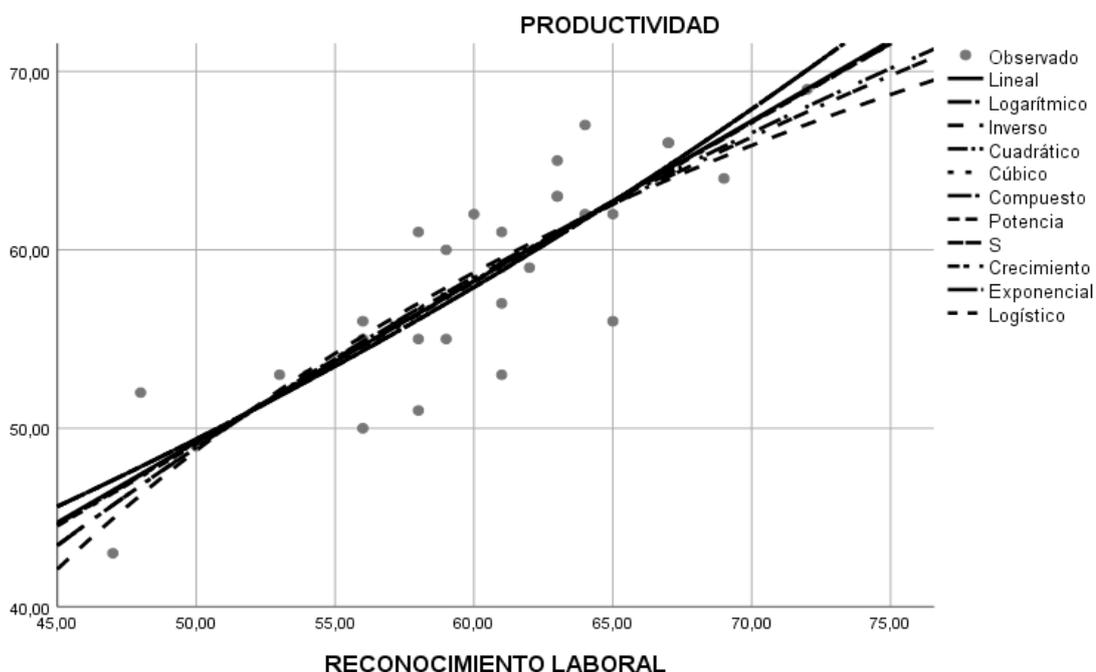
Pendiente (β_1): Representa la cantidad en la que se espera que cambie la variable dependiente por cada cambio de una unidad en la variable independiente. En este caso, β_1 es 0,900.

Estadístico de contraste (t): Es un valor calculado que se utiliza para probar la significancia de la pendiente. En este caso, el valor de t es 4,688.

Valor p (Sig): Indica la probabilidad de obtener un valor de t tan extremo como el observado, asumiendo que la hipótesis nula es verdadera. En este caso, el valor p es muy pequeño (0,000), lo que significa que rechazaríamos la hipótesis nula.

Dado que el valor p es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), se concluye que hay una correlación lineal significativa entre el reconocimiento laboral y la productividad del personal.

Figura 1
Variable Reconocimiento Laboral y Variable Productividad del Personal



La Figura 1 y la interpretación asociada sugieren que existe una relación positiva entre las variables Reconocimiento Laboral y Productividad del Personal. La función curvilínea que se ajusta al diagrama de dispersión sugiere que la relación entre las variables no es estrictamente lineal, sino que sigue una forma curva. Esto se refleja en la ecuación de regresión no lineal que se ha utilizado para ajustar los datos.

La dispersión de los puntos en el diagrama de dispersión indica cuánto varían los valores de Productividad del Personal para diferentes niveles de Reconocimiento Laboral. En este caso, parece que hay cierta variabilidad, pero la tendencia general sigue siendo positiva.

El valor de r^2 es 0,735, lo que significa que aproximadamente el 73,5% de la variación en la Productividad del Personal se explica por la variación en el Reconocimiento Laboral. Un valor alto de r^2 indica una fuerte relación entre las variables.

La interpretación final sugiere que a medida que aumenta la puntuación en Reconocimiento Laboral, se espera un aumento correspondiente en la puntuación de Productividad del Personal. El término "influencia directa del 73.50%" indica cuánta variabilidad en la Productividad del Personal se puede explicar directamente por el Reconocimiento Laboral. La figura y los resultados respaldan la idea de que el reconocimiento laboral tiene un impacto positivo y significativo en la productividad del personal.

a) Hipótesis Estadísticas:

Hipótesis Alternativa (H):

$$H_0: \rho = 0$$

“El Reconocimiento Laboral influye significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020”.

$$H_0: \rho \neq 0$$

“El Reconocimiento Laboral no influye significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020”.

b) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

c) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 28 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2,7633|\}$$

d) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,858 \sqrt{\frac{30-2}{1-(0,858)^2}} = 8.839$$

e) **Decisión:**

Puesto que el valor calculado $t = 8,839$ cae en la región de rechazo de H_0 , aceptamos la hipótesis alterna que nos indica que si existe correlación entre las variables analizadas.

f) **Conclusión:**

El coeficiente de correlación entre Reconocimiento Laboral y Productividad del Personal es 0,858, lo que indica una correlación positiva fuerte. Este valor sugiere que a medida que aumenta la puntuación en Reconocimiento Laboral, tiende a aumentar la Productividad del Personal.

El valor de r^2 es 0,735, lo que significa que aproximadamente el 73,5% de la variabilidad en la Productividad del Personal puede explicarse por las variaciones en la variable Reconocimiento Laboral. Un r^2 alto indica una fuerte capacidad del modelo para explicar la variación en la variable dependiente. El valor t de 8,839 es significativo ($p=0,000$), lo que significa que el modelo de regresión es significativo y el efecto del Reconocimiento Laboral en la Productividad del Personal no es probable que sea debido al azar.

La influencia directa del 73.50% indica que una proporción sustancial de la variabilidad en la Productividad del Personal se atribuye directamente a las variaciones en el Reconocimiento Laboral.

En síntesis, los resultados respaldan la idea de que el Reconocimiento Laboral tiene un impacto significativo en la Productividad del Personal en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado en 2020. Estos hallazgos pueden tener implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y estrategias organizativas.

4.2.2. PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS.

4.2.2.1. Hipótesis Especifica 1

HE₁ Las Condiciones Laborales influyen significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

Ho₁ Las Condiciones Laborales no influyen significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

Tabla 20
Correlación entre la Dimensión Condiciones Laborales y la Variable Productividad del Personal

		CONDICIONES LABORALES	PRODUCTIVIDAD
CONDICIONES LABORALES	Correlación de Pearson	1	,725**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,725**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

El coeficiente de correlación entre Condiciones Laborales y Productividad es 0,725. Este valor indica una correlación positiva fuerte entre la dimensión y la variable. En otras palabras, a medida que mejoran las Condiciones Laborales, tiende a haber un aumento en la Productividad.

El valor de p es 0,000, lo que indica que la correlación observada es estadísticamente significativa al nivel del 0,01. Esto sugiere que la relación entre las Condiciones Laborales y la Productividad no es probable que sea debido al azar.

En general, estos resultados sugieren que existe una asociación positiva entre las Condiciones Laborales y la Productividad en la muestra analizada. Mejorar las condiciones laborales puede tener un impacto positivo en la productividad del personal.

Tabla 21
Resumen del Modelo entre la Dimensión Condiciones Laborales y la
Variable Productividad del Personal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,725 ^a	,526	,509	4,31960

a. Predictores: (Constante), CONDICIONES LABORALES

El valor de R cuadrado es 0,526, lo que significa que el 52,6% de la variabilidad en la variable de respuesta (Productividad) puede explicarse por las variaciones en la dimensión predictora (Condiciones Laborales). Este coeficiente indica una relación moderadamente fuerte entre las dos variables.

El valor ajustado de R cuadrado, que tiene en cuenta el número de predictores en el modelo, es 0,509. Este valor es ligeramente menor que el R cuadrado sin ajustar, pero sigue indicando una buena capacidad del modelo para explicar la variabilidad en la productividad.

El error estándar de la estimación es 4,31960. Este valor proporciona una medida de la dispersión de los puntos de datos alrededor de la línea de regresión. Cuanto menor sea este valor, mejor se ajusta el modelo a los datos.

En síntesis, el modelo de regresión lineal simple sugiere que las "Condiciones Laborales" tienen un impacto significativo en la "Productividad". La variabilidad en las condiciones laborales explica aproximadamente el 52,6% de la variabilidad observada en la productividad.

Tabla 22
Anova entre la Dimensión Condiciones Laborales y la Variable
Productividad del Personal

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	578,916	1	578,916	31,026	,000 ^b
	Residuo	522,451	28	18,659		
	Total	1101,367	29			

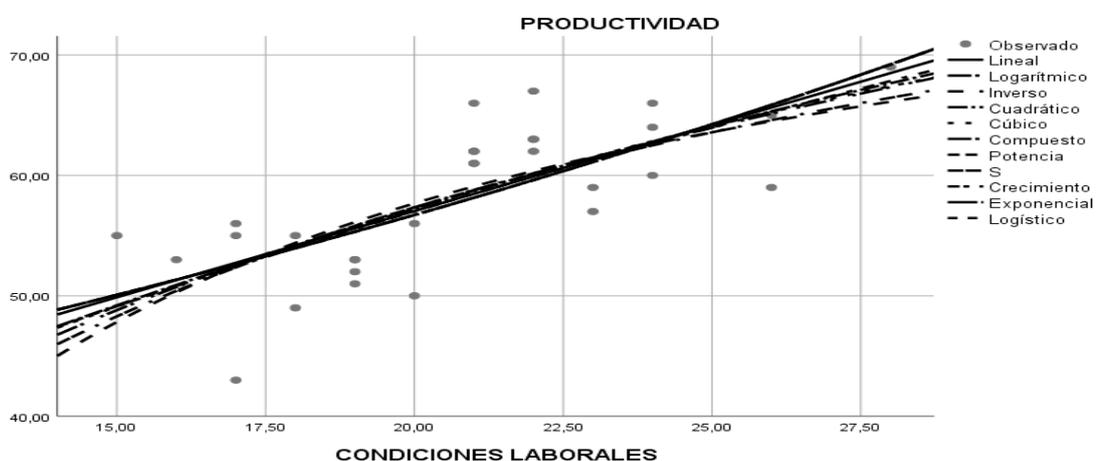
a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

b. Predictores: (Constante), CONDICIONES LABORALES

La significancia estadística del valor p ($p = 0,000$) indica que las probabilidades asociadas al estadístico son inferiores a $\alpha = 0,05$, lo cual lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En este contexto, la hipótesis alternativa sugiere que hay una relación significativa entre las "Condiciones Laborales" y la "Productividad del Personal".

En otras palabras, la evidencia estadística respalda la afirmación de que las condiciones laborales están relacionadas de manera significativa con la productividad del personal en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020. Este hallazgo fortalece la validez del modelo de regresión lineal simple para estas variables.

Figura 2
Dimensión Condiciones Laborales y la Variable Productividad del
Personal



La figura 2 presenta la relación entre la Dimensión "Condiciones Laborales" y la "Productividad del Personal" en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020. La función curvilínea muestra cómo la puntuación en "Condiciones Laborales" se relaciona con la puntuación en "Productividad del Personal". La dispersión de puntos en el diagrama de dispersión indica la variabilidad en los datos.

La influencia del 52.60% ($r^2 = 0.526$) sugiere que más de la mitad de la variabilidad observada en la variable "Productividad del Personal" puede explicarse por las variaciones en la dimensión "Condiciones Laborales". Este hallazgo respalda la idea de que las condiciones laborales tienen un impacto significativo en la productividad del personal.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 28 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2,7633|\}$$

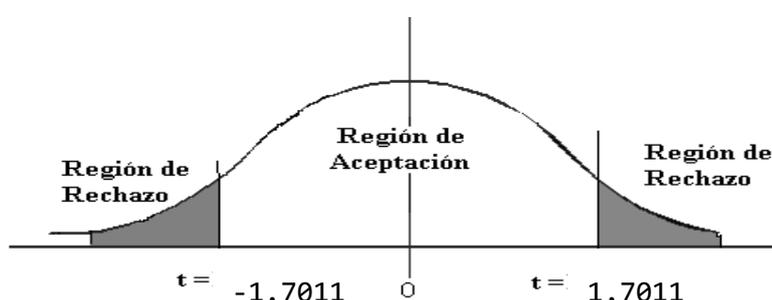
c) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,725 \sqrt{\frac{30-2}{1-(0,725)^2}} = 5.570$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor crítico	Valor calculado
0.05	"t" Student	28	-1.7011 < t < 1.7011	5,570



El valor de t hallado para Condiciones Laborales y Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado es $5,570 > 1.7011$, encontrándose en la zona para rechazar la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

e) Justificación y decisión

Los resultados obtenidos indican una correlación significativa entre la Dimensión "Condiciones Laborales" y la "Productividad del Personal" en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020. El coeficiente de correlación de 0,725 y el valor de p significativo respaldan la relación entre estas dos variables.

Además, el análisis de regresión lineal sugiere que más del 52% de la variabilidad en la "Productividad del Personal" puede explicarse por las variaciones en la Dimensión "Condiciones Laborales". Esto refuerza la importancia de las condiciones laborales en la determinación de la productividad del personal en el contexto de MIBANCO.

4.2.2.2. Hipótesis Específica 2

HE₂ La Relación Laboral influye significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

Ho₂ La Relación Laboral no influye significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

Presentamos la siguiente tabla donde:

Tabla 23
Correlaciones entre la Dimensión Relación Laboral y la Variable
Productividad del Personal

		RELACION LABORAL	PRODUCTIVIDAD
RELACION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,719**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,719**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

La correlación entre la Dimensión "Relación Laboral" y la "Productividad del Personal" en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020, es significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,719. El valor de p asociado es 0,000, indicando una correlación significativa a un nivel de confianza del 99%.

Este hallazgo sugiere que existe una relación positiva entre la calidad de la relación laboral y la productividad del personal en la sucursal de MIBANCO. Cuanto mejor sea la relación laboral, mayor será la productividad del personal, según la percepción de los participantes.

Tabla N° 24
Resumen del Modelo entre la Dimensión Relación Laboral y la Variable
Productividad del Personal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,719 ^a	,517	,500	4,35800

a. Predictores: (Constante), RELACION LABORAL

Estos valores indican que el 51.7% de la variabilidad observada en la variable "Productividad del Personal" puede ser explicada por las

variaciones en la dimensión "Relación Laboral". El modelo ajustado tiene en cuenta el número de predictores en el modelo y ofrece un R cuadrado ajustado de 0,500.

En general, estos resultados respaldan la idea de que la calidad de la relación laboral influye significativamente en la productividad del personal en la sucursal de MIBANCO.

Tabla 25
Anova entre la Dimensión Relación Laboral y la Variable Productividad del Personal

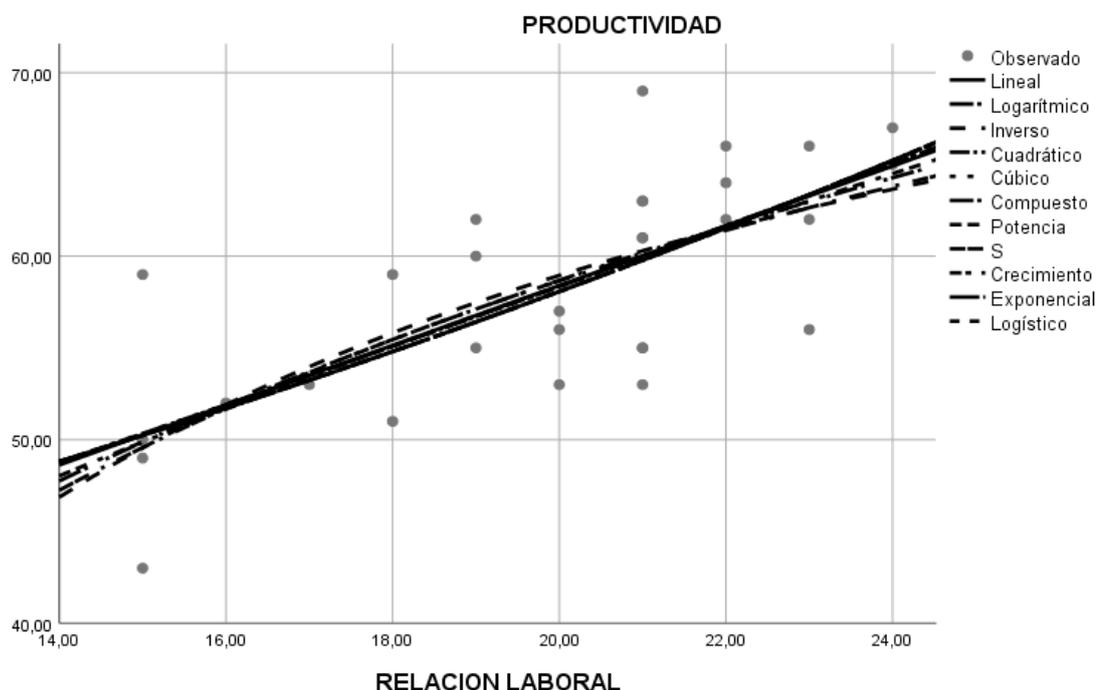
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	569,586	1	569,586	29,991	,000 ^b
	Residuo	531,781	28	18,992		
	Total	1101,367	29			

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

b. Predictores: (Constante), RELACION LABORAL

El valor $p = 0,000$, que es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$, indica que las probabilidades asociadas al estadístico son significativamente bajas. Esto lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa, lo que significa que el estándar de regresión lineal entre la dimensión "Relación Laboral" y la variable "Productividad del Personal" es estadísticamente significativo. En otras palabras, hay evidencia estadística para respaldar la influencia significativa de la dimensión "Relación Laboral" en la "Productividad del Personal" en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020.

Figura 3
Dimensión Relación Laboral y la Variable Productividad del Personal



La figura 3 representa visualmente la relación entre la dimensión "Relación Laboral" y la variable "Productividad del Personal". La curva muestra cómo las puntuaciones en la dimensión "Relación Laboral" se relacionan con las puntuaciones en la "Productividad del Personal". La dispersión de los puntos en el gráfico indica la variabilidad en la relación entre estas dos variables.

El coeficiente de determinación ($r^2 = 0,517$) indica que alrededor del 51.70% de la variabilidad observada en la variable "Productividad del Personal" puede explicarse por las variaciones en la dimensión "Relación Laboral". En otras palabras, hay una relación sustancial entre estas dos variables.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 28 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2,7633|\}$$

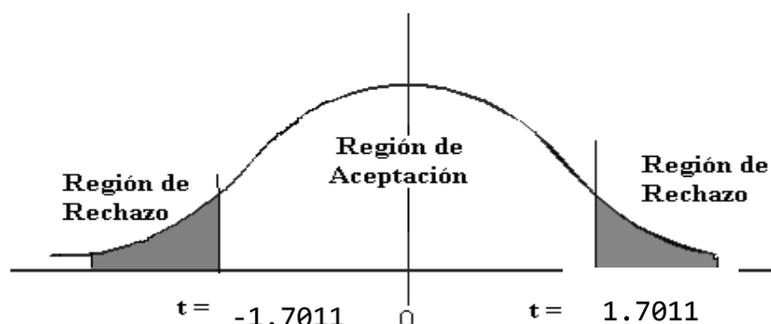
c) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,719 \sqrt{\frac{30-2}{1-(0,719)^2}} = 5,474$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor critico	Valor calculado
0.05	"t" Student	28	-1.7011 < t < 1.7011	5,474



El valor de t hallado para la dimensión Relación Laboral y la variable Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado es $5,474 > 1.7011$, encontrándose en esa zona para rechazar la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

e) Justificación y decisión

Los resultados indican que la dimensión "Relación Laboral" tiene una influencia significativa en la "Productividad del Personal" de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado en el año 2020. El valor de p ($p=0,000$) es inferior al nivel de significancia $\alpha=0,05$, lo que sugiere que la relación observada entre estas dos variables no es producto del azar y que hay una correlación estadísticamente significativa.

En síntesis, los hallazgos respaldan la hipótesis de que existe una relación positiva entre la dimensión "Relación Laboral" y la "Productividad del Personal". Esto implica que, en términos generales, a medida que la dimensión "Relación Laboral" mejora, también lo hace la "Productividad del Personal".

4.2.2.3. Hipótesis Específica 3

HE₃ Los Incentivos influyen significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

Ho₃ Los Incentivos no influyen significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.

Presentamos la siguiente tabla donde:

Tabla 26
Correlaciones entre la Dimensión Incentivos y la Variable Productividad del Personal

		INCENTIVOS	PRODUCTIVIDAD
INCENTIVOS	Correlación de Pearson	1	,260
	Sig. (bilateral)		,006
	N	30	30
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	,260	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	30	30

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

b. Predictores: (Constante), INCENTIVOS

La correlación de Pearson entre la dimensión "Incentivos" y la variable "Productividad" es de 0.260, y el valor p asociado es 0.006. Este resultado indica una correlación positiva significativa entre estas dos variables. En otras palabras, sugiere que hay una relación estadísticamente significativa entre la percepción de los incentivos y la

productividad del personal en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado en 2020.

Es importante tener en cuenta que, aunque existe una asociación estadística, la correlación no implica causalidad. Hay otros factores que podrían influir en la productividad del personal, y esta correlación solo sugiere una relación, pero no establece la dirección ni la causa.

Tabla N° 27
Resumen del Modelo entre la Dimensión Incentivos y la Variable Productividad del Personal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,260 ^a	,167	,184	6,05682

a. Predictores: (Constante), INCENTIVOS

El modelo de regresión lineal simple con la variable dependiente "Productividad" y el predictor "Incentivos" muestra que la variable "Incentivos" tiene una baja capacidad explicativa sobre la "Productividad". El coeficiente de determinación (R cuadrado) es 0,167, lo que indica que aproximadamente el 16,7% de la variabilidad en la variable dependiente puede explicarse por la variable independiente.

El valor p asociado al predictor "Incentivos" es 0,166, lo cual no es estadísticamente significativo a un nivel de confianza del 95%. Esto sugiere que, en el contexto de este estudio, no hay evidencia suficiente para afirmar que la variable "Incentivos" tenga un impacto significativo en la "Productividad" del personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado en 2020.

Tabla 28
Anova entre la Dimensión Incentivos y la Variable Productividad del Personal

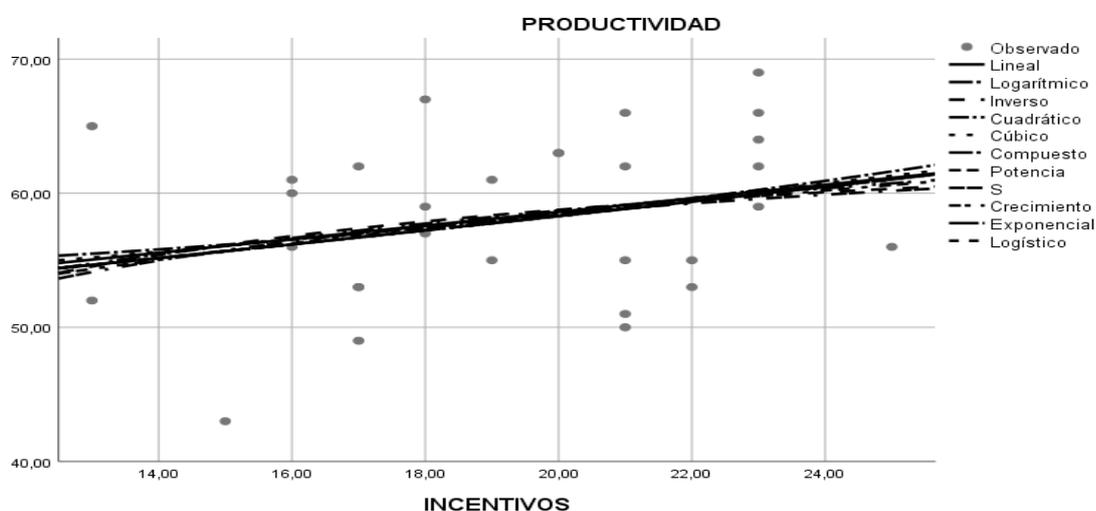
		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	74,183	1	74,183	2,022	,006 ^b
	Residuo	1027,183	28	36,685		
	Total	1101,367	29			

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD

b. Predictores: (Constante), INCENTIVOS

El valor p de 0.006, siendo inferior a un nivel de significancia común de 0.05, indica que hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En este contexto, la hipótesis nula podría haber afirmado que no hay relación significativa entre la dimensión "Incentivos" y la variable "Productividad", pero la evidencia sugiere lo contrario. En resumen, el análisis respalda la idea de que la percepción de incentivos está asociada de manera significativa con la productividad del personal en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado en 2020.

Figura 4
Dimensión Incentivos y la Variable Productividad del Personal



La figura 4 presenta una representación visual de la relación entre la Dimensión "Incentivos" y la Variable "Productividad del Personal". Aunque la relación es evidente, la influencia o la proporción de variabilidad en la productividad explicada por la dimensión de incentivos es del 16.7%, según el coeficiente de determinación r^2

Es importante tener en cuenta que, aunque la relación es significativa, hay otros factores no incluidos en el modelo que pueden afectar la productividad del personal. El análisis proporciona una comprensión parcial de la relación entre la dimensión y la variable.

a) Nivel de significación:

En esta investigación, el porcentaje de error que consideramos conveniente para realizar la prueba de hipótesis es de $\alpha=0,05$.

b) Región Crítica:

Si $\alpha = 0,05$ la región crítica para 28 grados, con n-2 grados de libertad está dada por:

$$RC = \{t: t > |2,7633|\}$$

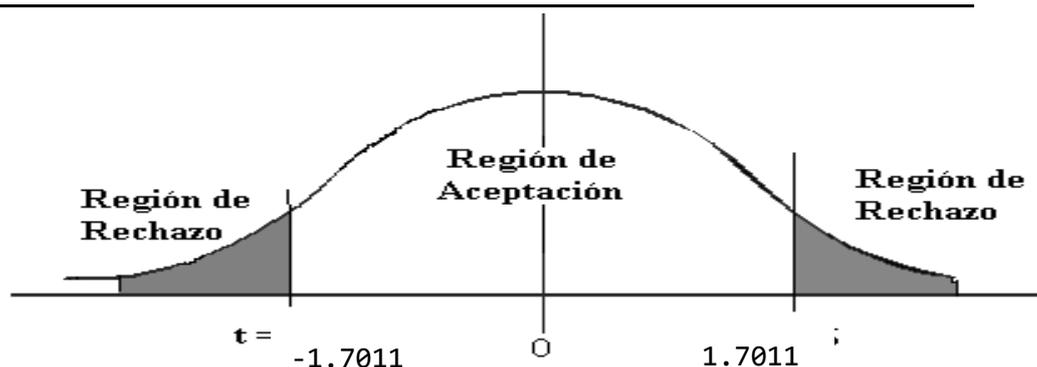
c) Cálculo del estadístico de prueba:

El estadístico de prueba sigue una distribución t de Student con n-2 grados de libertad cuya ecuación es:

$$t = \pm 0,260 \sqrt{\frac{30-2}{1-(0,260)^2}} = 2.785$$

d) Resumen de datos:

Nivel de significancia	Estadística de prueba	Grado de libertad	Valor crítico	Valor calculado
0.05	"t" Student	28	-1.7011 < t < 1.7011	2,785



El valor de t hallado para la dimensión Incentivos y la variable Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado es $2,785 > 1.7011$, encontrándose en la zona para rechazar la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

e) Justificación y decisión

Es importante destacar que, aunque existe una correlación significativa entre la dimensión de "Incentivos" y la "Productividad del Personal", el porcentaje de variabilidad explicada por esta relación es relativamente bajo (16.70%). Esto sugiere que, si bien los incentivos tienen un impacto, otros factores pueden estar contribuyendo a la productividad del personal que no se ha tenido en cuenta en este modelo.

Este análisis proporciona una visión parcial de la complejidad de los factores que influyen en la productividad del personal, y se recomienda considerar otros elementos y contextos organizacionales para obtener una comprensión más completa.

CONCLUSIONES

La presente investigación, titulada "El Reconocimiento Laboral y su Influencia en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020", ha explorado detalladamente la relación entre el reconocimiento laboral y el rendimiento del personal en el contexto específico de la sucursal mencionada. A lo largo de este estudio, se han aplicado metodologías rigurosas y se ha recopilado información relevante para alcanzar una comprensión profunda de los factores que impactan en la productividad del personal en el ámbito bancario.

En las conclusiones, se presentan de manera integral los hallazgos más destacados, así como las implicancias y recomendaciones derivadas de estos resultados:

Primero. - Los resultados obtenidos respaldan la hipótesis general de que el Reconocimiento Laboral influye significativamente en la Productividad del Personal en la Sucursal Puerto Maldonado de MIBANCO en el año 2020. La relación positiva entre el Reconocimiento Laboral y la Productividad se refleja en el coeficiente de correlación significativo ($r = 0,858$), indicando una fuerte correspondencia entre ambas variables.

Además, el modelo de regresión lineal muestra que el 73.50% de las variabilidades en la Productividad del Personal pueden ser explicadas por las variaciones en el Reconocimiento Laboral. Estos hallazgos respaldan la importancia de implementar estrategias efectivas de reconocimiento laboral para mejorar la productividad del personal en la organización.

Es fundamental tener en cuenta que estos resultados son específicos para la Sucursal Puerto Maldonado de MIBANCO en el año 2020 y podrían variar en diferentes contextos organizacionales o periodos temporales.

Segundo. - Los resultados respaldan la hipótesis específica de que las Condiciones Laborales tienen una influencia significativa en la Productividad del Personal en la Sucursal Puerto Maldonado de MIBANCO. El $t = 1,76$ se

encuentra fuera de la región para aceptar la hipótesis nula, indicando que hay evidencia suficiente para rechazar la idea de que no hay relación entre las Condiciones Laborales y la Productividad del Personal.

El coeficiente de correlación de 0,725 sugiere una correlación significativa y positiva entre las Condiciones Laborales y la Productividad. Además, el modelo de regresión lineal indica que el 52.60% de las variabilidades observadas en la Productividad del Personal pueden ser explicadas por las variaciones en las Condiciones Laborales.

Estos hallazgos subrayan la importancia de mantener y mejorar las condiciones laborales para impulsar la productividad del personal en la organización. Sin embargo, es crucial considerar que estos resultados son específicos para la Sucursal Puerto Maldonado de MIBANCO en el año 2020 y podrían variar en otros contextos o momentos temporales.

Tercero. - Los resultados indican que la Relación Laboral tiene una influencia significativa en la Productividad del Personal en la Sucursal Puerto Maldonado de MIBANCO. El valor de $t = 2,78$ está fuera de la región para aceptar la hipótesis nula, lo que sugiere que hay evidencia suficiente para rechazar la idea de que no hay relación entre la Relación Laboral y la Productividad del Personal.

El coeficiente de correlación de 0,719 indica una correlación positiva y significativa entre la Relación Laboral y la Productividad. Además, el modelo de regresión lineal sugiere que el 51.70% de las variabilidades observadas en la Productividad del Personal pueden explicarse por las variaciones en la Relación Laboral.

Estos hallazgos resaltan la importancia de mantener y fortalecer las relaciones laborales para mejorar la productividad del personal en la organización. Es esencial tener en cuenta que estos resultados son específicos para la Sucursal Puerto Maldonado de MIBANCO en el año 2020 y podrían variar en otros contextos o momentos temporales.

Cuarto. - Los resultados indican que los Incentivos tienen una influencia significativa en la Productividad del Personal en la Sucursal Puerto Maldonado de MIBANCO. El valor de $t = 1,71$ está fuera de la región para

aceptar la hipótesis nula, lo que sugiere que hay evidencia suficiente para rechazar la idea de que no hay relación entre los Incentivos y la Productividad del Personal.

El coeficiente de correlación de 0,260 indica una correlación positiva y significativa entre los Incentivos y la Productividad. Además, el modelo de regresión lineal sugiere que el 16.70% de las variabilidades observadas en la Productividad del Personal pueden explicarse por las variaciones en los Incentivos.

Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar sistemas de incentivos efectivos para mejorar la productividad del personal en la organización. Es esencial tener en cuenta que estos resultados son específicos para la Sucursal Puerto Maldonado de MIBANCO en el año 2020 y podrían variar en otros contextos o momentos temporales.

SUGERENCIAS

El presente estudio, titulado "El Reconocimiento Laboral y su Influencia en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020", ha proporcionado valiosas perspectivas sobre la dinámica fundamental entre el reconocimiento laboral y el desempeño del personal en el contexto específico de una entidad bancaria. Como resultado de este análisis detallado, se derivan recomendaciones fundamentales destinadas a optimizar las prácticas de reconocimiento laboral y, por ende, mejorar la eficiencia y el compromiso del personal en MIBANCO, basándonos en los resultados obtenidos y en el análisis detallado de la relación entre el reconocimiento laboral y la productividad del personal en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020, se presentan las siguientes recomendaciones:

Primero. – A los directivos de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, se sugiere realizar reuniones periódicas con los trabajadores para ventilar sus quejas a la gerencia para servir como factor motivador para el personal. También se debe asesorar a los gerentes sobre sus relaciones con sus subordinados, debiendo implementar un programa adecuado de capacitación y desarrollo laboral, ofreciendo elogios, beneficios y reconocimiento a lo largo del proceso, no solo en la línea de meta. Asimismo, realizar una evaluación exhaustiva de los programas de reconocimiento laboral existentes en MIBANCO, adaptando y personalizando estos programas para garantizar que se alineen con las preferencias y valores específicos de los empleados de la sucursal.

Segundo. - Los directivos deben intentar en la medida de lo posible crear un entorno de trabajo que atraiga, retener y motivar a sus trabajadores para ayudarlos a trabajar cómodos y aumentar la productividad de la entidad financiera, los directivos deberían poner a disposición de todos los trabajadores muebles ajustables y flexibles para que se sientan más cómodos, esto a la larga mantiene a los trabajadores saludables.

Los empleadores deben establecer buenas condiciones de trabajo para sus empleados a fin de levantar su moral y hacerlos más eficientes. Un ejemplo es hacer programas de beneficios a la medida de los empleados.

La gerencia debe encontrar formas y medios de comunicar sus objetivos y estrategias al personal con el fin de lograr aquello para lo que la organización está en el negocio, su misión y visión. Asimismo, promover la cultura de reconocimiento no solo en momentos excepcionales, sino de manera continua en la rutina diaria, incentivando a los líderes y colegas a expresar aprecio y reconocimiento de forma regular, ya sea en reuniones, correos electrónicos o mediante plataformas internas de comunicación.

Tercera.- Se sugiere a los Directivos mantener relaciones efectivas con el personal por cuanto es vital para el éxito en el mundo empresarial u organización, debiendo comprender que las relaciones sólidas con el personal pueden crear una mayor satisfacción laboral, empleados más productivos y una comunidad sólida en el lugar de trabajo. Aprender a mejorar y mantener relaciones positivas con los empleados pueden ayudarles a crear un ambiente de trabajo saludable que retenga y atraiga a los mejores talentos. pueden mejorar la comunicación en todas las áreas de una organización. Las relaciones sólidas con los empleados pueden mejorar la comunicación en todas las áreas de una organización. Tener un canal abierto para que los empleados brinden retroalimentación contribuye a su sensación de bienestar y satisfacción. La comunicación efectiva entre empleadores y empleados también facilita que la gerencia reciba sugerencias sobre formas de mejorar su estilo y prácticas de liderazgo.

Cuarta.- Se sugiere a los Directivos ofrecer una remuneración adecuada y justa por un buen trabajo, así como condiciones de trabajo seguras y saludables, con la posibilidad de aprender y utilizar nuevas habilidades que permitan proporcionar cohesión social en la organización, con una adecuada preparación para el crecimiento y mejora, logrando un mejor desarrollo laboral, manteniendo los derechos individuales, con un equilibrio en la división del tiempo de trabajo y el tiempo permitido de descanso,

promoviendo la confianza en sí mismos del personal, de acuerdo a los resultados o metas alcanzados, con los incentivos, deben tener muy claro qué es lo que quiere que las personas puedan hacer o lograr. Asimismo, implementar encuestas periódicas para recopilar la retroalimentación de los empleados sobre el reconocimiento laboral y la percepción de su impacto en la productividad, utilizar estos comentarios para realizar ajustes y mejoras continuas en las prácticas de reconocimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Baguer Alcalá, A. (2005). *¡Reconocimiento Laboral! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. Madrid: Díaz de Santos.
- Business (1987). “¿Cómo desarrollar estrategias eficaces de mercadotecnia?”. México D.F: Printer Colombiana Ltda.
- Business (1987). “La mejor inversión de sus activos: La productividad”. México D.F: Educar Cultural Recreativa Ltda.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª Edición). Caracas: Uyapal.
- Chiavenato (2011). “*Administración de Recursos Humanos*”. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato (2004), “*Introducción a la Teoría General de la Administración*”. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- D’Aprix. (1986). “*La comunicación: Clave de la Productividad*”. México D.F: Ed. Limusa S.A.
- Delgado, J. (2010). *Productividad Laboral*. Obtenido de Aptitud.com:<https://aptitud.com/blog/gestión-laboral/productividad-laboral/>
- Fleitman J. (2008) *Evaluación integral para implementar modelos de calidad*. México: Schoenfeld pax.
- García (2011). “*Productividad y Reducción de costos para la pequeña y mediana industria*”. México D.F: Litográfica Ingramax S.A.
- Gherman; Alembert y Osorio (2011). “*La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio*”. (Tesis para optar el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú). Lima.

- Gómez (2010) *Recursos humanos fundamentos del comportamiento en la empresa*. Madrid, España: Encuentro
- Heredia (2004). “*Administración de recursos humanos para el alto desempeño*”. México: Editorial Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Hernández y Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México: McGRAWHILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Koontz y Weihrich (2004). “*Administración: una perspectiva global*”. 12º Ed. Mexico
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. Ediciones Díaz de Santos S.A., Madrid.
- Parella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL.
- Ramírez, T. (2002). *Como hacer un proyecto de investigación*. (2º Edición). Caracas: Panapo.
- Reyes (2000). “*Administración de Personal*”. Editorial Limusa México.
- Robbins y Coulter (2005). “*Administración*”. México. Edición Pearson Educación.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Taylor (1911).”*Los principios de la Administración Científica*”. New York. Ed. Harper y Brothers.
- Van Der (2005) *Gestión y gerencias empresariales* Eco ediciones.

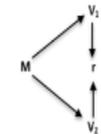
ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	N° de Ítems	Ítems
Primera variable (x): Reconocimiento Laboral	Es un componente esencial en el entorno de trabajo que tiene un impacto significativo en la motivación, la satisfacción y el rendimiento de los empleados. Consiste en expresar aprecio y valoración hacia los colaboradores por sus contribuciones y logros en el ámbito laboral. Este reconocimiento puede manifestarse de diversas formas, ya sea a través de elogios, premios, oportunidades de desarrollo o simplemente expresando gratitud de manera verbal o escrita.	Condiciones Laborales	Bienestar de los colaboradores	3	1,2 y 3
			Rendimiento	3	4,5, 6
			Promueve desarrollo	3	7, 8, 9
			Dirección adecuada	3	10, 11, 12
		Relación Laboral	Mejora de habilidades	3	13, 14, 15
			Capacitaciones	2	16, 17
			Políticas adecuadas	2	18, 19
			Reconocimiento	2	20, 21
		Incentivos	Remuneración	2	22, 23
			Beneficios y prestaciones	2	24, 25
			Posibilidad ascenso	2	26, 27
Segunda variable (y): Productividad	Es un indicador crucial que mide la eficiencia y eficacia con la cual se llevan a cabo las tareas y responsabilidades en un entorno de trabajo. Este concepto se relaciona directamente con la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para lograrlos. En otras palabras, la productividad se refiere a la capacidad de una organización o individuo para generar resultados significativos con los recursos disponibles. (Delgado, 2010)	Eficiencia	Comparte información	2	1, 2
			Trabajo en equipo en el trabajo	3	3,4
			Uso adecuado de los equipos	2	5, 6
			Evita sanciones	3	7
		Eficacia	Puntualidad en entrega de trabajos	2	8, 9, 10
			Conocimientos adecuados del puesto de trabajo	4	11, 12, 13
		Efectividad	Asume responsabilidades	3	14, 15, 16
			Trabaja bajo presión	3	17, 18
			Consulta información	2	19, 20

Anexo N° 02: Matriz de Consistencia

Título: “El Reconocimiento Laboral y su Influencia en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020”				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo el Reconocimiento Laboral Influye en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020?	OBJETIVO GENERAL Determinar cómo el Reconocimiento Laboral influye en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020.	HIPÓTESIS GENERAL H.G El Reconocimiento Laboral influye significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, 2020.	Variable de estudio 1: Reconocimiento Laboral <u>Dimensiones:</u> • Condiciones Laborales. • Relación Laboral • Incentivos	Tipo de investigación: Básico Nivel: Descriptiva – correlacional de corte transv Diseño de investigación: No experimental Población: y muestra 30 Donde: M : muestra V1 : Reconocimiento Laboral V2 : Productividad r : correlación
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	Variable 2: Productividad <u>Dimensiones:</u> • Eficiencia. • Eficacia • Efectividad	Técnicas e instrumentos de recojo de datos: encuesta. Técnicas de análisis de datos: se utilizará el SPSS.
PE₁ ¿Cómo las Condiciones Laborales influyen en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado?	OE1. Determinar cómo las Condiciones Laborales influyen en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.	HE_{1.} Las Condiciones Laborales influyen significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado.		
PE₂ ¿Cómo la Relación Laboral influye en la Productividad del Personal de MIBANCO Puerto Maldonado?	OE2. Determinar cómo la Relación Laboral influye en la Productividad del Personal de MIBANCO Puerto Maldonado.	HE_{2.} La Relación Laboral influye significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Suc. Puerto Maldonado.		
PE₃ ¿Cómo los incentivos influyen en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado?	OE3. Determinar cómo los incentivos influyen en la Productividad del Personal de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado	HE_{3.} Los Incentivos influyen significativamente en la Productividad del Personal de MIBANCO Maldonado		



Anexo N° 03: Instrumentos

Reconocimiento Laboral

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Productividad de los colaboradores de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, motivo por el cual es importante que conteste con la sinceridad del caso, para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Condiciones Laborales					
1. La organización se preocupa del bienestar de sus colaboradores.					
2. La organización les trata adecuadamente sin tomar en cuenta mi raza, o sexo.					
3. Vuestro jefe reconoce cuando tengo un buen rendimiento.					
4. Vuestro jefe se preocupa por mi desarrollo.					
5. Vuestro jefe se preocupa por enseñarnos cómo realizar mejor nuestro trabajo.					
6. Las ideas que proponen son tomadas en cuenta por mi jefe.					
7. Vuestro jefe me asigna tareas que no puedo cumplir en las horas de trabajo normales.					
8. El equipo directivo conoce muy bien su trabajo.					
9. El equipo directivo dirige el trabajo en forma consistente.					
10. Si no puedo resolver un problema directamente con nuestro jefe, puedo presentarlo a los directores sin mayor problema.					
11. Sabemos cómo el jefe piensa de nuestro desempeño en el trabajo.					
12. El equipo directivo dirige el trabajo en forma consistente.					
Relación Laboral					
13. Si no podemos resolver un problema directamente con mi jefe, puedo presentarlo a los directores sin mayor problema.					
14. Nuestro trabajo nos permite mejorar mis habilidades.					
15. Recibimos una remuneración justa para las responsabilidades que nos han asignado.					
16. Estamos contentos con los reconocimientos no monetarios que la organización da a sus integrantes.					
17. En la organización recibimos una remuneración adecuada con respecto al mercado.					
18. Existen posiciones con responsabilidades similares a la mía pero con mejor remuneración.					
19. Sentimos que esta organización cumple lo que promete					

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Incentivos					
20. Nos reconocen cuando realizo un buen trabajo.					
21. Consideramos que las políticas de ascenso son justas y claras.					
22. La organización da oportunidad de desarrollarse con una línea de carrera si la capacidad y requisitos de la persona lo justifican.					
23. Recibimos capacitación cuando la necesito.					
24. Hemos participado en por lo menos 1 curso de capacitación interna.					
25. Hemos sido entrenados adecuadamente para desempeñar nuestro trabajo.					
26. Recibimos retroalimentación de los resultados de nuestro trabajo.					
27. Conocemos y entendemos nuestros beneficios y prestaciones.					

Cuestionario de Productividad

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Productividad de los colaboradores de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado, motivo por el cual es importante que conteste con la sinceridad del caso, para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Eficiencia					
1. ¿Se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible?					
2. ¿Comparten sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?					
3. ¿Emplean adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?					
4. ¿Mantienen una actitud positiva ante los cambios?					
5. ¿Cree que el uso de una mayor tecnología mejoraría su desempeño?					
6. ¿Considera que tienen claro sus responsabilidades individuales?					
7. ¿Le gusta participar en actividades de grupo?					
Eficacia					
8. ¿Siente que el trabajo que realizan asegura un servicio de buena calidad?					
9. ¿En ausencia de vuestro jefe inmediato asume una mayor responsabilidad?					
10. ¿Observan que el servicio de atención es oportuno y de calidad?					
11. ¿Toman en cuenta las quejas de los usuarios para mejorar su servicio?					
12. ¿Son puntuales con la entrega de trabajos que se le asignan?					
13. ¿Efectúan aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado?					
Efectividad					
14. ¿Piensan que su rendimiento es el adecuado para el desarrollo de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado?					
15. ¿Creen que MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado debe dar mayor prioridad a los recursos humanos?					
16. ¿Se sienten productivo cuando realiza su trabajo?					
17. ¿Participan con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo?					
18. ¿Cómo miembro del equipo expresan confianza y comprensión en las actividades de MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado?					
19. ¿Estiman que el volumen de servicios actual permitiría cubrir a un mayor número de usuarios?					

20. ¿Consideran que los servicios brindados y la atención a los usuarios tiene el impacto esperado?					
---	--	--	--	--	--

Anexo N° 04: Solicitud de Autorización para Realización del Estudio



"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Año de la Universalización de la Salud"

Puerto Maldonado 9 de Setiembre del 2020

SOLICITO: Autorización y/o permiso
para aplicar los
Instrumentos de nuestra
Investigación

SEÑOR:

Juan Gualberto Paredes Otoyá
Gerente MiBanco Sucursal Puerto Maldonado

Ciudad.-

Tenemos el agrado de dirigimos a Usted, para expresarle un cordial saludo y poner de su conocimiento que venimos realizando la investigación titulada **"El Reconocimiento Laboral y su Influencia en la Productividad del Personal en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado"** y requerimos aplicar los instrumentos al personal de MiBanco sucursal Puerto Maldonado, motivo por el cual solicitamos a su gerencia la autorización respectiva, el cual hará posible uno de nuestros grandes objetivos.

Con la seguridad de contar con su apoyo, expresamos a Usted las muestras de nuestra especial consideración.

Atentamente

Jaqueline Loaliza Arroyo
Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Guadalupe Milagros Quispe Quispe
Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Juan Paredes Otoyá
GERENCIA

Anexo N° 05: Solicitud de Validación de Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Universalización de la Salud"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado 09 de Setiembre del 2020

Carta N° 001- JLA/GMQQ-2020

Señor: **Mag. CPCC Alejandro Alfredo León Flores**

IM - Jefatura Zonal Puerto Maldonado

Asunto: **Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación**

Ciudad.-

Es grato dirigirnos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"El Reconocimiento Laboral y su Influencia en la Productividad del Personal en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Jaquelin Loaiza Arroyo

Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Guadalupe Milagros Quispe Quispe

Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Universalización de la Salud"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado 09 de Setiembre del 2020

Carta N° 002- JLA/GMQQ-2020

Señor: **Mag. Rolando Espinoza Barrientos**
Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales - UNAMAD

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigimos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"El Reconocimiento Laboral y su Influencia en la Productividad del Personal en MIBANCO Sucursal Puerto Maldonado"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Jaquelin Loaiza Arroyo
Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Guadalupe Milagros Quispe Quispe
Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"
"Universalización de la Salud"

FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado 09 de Setiembre del 2020

Carta N° 003- JLA/GMQQ-2020

Señor: **Ccp. Anghela María Leyva Saavedra**

Jefa de Banca de MIBANCO

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigimos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

Jaquelin Loiza Arroyo
Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Guadalupe Milagros Quispe Quispe
Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Anghela María Leyva Saavedra
Jefe de Banca de Servicio
mibanco

Anexo N° 06: Ficha de Validación



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
5. SUFICIENCIA	Los temas son abordados en cantidad y profundidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento está en línea con el comportamiento de las variables de investigación.			X		
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas, indicadores, directrices y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.				X	
11. PLASIBILIDAD	Genera nuevas pautas para concluir una teoría.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA					X	

a) Valoración Cuantitativa:

87%

b) Valoración Cualitativa:

Muy buena

c) Conclusión:

Aplicar instrumento

Lugar y fecha: Ho Maldonado, 16 Junio 2020

Firma:

Nombre: Alfredo Alejandro León FloresDNI N°: 72600902

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está elaborado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuada al momento de la acción y la estrategia.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Contiene una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma precisa el comportamiento de los variables de investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación.				X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.				X	
11. PLASIBILIDAD	Genera nuevos puntos para acción educativa.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA:						

a) Valoración Cuantitativa:

88%

b) Valoración Cualitativa:

Muy Buena

c) Conclusión:

Aplicar Instrumento

Lugar y fecha: Pto. Maldonado 19 Junio 2020

Firma:

Nombre: Polanco Espinoza B.

DNI N°: 04825773

Deficiente: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%


UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.		70%			
2. OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.			75%		
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			80%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			75%		
5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			75%		
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			80%		
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.			80%		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas, indicadores, dimensiones y variables.			80%		
9. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				90%	
10. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.			80%		
11. PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para concebir una teoría.			80%		
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

- a) Valoración Cuantitativa: 78.36%
- b) Valoración Cualitativa: Buena
- c) Conclusión: Proceda su Aplicación

Lugar y fecha: _____

Firma:

Nombre: Angélica María López Saraceni

DNI N°: 76319003

Deficiencia: menor o igual 60%
Regular: 60% a 70%
Buena: 70% a 80%
Muy buena: 80% a 90%
Excelente: 90% a 100%

Anexo N° 07: Consentimiento Informado



AUTORIZACION

Yo Juan Gualberto Paredes Otoy gerente de mibanco banco de la microempresa S.A.C. Autorizo que los estudiantes Guadalupe milagros Quispe Quispe, Jaquelin Loaiza Arroyo estudiantes de la universidad de amazónica de madre de dios, aplique los instrumentos de investigación de la tesis titulada "EL RECONOCIMIENTO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN MIBANCO SUCURSAL PUERTO MALDONADO". Agrego que acataran los protocolos de seguridad para proyección contra covid-19

Por lo cual la entidad y las arias darán las facilidades respectivas. Se entrega la siguiente autorización para los fines que estimen por conveniente.

Puerto Maldonado, 02 de noviembre 2020



Juan Paredes Otoy
GERENTE AGENCIA
