



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Estrategias de gestión para la productividad laboral en
Caja Sullana - Oficina Especial, Chepén**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTORA:

Zeta Llontop, July Karina (orcid.org/0000-0002-4311-4636)

ASESOR:

Dr. Callao Alarcon, Marcelino (orcid.org/0000-0001-7295-2375)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por iluminarme y darme las fuerzas para culminar esta maestría.

A mi madre y hermano por ser mi ejemplo de vida y de superación, porque siempre luchan y no desmayan ante los obstáculos que se les presentan.

A mi angelito allá en el cielo, papito Fidel.

A mis hijos Astrid y Thiago, por ser mi fuerza y motivación, y a mi esposo por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo por permitirme cursar esta maestría y en especial al Dr. Marcelino Callao Alarcón por su asesoramiento constante para culminar este estudio.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
VIII. PROPUESTA	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio	16
Tabla 2 Estrategias de gestión	18
Tabla 3 Productividad laboral.....	18
Tabla 4 Relación de especialistas	27

Índice de figuras

Figura 1 Estrategias de gestión y productividad laboral	20
Figura 2 Planeación y organización	21
Figura 3 Dirección y control.....	22
Figura 4 Identificación de procesos.....	23
Figura 5 Implementación y funcionamiento.....	24
Figura 6 Eficiencia y eficacia en los procesos	25
Figura 7 Lineamientos de gestión	26

Resumen

La presente investigación titulada “Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana- Oficina Especial, Chepén” tuvo como objetivo general Proponer un modelo de estrategias de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral, la investigación fue de tipo básica, no experimental, transversal descriptiva de modalidad propositiva, la población estuvo conformada por los 20 colaboradores de oficina especial Chepén; de las áreas de negocios, operaciones y cobranza. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, además del análisis documental. Se concluyó que el 60% de los colaboradores considera necesaria la elaboración de un modelo de estrategia de gestión que contribuya con el fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de tienda Chepén.

Palabras clave: Estrategia de gestión, productividad laboral, eficiencia.

Abstract

The present research entitled "Management strategies for labor productivity in Caja Sullana- Special Office, Chepén" had as a general objective to Propose a model of management strategies that contribute to the strengthening of labor productivity indicators, the research was of a basic, non-experimental, transversal descriptive type. of prepositive modality, the population was made up of the 20 collaborators of special office Chepén: of the business, operations, and collection areas. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, in addition to the documentary analysis. It was concluded that 60% of employees consider it necessary to develop a management strategy model that contributes to the strengthening of the indicators of labor productivity of the Chepén store.

Keywords: Management strategy, labor productivity, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años el sistema micro financiero en el Perú ha venido desarrollándose de manera ascendente y escalonada, el objetivo de crear instituciones microfinancieras, fue promover el acceso crediticio de ciertos sectores que la banca tradicional excluía de su atención, está demostrado que la bancarización es una herramienta que acelera el desarrollo económico de un país. La gran competencia en el mercado, no solo de empresas locales si no también extranjeras, ha hecho que las metas de saldo colocado sean difíciles de alcanzar y muchas veces no se logra cubrir lo que la institución requiere, la sobreoferta de estos productos financieros a obligado a que las instituciones creen o renueven sus estrategias de gestión que les permita competir y lograr sus objetivos institucionales pues de ello dependerá tener rentabilidad y sobrevivir en este mercado tan ferozmente competitivo.

Caja Sullana es una institución financiera especializada en microfinanzas, con 35 años en el mercado, enfocada principalmente en la captación de ahorros y colocación de créditos dirigidos a micro y pequeñas empresas, siendo los principales sectores a los que financia, el comercio, transporte, pesca y agricultura. Cuenta con 77 agencias destacando su participación en la zona norte del país, con el 47.48% de su cartera total (Zapata, 2021).

La institución en los últimos cuatro años ha presentado problemas, con respecto a los altos niveles de morosidad, falta de cobertura de la provisión de la cartera de alto riesgo y bajo nivel de colocación, que si bien es cierto mejoro en el año 2020, creciendo 20.07% respecto al año 2019, es básicamente por los créditos otorgados con financiamiento del Estado, como lo son los créditos Reactiva y FAE MYPE, como medida de reactivación a la economía, por el problema generado por la pandemia covid-19, llegando a colocar un total de s/435.61 millones, pero dicha colocación no genera mayores ingresos a la institución, por el mismo origen de los fondos (Zapata, 2021). Los niveles de rentabilidad de la empresa dependerán directamente de los saldos colocados, ya que los ingresos financieros se generan a través de las tasas que se los prestatarios pagan, de allí que las colocaciones constituyan en el activo más significativo de una entidad financiera. Se revisaron diferentes artículos sobre estrategias de gestión y productividad laboral, y diferentes

autores coinciden en la importancia de su planteamiento. Las instituciones financieras miden la productividad con la cantidad de créditos otorgados por cada colaborador y el monto otorgado de cada crédito; este es uno de sus indicadores que mide la eficiencia de los trabajadores, y su rendimiento. La productividad puede aumentar de tres maneras, la primera es invirtiendo en capital humano; formándolos con capacitaciones, talleres, etc., la segunda es invirtiendo en capital físico, proporcionando al personal herramientas tecnológicas y la última es invertir en investigación y desarrollo; reforzando estas tres herramientas una empresa podrá incrementar sus niveles de productividad (Fontalvo et al.,2017).

La cantidad de créditos atendidos es una manera de calcular la eficiencia de una micro financiera sin embargo la calidad de atención de estos, no debe ser descuidada, en ninguno de estos dos aspectos: ni en la atención del cliente, ni tampoco en la mala originación de los créditos, lo que implica realizar una adecuada evaluación de acuerdo las metodologías empleadas en la institución además, para ello se debe contar con el personal debidamente capacitado para no dañar estos dos aspectos, que mal enfocados se convertirían en una pérdida de ingresos y por ende de rentabilidad (Toledo, 2020).

La sobreoferta y la competencia ha obligado a las instituciones financieras a implementar y a realizar cambios en su metodología de evaluación, captación y prospección de clientes; por ello la tecnología empieza a jugar un rol importante en estos nuevos procesos de prospección de clientes, seguimiento y recuperación de estos (Toledo, 2020).

Además, la situación vivida por la pandemia covid -19 ha forzado estos cambios tecnológicos, ya que la metodología de evaluación crediticia de las cajas municipales utiliza un modelo relacional es decir que el asesor de negocios se relaciona directamente con el cliente teniendo un contacto directo con él, lo cual se restringió y trajo a su vez consecuencias de baja en la productividad y colocación de créditos.

Respecto al problema general, se formuló del siguiente modo: ¿De qué manera las estrategias de gestión contribuyen en fortalecer los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana- Oficina Especial Chepén, 2022?

El presente trabajo encuentra una justificación por conveniencia, ya que con este estudio se pueden identificar cuáles son las deficiencias que no le permiten a Caja

Sullana- Oficina Especial Chepén, lograr sus niveles de productividad y colocación requeridos para obtener niveles de rentabilidad acordes con los objetivos institucionales. Además, tiene un valor social ya que a través de este estudio tanto los gerentes como los colaboradores tendrán información precisa de cómo mejorar los indicadores de productividad de cada una de sus oficinas. Así también esta investigación tiene valor teórico, pues fue necesario recopilar información bibliográfica de diferentes fuentes que servirán como fundamento teórico para próximas investigaciones, a su vez brinda otros alcances y permite enriquecer con nuevos conocimientos del tema en cuestión.

Objetivo general: Proponer un modelo de estrategias de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana - Oficina Especial Chepén, 2022. Objetivos específicos: Identificar los procesos, implementación y funcionamiento de las estrategias de gestión en el fortalecimiento de la productividad laboral de Caja Sullana; analizar los procesos, implementación y funcionamiento que inciden en la gestión de productividad laboral de Caja Sullana; establecer lineamientos de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral; y validar el modelo de gestión de estrategias que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana - Oficina Especial Chepén – 2022, por juicio de expertos.

La hipótesis de investigación es: El modelo de estrategias de gestión contribuye de manera óptima con el fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana-Oficina Especial Chepén, 2022, en cuanto se aplique dada las condiciones.

II. MARCO TEÓRICO

La estrategia es entendida como la guía, el camino a seguir para lograr un objetivo; no solo una meta; un número, si no que va más allá, debe perdurar en el tiempo, la estrategia no es imitar lo que mi competencia hace, si no crear algo diferente que me ayude alcanzar mis propios objetivos. Para que una estrategia tenga éxito deben estar involucrados todos los niveles de una empresa, desde el más alto gerente hasta el último nivel. Las estrategias deben plantearse haciendo uso de las fortalezas internas, aprovechando las oportunidades del mercado, identificando aquellas debilidades internas para buscar la manera de mitigarlas y evitando el impacto que puedan generar las amenazas externas.

La presente investigación posee antecedentes que guardan relación con las variables en estudio, tanto en el entorno internacional como nacional. De manera global tenemos a Salas et al. (2020), cuyo estudio determinó que las estrategias de gestión corporativas tienen como objetivo mantener y crear ventajas competitivas a través de un método de acción sostenible en el tiempo, pero su éxito dependerá de realizar constantes mejoras al modelo de gestión empresarial, además se determinó que ante la ausencia de planificación estratégica las empresas pierden estabilidad al no ajustarse a las necesidades y cambios del mercado, la gestión empresarial encamina un negocio, y depende de una adecuada gestión para el éxito de la empresa.

En el estudio realizado por Ramirez et al. (2020), sobre la gestión de personas como una estrategia de gerencia, revelo que las personas se convierten en una ventaja competitiva, cuando el colaborador a través de sus habilidades y competencias genera valor estratégico para la empresa pudiendo responder a las exigencias del mercado. Al mismo tiempo menciona que es necesario que el colaborador se integre a los nuevos retos del mundo empresarial. Así también habla de tres etapas en la gerencia estratégica; la primera y más importante es la ejecución, que son las acciones que crean los métodos competitivos, en los que deben intervenir todas las áreas tanto operativas como administrativas, luego la formulación en la que se diagnostica el contexto actual de la empresa para identificar sus problemas y así poder plantear objetivos coherentes con su realidad, y en la etapa de evaluación se analiza, cada parte de la implementación de la

estrategia que debe estar acorde con el entorno actual, planteando criterios adecuados para el uso responsable de los recursos, y así proteger la gestión organizativa progresiva de los actores constituyentes.

En el artículo de Valderrama (2021) se realizó un análisis de la gestión estratégica basada en los recursos humanos, siendo estos vitales para el éxito de una organización, para ello es básico que los colaboradores logren desarrollar sus competencias tanto de manera individual como grupal. Cuando se logre que el colaborador sepa los objetivos de la empresa y actúe para conseguirlos, se podrá decir que se ha logrado generar una ventaja competitiva donde el principal elemento estratégico es el recurso humano. Si la empresa está convencida que el recurso humano es un factor decisivo para la creación de ventaja competitiva, entonces se plantearan las estrategias organizacionales donde el rol principal lo tome el recurso humano, integrándolo con la cultura organizacional de la empresa y siendo coherentes con los enfoques de participación, proactividad y competencias laborales. Así también el estudio señala que la tecnología por sí misma no generaría valor alguno si no que debe integrarse hábilmente a la empresa para que sea innovadora.

En el artículo realizado por Torres y Torrecillas (2018) sobre las estrategias que deben desarrollarse en los medios sociales en el ámbito periodístico, se encontró que los estrategas tienen muchas dificultades, como por ejemplo la escasa comprensión de la dirección a la labor realizada por los estrategas, no se les brinda el tiempo necesario para el análisis de los resultados generados, el constante cambio de los medios sociales; que obligan a que los estrategas estén activos y atentos para ajustar las estrategias a dichos cambios, sumado a la falta de recursos económicos y recursos humanos capacitados necesarios para su ejecución. El estudio concluye que a pesar de ser necesario contar con una estrategia en medios sociales, muy pocos la desarrollan bajo los mismos parámetros, por su parte los periódicos emigrados cuentan con mayores recursos y por lo tanto elaboran mejores estrategias, y los periódicos nativos tienen mayor apoyo de los directivos dando un resultado de mayor impacto al implementar las estrategias.

En el estudio realizado por Rodríguez et al. (2020) se procedió a elaborar un diseño de estrategias para un destino turístico regional en Cuba el cual carecía de un sistema de información integral y completo, que supervise los procesos e

indicadores de gestión, esta insuficiencia limita el poder desarrollar situaciones que ayuden al planteamiento de estrategias. Con la investigación se creó un procedimiento para diseñar estrategias que se adecuen a la situación actual de los destinos turísticos cubanos.

Una adecuada gestión de las atracciones turísticas de la zona es cuando se logra la integración de todos los intervinientes, es decir haciendo un uso adecuado de los recursos y logrando satisfacer las necesidades de los turistas, atrayéndolos en mayores cantidades.

Por otro lado, Urgilés et al. (2019) Presentaron una investigación de corte transversal, de tipo no experimental, con el fin de evitar la disminución de la productividad aplicando modelos de coaching empresarial, el estudio arrojó que el 61% de sus empleados están orientados a cumplir con los objetivos, pero que no se cumple con el indicador mínimo de productividad, además sólo el 52% de los empleados se encuentra motivados y manifiestan no tener información clara y precisa. El estudio demostró que con la aplicación del modelo de coaching la empresa elevó sus niveles de productividad, esto desarrollando el talento humano, competencias, destrezas y potencial del personal.

Castillo (2019) en su estudio determinó que existía una posición muy rígida de las instituciones financieras de esa ciudad frente a sus trabajadores, en las entrevistas realizadas se encontró que el 33% de los jefes eran autoritarios, que existía un ambiente laboral regular en un 48% y bueno solo en un 29% , que los incentivos laborales se dan con poca frecuencia, es por ello que los trabajadores no se sienten contentos con las actividades que realizan y no llevan un trato amical o cordial con sus jefes.

Jimenez y Mariño (2018) realizaron un estudio acerca de cómo afectaba la rotación del recurso humano a la productividad y clima laboral, la investigación fue de tipo descriptiva, aplicaron una encuesta a todos sus trabajadores pudiendo determinar que la rotación de personal se encuentra dentro de los límites permitidos en la empresa, sin embargo no dejan de ser un riesgo ya que esto implica gastos de liquidación, gastos de preselección y selección del personal nuevo, y puede traer consecuencias negativas a la imagen de la empresa, así también se encontró que existe una relación negativa entre rotación de personal y satisfacción laboral.

En el estudio realizado por Prada et al. (2020) se comprobó que hay una relación considerable entre el clima laboral y la productividad, se realizó un estudio de tipo descriptivo, basándose principalmente en cuatro variables; rotación, liderazgo, motivación e inclusión de objetivos, se pudo demostrar que en este tipo de empresas los trabajadores perciben mayores oportunidades de crecimiento, de aprendizaje y mejor comunicación.

En el artículo realizado por Shobe (2018) a 100 trabajadores de una empresa se concluyó entre las variables; satisfacción laboral, rendimiento y desempeño laboral hay una alta correlación y, que la productividad dependerá directamente de varios factores como: del tipo de liderazgo que se tenga, del apoyo del líder, así también como del propio ambiente físico (ergonomía laboral) y de la autonomía que se le pueda dar en cierto grado a los trabajadores.

Existe otro factor que impacta en la productividad de los trabajadores, en el estudio aplicado a una empresa estatal, se pudo concluir que existe una relación positiva entre las variables disciplina, entorno laboral y productividad de los empleados, para ello se utilizó el enfoque de regresión estadística, para establecer el grado de influencia que existe entre una y otra variable; concluyendo que ambas variables tanto disciplina como entorno laboral influyen en el grado de productividad de los empleados (Indra et al., 2021).

En su investigación Aquije (2018) se encontró que la modalidad de trabajo home office, genera una armonía entre la vida laboral y personal de los colaboradores, mejorando su calidad y forma de vida, lo que a su vez tiene un impacto positivo en su eficiencia en el trabajo. Es decir, aplicando correctamente esta modalidad de trabajo los colaboradores se sienten motivados y por tanto desarrollan eficientemente sus labores.

A nivel país tenemos la investigación de Mendivel et al.(2020) quienes realizaron un estudio para analizar cuál es el vínculo entre las variables de gestión administrativa y de talento humano, se mencionó en dicho estudio que es necesario que la organización defina cuál es su objetivo principal, es decir cuál es su razón de ser, cuál es su principal propósito y en base a ello diseñar y formular estrategias concretas. El talento humano se estudió desde dos perspectivas, la primera que es impulsar a aquellos trabajadores de alto rendimiento y la otra perspectiva es motivar a todo trabajador y desarrollar su talento oculto y ayudarlo a liberarlo, del estudio

se encontró que hay una relación positiva entre dichas variables que ante una buena gestión administrativa entonces se tendrá una buena gestión del talento humano.

Saavedra y Delgado (2020) Realizaron una investigación de como la gestión administrativa influye en la satisfacción laboral. La gestión administrativa está orientada al cumplimiento de los objetivos organizacionales, y para lograrlo debe considerar ciertos factores como, el control, la planificación, organización y dirección de las tareas a realizar, adicionalmente es importante que los gerentes desarrollen sus competencias de liderazgo y proyecten una buena imagen ante sus trabajadores. Con una adecuada gestión administrativa en la que se tome en cuenta además un ambiente laboral ameno, flexibilidad en los horarios, interés por la salud, desarrollo profesional; se podrá lograr una satisfacción laboral, en la que los trabajadores se sientan a gusto y sientan como suyos los objetivos organizacionales.

Huaroc et al. (2020) Realizaron un estudio para determinar cuál es la dependencia entre la gestión estratégica y la conducción de bienes en una red de salud, para ello se define que la gestión estratégica tiene tres etapas, la primera de ellas es la etapa de planeación en la que se debe verificar y controlar que todo lo que se ha planificado este correctamente diseñado, la segunda etapa de ejecución que es cuando las estrategias se implementan para el logro de objetivos, y la última etapa es la evaluación que es donde se fiscaliza la estrategia desde el inicio hasta su posible replanteamiento. De la administración de bienes se refiere al uso eficiente de los recursos, estudio concluyo que hay una estrecha relación entre ambas variables y que ambos procesos deberían realizarse de manera consistente.

Lozano (2021), realizó una investigación que fue de tipo no experimental, con un análisis inferencial y descriptivo, para ello se encuestaron a 32 trabajadores, con la investigación se demostró que hay correlación positiva entre las variables colocación de créditos y productividad laboral de la empresa, el nivel de colocación fue del 47% debido a que los clientes no cumplen con los requisitos necesarios para acceder a un crédito, a su vez no cuentan con las garantías que respalden los créditos, así también el nivel de productividad llego a un 44% esto porque el personal no cuenta con los materiales y recursos necesarios para realizar un buen

trabajo, además no se les capacita en temas de importancia para el desarrollo adecuado de sus funciones.

Barrios (2021) en su tesis aplicó un método cuantitativo de diseño no experimental, de estudio transversal y de nivel descriptivo, utilizó una muestra de 60 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta, teniendo como resultado que el 48.3% de los colaboradores califica como regular el nivel de productividad y el 33.3% en un nivel malo, la eficiencia en un nivel malo en un 56.7%, la eficacia en un nivel regular de 68.3% y el clima organizacional en un nivel malo con 46.7%. Según el estudio los colaboradores obtienen estos resultados por falta de organización personal, esperan el último momento para realizar sus funciones, manifiestan no tener las herramientas necesarias, en resumen, existe una mala gestión del clima organizacional lo que hace indicadores de productividad menores.

Así también Peceros (2019) en su estudio tuvo como finalidad mostrar la relación entre las variables motivación laboral y productividad, para ello aplicó un modelo de tipo básico cuantitativo de corte transversal no experimental, encuestando a 30 empleados de Caja Ica, el estudio demostró que sí existe relación positiva entre ambas variables, que al disminuir la motivación laboral disminuye la productividad, por lo que la empresa debe poner mayor énfasis en estrategias que le permitan al trabajador sentirse motivado, esto con talleres donde le permitan expresarse abiertamente, reforzar el trabajo en equipo, las relaciones amicales entre compañeros de trabajo, realizar reconocimientos por logros alcanzados, y mayor participación de los jefes mostrando respaldo hacia sus trabajadores. Así también el estudio demostró que el factor higiene y la productividad se relaciona positivamente, por lo que el autor recomienda mejorar las condiciones físicas de trabajo, entrega oportuna de material de trabajo, actualización de equipos tecnológicos que permitan desarrollar eficientemente sus funciones.

De igual manera Fernández y Ramírez (2017) en su tesis de investigación planteó un plan de mejora basándose en gestión de procesos con el objetivo de mejorar su productividad, lo que pudo demostrar con su estudio es que efectivamente la productividad aumenta en 22.18% al llevar a cabo un plan de mejora basándose en estrategias de gestión por procesos, realizando capacitaciones en habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, que permita que todos los líderes interioricen cuán importante es que el cliente interno esté satisfecho lo que ayudara a una mejora en

la productividad, a su vez se analizó el beneficio costo que implica implementar este plan de mejora y se obtuvo un 1.39 es decir que los beneficios que se obtendrían por una mayor producción serían mayores que los costos incurridos en el plan de mejora.

Checa et al. (2020) Presentaron un estudio de carácter descriptivo – propositivo al desempeño laboral de Cmac Piura, se aplicó una encuesta a 36 colaboradores, obteniendo como resultado que existía una falta de comunicación entre áreas, falta de capacitaciones, falta de oportunidades de crecimiento, conociendo estos resultados se procedió a elaborar una estrategia basada en gestión de talento humano para mejorar en estos aspectos y con ello mejorar el desempeño laboral de Cmac Piura.

Finalmente, en el entorno nacional encontramos la investigación realizada por Cayotopa (2018) la investigación que se realizó fue de tipo descriptiva, propositiva, con un diseño cuantitativo no experimental, y se utilizó una muestra de 55 trabajadores. Los resultados concluyeron que más del 60% de los trabajadores sienten que el grado de engagement practicado al interior de la empresa es malo, así también más del 50% califica a la productividad como mala. El estudio demostró que al aplicar un programa de engagement el nivel de productividad incrementaría, lo que se buscó con ese plan es que el trabajador se desempeñe óptimamente en un ambiente tranquilo y puedan desarrollar sus competencias, para ello se propuso en la investigación realizar talleres de liderazgo, autoestima, de convivencia, de integración con el equipo que genere mayor compromiso con la institución.

De la teorización de las variables en estudio, es necesario mencionar a Porter (2008) con su modelo estratégico basado en cinco fuerzas. Este modelo será útil siempre y cuando las empresas logren identificar sus fortalezas y debilidades frente a estas cinco fuerzas, es decir identificar con qué recursos cuenta para poder desarrollarlas, estas cinco fuerzas son: el poder de negociación de los clientes; el poder de negociación de los proveedores, amenaza de los nuevos competidores, de los productos sustitutos y la rivalidad que hay entre los competidores. Así también Porter menciona que no basta con el análisis de estas cinco fuerzas y la incorporación de tecnología si no que es necesario dar un valor agregado al cliente. Porter conceptualiza la estrategia competitiva como la mezcla entre la meta que una corporación busca conseguir con las formas o políticas para su obtención. Une

estos conceptos en lo que él denomina la “la rueda de la estrategia competitiva” en donde el centro es la meta (de toda índole) y los rayos son los medios para conseguirlas.

Así también Gutierrez Galindo et al.(2012) definen lo que son las características de las decisiones estratégicas, señalando las siguientes:

- Se ocupan de la dirección a largo plazo, es decir que algunas estrategias necesitan de un determinado periodo de tiempo, en el que tienen que ser evaluadas y analizadas, que puede ser de varios años; dos, tres, o 10 años.
- Debe considerar el alcance de la empresa, es decir que área se va a abarcar, hasta donde va a llegar y que áreas van a hacer las involucradas.
- Deben generar ventajas para la empresa, que pueden estar enmarcadas en precios, servicios, calidad de producto, atención al cliente, etc.
- Debe considerarse como un ajuste estratégico, es decir, que debe ser flexible ante los diferentes cambios del mercado y cambios en los recursos de la empresa.

Haque (2021), precisa que todo negocio para alcanzar sus metas comerciales debe contar con un buen sistema de gestión, entendido como el proceso de diseño para lograr los objetivos organizacionales utilizando eficientemente los recursos, además cita a Brewer y Speh quienes mencionan que la gestión estratégica tiene cinco factores que están relacionados; estos son: (1) misión, (2) establecimiento de metas, (3) desarrollo y selección de estrategias, (4) implementación de estrategias y (5) evaluación.

Muhammad et al. (2020) define a la estrategia de gestión como el conjunto de decisiones, planes y acciones que se articulan en el planteamiento de metas de la organización, y que es responsabilidad de los gerentes la implementación y formulación de estrategias, además que existen dos factores importantes para la supervivencia de una empresa; el primero es la formulación de estrategias competitivas a largo plazo y el segundo el cómo y cuándo aplicar y formular las estrategias. La gestión estratégica es un proceso que consta de 4 etapas: el análisis, la formulación, la implementación y la evaluación de la estrategia.

En el artículo de Fauzi et al. (2021) Se habla de la estrategia como la preparación de planes de corto y largo plazo, se requiere de la capacidad del líder para analizar las estrategias y tomar decisiones de inversión adecuadas, además de su

capacidad de gestión para motivar a los empleados, de utilizar los medios de comunicación más efectivos y solucionar conflictos entre los miembros de la organización, gestión significa también tener la capacidad de crear vínculos entre los trabajadores y los planes de la empresa.

Rossidis et al. (2020) Define estrategia como la guía necesaria para las decisiones empresariales y políticas, además establece la orientación y dirección de la empresa, con la estrategia se señalan pautas, se coordinan actividades, se reduce la incertidumbre, y te conduce a las decisiones más apropiadas para la empresa si bien es cierto no te asegura el éxito, la estrategia te señala el camino a este. Toda empresa necesita desarrollar estrategias que le permita crear nuevas ideas y soluciones con los riesgos mínimos que le permitan maximizar sus ingresos.

En su tesis Ngina (2018), define a la gestión estratégica como el proceso que permite a las empresas desarrollar nuevos productos que les permita competir a largo plazo en el mercado, menciona además tres determinantes de la gestión que son el posicionamiento de la empresa, la forma de liderazgo y la creación de alianzas estratégicas, debido a las exigencias del mercado, la gestión estratégica abarca otros temas como gestión de riesgos, tamaños de capital o innovación bancaria.

Con el nivel de competitividad que se vive actualmente en el mercado, mantener un espacio destacado es todo un reto para todo tipo de empresas, es precisamente la gerencia estratégica el proceso que lleva al cumplimiento de objetivos de una manera eficaz y coherente. La gestión estratégica es la que lleva una empresa al éxito, a través de ella se plantean los métodos y formas para llegar a los resultados requeridos por las instituciones.

Así también tenemos que el concepto de productividad según Alamar y Guijarro (2018) es la relación que hay entre los recursos que una empresa utiliza para realizar sus operaciones y los beneficios que se obtienen de estos, menciona que existen factores que influyen en ella, estos son la motivación, la calidad de los insumos, el nivel de gestión de los gerentes, la capacidad de la maquinaria. Señala también que un uso adecuado de los recursos ayuda a proteger los recursos más escasos o caros.

En el estudio realizado por Jaimes et al. (2018) define productividad como el efecto de la combinación integral de tres elementos importantes en una empresa, que es

el talento humano, la tecnología y la organización, acompañado del uso racional los recursos, todo ello para el logro de objetivos. Su estudio se enfoca en la importancia de la productividad del factor humano; ya que esta tiene un impacto considerable en el desarrollo empresarial y crecimiento económico de una nación.

Chiavenato (2009), define la productividad como la relación que hay entre los resultados de determinada acción y los medios que se emplearon para alcanzar estos objetivos, e incluye el concepto de eficiencia como el logro de objetivos mejorando los procesos y medios, haciendo uso adecuado de los recursos y eficacia al logro de resultados y cumplimiento de metas.

Para Fontalvo et al. (2017) existen factores que repercuten en la productividad de una corporación, estos factores pueden ser internos, que son sencillos de controlar y factores externos que son difíciles de manejar. Entre los factores internos tenemos recursos humanos, tecnología, métodos, planta y productos; entre los factores externos están los recursos naturales, cambios demográficos y económicos, siendo el recurso humano el factor primordial para la productividad ya que este factor participa en todas las etapas de la realización de un proceso. Para Fontalvo, la productividad de un bien está altamente relacionada con la capacidad de satisfacción de las necesidades de un consumidor y con la facilidad que tiene para adaptarse a los sistemas operativos de una empresa.

Fontalvo et al.(2017) mide la productividad a través de dos componentes; la eficiencia y eficacia, la primera se refiere a los objetivos alcanzados haciendo uso de los recursos, ser eficiente es lograr el objetivo con la menor pérdida de los recursos (optimizarlos) y eficacia es utilizar los recursos para llegar a lo planeado. Menciona que si la eficacia mejora entonces el nivel de productividad puede ser mayor, capacitando al personal se podrá disminuir los errores de producción y podrán realizar un mejor trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

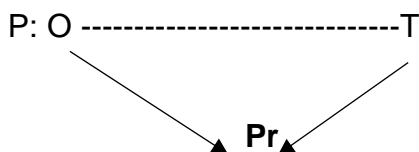
3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se realizó fue de tipo básica, pues con dicha investigación no se pretende solucionar un problema, sino que los fundamentos teóricos encontrados sean utilizados como base teórica para futuras investigaciones, consolidación de teorías y conocimientos para su estudio, en relación con las estrategias de gestión y la productividad laboral (CONCYTEC, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

En esta investigación el diseño fue no experimental, transversal descriptivo, propositivo. No experimental, ya que se basa en la percepción de las variables, y observación de estas dentro del contexto abordado, sin que haya intervención del investigador, ni manipulación ni control de las variables por parte de éste. Transversal porque se dieron en un determinado momento en el tiempo. Descriptiva porque buscó detallar características o propiedades de las variables en estudio. Propositiva porque se propuso el planteamiento de estrategias para la institución en estudio, Caja Sullana- Oficina Especial Chepén. El diseño de investigación es un análisis profundo de las variables, su manipulación, su control y medición, se da también respuesta a las interrogantes planteadas en la investigación (Ñaupas et al., 2018).

El esquema es el siguiente:



Dónde:

P = Población 20 colaboradores de Caja Sullana- Oficina Especial Chepén

O = Observación

T = Teoría

Pr= Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

La variable es una cualidad o característica que puede tomar distintos valores y cuyas variaciones pueden ser medibles o cuantificables (Oyola 2021).

Las variables en estudio fueron las siguientes:

Variable independiente: estrategias de gestión este es un término acuñado en el año 1944 por Von Newman y Morgenstern, donde la idea principal es la competición, posteriormente K.J. Halten en 1987 define estrategia como el proceso mediante el cual una organización plantea metas y establece el cómo o la forma de alcanzarlas; es decir estrategia es la vía, el método, el camino de cómo lograr los objetivos de una organización.

Variable dependiente: productividad laboral definida según Chiavenato (2009) como la relación que hay entre los recursos empleados en la producción y el producto obtenido, la productividad va a depender de la motivación, el interés y el esfuerzo de las personas. Así mismo incluye en la definición los términos de eficiencia y eficacia; refiriéndose a eficiencia como el uso apropiado de los recursos y eficacia como el cumplimiento de objetivos.

Definición operacional

Para tener una mejor comprensión del estudio de investigación las variables fueron medidas a través indicadores y estos fueron subdivididos en dimensiones, esto con la finalidad de lograr un proceso honesto y confiable (Damian et al., 2018).

La variable estrategia de gestión, es la forma, el cómo, el camino, para llegar a un objetivo ya sea de corto, mediano o largo plazo, teniendo en cuenta las fortalezas internas, sin dejar de observar los riesgos y los constantes cambios del mercado exterior, utilizando de forma eficiente los recursos internos de la organización, una gestión estratégica bien elaborada genera competitividad de la empresa.

Esta variable fue medida por los indicadores: planeación, organización, dirección y control.

La variable productividad laboral, que es el indicador que mide la producción de bienes y servicios y el capital humano utilizado para dicha producción, existen factores de gran influencia para que la productividad de una empresa sea óptima, estos están estrechamente relacionados al capital humano, como lo son el entorno y clima laboral adecuado, las relaciones interpersonales, innovación tecnológica y conocimiento organizacional.

Esta variable fue medida por: eficiencia, eficacia y clima laboral.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Estuvo conformada por el total de colaboradores pertenecientes a Caja Sullana, Oficina Especial Chepén, un total de 20 colaboradores, pertenecientes al área de negocios, operaciones y cobranzas.

Para Damian et al. (2018) la población la constituye un conjunto de individuos con similares características para formar parte de una investigación.

3.3.2. Muestra

Para esta investigación debido a que la población fue pequeña, la muestra fue de tipo censal, es decir, se tomó a toda la población, los 20 colaboradores de oficina especial Chepén. Para Ñaupas et al. (2018), la muestra es una parte de la población, y para ser seleccionada debe contar con las características de los elementos de la población.

Tabla 1

Población de Estudio

Cargo	Área	Cantidad
Asesores de negocio	Negocios	11
Funcionario de negocio	Negocios	1
Gestores de servicios	Operaciones	6
Supervisor de operaciones	Operaciones	1
Gestor de cobranza	Cobranza	1
Total, colaboradores		20

Nota. Información proporcionada por área de negocios de tienda Chepén.

3.3.3. Muestreo

El muestreo tiene como finalidad obtener información de la población, es la técnica o el método para obtener la muestra de la población, con ello se facilita la investigación, pues no es necesario trabajar con toda la población, cuando esta es muy grande. Para esta investigación se tomó el total de la población, no se realizó un muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta, según Feria et al. (2018), es una entrevista que se realiza en forma de preguntas que se puede realizar de forma personal o por envío, su finalidad es poder interpretar las respuestas que sean utilizadas en un estudio.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, usando la escala de Likert, en este cuestionario se formularon un conjunto de preguntas planteadas en forma aseverativa o reflexiva ante la muestra para conseguir sus apreciaciones del tema en estudio.

Validez de instrumento

La validez de los cuestionarios estuvo a cargo de seis expertos quienes validaron la veracidad del instrumento, considerando la dimensión de las variables, los indicadores y la relación que guardan con los objetivos de la investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través del coeficiente del Alfa de Cronbach. Mientras su valor se aproxime más a 1 mayor será la confiabilidad de los instrumentos, será muy marcada si el valor está entre 0.60 y 0.80, y muy alta si el valor está entre 0.80 y 1.0. En este caso se determinó mediante el programa SPSS V28. Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2

VI. Estrategias de Gestión, estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.92291	32

Nota. Datos obtenidos del SPSS V28 cálculo de coeficiente de Cronbach

Tabla 3

VD. Productividad Laboral, estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.90039	23

Nota. Datos obtenidos del SPSS V28 cálculo de coeficiente de Cronbach

En la tabla 2 podemos ver que el valor del coeficiente es 0.92291 lo que significa que el instrumento de la variable estrategias de gestión tiene una muy alta confiabilidad para ser aplicado. Así también en la tabla 3 se puede ver que el valor del coeficiente es 0.90039 lo que significa que el instrumento de la variable independiente productividad laboral tiene una muy alta confiabilidad para ser aplicado.

3.5. Procedimientos

El procedimiento que se llevó a cabo para la presente investigación, fue en primera fase contar con la aceptación y conformidad de la entidad bancaria sujeto de estudio, así mismo se estructuró un cuestionario, haciendo uso de la escala de Likert, dicho cuestionario fue validado por el juicio de expertos conocedores en el tema de estudio, se coordinó la fecha de la aplicación de dicho instrumento, el cual fue de manera presencial, luego se descargaron en un archivo de Excel y se realizó el análisis estadístico mediante el SPSS V28 y el Microsoft Excel versión 2019.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó un estudio descriptivo, el cual nos permitió calcular y analizar los datos obtenidos del cuestionario aplicado. Este análisis de datos se realizó a través

del programa SPSS V28 con el cual se analizó ambas variables dependiente e independiente.

A través de la estadística podemos analizar y determinar las características de la población, partiendo de una pequeña porción de ella; en este estudio se analizó el total de la población. Estos datos estadísticos fueron interpretados, discutidos e incluidos en las conclusiones.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló respetando los principios éticos de la Universidad Cesar Vallejo, además se acataron las reglas según la normativa APA séptima edición, y la similitud de las fuentes bibliográficas, investigaciones, tesis y otros se validaron con el programa Turnitin. Los valores éticos son los siguientes:

- a) Beneficencia, porque la investigación fue de beneficio para los involucrados.
- b) No maleficencia, porque antes de iniciar la investigación se realizó una evaluación de los beneficios y/o riesgos que puedan generar sobre los participantes, para respetar su integridad física.
- c) Autonomía, porque los integrantes de la investigación estuvieron en la capacidad de decidir su participación cuando ellos lo deseen.
- d) Justicia, porque todos los integrantes de la investigación recibieron un trato igualitario, sin distinción con alguno de ellos.

IV. RESULTADOS

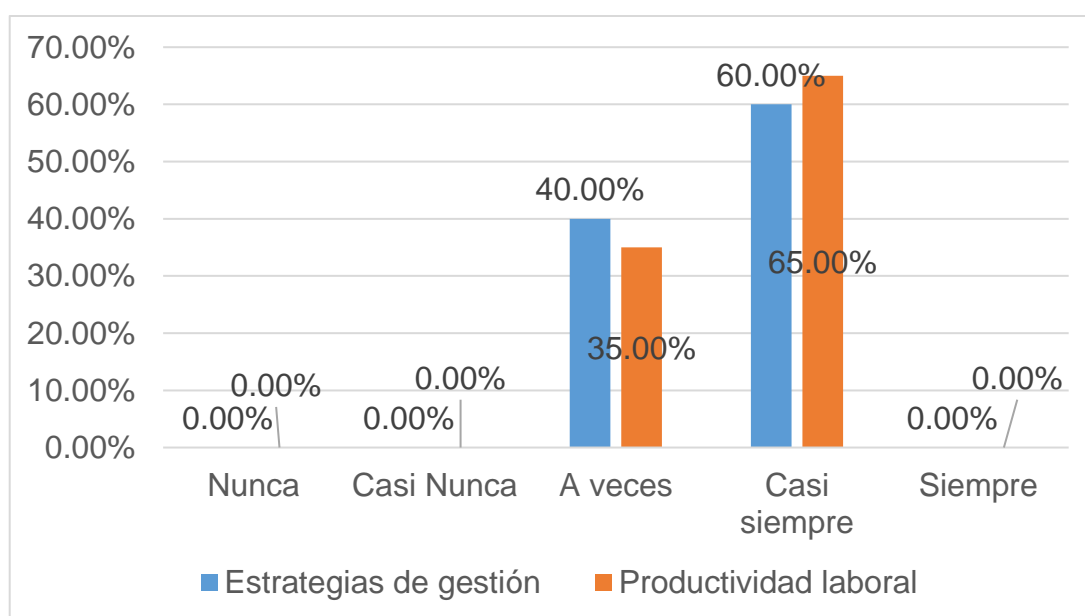
En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos en función a los objetivos planteados en la investigación.

Objetivo general

Proponer un modelo de estrategias de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana - Oficina Especial Chepén, 2022.

Figura 1

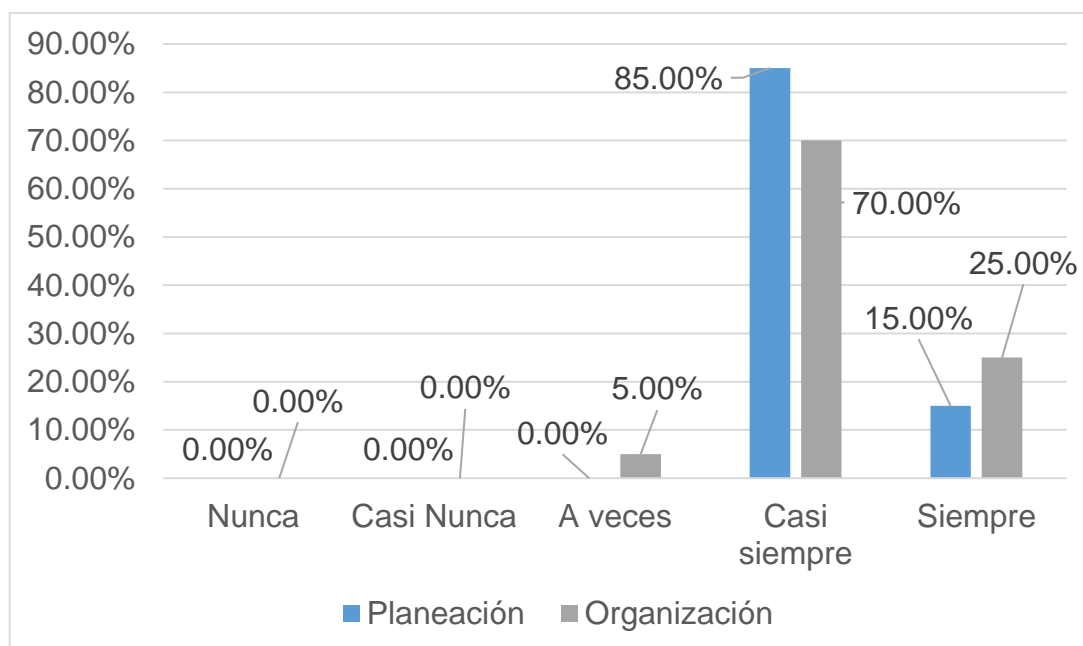
Estrategias de gestión y Productividad laboral



Nota. En la figura 1 se observa que, el 60% consideró que casi siempre son necesarios los planteamientos de estrategias de gestión y el 65% de los encuestados considera que dicho planteamiento casi siempre eleva los niveles de productividad laboral. En tanto que el 40% consideró que a veces son necesarias las estrategias de gestión y el 35% que a veces contribuyen con la productividad laboral. Por lo que podemos evaluar la construcción de un modelo de estrategias de gestión que contribuyan con fortalecer los niveles de productividad laboral.

Figura 2

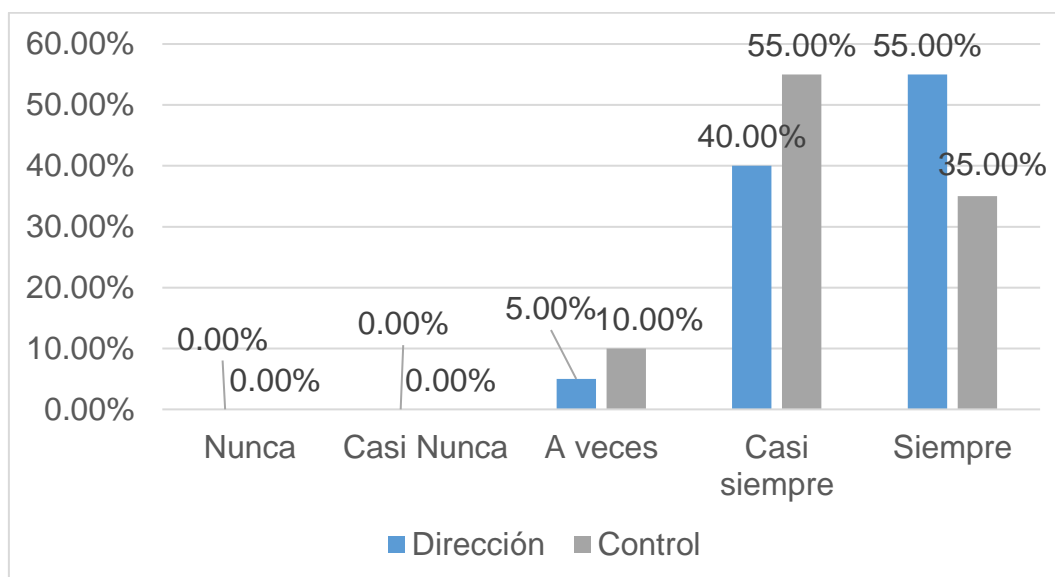
Planeación y Organización



Nota. La figura 2 muestra que, el 85% de los encuestados consideró que casi siempre se deben planificar las estrategias de gestión y el 70% piensan que casi siempre deben organizarse las estrategias de gestión; en tanto que un 15% consideró que siempre deben planificarse y un 25% piensa que siempre deben organizarse, en tanto un reducido 5% considero que a veces necesitan organizarse. Por lo cual se debe considerar el diseño de un modelo de gestión cuya planificación y organización contribuya al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral.

Figura 3

Dirección y Control



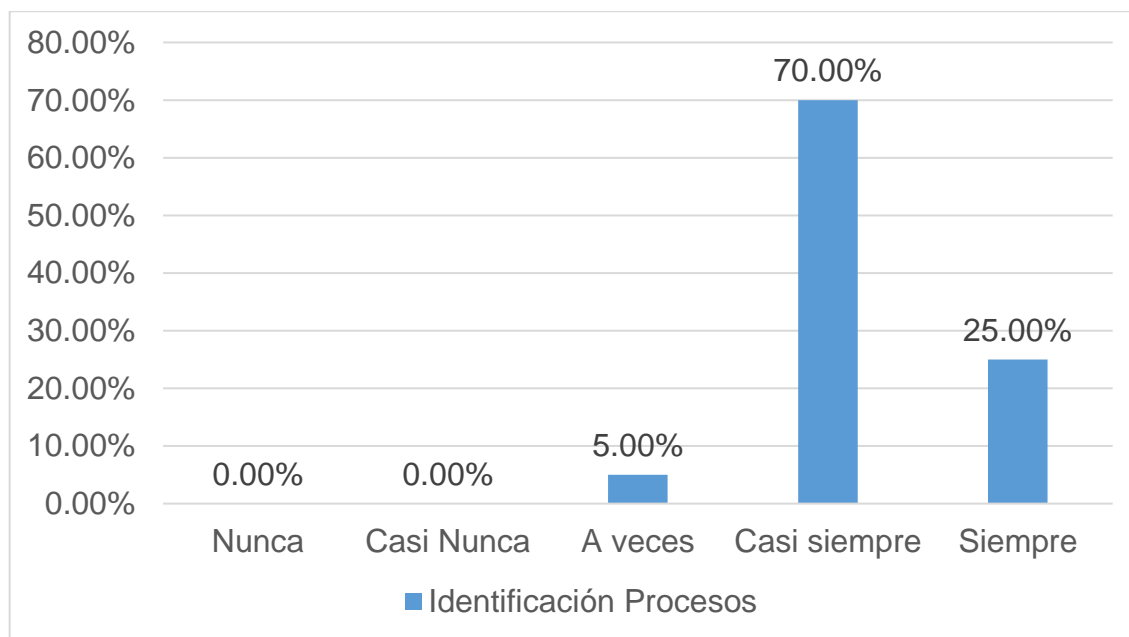
Nota. En la figura 3, podemos ver que el 40% de los encuestados opinó que casi siempre debe haber un direccionamiento de las estrategias de gestión y un 55% piensa que siempre debe haber un direccionamiento, mientras que el 55% que casi siempre debe haber un control de las estrategias; y el 35% que siempre debe haber un control de las estrategias, en tanto que un 5% considero que a veces debe existir una dirección y un 10% que a veces debe haber un control de las estrategias gerenciales. Por lo que se debe considerar el diseño de un modelo de gestión en donde se deba realizar un adecuado direccionamiento y control de las estrategias de gestión que contribuyan al fortalecimiento de la productividad laboral.

Objetivo específico 01

Identificar los procesos, implementación y funcionamiento de las estrategias de gestión en el fortalecimiento de la productividad laboral de Caja Sullana.

Figura 4

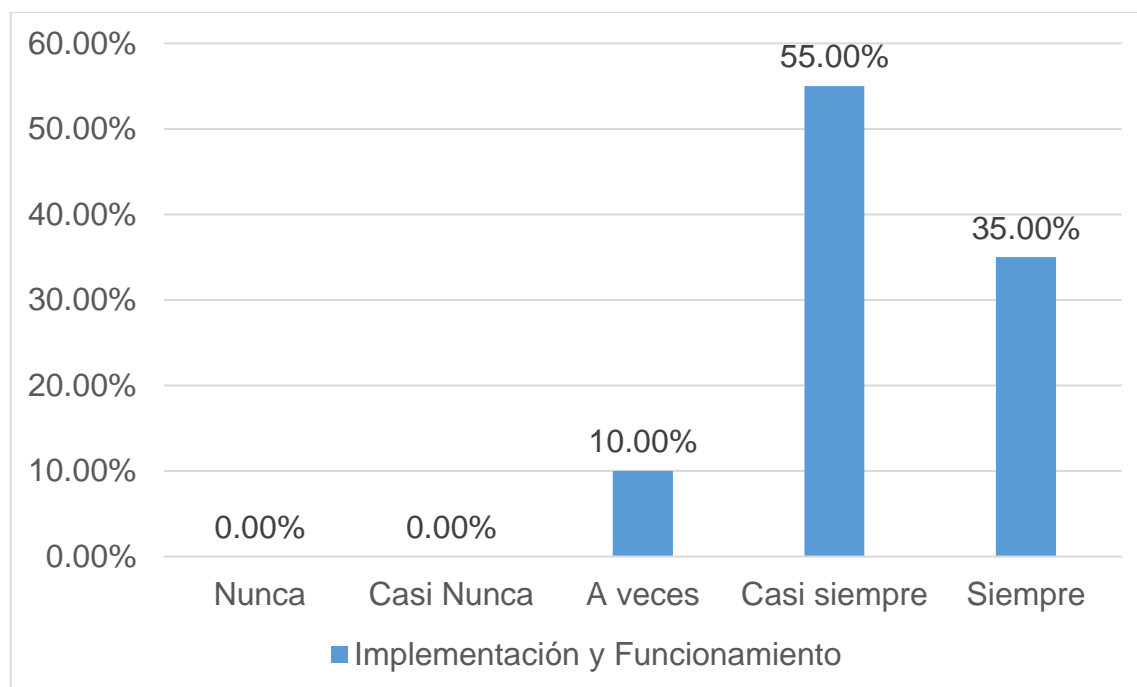
Identificación de Procesos



Nota. En la figura 4, se observa que el 70% de los encuestados opinó que casi siempre debe darse la identificación de procesos, el 25% que siempre y el 5% restante que a veces deben identificarse los procesos. Por lo que es necesario que haya una identificación de los procesos de las estrategias de gestión ya que es importante para obtener un alto nivel de productividad.

Figura 5

Implementación y Funcionamiento



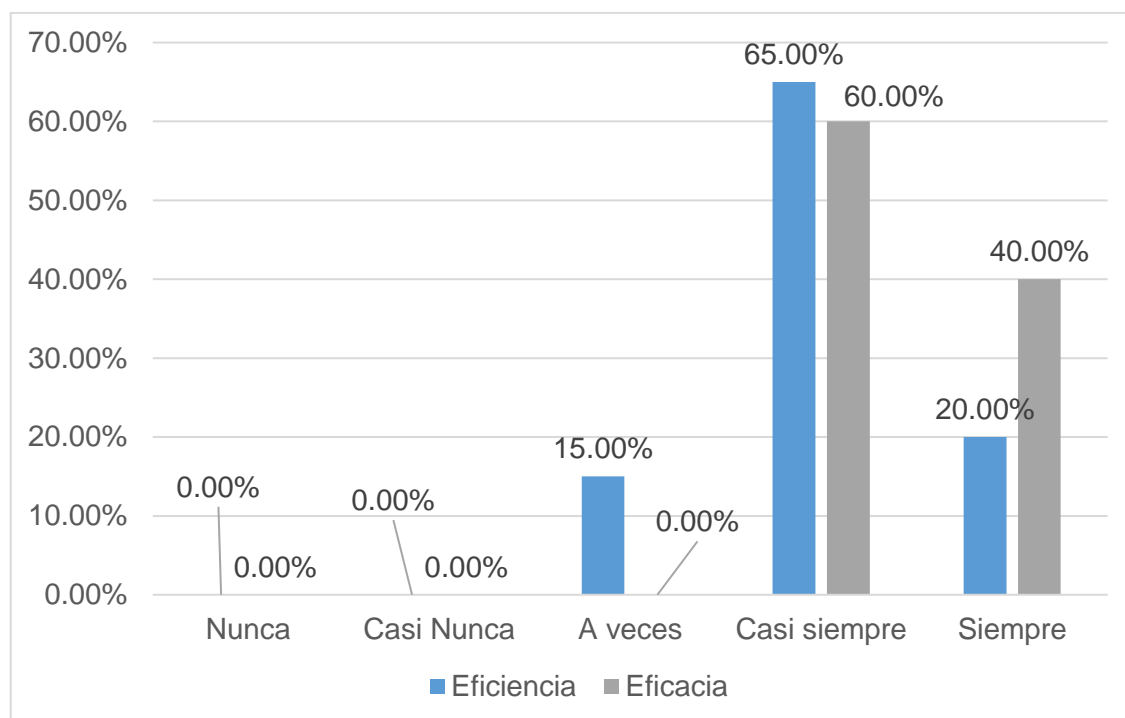
Nota. En la figura 5, el 55% consideró que casi siempre se implementan y funcionan las estrategias, el 35% que siempre se implementan y funcionan las estrategias planteadas por la organización, y un 10% considera que a veces se implementan y funcionan. Por lo tanto, se puede determinar que la implementación y funcionamiento de las estrategias se deben tener en cuenta para lograr altos niveles de productividad; teniendo una incidencia del 55%.

Objetivo específico 02

Analizar los procesos, implementación y funcionamiento que inciden en la gestión de productividad laboral de Caja Sullana.

Figura 6

Eficiencia y eficacia en los procesos



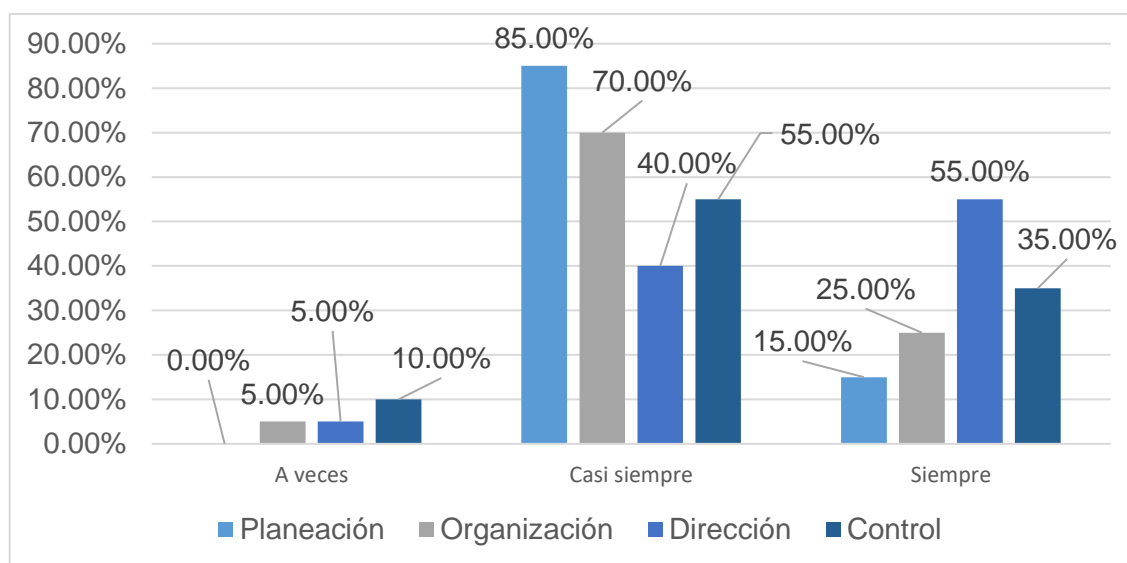
Nota. En la figura 6 podemos ver que, el 65% de los procesos casi siempre se dan con eficiencia y el 60% casi siempre con eficacia, en tanto que solo el 20% siempre logra la eficiencia; el 40% siempre son con eficacia y el 15% a veces logra la eficiencia. De lo antes expuesto se puede determinar que los procesos e implementación de las estrategias de gestión deben darse con eficiencia y eficacia de esta manera contribuirán a la productividad laboral, ello con una incidencia del 65% y 60% respectivamente.

Objetivo específico 03

Establecer lineamientos de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral.

Figura 7

Lineamientos de gestión



Nota. En la figura 7, podemos apreciar que el 85% consideró que casi siempre hay planeación, el 70% que casi siempre hay una organización, que el 55% casi siempre hay un control y el 40% casi siempre hay una dirección de las estrategias de gestión; en tanto que el 55% piensa que siempre hay una dirección, el 35% que siempre hay un control, el 25% que siempre hay una organización y el 15% que siempre hay una planeación, el 10% restante opino que a veces hay un control, el 5% que a veces hay una organización y dirección de las estrategias.

De lo anteriormente expuesto se puede determinar que para el fortalecimiento de la productividad laboral es necesario establecer lineamientos de estrategia de gestión con una adecuada planeación, organización, dirección y control; cuya incidencia es del 85%,70%,40% y 55% respectivamente.

Objetivo específico 04

Validar el modelo de estrategias de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana - Oficina Especial Chepén – 2022, por juicio de expertos.

Se evaluó la propuesta del modelo de estrategias de gestión por medio de los indicadores que se consideran en el cuestionario de ambas variables estrategias de gestión y productividad laboral, se dio aceptación a cada instrumento en los siguientes profesionales:

Tabla 4

Relación de especialistas

Nombre	Grado	Especialidad	Colegiatura
José William Córdova Chirinos	Doctor	Gestión	18334
Emma Verónica Ramos Farroñán	Doctora	Gerencia empresarial	15066
Mirko Merino Núñez	Doctor	Gestión empresarial	16064

Nota. En la Tabla 4 se aprecia la relación de especialistas que validaron la propuesta del modelo de estrategias de gestión.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se discuten los resultados en base a los objetivos planteados en la investigación los mismos que serán comparados con otros estudios que lo avalan.

El objetivo general de la investigación fue proponer un modelo de estrategias de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana - Oficina Especial Chepén.

Según la figura 1, indica que se debe considerar la propuesta de un modelo de estrategias de gestión para el fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral, un porcentaje alto; el 60% de los colaboradores considera que las estrategias de gestión son necesarias para la mejora de la productividad laboral; así como un porcentaje alto del 65% considera que estos planteamientos elevan la productividad laboral mientras que un porcentaje medio 40% considera de regular importancia estas estrategias. De manera similar se determinó en el estudio de Quispe (2022) en el que encontró que la gerencia estratégica tiene una alta relación con la productividad laboral por lo que es necesario que las empresas diseñen estrategias donde tomen en cuenta el análisis interno de la empresa donde se identifique sus fortalezas y aquello en donde necesitan reforzar y mejorar sus decisiones; con el involucramiento de todos los niveles de la empresa, con ello generaran mejores niveles de productividad. Así también el análisis realizado por Gonzales (2021) se encontró que hay incidencia de la planificación estratégica sobre la productividad laboral, lo cual se traslada como un beneficio directo en los servicios brindados a los usuarios de la institución en estudio; se menciona también como la planeación de estrategias son de vital importancia para el logro de objetivos dentro de una organización y como la adecuada planificación de estas genera productividad en una empresa, es decir el alcanzar los objetivos dentro de los tiempos propuestos y con el menor costo. Al igual que Kulkarni et al. (2020) en su estudio determinaron que las estrategias de gestión deben plantearse de tal manera que generen un compromiso con los empleados que les permita además el desarrollo de sus habilidades, que conozcan con claridad la misión y visión de la empresa; las mismas que guardan relación con los objetivos estratégicos de la organización. Con este planteamiento se logrará una mejora en la productividad.

De la investigación de Monye y Ibegbulem (2018) se concluyó que existe una fuerte incidencia de la planificación estratégica sobre el desempeño y la supervivencia de la organización; lo que conlleva a lograr mejores niveles de rentabilidad y rendimiento; por lo cual la estrategia debe basarse no solo en la visión y misión, sino también en los valores, reglas de conducta, y planes de acción con seguimiento constante.

De manera similar Gomez (2020) realizó un análisis de la planificación estratégica como una herramienta para lograr altos niveles de productividad y crecimiento sostenible de las empresas de Bogotá, el uso de las estrategias ayuda a una empresa a mantenerse en el mercado a lograr buenos resultados financieros, para lo cual se debe identificar adecuadamente los procesos, los diseños, la implementación y seguimiento constante al cumplimiento de las estrategias. Así también se pudo determinar que las empresas que aplican estrategias de gestión obtienen mejores resultados que aquellas que no lo realizan.

Primer objetivo específico: Identificar los procesos, implementación y funcionamiento de las estrategias de gestión en el fortalecimiento de la productividad laboral de Caja Sullana.

Respecto a este objetivo el 70% de los colaboradores opino que casi siempre deben identificarse los procesos para lograr altos niveles de productividad, así mismo el 55% de los colaboradores considera que una adecuada implementación y funcionamiento de a estrategias de gestión contribuirían al fortalecimiento de la productividad laboral. Para que realmente las estrategias tengan resultados positivos para la empresa y se puedan alcanzar los objetivos planteados, se debe identificar adecuadamente los procesos, su implementación y funcionamiento. De la misma manera lo determino Ramírez et al. (2020) en su investigación, que el éxito de la gestión estratégica dependerá de una adecuada realización de cada una de sus etapas: la primera que es la formulación, seguido de la ejecución y por último la evaluación.

Para Ramírez et al. (2020) la gestión estratégica integra varias áreas dentro de la organización, la administrativa, la de finanzas, la de marketing, contabilidad, recursos humanos, producción entre otras, la cuales deben mantenerse integradas para lograr el éxito de su organización. Un adecuado análisis interno y externo me

permitirá identificar las oportunidades y fortalezas para prepararme ante las amenazas o debilidades que pueda tener la institución.

Es fundamental mencionar el direccionamiento estratégico como parte importante de la gestión estratégica, para Esquivel (2019) el direccionamiento estratégico se entiende como las competencias gerenciales con las que debe contar el líder para llevar a cabo la dirección de la estrategia, quien debe desarrollar habilidades, destrezas y amplios conocimientos que le permitan ejecutar y dirigir la organización, además Esquivel (2019) encontró que existe una relación positiva entre las competencias gerenciales y la productividad laboral.

Así también Quispe (2022) menciona la importancia del control de las estrategias de gestión las cuales en su investigación se determinó que tienen una alta relación positiva con la productividad laboral. Un adecuado control de los avances de producción, de resultados y de la competitividad de los colaboradores mejoraran la productividad de la organización; ya que al hacer un seguimiento personalizado se identificará aquel colaborador que no va al ritmo de lo que la empresa requiere, con ello aplicar un acompañamiento individual para mejorar la productividad.

Para Urbano (2019) la planificación de una estrategia no solo debe basarse en los aspectos simples de la organización, sino que debe analizarse realmente las necesidades de la empresa y cuál es su realidad, para lo cual es necesario evaluar y hacer un diagnóstico general tanto de los empleados como de la gerencia misma, situación que generalmente no es de mucho agrado.

Así mismo Suarez et al. (2021) realizaron una investigación a las empresas agroindustriales de México donde también pudo encontrar la importancia de implementar estrategias de gestión, ya que estas empresas no implementaban eficientemente las estrategias en ninguna de sus etapas, lo que ocasionaba el bajo rendimiento de sus empleados. Presentaban deficiencia principalmente en dos de las etapas; la primera que es la formulación, donde el gerente debe formular estrategias que le permitan sobrevivir no solo a corto plazo sino también a mediano y largo plazo; actuaban de forma empírica sin planificar sus actividades respondiendo según la situación que se les presente; en la etapa de la implementación no realizan las actividades de establecimiento de objetivos, no se desarrolla una cultura organizacional, no se ve una mayor participación de todas

las áreas de la organización; sin embargo en la etapa de evaluación sí se realiza una supervisión de las actividades hechas por los empleados para corroborar que estén trabajando según lo planificado.

En el segundo objetivo: Analizar los procesos, implementación y funcionamiento que inciden en la gestión de productividad laboral de Caja Sullana.

Respecto a ello el 65% de los colaboradores considera que los procesos dentro de la empresa se dan con eficiencia y el 60% con eficacia lo que conlleva a obtener altos niveles de productividad laboral.

De lo expuesto tenemos a Montoya et al. (2018) que determino que existe una baja productividad en las empresas Colombianas debido a una deficiente planeación estratégica, que es importante medir a productividad en términos de eficiencia y eficacia, entendiendo que la eficacia se logra con el mejoramiento de los procesos, de uso adecuado de los materiales y equipos; todo ello acompañado de trabajadores debidamente capacitados, sensibilizándolos de lo que es cultura organizacional, lo que mejorara los niveles de productividad, así también se concluye que de la productividad depende el nivel de bienestar social, la calidad de vida de una sociedad, ya que al ser productivos la organización lograra rentabilidad. Y para que se de mejoras en la productividad deben analizarse los procesos e identificar las fallas y las deficiencias en los procesos, para así definir planes de acción preventivos o correctivos y puedan aplicarse según sea la necesidad. La falta de formulación de estrategias sostenibles a largo plazo hace difícil mantener los niveles de productividad en una empresa.

En la investigación de Espinoza et al.(2021) se define productividad como la relación entre aquel resultado obtenido con los recursos utilizados para ello; por tanto se puede decir que el rendimiento de un trabajador no solo depende de sí mismo si no también de los medios o recursos con los que cuenta para lograr sus producción, por lo tanto si una empresa quiere tener buenos resultados debe plantear estrategias que engloben temas como capacitaciones al personal, desarrollo de habilidades, competencias gerenciales, motivacionales que permitan a los trabajadores sentirse motivados al desarrollar sus actividades.

El estudio realizado por Ruiz et al. (2020) arrojo que los trabajadores no están totalmente comprometidos con la empresa lo que repercute significativamente en los niveles de productividad y en logro de los objetivos. Se

encontró un mal clima laboral y malas relaciones laborales con sus jefes. Por lo que es necesario que se implementen estrategias dirigidas no solo a los clientes y potenciales clientes; sino también a los clientes internos, pues son ellos finalmente los que desarrollan las actividades dentro de la organización, y de ellos depende el logro o no de los objetivos, por lo que es preciso formular estrategias de engagement que abarquen temas de desarrollo profesional, reconocimiento de logros, motivación, capacitaciones que les permitan conocer plenamente sus funciones y así ejecutar sus tareas de manera eficiente.

De los estudios anteriormente analizados se puede concluir que independientemente del giro de la organización o de la naturaleza de esta, es de gran importancia formular estrategias de gestión que impacten directamente en los colaboradores que interioricen las necesidades de la empresa se sientan parte de ella y hagan suyos los objetivos institucionales; lo que impactara positivamente en la productividad y desarrollo de la organización.

Tercer objetivo específico: Establecer lineamientos de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral.

De la figura 7, se puede determinar que los colaboradores consideran que para que haya un fortalecimiento de los indicadores de productividad se tienen que establecer lineamientos de gestión enmarcados en la planeación, organización, dirección y control de las estrategias.

Así mismo lo menciona Sanz et al.(2020) en su artículo de investigación donde se determinó que son necesarios establecer lineamientos para fortalecer la gerencia estratégica, uno de ellos es la actualización de procesos lo cual le permitirá estar al nivel de los cambios generados en el sistema, otro lineamiento seria integración de áreas que suelen estar incomunicadas con ello se dará el involucramiento necesario para la gestión gerencial, se menciona también un lineamiento de medición de resultados, y otro lineamiento dirigido a la construcción de programas que permitan identificación de estrategias para la captación y retención de clientes y que permitan conocer cuáles son las nuevas tendencias. De lo expuesto en el artículo de investigación de Romero (2018) se señala la necesidad de establecer lineamientos que contribuyan con la productividad laboral, en este caso se establecieron lineamientos enmarcados en clima organizacional, ya que se encontró un alto grado de insatisfacción de los trabajadores con respecto a los

ambientes de trabajo los cuales no son los apropiados para el desarrollo normal de sus actividades, así mismo se encontró que no existe una comunicación efectiva, no hay una coordinación entre la áreas, no hay una organización y distribución adecuada del personal, esto genera sobrecarga laboral para ciertos trabajadores lo que les impide desarrollarse profesionalmente, a esto se suma que no reciben capacitaciones de los nuevos cambios tecnológicos, lo que dificulta su desenvolvimiento y genera constantes fallas o problemas técnicos, finalmente el estudio detecto que los trabajadores no reciben ningún reconocimiento por los logros, lo que hace que su esfuerzo por hacer algo adicional sea nulo prefiriendo hacer solo lo necesario ya que su esfuerzo no es reconocido.

Phina (2020) en su artículo de investigación de las empresas manufactureras en Nigeria, determino que la gestión estratégica planteada desde sus objetivos, su formulación, su implementación y evaluación tienen una gran influencia en el desempeño de dichas empresas; ya que con una adecuada estrategia de gestión podrá responder a los cambios competitivos y sobrevivir a largo plazo, es decir que no solo se logren los objetivos, sino que también le ayude a mantener el éxito a lo largo del tiempo.

De lo anteriormente expuesto se concluye que es necesario diseñar lineamientos estratégicos con la participación de los gerentes de la organización, ya que al conocer directamente el problema se tomara conciencia de la importancia de su planteamiento.

Finalmente, el modelo de estrategias de gestión fue validado por el juicio de expertos, con experiencia empresarial, administrativa y estadística; precisando la importancia de su implementación en el rubro del sistema financiero, en concordancia con los indicadores y dimensiones señalados.

La implementación de estrategias de gestión contribuyen a la generación de empleo decente y al crecimiento económico de un país, ya que las estrategias adecuadamente formuladas llevaran a una mejora de la productividad, lo que significa mejores niveles de rentabilidad de una empresa, permitiendo su expansión nacional e internacional, lo que generara puestos de trabajo, mayor poder adquisitivo de sus pobladores, mejorando sus condiciones de vida; por su parte las empresas serán más competitivas ofreciendo mejores productos con mejor calidad, mejores precios, en general mayor crecimiento económico.

VI. CONCLUSIONES

El trabajo de investigación está orientado a la propuesta de un modelo de estrategias de gestión que contribuya al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana – Oficia Especial, Chepén, partiendo de la problemática y considerando que las estrategias de gestión son una guía para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

1. Se propuso un modelo de estrategias de gestión, siendo esta una herramienta primordial para el logro de objetivos, en donde deben integrarse todas las áreas de una organización, en la que debe haber participación de todos sus miembros, y principalmente debe existir un líder con las competencias gerenciales capaz de llevar a cabo los planes de acción, lo que llevara al éxito a la empresa.
2. Se identifico los procesos, la implementación y funcionamiento de las estrategias de gestión necesarias para el mejoramiento de los indicadores de productividad, el 70% de los trabajadores considera que las actividades de la empresa deben llevarse a cabo con planificación, organización, control y dirección.
3. Se analizo los procesos, la implementación y funcionamiento de las estrategias de gestión necesarias para el fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral, los mismos que en su mayoría están siendo utilizados por los colaboradores, siendo que el 65% considera de gran importancia que se lleve a cabo las estrategias con adecuados controles y seguimiento al logro de objetivos.
4. Se establecieron lineamientos de gestión necesarios para el fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral, considerar que dichos lineamientos de planificación, organización, dirección y control deben estar debidamente formulados para poder alcanzar los objetivos y metas propuestas por la gerencia que busca alcanzar resultados rentables.
5. Se valido la propuesta de modelo de estrategias de gestión a través del juicio de expertos, con experiencia en el tema empresarial, demostrando que la propuesta es válida para su aplicación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al presidente del directorio y a las gerencias centrales, como principales autoridades de Caja Sullana, quienes deben considerar la propuesta de elaboración de un modelo de estrategias de gestión, que le permitan tener y realizar un trabajo mucho más planificado, controlado y organizado; en todas las áreas de la institución, principalmente en el área de negocios ya que es allí donde se generan los ingresos necesarios para el crecimiento y sobrevivencia de la empresa frente a situaciones difíciles propias de la feroz competencia.
2. Al gerente de negocios, aplicar el modelo y se utilice como una herramienta de gestión siendo el área de negocios una de las principales áreas generadoras de ingreso y en donde es necesario implementar estrategias integradoras que le permitan obtener los resultados esperados. Para lograr altos niveles de productividad y por tanto resultados rentables, es necesario formular planes de acción en donde haya participación de todos los niveles, y se cree el sentido de pertenencia de los colaboradores con la institución, lo que generara mayor compromiso al cumplimiento de las metas.
3. A los jefes de áreas implementar estrategias que les permita tener mayor coordinación y comunicación entre las diferentes áreas, que se den relaciones interpersonales que generen confianza y compañerismo, de tal manera que se genere un clima laboral adecuado para trabajar.
4. A la comunidad científica para que realice nuevas investigaciones que contribuyan a la ampliación de información, con más bases teóricas y antecedentes que permitan realizar un mejor análisis de las variables de estudio.

VIII. PROPUESTA

Modelo de estrategia de gestión para la productividad laboral de Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén.

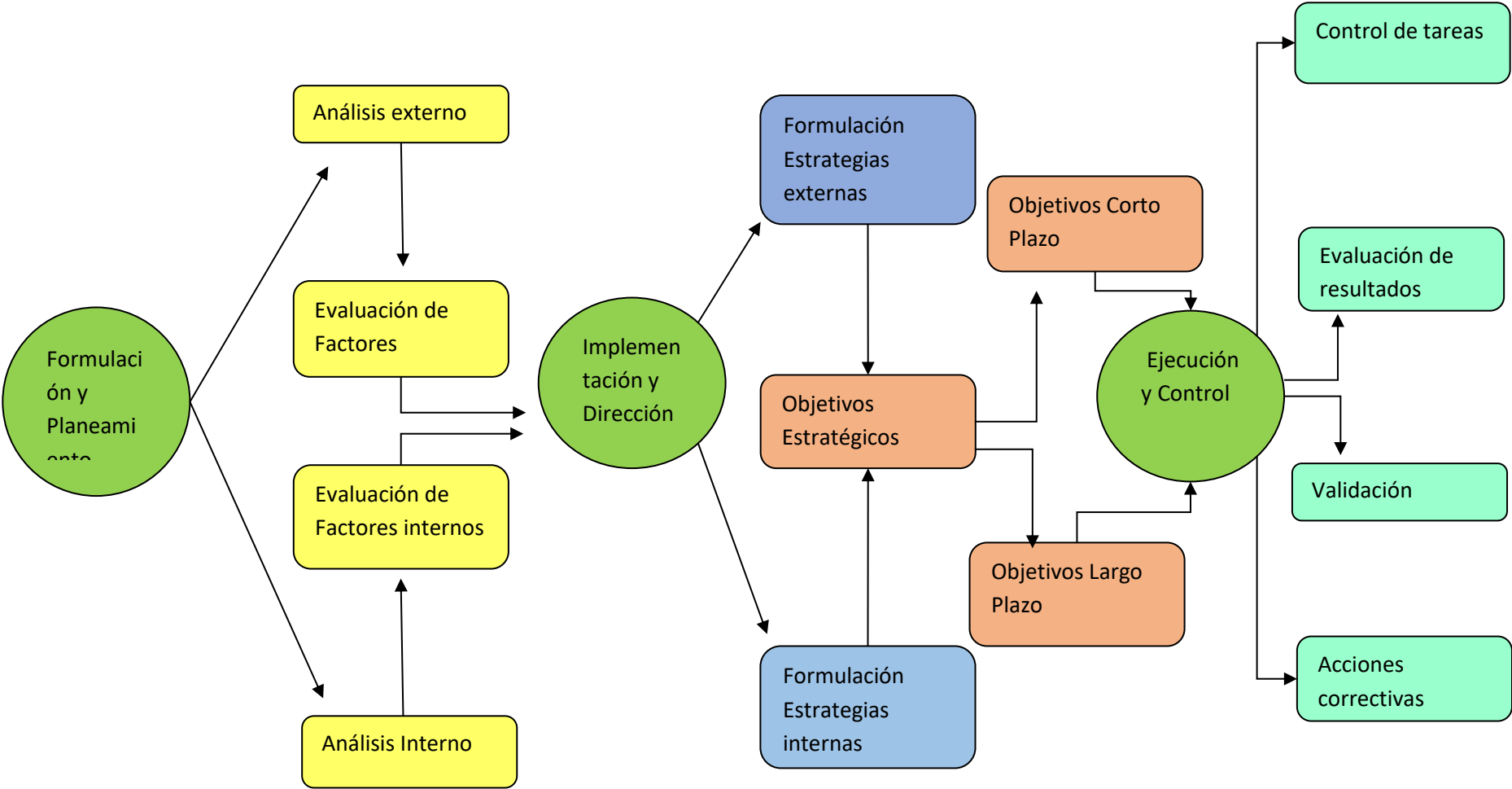
Con esta propuesta se sustenta la importancia de elaborar un modelo de estrategias de gestión, estrategias entendidas como la guía, el camino que deben seguir las organizaciones para alcanzar el éxito, estas deben diseñarse con la flexibilidad necesaria para hacer frente a los constantes cambios del mercado. Para lo cual el gerente debe tener visión y estar en la capacidad de analizar tanto el entorno interno como externo, y poder identificar sus fortalezas y oportunidades para poder hacer frente a las debilidades y amenazas del mercado exterior. Con el análisis interno de la empresa se determina su visión, misión, objetivos y pretensiones del mercado. Es conveniente precisar que el líder debe contar con habilidades y destrezas que le permitan gestionar de manera óptima y poder realizar un trabajo eficiente.

Las estrategias gerenciales tienen etapas las cuales deben desarrollarse cada una con precisión y cuidado.

Claro está que para la etapa de planeamiento del modelo es necesario realizar un análisis interno de la empresa en donde se analiza toda la información para la identificación de sus objetivos, su visión, su misión y en base a ellos formular estrategias.

En la etapa de implementación se realizan diferentes actividades, todas las áreas involucradas se movilizan para ejecutar las estrategias formuladas, se motiva al personal para su ejecución, se definen los presupuestos necesarios para llevar a cabo la estrategia, se concientiza la cultura organizacional en todas las áreas, se plantean los objetivos y metas. En la etapa de evaluación se analiza si se han cumplido con los objetivos propuestos, si las estrategias sirven o no se plantearon de manera correcta, de ser necesario se aplican las correcciones.

MODELO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN



REFERENCIAS

- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). *Cómo mejorar la productividad de tu empresa* (Vol. 1a). 2018 ©RESULTAE. <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Alvarez, B., Freire, D., & Gutierrez, B. (Diciembre de 2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Concepción]. Biblioteca Udec Repositorio: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%c3%81varez%20-%20Freire%20-%20Guti%c3%a9rrez.pdf>
- Aquije, C. (2018). Home Office como estrategia para la motivacion y eficiencia organizacional. *Palermo Business review*, 18(2), 337-351. https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf
- Balcazar, K. (2019). *Estrategias de gestión de crediticia para mejorar la liquidez en la empresa Inversiones Peter Eden S.A.C. Mochumi, 2018*. [Tesis para obtener el título de licenciada], Chiclayo.
- Barrios, N. (2021). *Productividad laboral de los colaboradores del área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62369>
- Castillo, C. (2019). *Análisis de los Factores Internos que influyen en la productividad en el área de operaciones de las Instituciones Financieras de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de titulación, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38759>
- Cayotopa, A. (2018). *Engagement Laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura- Chiclayo 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4910/Vinces%20Cayotopa%20Aracely%20Xiomara.pdf?sequence=1>
- Checa, L., Cabrera, X., & Chavarry, P. (2020). Estrategia de gestion de talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586066112002>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinamica del exito en la organizaciones*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

- Cohen, N., & Gomez, G. (2019). *Metdología de la Investigacion* (3° ed.). Argentina: Teseo.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnologia , CONCYTEC. (2018). Compendio de normas para trabajos escritos.
- Córdova, M. (2012). *Gestion Financiera*. Bogota.
- Damian, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Espinoza Vidaurre,, S., Fernández Maurial, A., & Ticona Flores, C. (2021). Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Empresa Ladrillera Maxx en Tacna. *Iberoamerican Business Journal*, 4(2), 155-174.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22451/5817.ibj2021.vol4.2.11049>
- Esquivel Lazaro, R. V. (2019). *Relación de las competencias gerenciales de los Químicos Farmacéuticos con la productividad en una cadena de boticas de la ciudad de Trujillo, 2019*. [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37951/esquivel_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fauzi, T., Santosa, P., Purwanti, Y., & Nurhayati, N. (2021). The effect of internal elements of strategic management of organizational structure, management role and employee behavior on corporate mission. *Management Science Letters*, 11(4), 1189-1196.
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecon, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿ métodos o técnicas de indagación empírica. *Didactica y Educación*, 11(3), 62-79.
<http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>.
- Fernandez, A., & Ramirez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras basado en gestion por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B*. [Tesis de titulacion, Universidad Señor de Sipan].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4068>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2017). La Productividad y sus Factores: Incidencia en el Mejoramiento Organizacional. 15(2), 47-60.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>
- Gomez Solano, E. J. (2020). *La Planeación Estratégica como herramienta para incrementar la productividad y sostenibilidad de las empresas. Caso dos*

grandes empresas del sector de servicio y mantenimiento de instalaciones en Bogotá. [Tesis de maestría, Fundación Universidad de América].

Gonzales Ancalla, V. H. (2021). *Planificación Estratégica en la Productividad Laboral, Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario - MEF, Lima 2021.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73794>

Gutierrez Galindo, D. L., Coronado Gutierrez, J. O., Arredondo Lucio, J. A., & Mendez Cabrera, O. (2012). *Estrategias Empresariales.* D.R. © 2012 por Innovación Editorial Lagares de México, S.A. de C.V. <https://riuat.uat.edu.mx/bitstream/123456789/1547/1/1547.pdf>

Haque, M. (2021). Micro Financial Sharia Non-bank Strategic Analysis: a Study at BMT Beringharjo, Yogyakarta. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(2), 1677-1686. <https://doi.org/https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.1829>

Huaroc, A. G., Reyes, A. W., & Orellano, A. E. (2020). Gestión estratégica y administración de bienes en la Red de salud Valle del Mantaro y red de salud Chupaca. *SCIENDO*, 23(3), 181-186. <https://doi.org/https://doi.org/10.17268/10.17268/sciendo.2020.023>

Indra Prasetyo, Universitas Wijaya Putra, Akademi Sekretari dan. (2021). Discipline, Work Environment, Productivity. *International Journal of Entrepreneurship*, 25(3), 1-32.

Jaimes, L. (2017). *Modelo de productividad laboral para pymes del sector confecciones en el área Metropolitana de Bucaramanga.* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/62228>

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones de área Metropolitana de Bucaramanga. *Información Tecnológica*, 29(5), 175-186. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>

Jimenez, F., & Mariño, I. (2018). Investigación y análisis de la rotación del talento humano en las cadenas de comida rápida y su impacto en la productividad y el clima laboral. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 4(3), 449-465. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6560194>

Kulkarni, P., Mutkekar, R., & Ingalagi, S. (2020). Role of strategic management for employee engagement and skill development for start-ups. *Vilakshan - XIMB*

Journal of Management, 17(1/2), 79-95. <https://doi.org/10.1108/XJM-07-2020-0036>

- Lozano, L. (2021). *Colocación de Créditos y productividad laboral en la Caja Municipal de Ahorro y credito Paita*. [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63115>
- Mejia, G. (2016). Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estres financiero. *Journal of Behavior*, 8(2), 25-34. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbhsi.2017.06.001>
- Mendivel Geronimo, R., Lavado Puente, C., & Sanchez Castro, A. (2020). Gestión Administrativa y Gestión de talento Humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. *Revista Conrado*, 16(72), 262-268. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf>
- Montoya Rendón, L. E., Montoya Rendón, J. C., & Trejos Moncayo, C. R. (2018). Mejoramiento de la productividad en las empresas Colombianas: Un problema de paneación estratégica. *Documentos de trabajo ECACEN*.
- Monye, M., & Ibegbulem, A. (2018). Effect of Strategic Planning on Organizational Performance and Profitability. *International Journal of Business & Law Research*, 6(2), 31-40. <https://doi.org/www.seahipaj.org>
- Muhammad, R., XingPing, Z., Jiahai, Y., & Shumaila, N. (2020). Impact of a Balanced Scorecard as a Strategic Management System Tool to Improve Sustainable. *Sustainability*, 12(4), 535-555. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su12041365>
- Ngina, M. (2018). *Effect of Strategic Management Determinants on Growth of Commercial Banks in Kenya*. [Tesis de doctor, University of Agriculture and Technology]. <http://hdl.handle.net/123456789/4530>
- Ñaupas Paitan, H., Mejia Mejia, E., Novoa Ramirez, E., & Villagómez Paucar, A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogota: Ediciones de la U.
- Orueta, I., Echague, M., Bazerque, P., Correa, A., Garcia, C., Garcia, D., . . . Rodriguez, S. (2017). *La Financiacion de las micro, mequeña y mediana empresas a traves de los mercados de capitales en Iberoamerica*. España: CYAN.
- Oyola, A. (2021). La Variable. *Revista del cuerpo medico HNAAA*, 14(3), 90-93. <https://doi.org/https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>

- Peceros, A. (2019). *Motivacion Laboral y la Productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica agencia Andahuaylas*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/509>
- Phina, O. N. (2020). Effects of Strategic Management on Organizational Performance in Manufacturing Firms in South-East Nigeria. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 15(2), 24-31. <https://doi.org/10.9734/AJEBA/2020/v15i230211>
- Porter, M. E. (2008). *Estrategia competitiva. Tecnica para el analisis de los sectores industriales y de la competencia*. Grupo editorial Patria S.A DE CV.
- Prada , R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad en las empresas. *Revista Espacios*, 41(45), 57-75. <http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>
- Quispe Malaver, A. O. (2022). *Gerencia estratégica y productividad de los trabajadores de la empresa inversiones Rohuay SRL, Cajamarca 2021*. [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82105>
- Ramirez, R., Lay, N., & Sukier, H. (2020). Gerencia estratégica para la gestión de personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Gerencia estratégica par*, 31(1), 133-140. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100133>
- Rangel, T., Lugo, I., & Calderon, M. (2018). Revision bibliografica de equipos de trabajo características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Ingeniería solidaria*, 14(24), 1-17. <https://doi.org/10.16925/in.v14i24.2164>
- Rodriguez, G., Alfonso, A., & Martinez, C. (2020). Diseño de la estrategia de gestión del destino turístico regional Villa Clara. *Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal*, 36, 75-96. <https://doi.org/10.18089/DAMeJ.2020.36.5>
- Romero, Z. B. (2018). Lineamientos estratégicos para la optimización del Clima Organizacional de la Dirección Sectorial de Control de la Administración Descentralizada de la Contraloría del Estado Mérida. *CONOCIMIENTO GLOBAL*, 3(1), 56-69. <https://doi.org/http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/28>
- Rossidis, I., Belias, D., & Papailias, S. (2020). Strategic management and performance in the international environment. *In Book of Proceedings International Conference on Cotemporary Marketing Issues*.

- Ruiz Pejerrey, L. E., Santisteban Vargas, L., & Villanueva Calderón, J. (2020). El proceso de enagement y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios Municipalidad Distrital de Lagunas. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 7(2), 70-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1449>
- Saavedra, M. J., & Delgado, B. J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salas, M., Jijon, C., & Moreno, K. (2020). *Estrategias de Gestión Empresarial:Un Acercamiento a la Planeación Sistemática*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i107.409>
- Sanz De Vecchio, D., García Guiliany, J., Prieto Pulido, R., & Paz , M. A. (2020). Lineamientos estratégicos para fortalecer la gestión gerencial en universidades de la costa atlántica. *Revista de Ciencias Sociales*, 26. <https://doi.org/> <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Shobe, K. (2018). Productivity Driven by Job Satisfaction, Physical Work Environment, Management Support and Job Autonomy. *Bus Eco J*, 9(2), 1-9. <https://doi.org/10.4172/2151-6219.1000351>
- Suarez Reyes, S., Sandoval, M., & Lamoyi, C. L. (2021). Gestión estratégica de microempresas del sector agroindustrial en Tabasco, México. *Contabilidad y Negocios*, 16(32), 7-22. <https://doi.org/https://doi.org/10.18800/contabilidad.202102.001>
- Suarez, R. (2017). Análisis de percepción sobre estrategias administrativas y el impacto en la productividad laboral. *Revista Ingeniería, Matematica y Ciencias de la Información*, 4(8), 67. *Revist de ingenieria, Matematicas y Ciencias de Información*: <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/396>
- Toledo, J. E. (2020). *Microfinanzas en el Perú: del Modelo Relacional al Modelo de Eficiencia*. Lima,Perú.
- Torres, A., & Torrecillas, T. (2018). Estrategias de gestión de los medios sociales en la prensa digital Española. *Ediciones Complutense*, 547-566. <http://dx.doi.org/10.5209/ESMP.63745>
- Urbano, A. (2019). *Administración estratégica y desempeño organizacional en el Banco de la Nación, agencias en la Provincia de Huaura, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2831>

- Urgilés, S., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). El coaching y la productividad laboral en la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña Biblian Ltda. *KOINONIA*, 4(1), 408-435. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i1.463>
- Valderrama, L. (2021). Enfoque de la Gestión Estratégica de Recursos Humanos de las Empresas Innovadoras. *Revisat Faeco Sapiens*, 4(2), 138-155.
- Vasquez, A. L. (2018). *Motivacion Intrínseca y Productividad Laboral*. Quetzaltenango.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Zapata, N. (2021). *Informe De Clasificación de Riesgo*. Class y Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo, Lima, Lima. Retrieved 06 de Agosto de 2021.

Anexo 1: Matriz de consistencia
Estrategias de Gestión para la productividad laboral en Caja Sullana -Oficina Especial, Chepén

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General: El modelo de estrategias de gestión contribuye de manera óptima con el fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana-Oficina Especial Chepén, 2022.	V.I.: Estrategias de Gestión	UNIDAD DE ANÁLISIS Colaboradores de Caja Sullana – Oficina Especial Chepén	Diseño de investigación: Cuantitativo	Instrumento: Cuestionario
¿De qué manera las estrategias de gestión contribuyen en fortalecer los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana – Oficina Especial Chepén, 2022?	Proponer un modelo de estrategias de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana - Oficina Especial Chepén, 2022.					
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas: 1.La identificación de procesos, implementación y funcionamiento de las estrategias de gestión, fortalecerán los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana. 2. El análisis de las características de los procesos inciden en la gestión de productividad laboral de Caja Sullana. 3.Los lineamientos de gestión contribuirán en el fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral.	V.D.: Productividad Laboral	POBLACIÓN Los 20 colaboradores de Oficina Especial Chepén	Tipo: No experimental de corte transversal	Métodos de Análisis de Investigación: Método de análisis de datos.
1. ¿Cuáles son los procesos, funcionamiento de las estrategias de gestión para fortalecer los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana – Oficina Especial Chepén?	1. Identificar los procesos, implementación y funcionamiento de las estrategias en el fortalecimiento de la productividad laboral de Caja Sullana – Oficina Especial Chepén.					
2. ¿Cuáles son las características de los procesos y funcionamiento de las estrategias de gestión que inciden en los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana – Oficina Especial Chepén?	2. Analizar los procesos, implementación y funcionamiento que inciden en la gestión de productividad laboral de Caja Sullana.					
3. ¿Qué lineamientos de gestión se deben considerar para el fortalecimiento de	3. Establecer lineamientos de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral.					

<p>los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana – Oficina Especial Chopén?</p> <p>4. ¿Qué criterios se deben establecer para validar el modelo de estrategias de gestión para el fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana?</p>	<p>4. Validar el modelo de estrategias de gestión que contribuyan al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral de Caja Sullana - Oficina Especial Chopén,2022</p>	<p>4. La validación del modelo de estrategias de gestión para el fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral por juicio de expertos, permitirá establecer su consistencia.</p>				
---	---	--	--	--	--	--

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrategias de Gestión	Define a la estrategia de gestión como el conjunto de decisiones, planes y acciones que se articulan en el planteamiento de metas de la organización. Muhammad, XingPing, Jiahai, & Shumaila (2020)	Estrategias de gestión, es la articulación de acciones para llegar a una meta, teniendo en cuenta las fortalezas internas, y sin dejar de observar los riesgos y los constantes cambios del mercado exterior.	Planeación	Planificación de estrategias	Ordinal Escala de Likert 1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Planificación de actividades	
				Planificación del tiempo	
			Organización	Organización de recursos humanos.	
				Nivel de cooperación entre áreas	
				Organización de materiales	
			Dirección	Dirección de actividades	
				Dirección de funciones	
			Control	Control de producción	
				Evaluación de resultados	
Evaluación de competitividad					
Productividad Laboral	Define la productividad como la relación que hay entre los resultados de determinada acción y los medios que se emplearon para alcanzar estos objetivos, e incluye el concepto de eficiencia como el logro de objetivos con el uso adecuado de los recursos. Chiavenato (2009).	Productividad laboral, indicador que mide la cantidad de bienes y servicios producidos y el capital humano utilizado para dicha producción.	Eficiencia	Uso óptimo de los recursos	
				Cantidad de servicios brindados	
				Rapidez en la realización de las tareas	
			Eficacia	Cumplimiento de las actividades	
				Desarrollo de habilidades	
			Clima Laboral	Desarrollo personal	
				Comunicación	
				Condiciones laborales	

Anexo N° 3 Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Questionario: Estrategias de gestión

Estimado colaborador se está ejecutando una investigación titulada “Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén”, por lo cual se solicita de su valiosa colaboración, para responder el siguiente cuestionario el cual será respondido de manera anónima. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
PLANEACIÓN						
1	Tiene conocimiento de las acciones estratégicas de la institución					
2	Considera que son adecuadas las estrategias de gestión planteadas por la institución					
3	Las estrategias de gestión están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales					
4	Cree que el análisis interno y externo es de vital importancia para el planteamiento de estrategias					
5	Considera que las estrategias van de la mano con la visión y misión de la institución					
6	La planeación de actividades se coordina con la participación del personal					
7	La planeación de actividades está orientada a alcanzar altos niveles de productividad					
8	Los objetivos de la institución son alcanzados en el tiempo planeado					
9	Los tiempos estipulados son los correctos para el cumplimiento de objetivos					
ORGANIZACIÓN		1	2	3	4	5
10	Hay una adecuada gestión de la organización del equipo de trabajo					
11	Se organiza adecuadamente al equipo de trabajo de acuerdo a sus funciones					
12	La distribución de los puestos de trabajo facilita la comunicación y coordinación entre los colaboradores					
13	El proceso de coordinación de las diferentes áreas es eficiente y efectivo					
14	Considera que los colaboradores están organizados y se apoyan constantemente					
15	Se siente satisfecho con la forma de organizar las actividades de los colaboradores					
16	Existe una adecuada distribución de los materiales de trabajo y ello contribuye a una mayor productividad					

17	La empresa cuenta con los materiales y herramientas apropiadas para desarrollar mis actividades de manera oportuna y eficiente					
DIRECCIÓN		1	2	3	4	5
18	Recibe inducción para realizar sus tareas y actividades					
19	Te sientes en la capacidad de realizar las actividades encomendadas por tu jefe inmediato					
20	Se direccionan las actividades de acuerdo con las funciones del puesto de trabajo					
21	Considera que hay una clara definición de las funciones de cada puesto de trabajo					
CONTROL		1	2	3	4	5
22	Se ejecutan procedimientos de control y supervisión de avance de metas					
23	Existen sistemas adecuados para el control y supervisión de metas					
24	Concuerdo con los procedimientos utilizados para el control y seguimiento de avance de metas					
25	Considera que existen estrategias de control que se anticipen a los problemas de incumplimiento de metas					
26	Existe una constante supervisión de su productividad laboral					
27	Existen métodos para la evaluación de resultados y cumplimiento de metas					
28	El control preventivo que realiza la institución antes del inicio de actividades es efectivo					
29	Se informa sobre los resultados alcanzados en las distintas áreas					
30	Se realiza una comparación de los resultados alcanzados sobre los planteados					
31	Existen estrategias de gestión para una mejora continua de logro de resultados					
32	Se plantean estrategias de mejora posteriormente a la evaluación de resultados alcanzados					

Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario: Productividad laboral

Estimado colaborador se está ejecutando una investigación titulada “Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén”, por lo cual se solicita de su valiosa colaboración, para responder el siguiente cuestionario el cual será respondido de manera anónima. A continuación, lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) solo una alternativa.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N°	ÍTEM	ESCALA				
EFICIENCIA		1	2	3	4	5
1	Hay un uso óptimo de los recursos que le brinda la institución					
2	Las capacitaciones brindadas son aprovechadas al máximo					
3	Las capacitaciones brindadas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente					
4	Las herramientas tecnológicas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente					
5	Cumple usted con las metas propuestas en su totalidad					
6	Cree usted que las metas planteadas son alcanzables					
7	La realización de las metas individuales se cumple en los plazos establecidos					
8	La mayoría de las veces cumple con las metas antes que sus compañeros					
9	Suele organizar su tiempo para el desarrollo de sus actividades					
EFICACIA		1	2	3	4	5
10	Se cumple con los objetivos planteados por la institución					
11	Se esfuerza por cumplir con las metas establecidas por la institución					
12	Es adecuado trabajar con metas mensuales					
13	Considera que es proactivo en el desarrollo de sus actividades					
14	Se siente en la libertad de desarrollar sus habilidades personales para el cumplimiento de sus tareas					
CLIMA LABORAL		1	2	3	4	5
15	Se asignan, delegan, responsabilidades durante ausencias de sus pares					
16	En esta institución se brindan oportunidades igualitarias para el desarrollo profesional					

17	Considera usted que esta institución es un buen lugar para desarrollarse profesionalmente					
18	Se comunican oportunamente las metas de la institución					
19	Considera que existe una comunicación efectiva dentro de la institución					
20	Considera usted que tiene libertad para expresar su opinión					
21	Las condiciones ambientales de sus oficinas facilitan el desarrollo de sus actividades					
22	Existen relaciones interpersonales positivas con los compañeros de trabajo					
23	De manera general me siento a gusto con el ambiente de trabajo					

Anexo N° 4 Ficha de validación por juicio de expertos

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRATEGIA DE GESTIÓN	PLANEACIÓN	Planificación de estrategias	Tiene conocimiento de las acciones estratégicas de la institución	X		X		X		X		
			Considera que son adecuadas las estrategias de gestión planteadas por la institución	X		X		X		X		
			Las estrategias de gestión están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales	X		X		X		X		
			Cree que el análisis interno y externo es de vital importancia para el planteamiento de estrategias	X		X		X		X		
			Considera que las estrategias van de la mano con la visión y misión de la institución	X		X		X		X		
	PLANEACIÓN	Planificación de actividades	La planeación de actividades se coordina con la participación del personal	X		X		X		X		
			La planeación de actividades está orientada a alcanzar altos niveles de productividad	X		X		X		X		
			Planificación del tiempo	Los objetivos de la institución son alcanzados en el tiempo planeado	X		X		X		X	
	Los tiempos estipulados son los correctos para el cumplimiento de objetivos	X			X		X		X			
	ORGANIZACIÓN	Organización de recursos humanos.	Hay una adecuada gestión de la organización del equipo de trabajo	X		X		X		X		
			Se organiza adecuadamente al equipo de trabajo de acuerdo a sus funciones	X		X		X		X		
		Nivel de cooperación entre áreas	El proceso de coordinación de las diferentes áreas es eficiente y efectivo	X		X		X		X		
			Considera que los colaboradores están organizados y se apoyan constantemente	X		X		X		X		

		Organización de materiales	Existe una adecuada distribución de los materiales de trabajo y ello contribuye a una mayor productividad	X		X		X		X		
			La empresa cuenta con los materiales y herramientas apropiadas para desarrollar mis actividades de manera oportuna y eficiente	X		X		X		X		
DIRECCIÓN	Dirección de actividades		Recibe inducción para realizar sus tareas y actividades	X		X		X		X		
			Te sientes en la capacidad de realizar las actividades encomendadas por tu jefe inmediato	X		X		X		X		
	Dirección de funciones		Se direccionan las actividades de acuerdo con las funciones del puesto de trabajo	X		X		X		X		
			Considera que hay una clara definición de las funciones de cada puesto de trabajo	X		X		X		X		
CONTROL	Control de producción		Se ejecutan procedimientos de control y supervisión de avance de metas	X		X		X		X		
			Existen sistemas adecuados para el control y supervisión de metas	X		X		X		X		
			Concuerdo con los procedimientos utilizados para el control y seguimiento de avance de metas	X		X		X		X		
			Considera que existen estrategias de control que se anticipen a los problemas de incumplimiento de metas	X		X		X		X		
			Existe una constante supervisión de su productividad laboral	X		X		X		X		
	Evaluación de resultados		Existen métodos para la evaluación de resultados y cumplimiento de metas	X		X		X		X		
			El control preventivo que realiza la institución antes del inicio de actividades es efectivo	X		X		X		X		
			Se informa sobre los resultados alcanzados en las distintas áreas	X		X		X		X		
	Evaluación de competitividad		Se realiza una comparación de los resultados alcanzados sobre los planteados	X		X		X		X		
			Existen estrategias de gestión para una mejora continua de logro de resultados	X		X		X		X		
		Se plantean estrategias de mejora posteriormente a la evaluación de resultados alcanzados	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Dr. MIRKO MERINO NÚÑEZ

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	Uso óptimo de los recursos	Hay un uso óptimo de los recursos que le brinda la institución	X		X		X		X		
			Las capacitaciones brindadas son aprovechadas al máximo	X		X		X		X		
			Las capacitaciones brindadas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X		
			Las herramientas tecnológicas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X		
	EFICIENCIA	Cantidad de servicios brindados	Cumple usted con las metas propuestas en su totalidad	X		X		X		X		
			Cree usted que las metas planteadas son alcanzables	X		X		X		X		
		Rapidez en la realización de las tareas	La realización de las metas individuales se cumple en los plazos establecidos	X		X		X		X		
	La mayoría de las veces cumple con las metas antes que sus compañeros		X		X		X		X			
	Suele organizar su tiempo para el desarrollo de sus actividades		X		X		X		X			
	EFICACIA	Cumplimiento de las actividades	Se cumple con los objetivos planteados por la institución	X		X		X		X		
			Se esfuerza por cumplir con las metas establecidas por la institución	X		X		X		X		
			Es adecuado trabajar con metas mensuales	X		X		X		X		
		Desarrollo de habilidades	Considera que es proactivo en el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X		
Se siente en la libertad de desarrollar sus habilidades personales para el cumplimiento de sus tareas			X		X		X		X			

CLIMA LABORAL	Desarrollo personal	Se asignan, delegan, responsabilidades durante ausencias de sus pares	X		X		X		X		
		En esta institución se brindan oportunidades igualitarias para el desarrollo profesional	X		X		X		X		
		Considera usted que esta institución es un buen lugar para desarrollarse profesionalmente	X		X		X		X		
	Comunicación	Se comunican oportunamente las metas de la institución	X		X		X		X		
		Considera que existe una comunicación efectiva dentro de la institución	X		X		X		X		
		Considera usted que tiene libertad para expresar su opinión	X		X		X		X		
	Condiciones laborales	Las condiciones ambientales de sus oficinas facilitan el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X		
		Existen relaciones interpersonales positivas con los compañeros de trabajo	X		X		X		X		
		De manera general me siento a gusto con el ambiente de trabajo	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. MIRKO MERINO NÚÑEZ

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Estrategia de gestión

3. TESISISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: MIRKO MERINO NÚÑEZ

DNI:16716799

Número de colegiatura: 16064

Años de experiencia: 20

Especialidad: Gestión -Personal

5. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022



Dr. Mirko Merino Núñez
Código de registro profesional: 16064
Especialidad en la Especialidad de
Gestión - Personal
C.O.P.S. 777-1980-4

Firma/DNI. EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Productividad laboral

3. TESISISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: MIRKO MERINO NÚÑEZ

DNI: 16716799

Número de colegiatura: 16064

Años de experiencia: 20

Especialidad: Gestión -Personal

5. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022



Dr. Mirko Merino Núñez
Código de Colegiación: 16064
Especialidad: Gestión -Personal
Licencia No. 16064
C.I.D. N° 16064

Firma/DNI. EXPERTO

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MERINO NUÑEZ, MIRKO DNI 16716799	MAGISTER EN ADMINISTRACION MENCION EN MERCADOTECNIA Fecha de diploma: 02/10/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MERINO NUÑEZ, MIRKO DNI 16716799	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/12/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RÚIZ GALLO <i>PERU</i>
MERINO NUÑEZ, MIRKO DNI 16716799	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 29/11/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RÚIZ GALLO <i>PERU</i>
MERINO NUÑEZ, MIRKO DNI 16716799	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/08/2010 Fecha egreso: 30/07/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
ESTRATEGIA DE GESTIÓN	PLANEACIÓN	Planificación de estrategias	Tiene conocimiento de las acciones estratégicas de la institución	X		X		X		X			
			Considera que son adecuadas las estrategias de gestión planteadas por la institución	X		X		X		X			
			Las estrategias de gestión están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales	X		X		X		X			
			Cree que el análisis interno y externo es de vital importancia para el planteamiento de estrategias	X		X		X		X			
			Considera que las estrategias van de la mano con la visión y misión de la institución	X		X		X		X			
		Planificación de actividades	La planeación de actividades se coordina con la participación del personal	X		X		X		X			
			La planeación de actividades está orientada a alcanzar altos niveles de productividad	X		X		X		X			
			Planificación del tiempo	Los objetivos de la institución son alcanzados en el tiempo planeado	X		X		X		X		
				Los tiempos estipulados son los correctos para el cumplimiento de objetivos	X		X		X		X		
			ORGANIZACIÓN	Organización de recursos humanos.	Hay una adecuada gestión de la organización del equipo de trabajo	X		X		X		X	
	Se organiza adecuadamente al equipo de trabajo de acuerdo a sus funciones	X				X		X		X			
	Nivel de cooperación entre áreas	El proceso de coordinación de las diferentes áreas es eficiente y efectivo		X		X		X		X			
		Considera que los colaboradores están organizados y se apoyan constantemente		X		X		X		X			
	Organización de materiales	Existe una adecuada distribución de los materiales de trabajo y ello contribuye a una mayor productividad		X		X		X		X			
		La empresa cuenta con los materiales y herramientas apropiadas para desarrollar mis actividades de manera oportuna y eficiente		X		X		X		X			
	DIMENSIONES	CC		Recibe inducción para realizar sus tareas y actividades	X		X		X		X		

CONTROL	Dirección de actividades	de	Te sientes en la capacidad de realizar las actividades encomendadas por tu jefe inmediato	X		X		X		X			
	Dirección de funciones	de	Se direccionan las actividades de acuerdo con las funciones del puesto de trabajo	X		X		X		X			
	Control de producción			Considera que hay una clara definición de las funciones de cada puesto de trabajo	X		X		X		X		
				Se ejecutan procedimientos de control y supervisión de avance de metas	X		X		X		X		
				Existen sistemas adecuados para el control y supervisión de metas	X		X		X		X		
				Concuerdo con los procedimientos utilizados para el control y seguimiento de avance de metas	X		X		X		X		
				Considera que existen estrategias de control que se anticipen a los problemas de incumplimiento de metas	X		X		X		X		
				Existe una constante supervisión de su productividad laboral	X		X		X		X		
	Evaluación de resultados	de		Existen métodos para la evaluación de resultados y cumplimiento de metas	X		X		X		X		
				El control preventivo que realiza la institución antes del inicio de actividades es efectivo	X		X		X		X		
				Se informa sobre los resultados alcanzados en las distintas áreas	X		X		X		X		
	Evaluación de competitividad	de		Se realiza una comparación de los resultados alcanzados sobre los planteados	X		X		X		X		
				Existen estrategias de gestión para una mejora continua de logro de resultados	X		X		X		X		
				Se plantean estrategias de mejora posteriormente a la evaluación de resultados alcanzados	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: M.Sc. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo

Firma del experto :



GONZALES HIDALGO, CARLOS
DANIEL
D.N.I. / C.E. N° 16736514

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	Uso óptimo de los recursos	Hay un uso óptimo de los recursos que le brinda la institución	X		X		X		X			
			Las capacitaciones brindadas son aprovechadas al máximo	X		X		X		X			
			Las capacitaciones brindadas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X			
			Las herramientas tecnológicas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X			
		Cantidad de servicios brindados	Cumple usted con las metas propuestas en su totalidad	X		X		X		X			
			Cree usted que las metas planteadas son alcanzables	X		X		X		X			
		Rapidez en la realización de las tareas	La realización de las metas individuales se cumple en los plazos establecidos	X		X		X		X			
			La mayoría de las veces cumple con las metas antes que sus compañeros	X		X		X		X			
		EFICACIA	Cumplimiento de las actividades	Suele organizar su tiempo para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X		
				Se cumple con los objetivos planteados por la institución	X		X		X		X		
				Se esfuerza por cumplir con las metas establecidas por la institución	X		X		X		X		
				Es adecuado trabajar con metas mensuales	X		X		X		X		
			Considera que es proactivo en el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X			

CLIMA LABORAL	Desarrollo de habilidades	Se siente en la libertad de desarrollar sus habilidades personales para el cumplimiento de sus tareas	X		X		X		X	
	Desarrollo personal	Se asignan, delegan, responsabilidades durante ausencias de sus pares	X		X		X		X	
		En esta institución se brindan oportunidades igualitarias para el desarrollo profesional	X		X		X		X	
		Considera usted que esta institución es un buen lugar para desarrollarse profesionalmente	X		X		X		X	
	Comunicación	Se comunican oportunamente las metas de la institución	X		X		X		X	
		Considera que existe una comunicación efectiva dentro de la institución	X		X		X		X	
		Considera usted que tiene libertad para expresar su opinión	X		X		X		X	
	Condiciones laborales	Las condiciones ambientales de sus oficinas facilitan el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X	
		Existen relaciones interpersonales positivas con los compañeros de trabajo	X		X		X		X	
		De manera general me siento a gusto con el ambiente de trabajo	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: M.Sc. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo

Firma del experto :



GONZALES HIDALGO, CARLOS DANIEL
D.N.I. / C.E. N° 16736514

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Estrategia de gestión

3. TESISISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Carlos Daniel Gonzales Hidalgo

DNI: 16736514

Número de colegiatura: 198

Años de experiencia: 22 años

Especialidad: Estadístico

5. DECISIÓN:

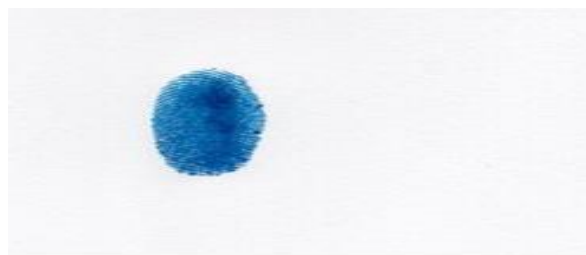
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 06 de junio de 2021



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Productividad laboral

3. TESISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Carlos Daniel Gonzales Hidalgo

DNI: 16736514

Número de colegiatura: 198

Años de experiencia: 22 años

Especialidad: Estadístico

5. DECISIÓN:

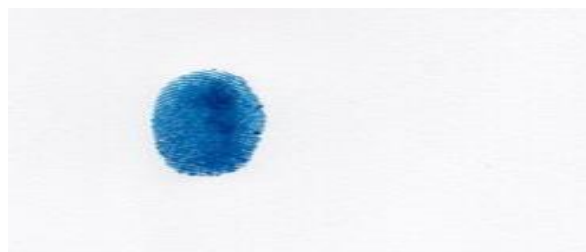
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 06 de junio de 2021



(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GONZALES HIDALGO, CARLOS DANIEL DNI 16736514	BACHILLER EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 11/11/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
GONZALES HIDALGO, CARLOS DANIEL DNI 16736514	LICENCIADO EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 23/08/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
GONZALES HIDALGO, CARLOS DANIEL DNI 16736514	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCION EN INFORMATICA Y SISTEMAS Fecha de diploma: 13/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRATEGIA DE GESTIÓN	PLANEACIÓN	Planificación de estrategias	Tiene conocimiento de las acciones estratégicas de la institución	X		X		X		X		
			Considera que son adecuadas las estrategias de gestión planteadas por la institución	X		X		X		X		
			Las estrategias de gestión están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales	X		X		X		X		
			Cree que el análisis interno y externo es de vital importancia para el planteamiento de estrategias	X		X		X		X		
			Considera que las estrategias van de la mano con la visión y misión de la institución	X		X		X		X		
	Planificación de actividades	La planeación de actividades se coordina con la participación del personal	X		X		X		X			
		La planeación de actividades está orientada a alcanzar altos niveles de productividad	X		X		X		X			
	Planificación del tiempo	Los objetivos de la institución son alcanzados en el tiempo planeado	X		X		X		X			
		Los tiempos estipulados son los correctos para el cumplimiento de objetivo	X		X		X		X			
	ORGANIZACIÓN	Organización de recursos humanos.	Hay una adecuada gestión de la organización del equipo de trabajo	X		X		X		X		
			Se organiza adecuadamente al equipo de trabajo de acuerdo a sus funciones	X		X		X		X		
		Nivel de cooperación entre áreas	El proceso de coordinación de las diferentes áreas es eficiente y efectivo	X		X		X		X		
			Considera que los colaboradores están organizados y se apoyan constantemente	X		X		X		X		

		Organización de materiales	Existe una adecuada distribución de los materiales de trabajo y ello contribuye a una mayor productividad	X		X		X		X	
			La empresa cuenta con los materiales y herramientas apropiadas para desarrollar mis actividades de manera oportuna y eficiente	X		X		X		X	
DIRECCIÓN	Dirección de actividades		Recibe inducción para realizar sus tareas y actividades	X		X		X		X	
			Te sientes en la capacidad de realizar las actividades encomendadas por tu jefe inmediato	X		X		X		X	
	Dirección de funciones		Se direccionan las actividades de acuerdo con las funciones del puesto de trabajo	X		X		X		X	
			Considera que hay una clara definición de las funciones de cada puesto de trabajo	X		X		X		X	
CONTROL	Control de producción		Se ejecutan procedimientos de control y supervisión de avance de metas	X		X		X		X	
			Existen sistemas adecuados para el control y supervisión de metas	X		X		X		X	
			Concuerdo con los procedimientos utilizados para el control y seguimiento de avance de metas	X		X		X		X	
			Considera que existen estrategias de control que se anticipen a los problemas de incumplimiento de metas	X		X		X		X	
			Existe una constante supervisión de su productividad laboral	X		X		X		X	
	Evaluación de resultados		Existen métodos para la evaluación de resultados y cumplimiento de metas	X		X		X		X	
			El control preventivo que realiza la institución antes del inicio de actividades es efectivo	X		X		X		X	
			Se informa sobre los resultados alcanzados en las distintas áreas	X		X		X		X	
	Evaluación de competitividad		Se realiza una comparación de los resultados alcanzados sobre los planteados	X		X		X		X	
			Existen estrategias de gestión para una mejora continua de logro de resultados	X		X		X		X	
		Se plantean estrategias de mejora posteriormente a la evaluación de resultados alcanzados	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dra. África del Valle

Calanchez Urribarri


Dra. África Calanchez Urribarri
 CE. 000573626
 Docente investigadora

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	Uso óptimo de los recursos	Hay un uso óptimo de los recursos que le brinda la institución	X		X		X		X		
			Las capacitaciones brindadas son aprovechadas al máximo	X		X		X		X		
			Las capacitaciones brindadas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X		
			Las herramientas tecnológicas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X		
		Cantidad de servicios brindados	Cumple usted con las metas propuestas en su totalidad	X		X		X		X		
			Cree usted que las metas planteadas son alcanzables	X		X		X		X		
	Rapidez en la realización de las tareas	La realización de las metas individuales se cumple en los plazos establecidos	X		X		X		X			
		La mayoría de las veces cumple con las metas antes que sus compañeros	X		X		X		X			
		Suele organizar su tiempo para el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X			
	EFICACIA	Cumplimiento de las actividades	Se cumple con los objetivos planteados por la institución	X		X		X		X		
			Se esfuerza por cumplir con las metas establecidas por la institución	X		X		X		X		
			Es adecuado trabajar con metas mensuales	X		X		X		X		
Desarrollo de habilidades		Considera que es proactivo en el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X			
		Se siente en la libertad de desarrollar sus habilidades personales para el cumplimiento de sus tareas	X		X		X		X			

CLIMA LABORAL	Desarrollo personal	Se asignan, delegan, responsabilidades durante ausencias de sus pares	X		X		X		X	
		En esta institución se brindan oportunidades igualitarias para el desarrollo profesional	X		X		X		X	
		Considera usted que esta institución es un buen lugar para desarrollarse profesionalmente	X		X		X		X	
	Comunicación	Se comunican oportunamente las metas de la institución	X		X		X		X	
		Considera que existe una comunicación efectiva dentro de la institución	X		X		X		X	
		Considera usted que tiene libertad para expresar su opinión	X		X		X		X	
	Condiciones laborales	Las condiciones ambientales de sus oficinas facilitan el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X	
		Existen relaciones interpersonales positivas con los compañeros de trabajo	X		X		X		X	
		De manera general me siento a gusto con el ambiente de trabajo	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dra. África del Valle Calanchez Urribarri

Firma del experto :



Dra. África Calanchez Urribarri
CE. 000573626
Docente investigadora

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Estrategia de gestión

3. TESISISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Africa del Valle Calanchez Urribarri

CE: 000573626

Número de colegiatura:

Años de experiencia: 15

Especialidad: Administración

5. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022



Dra. Africa Calanchez Urribarri
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma/DNI. EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Productividad laboral

3. TESISISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Africa del Valle Calanchez Urribarri

CE: 000573626

Número de colegiatura:

Años de experiencia: 15

Especialidad: Administración

5. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022



Dra. Africa Calanchez Urribarri
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma/DNI. EXPERTO



PERÚ

Ministerio
de Educación

Superintendencia
Nacional de Educación
Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y Registro
de Grados y Títulos

Unidad de Registro de Grados y
Títulos

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 27 de enero de 2021.

CARTA N° 0753-2021-SUNEDU-02-15-02

Señora

AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI

Pacasmayo, Mz. A, Lote 10, N° 210, Urb. Santa Angela

Chiclayo – Lambayeque

Presente. -

Asunto : Notificación de Resolución N° 000449-2021-SUNEDU-02-15-02

Referencia : Expediente N° 0000418-2021 (RTD N° 002055-2021-SUNEDU-TD)

De mi consideración:

Dirijo a usted la presente, en atención al documento de la referencia, a través del cual solicité el reconocimiento del diploma de "Título de Doctora en Ciencias, Mención: Gerencia (Grado de Doctor)", otorgado por la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, procedente de la República Bolivariana de Venezuela; a efectos de hacer de su conocimiento lo siguiente:

- 1) Se ha absuelto su solicitud mediante Resolución N° 000449-2021-SUNEDU-02-15-02 de fecha 22 de enero de 2021, la misma que ha sido firmada digitalmente por lo que tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.
- 2) En ese sentido, se remite la Resolución N° 000449-2021-SUNEDU-02-15-02 y el Informe de Reconocimiento N° 000448-2021-SUNEDU-02-15-02, en el cual se motiva la misma, a la Casilla Electrónica creada por la Sunedu, conforme fue autorizado por usted en su solicitud de reconocimiento de grados y/o títulos otorgados en el extranjero.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
Por JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Firma delegada a Lilliana Katherin Orellana Cahahuanca
Especialista Administrativo II
Memorando N° 0398-2020-Sunedu-02-15-02

JMRB/loc/aspn/epsc

Adj.:

- Resolución N° 000449-2021-SUNEDU-02-15-02
- Informe de Reconocimiento N° 000448-2021-SUNEDU-02-15-02

Calle Abdías N°327 Urb. Los Gansales – Surco
Central Telefónica 989-9990

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por SUNEDU, aplicando lo dispuesto por el A.N.25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 020-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://portal.sunedu.gob.pe/foia/validador/validador.aspx> e ingresando la siguiente Clave: 83d53X46



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

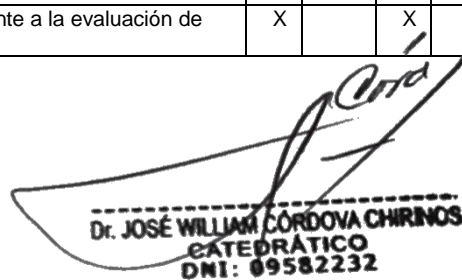
TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRATEGIA DE GESTIÓN	PLANEACIÓN	Planificación de estrategias	Tiene conocimiento de las acciones estratégicas de la institución	X		X		X		X		
			Considera que son adecuadas las estrategias de gestión planteadas por la institución	X		X		X		X		
			Las estrategias de gestión están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales	X		X		X		X		
			Cree que el análisis interno y externo es de vital importancia para el planteamiento de estrategias	X		X		X		X		
			Considera que las estrategias van de la mano con la visión y misión de la institución	X		X		X		X		
	PLANEACIÓN	Planificación de actividades	La planeación de actividades se coordina con la participación del personal	X		X		X		X		
			La planeación de actividades está orientada a alcanzar altos niveles de productividad	X		X		X		X		
	PLANEACIÓN	Planificación del tiempo	Los objetivos de la institución son alcanzados en el tiempo planeado	X		X		X		X		
			Los tiempos estipulados son los correctos para el cumplimiento de objetivos	X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	ORGANIZACIÓN	Organización de recursos humanos.	Hay una adecuada gestión de la organización del equipo de trabajo	X		X		X		X	
				Se organiza adecuadamente al equipo de trabajo de acuerdo a sus funciones	X		X		X		X	
		ORGANIZACIÓN	Nivel de cooperación entre áreas	El proceso de coordinación de las diferentes áreas es eficiente y efectivo	X		X		X		X	
				Considera que los colaboradores están organizados y se apoyan constantemente	X		X		X		X	
		ORGANIZACIÓN	Organización de materiales	Existe una adecuada distribución de los materiales de trabajo y ello contribuye a una mayor productividad	X		X		X		X	

			La empresa cuenta con los materiales y herramientas apropiadas para desarrollar mis actividades de manera oportuna y eficiente	X		X		X		X		
DIRECCIÓN	Dirección de actividades		Recibe inducción para realizar sus tareas y actividades	X		X		X		X		
			Te sienten en la capacidad de realizar las actividades encomendadas por tu jefe inmediato	X		X		X		X		
	Dirección de funciones		Se direccionan las actividades de acuerdo con las funciones del puesto de trabajo	X		X		X		X		
			Considera que hay una clara definición de las funciones de cada puesto de trabajo	X		X		X		X		
CONTROL	Control de producción		Se ejecutan procedimientos de control y supervisión de avance de metas	X		X		X		X		
			Existen sistemas adecuados para el control y supervisión de metas	X		X		X		X		
			Concuerdo con los procedimientos utilizados para el control y seguimiento de avance de metas	X		X		X		X		
			Considera que existen estrategias de control que se anticipen a los problemas de incumplimiento de metas	X		X		X		X		
			Existe una constante supervisión de su productividad laboral	X		X		X		X		
	Evaluación de resultados		Existen métodos para la evaluación de resultados y cumplimiento de metas	X		X		X		X		
			El control preventivo que realiza la institución antes del inicio de actividades es efectivo	X		X		X		X		
			Se informa sobre los resultados alcanzados en las distintas áreas	X		X		X		X		
	Evaluación de competitividad		Se realiza una comparación de los resultados alcanzados sobre los planteados	X		X		X		X		
			Existen estrategias de gestión para una mejora continua de logro de resultados	X		X		X		X		
		Se plantean estrategias de mejora posteriormente a la evaluación de resultados alcanzados	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: *Dr. José William Córdova Chirinos*

Firma del experto :



Dr. JOSÉ WILLIAM CÓRDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

CLAD 18334 EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

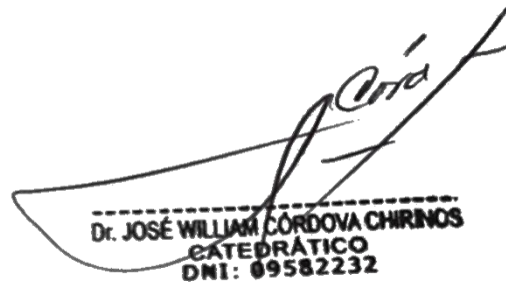
TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	Uso óptimo de los recursos	Hay un uso óptimo de los recursos que le brinda la institución	X		X		X		X		
			Las capacitaciones brindadas son aprovechadas al máximo	X		X		X		X		
			Las capacitaciones brindadas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X		
			Las herramientas tecnológicas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X		
	EFICACIA	Cantidad de servicios brindados	Cumple usted con las metas propuestas en su totalidad	X		X		X		X		
			Cree usted que las metas planteadas son alcanzables	X		X		X		X		
		Rápidez en la realización de las tareas	La realización de las metas individuales se cumple en los plazos establecidos	X		X		X		X		
	La mayoría de las veces cumple con las metas antes que sus compañeros		X		X		X		X			
	Suele organizar su tiempo para el desarrollo de sus actividades		X		X		X		X			
	EFICACIA	Cumplimiento de las actividades	Se cumple con los objetivos planteados por la institución	X		X		X		X		
			Se esfuerza por cumplir con las metas establecidas por la institución	X		X		X		X		
			Es adecuado trabajar con metas mensuales	X		X		X		X		
	Desarrollo de habilidades	Considera que es proactivo en el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X			
		Se siente en la libertad de desarrollar sus habilidades personales para el cumplimiento de sus tareas	X		X		X		X			
CLIMA LABORAL	Desarrollo personal	Se asignan, delegan, responsabilidades durante ausencias de sus pares	X		X		X		X			
		En esta institución se brindan oportunidades igualitarias para el desarrollo profesional	X		X		X		X			

		Considera usted que esta institución es un buen lugar para desarrollarse profesionalmente	X		X		X		X		
	Comunicación	Se comunican oportunamente las metas de la institución	X		X		X		X		
		Considera que existe una comunicación efectiva dentro de la institución	X		X		X		X		
		Considera usted que tiene libertad para expresar su opinión	X		X		X		X		
	Condiciones laborales	Las condiciones ambientales de sus oficinas facilitan el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X		
		Existen relaciones interpersonales positivas con los compañeros de trabajo	X		X		X		X		
		De manera general me siento a gusto con el ambiente de trabajo	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. José William Córdova Chirinos*

Firma del experto :



Dr. JOSÉ WILLIAM CÓRDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

CLAD 18334
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Estrategia de gestión

3. TESISISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Dr. José William Córdova Chirinos

DNI: 09582232

Número de colegiatura: CLAD 18334

Años de experiencia: 5 años

Especialidad: Gestión

5. DECISIÓN:

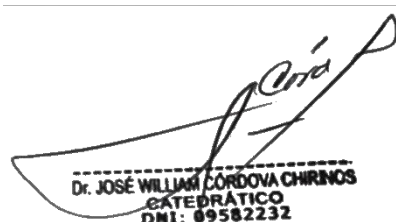
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022


Dr. JOSÉ WILLIAM CÓRDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2.NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Productividad Laboral

3.TESISISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4.DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Dr. José William Córdova Chirinos

DNI: 09582232

Número de colegiatura: CLAD 18334

Años de experiencia: 5 años

Especialidad: Gestión

5.DECISIÓN:

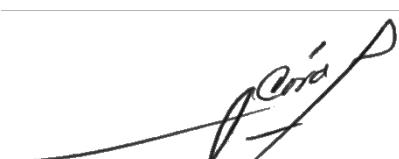
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CORDOVA CHIRINOS, JOSE WILLIAM DNI 09582232	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 25/02/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CORDOVA CHIRINOS, JOSE WILLIAM DNI 09582232	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 04/01/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
CORDOVA CHIRINOS, JOSE WILLIAM DNI 09582232	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 05/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CORDOVA CHIRINOS, JOSE WILLIAM DNI 09582232	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/03/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMA		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMA Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRATEGIA DE GESTIÓN	PLANEACIÓN	Planificación de estrategias	Tiene conocimiento de las acciones estratégicas de la institución	X		X		X		X		
			Considera que son adecuadas las estrategias de gestión planteadas por la institución	X		X		X		X		
			Las estrategias de gestión están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales	X		X		X		X		
			Cree que el análisis interno y externo es de vital importancia para el planteamiento de estrategias	X		X		X		X		
			Considera que las estrategias van de la mano con la visión y misión de la institución	X		X		X		X		
	Planificación de actividades	La planeación de actividades se coordina con la participación del personal	X		X		X		X			
		La planeación de actividades está orientada a alcanzar altos niveles de productividad	X		X		X		X			
	Planificación de tiempo	Los objetivos de la institución son alcanzados en el tiempo planeado	X		X		X		X			
		Los tiempos estipulados son los correctos para el cumplimiento de objetivos	X		X		X		X			
	ORGANIZACIÓN	Organización de recursos humanos	Hay una adecuada gestión de la organización del equipo de trabajo	X		X		X		X		
			Se organiza adecuadamente al equipo de trabajo de acuerdo a sus funciones	X		X		X		X		
			El proceso de coordinación de las diferentes áreas es eficiente y efectivo	X		X		X		X		

		Nivel de cooperación entre áreas	Considera que los colaboradores están organizados y se apoyan constantemente	X		X		X		X		
		Organización de materiales	Existe una adecuada distribución de los materiales de trabajo y ello contribuye a una mayor productividad	X		X		X		X		
DIRECCIÓN	Dirección de actividades		Recibe inducción para realizar sus tareas y actividades	X		X		X		X		
			Te sientes en la capacidad de realizar las actividades encomendadas por tu jefe inmediato	X		X		X		X		
	Dirección de funciones		Se direccionan las actividades de acuerdo con las funciones del puesto de trabajo	X		X		X		X		
			Considera que hay una clara definición de las funciones de cada puesto de trabajo	X		X		X		X		
CONTROL	Control de producción		Se ejecutan procedimientos de control y supervisión de avance de metas	X		X		X		X		
			Existen sistemas adecuados para el control y supervisión de metas	X		X		X		X		
			Concuerdo con los procedimientos utilizados para el control y seguimiento de avance de metas	X		X		X		X		
			Considera que existen estrategias de control que se anticipen a los problemas de incumplimiento de metas	X		X		X		X		
			Existe una constante supervisión de su productividad laboral	X		X		X		X		
	Evaluación de resultados		Existen métodos para la evaluación de resultados y cumplimiento de metas	X		X		X		X		
			El control preventivo que realiza la institución antes del inicio de actividades es efectivo	X		X		X		X		
			Se informa sobre los resultados alcanzados en las distintas áreas	X		X		X		X		
	Evaluación de competitividad		Se realiza una comparación de los resultados alcanzados sobre los planteados	X		X		X		X		
			Existen estrategias de gestión para una mejora continua de logro de resultados	X		X		X		X		
		Se plantean estrategias de mejora posteriormente a la evaluación de resultados alcanzados	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica

Firma del experto :


 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
 CLAB N° 15066 - Región La Libertad
 JUEZ - EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	Uso óptimo de los recursos	Hay un uso óptimo de los recursos que le brinda la institución	X		X		X		X			
			Las capacitaciones brindadas son aprovechadas al máximo	X		X		X		X			
			Las capacitaciones brindadas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X			
			Las herramientas tecnológicas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X			
		Cantidad de servicios brindados	Cumple usted con las metas propuestas en su totalidad	X		X		X		X			
			Cree usted que las metas planteadas son alcanzables	X		X		X		X			
			Rapidez en la realización de las tareas	La realización de las metas individuales se cumple en los plazos establecidos	X		X		X		X		
	La mayoría de las veces cumple con las metas antes que sus compañeros	X			X		X		X				
	Suele organizar su tiempo para el desarrollo de sus actividades	X			X		X		X				
	EFICACIA	Cumplimiento de las actividades	Se cumple con los objetivos planteados por la institución	X		X		X		X			
			Se esfuerza por cumplir con las metas establecidas por la institución	X		X		X		X			
			Es adecuado trabajar con metas mensuales	X		X		X		X			
	Desarrollo de habilidades	Considera que es proactivo en el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X				
		Se siente en la libertad de desarrollar sus habilidades personales para el cumplimiento de sus tareas	X		X		X		X				
CLIM LABOR		Se asignan, delegan, responsabilidades durante ausencias de sus pares	X		X		X		X				

	Desarrollo personal	En esta institución se brindan oportunidades igualitarias para el desarrollo profesional	X		X		X		X	
		Considera usted que esta institución es un buen lugar para desarrollarse profesionalmente	X		X		X		X	
	Comunicación	Se comunican oportunamente las metas de la institución	X		X		X		X	
		Considera que existe una comunicación efectiva dentro de la institución	X		X		X		X	
		Considera usted que tiene libertad para expresar su opinión	X		X		X		X	
	Condiciones laborales	Las condiciones ambientales de sus oficinas facilitan el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X	
		Existen relaciones interpersonales positivas con los compañeros de trabajo	X		X		X		X	
		De manera general me siento a gusto con el ambiente de trabajo	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica

Firma del experto :



Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
CLAB Nº 15066 - Región Lambayeque
JUEZ - EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Estrategia de gestión

3. TESISISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Ramos Farroñan Emma Verónica

DNI: 40545530

Número de colegiatura: 15066

Años de experiencia: 13

Especialidad: Lic. Administración

Dra. En Ciencias de la Educación

5. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022


Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
CLAB N° 15066 - Región Lambayeque
JUEZ - EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Estrategia de gestión

3. TESISISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Ramos Farroñan Emma Verónica

DNI: 40545530

Número de colegiatura: 15066

Años de experiencia: 13

Especialidad: Lic. Administración

Dra. En Ciencias de la Educación

5. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022


Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
CLAB N° 15066 - Región Lambayeque
JUEZ - EXPERTO

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RAMOS FARROÑAN, EMMA VERONICA DNI 40545530	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 15/02/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RAMOS FARROÑAN, EMMA VERONICA DNI 40545530	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 17/10/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
RAMOS FARROÑAN, EMMA VERONICA DNI 40545530	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL Fecha de diploma: 22/03/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
RAMOS FARROÑAN, EMMA VERONICA DNI 40545530	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 11/07/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/06/2012 Fecha egreso: 30/05/2014	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
ESTRATEGIA DE GESTIÓN	PLANEACIÓN	Planificación de estrategias	Tiene conocimiento de las acciones estratégicas de la institución	X		X		X		X		
			Considera que son adecuadas las estrategias de gestión planteadas por la institución	X		X		X		X		
			Las estrategias de gestión están orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales	X		X		X		X		
			Cree que el análisis interno y externo es de vital importancia para el planteamiento de estrategias	X		X		X		X		
			Considera que las estrategias van de la mano con la visión y misión de la institución	X		X		X		X		
	Planificación de actividades	La planeación de actividades se coordina con la participación del personal	X		X		X		X			
		La planeación de actividades está orientada a alcanzar altos niveles de productividad	X		X		X		X			
	Planificación del tiempo	Los objetivos de la institución son alcanzados en el tiempo planeado	X		X		X		X			
		Los tiempos estipulados son los correctos para el cumplimiento de objetivo	X		X		X		X			
	ORGANIZACIÓN	Organización de recursos humanos	Hay una adecuada gestión de la organización del equipo de trabajo	X		X		X		X		
			Se organiza adecuadamente al equipo de trabajo de acuerdo a sus funciones	X		X		X		X		
		Nivel de cooperación entre áreas	El proceso de coordinación de las diferentes áreas es eficiente y efectivo	X		X		X		X		
			Considera que los colaboradores están organizados y se apoyan constantemente	X		X		X		X		
		Organización de materiales	Existe una adecuada distribución de los materiales de trabajo y ello contribuye a una mayor productividad	X		X		X		X		

			La empresa cuenta con los materiales y herramientas apropiadas para desarrollar mis actividades de manera oportuna y eficiente	X		X		X		X		
DIRECCIÓN	Dirección de actividades		Recibe inducción para realizar sus tareas y actividades	X		X		X		X		
			Te sienten en la capacidad de realizar las actividades encomendadas por tu jefe inmediato	X		X		X		X		
	Dirección de funciones		Se direccionan las actividades de acuerdo con las funciones del puesto de trabajo	X		X		X		X		
			Considera que hay una clara definición de las funciones de cada puesto de trabajo	X		X		X		X		
CONTROL	Control de producción		Se ejecutan procedimientos de control y supervisión de avance de metas	X		X		X		X		
			Existen sistemas adecuados para el control y supervisión de metas	X		X		X		X		
			Concuero con los procedimientos utilizados para el control y seguimiento de avance de metas	X		X		X		X		
			Considera que existen estrategias de control que se anticipen a los problemas de incumplimiento de metas	X		X		X		X		
			Existe una constante supervisión de su productividad laboral	X		X		X		X		
	Evaluación de resultados		Existen métodos para la evaluación de resultados y cumplimiento de metas	X		X		X		X		
			El control preventivo que realiza la institución antes del inicio de actividades es efectivo	X		X		X		X		
			Se informa sobre los resultados alcanzados en las distintas áreas	X		X		X		X		
	Evaluación de competitividad		Se realiza una comparación de los resultados alcanzados sobre los planteados	X		X		X		X		
			Existen estrategias de gestión para una mejora continua de logro de resultados	X		X		X		X		
		Se plantean estrategias de mejora posteriormente a la evaluación de resultados alcanzados	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: *Mg. Jose Ysrael Guevara Saavedra*

Firma del experto :



Caja Bullana
José Guevara Saavedra
 GERENTE ZONAL

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	Uso óptimo de los recursos	Hay un uso óptimo de los recursos que le brinda la institución	X		X		X		X		
			Las capacitaciones brindadas son aprovechadas al máximo	X		X		X		X		
			Las capacitaciones brindadas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X		
			Las herramientas tecnológicas ayudan a realizar las tareas de manera eficiente	X		X		X		X		
		Cantidad de servicios brindados	Cumple usted con las metas propuestas en su totalidad	X		X		X		X		
			Cree usted que las metas planteadas son alcanzables	X		X		X		X		
			Rapidez en la realización de las tareas	La realización de las metas individuales se cumple en los plazos establecidos	X		X		X		X	
	La mayoría de las veces cumple con las metas antes que sus compañeros	X			X		X		X			
	Suele organizar su tiempo para el desarrollo de sus actividades	X			X		X		X			
	EFICACIA	Cumplimiento de las actividades	Se cumple con los objetivos planteados por la institución	X		X		X		X		
			Se esfuerza por cumplir con las metas establecidas por la institución	X		X		X		X		
			Es adecuado trabajar con metas mensuales	X		X		X		X		
		Desarrollo de habilidades	Considera que es proactivo en el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X		
			Se siente en la libertad de desarrollar sus habilidades personales para el cumplimiento de sus tareas	X		X		X		X		
CLIMA LABORAL	Desarrollo personal	Se asignan, delegan, responsabilidades durante ausencias de sus pares	X		X		X		X			
		En esta institución se brindan oportunidades igualitarias para el desarrollo profesional	X		X		X		X			

		Considera usted que esta institución es un buen lugar para desarrollarse profesionalmente	X		X		X		X		
	Comunicación	Se comunican oportunamente las metas de la institución	X		X		X		X		
		Considera que existe una comunicación efectiva dentro de la institución	X		X		X		X		
		Considera usted que tiene libertad para expresar su opinión	X		X		X		X		
	Condiciones laborales	Las condiciones ambientales de sus oficinas facilitan el desarrollo de sus actividades	X		X		X		X		
		Existen relaciones interpersonales positivas con los compañeros de trabajo	X		X		X		X		
		De manera general me siento a gusto con el ambiente de trabajo	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Mg. Jose Ysrael Guevara Saavedra*

Firma del experto :



Cajas Sullana
José Guevara Saavedra
 GERENTE ZONAL

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Estrategia de gestión

3. TESISISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Jose Ysrael Guevara Saavedra

DNI: 03683762

Diploma: 052-129757

Años de experiencia: 17 años

Especialidad: Ingeniero Agronomo – Administración de Negocios

5. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022



Caja Sullana
José Guevara Saavedra
GERENTE ZONAL

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana – Oficina Especial, Chepén

2.NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Productividad laboral

3.TESISISTA:

Econ. July Karina Zeta Llontop

4.DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Jose Ysrael Guevara Saavedra

DNI: 03683762

Diploma: 052-129757

Años de experiencia: 17 años

Especialidad: Ingeniero Agronomo – Administración de Negocios

5.DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022



Caja Sullana
José Guevara Saavedra
GERENTE ZONAL

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GUEVARA SAAVEDRA
Nombres	JOSE YSRAEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	03683762

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
Fecha de Expedición	11/10/21
Resolución/Acta	0620-2021-UCV
Diploma	052-129757
Fecha Matrícula	06/04/2020
Fecha Egreso	08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:
05 de Agosto de 2022



Firmado digitalmente por:

Superintendente Nacional de Educación Superior Universitaria



“Año del Fortalecimiento de la soberanía nacional”

Chepén, 23 de junio del 2022.

Sres.
UNIDAD DE POSGRADO UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Reciba nuestro cordial saludo en nombre de la entidad Financiera Caja Sullana
La señora Econ. July Zeta Llontop, presento solicitud para el desarrollo de su proyecto de Tesis: Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana- Oficina Especial, Chepén, el cual ha sido ACEPTADO y por supuesto recibirá toda la colaboración necesaria para que culmine de forma exitosa.

Felicitamos a la Universidad Cesar Vallejo por constante compromiso en la transformación de la sociedad a través de la Educación.

Sin otro particular

Atentamente

Edificio Principal: Plaza de Armas 138-Sullana
Central Telefónica: (073) 284400
www.cajasullana.pe

PROPUESTA DETALLADA

Título: Modelo de estrategias de gestión para el fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral en Caja Sullana- Oficina Especial, Chepén.

Objetivo de la propuesta: contribuir al fortalecimiento de los indicadores de productividad laboral en Caja Sullana- Oficina Especial, Chepén.

Justificación

La elaboración del modelo se justifica ya que se ha evidenciado la importancia de contar con estrategias de gestión que permitan mejorar los indicadores de productividad laboral en Caja Sullana, lo que conlleva a lograr niveles de rentabilidad positivos y el éxito gerencial de la empresa. El modelo se ha diseñado teniendo en cuenta teorías, antecedentes que respaldan la importancia de su formulación.

Fundamentación

El modelo de gestión es el resultado de un arduo análisis realizado a los niveles actuales de productividad laboral, a la percepción de los colaboradores de oficina especial Chepén, quienes consideran la importancia de realizar sus actividades bajo una planificación, una organización, dirección y control gerencial, que aún hace falta fortalecer en dicha institución, ya que aún hay alrededor del 40% de los colaboradores que considera que no se está llevando a cabo las tareas bajo esta línea de gestión.

Teorías

La propuesta se ha realizado en base a las teorías de implementación de estrategias las cuales según los distintos autores se desarrolla en diferentes etapas. Tal es así la teoría de Steiner (1966), quien fundamenta que para implementar una estrategia existen tres etapas; la primera de ellas es la etapa que denomina premisas, seguida la planificación, y la aplicación(revisión). Así también menciona tres pilares que son: los propósitos socioeconómicos, los valores éticos y morales de los directivos, y por último el análisis interno y externo de la organización importante para definir una buena planeación. Steiner hace una diferencia de las estrategias de acuerdo con los tiempos; dice que para plazos cortos la estrategia

será más operativa, para plazos medianos será táctica y para plazos largos la planeación debe ser estratégica.

Asimismo, Guerras (2004) plantea la estrategia en tres etapas, la primera es de análisis, donde se identifica sus debilidades y fortalezas, y hace un planteamiento de su visión y de sus objetivos institucionales. La segunda etapa es la formulación en donde se elabora la estrategia competitiva y corporativa, en la última etapa se evalúa la estrategia, su funcionabilidad, si es que es factible, si es aceptable para pasar a lo que es el control en donde hay una revisión para el proceso de dirección. Así también Mintzberg (1994), hace un planteamiento en el que para elaborar una estrategia se debe analizar el entorno externo para identificar las amenazas y oportunidades, y la evaluación interna para definir las fortalezas y debilidades de la empresa; resaltando sus habilidades y competitividad diferenciadora, también menciona los valores de los líderes gerenciales de gran importancia para su formulación, y las tres última etapas que son la creación, evaluación e implementación.

Así también hay otros autores que le dan otro enfoque y agregan otros conceptos a la formulación de estrategias, tal es así que Porter (1985), le da otro enfoque a la formulación de estrategias, dándole mayor énfasis a la creación de ventajas competitivas, a la creación de valor, aquello que genere en el cliente un valor agregado y la satisfacción a sus necesidades.

Mientras que Grant (2002) le agrega los conceptos de evaluación de presupuestos, financieros, de inversiones financieras.

Kaplan y Norton (2008), desarrollan su modelo de estrategias en seis etapas, la primera consiste en el desarrollo de la estrategia, donde se analiza la propuesta, la segunda etapa es la planificación de la estrategia, donde plantean los objetivos y metas, tercera etapa es el alineamiento de la organización, se formulan las estrategias de acuerdo a las áreas de la empresa, en la cuarta etapa se planifican las operaciones, verificando presupuestos, recursos procesos, y finalmente la etapa de validación y adaptación.

MODELO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN

