



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Reglamento de Organización y Funciones como Instrumento de gestión y la
productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Lupú Moran, Alexis Jeremy (orcid.org/0000-0002-8058-8304)

ASESOR:

Dr. Diaz Saucedo, Severino Antonio (orcid.org/0000-0001-9543-0828)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2017

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado para mis padres Hipólito y Jenny, para mis hermanas Shamira y Amara, para darles a conocer que todo se puede en la vida y sigan en camino del estudio.

Agradecimiento

En primer lugar, dar gracias a Dios por la vida y guiar mi camino, por enviarme a dos ángeles llamados padres. A mi mama Jenny por ser

A mi mama Jenny por confiar en mí en todo momento. A mi padre Hipólito porque a pesar de los duros momentos siempre confió en mí y me demostró su apoyo incondicional. A todos mis compañeros del trabajo porque ellos me motivaron hacer esta investigación.

Agradezco también de todo corazón a mis profesores de la Universidad César Vallejo que me apoyaron en sus asesorías y orientaciones en especial a mi profesora y amiga Liliana Mairena Fox, que siempre se dio un tiempo para apoyarnos y nunca nos dijo no.

Agradecer también a la empresa por brindarme su tiempo para apoyarme en la formulación de mi tesis

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1	Variables de estudio	14
Tabla 2	Operacionalización de variables	15
Tabla 3	Validación de expertos	23
Tabla 4	Tabla de Kuder Richardson	23
Tabla 5	Resultado de confiabilidad coeficiente de Cronbach	24
Tabla 6	Estadística de fiabilidad	24
Tabla 7	Técnico	26
Tabla 8	Correlación de variable con dimensión	26
Tabla 9	Correlación de variable con dimensión 1	27
Tabla 10	Correlación de variable con dimensión 2	27
Tabla 11	Correlación de variable con dimensión 3	28

Resumen

La investigación, titulada “Reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017; tuvo como objetivo determinar la relación entre la Reglamento de organización y funciones: instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017, para la investigación se tomó como población 30 y como tal esta nos sirvió también como una muestra censal a 30 colaboradores de la agencia del Banco de Crédito , utilizando la encuesta como instrumento de medición, a través de un cuestionario de estilo Likert se propuso 18 preguntas la cuales fueron absueltas a su totalidad por los colaboradores, procesándose los datos mediante el uso de del programa SPSS 23 utilizando los estadísticos descriptivos e inferencial, logrando como resultado que existe relación positiva media de las variables, Reglamento de organización y funciones: instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017.

Palabras clave: Instrumento de gestión, gestión, productividad laboral

Abstract

The research, entitled "Regulation of organization and functions: management instrument and labor productivity in the BCP, Ventanilla, 2017; Its objective was to determine the relationship between the Regulation of organization and functions: management instrument and labor productivity in the BCP, Ventanilla, 2017, for the research was taken as population 30 and as such this also served as a census sample at 30 employees of the Banco de Credito agency, using the survey as a measuring instrument, through a Likert-style questionnaire, 18 questions were proposed, which were completely cleared by the collaborators, processing the data through the use of the SPSS program 23 using the descriptive and inferential statistics, achieving as a result that there is a positive mean relation of the variables, Regulation of organization and functions: management instrument and labor productivity in the BCP, Ventanilla, 2017.

Keywords: Management instrument, labor productivity

I. INTRODUCCIÓN

El año el cual atravesamos nos topamos con un planeta tierra diferente, esto debido a que dicho planeta está completamente globalizado y para las empresas esto resulta de una manera favorable como no favorable debido a que existen medios para surgir más rápido pero a la vez existe una fuerte competencia en el mercado; todas buscan subsistir en el mercado, incrementar su rentabilidad y sobre todo brindar una buena calidad tanto en su producto como en el servicio, para ello existen ciertas herramientas que ayudan a que sus objetivos para ello se necesita de una buena gestión, asimismo esto tiene que ir acompañado por cierta organización en sus funciones teniendo un buen control.

En el mundo globalizado las organizaciones se ven en la obligación de emplear la gestión a través de instrumentos para la empresa, si es que desean subsistir en el mercado. Kadarova & Durkacova (2012) en el artículo “Most widely used management tools and techniques” manifiestan que desde un tiempo atrás las empresas al notar la presencia tan fuerte de la competencia están buscando siempre ser el mejor, por lo cual las herramientas de gestión han contribuido para que las empresas sigan en el mercado empresarial dándole los objetivos que necesitaban los ejecutivos como el de mejorar su calidad, aumentar su productividad, sus ingresos, entre otros objetivos planteados por la alta dirección de las empresas.

En la actualidad las organizaciones su objetivo clave es el resultado lo que conlleva a adquirir mayor liquidez-rentabilidad y para lograr obtener este objetivo tiene que tener un conjunto de herramientas y procesos bien definidos; uno de los más relevantes es contar con un personal altamente destacado para cada área o puesto que directamente cubran, entonces si la situación es lo contrario los resultado no serían de los más favorables para la empresa.

Para los administradores o aquellos que dirigen las empresas saben que para generar una buena productividad laboral dentro de su organización tienen que estructurar ciertas gestiones de negocios con regularidad. RLH (2017) en la publicación “Productividad laboral” en el portal web de RecursosHumanos.com afirma que la productividad laboral está ligada a la relación de costo versus

ganancia. Asimismo, menciona que existe una relación con la competitividad ya que este factor, basándose a ciertos cumplimiento le dará a la empresa el poder de competitividad con las organizaciones que se desarrollan dentro de su misma industria.

En el Perú, la administración pública se caracteriza por elaborar su ROF de forma no tan consistente. El Dr. Marchena citado por Moncada (2017) en el portal web del Colegio Médico del Perú, menciona que en el nuevo ROF las funciones no están bien definidas, además que no se consideró la participación ciudadana, de tal manera que se convierte en un problema ya que dificultan los consensos.

Para el Instituto Peruano de Economía la productividad laboral puede ser identificada como en lo físico tanto como un término de valor, lo estipula en "PRODUCTIVIDAD LABORAL" dentro del portal web IPE. Además, añade que para formular una remuneración a un trabajador este debe estar medido por su rentabilidad que produce para la empresa- a lo que se denomina productividad laboral- debido a que si está sobrevalorado la empresa podría estar obteniendo una gran pérdida.

En la agencia Plaza Cívica de Ventanilla se toma de manera muy deportiva el realizar el procedimiento completo que brinda la institución para atender a un cliente, ya que poseen con la autonomía para atender a los clientes, debido a que son los que tienen el primer contacto con el cliente y no existe una persona que controle perennemente las pautas a seguir. Además, la conducta que adoptan los colaboradores es totalmente diferente en cada uno propio, es decir no todos cuentan con una misma respuesta al estímulo que se le brinda.

Las funciones en el BCP de Plaza Cívica de Ventanilla es un aspecto débil aun, debido a que los colaboradores asumen que seguir las instrucciones de atención puede sonar muy robotizado dando como una consecuencia la monotonía en donde como colaboradores no se sentirían satisfechos haciendo las pautas a tal punto de llegar al aburrimiento. Pero al modificar las funciones que deben de seguir, no siguen un protocolo de calidad, sino por lo contrario hacen que algunos clientes no reciban una buena atención.

La productividad es el indicador de la Agencia Plaza Cívica de Ventanilla convertido en su mayor objetivo a cumplir, ya que los colaboradores están medidos por dicho indicador para llegar a la meta trazada por la agencia, cada uno de los

colaboradores realizan todos sus conocimientos y competencias del puesto del trabajo para destacar en la productividad laboral debido a que este se mide tanto como individual y como agencia.

En la agencia Plaza Cívica de Ventanilla el factor que tiene mayor dinámica es la eficiencia, si bien es cierto en la agencia todos los trabajadores llegan a cubrir todas las expectativas del banco, existe personas que en poco tiempo pueden cumplir su meta trazada mientras que otros colaboradores se les hace un poco más complejo, indicando ello que existe colaboradores que tienen o ejercen mayor eficiencia en el puesto de trabajo que desempeñan.

La eficacia en la agencia Plaza Cívica de Ventanilla, es el factor en donde los colaboradores se encuentran bien, debido a que al finalizar las campañas que realiza el banco, absolutamente todos los colaboradores cumplen con la meta trazada, dando a conocer que si existe eficacia dentro de la agencia.

¿Qué relación existe entre el Reglamento De Organización Y Funciones como instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017?

- a) ¿Qué relación existe entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la eficiencia en el BCP de la plaza cívica de ventanilla, 2017?
- b) ¿Qué relación existe entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la eficacia en el BCP, Ventanilla, 2017?
- c) ¿Qué relación existe entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la efectividad en el BCP, Ventanilla, 2017?

El trabajo de investigación se acoge teóricamente a la adaptación del teorema del proceso administrativo que planteo Henri Fayol en el año 1950, dando como implicancia a las cinco fases del proceso: Planificación, Organización, Dirección, Control y Coordinación. Se toma como fundamento para realizar el trabajo de investigación debido a que las variables estudiadas giran alrededor de estas fases.

Dentro de la primera variable denota que es un tema de planificación, pues un instrumento de gestión se realiza para lograr los objetivos y para ello se debe de plantear antes de que exista todo, en el caso del ROF se encuentra dentro de la Organización dando cabida al mejoramiento y futuro cumplimiento de los objetivos.

Como segunda variable que es la productividad laboral florece dentro del conglomerado de todas las funciones, el cumplimiento correcto de las fases trae como consecuencias un buen resultado para la organización por consiguiente dicha empresa se encontraría con una productividad favorable.

Ambas variables se miden por las cinco fases planteadas por el padre de la corriente del pensamiento administrativo, sin un buen control y dirección de esta variables no se podría conseguir el objetivo.

El presente trabajo emplea el método de investigación hipotético deductivo utilizando un encuadre cuantitativo, a su vez es proyectada debido a que su principal objetivo es brindar soluciones a los déficits encontrados en el estudio mediante la aplicación de la teoría. Por otro lado, su nivel es de investigación descriptiva correlaciona, puesto que tiene como finalidad relatar o describir las acciones reales para concluir cual es el nivel que guarda correspondencia entre las variables trabajadas. Finalmente el trabajo de investigación es de no experimental, debido a que no impactará ni modificara de manera directa el objeto de estudio, a su vez la investigación recolectara los datos para trabajar la información solo en un determinado momento lo cual indica que su corte es de tipo transversal.

La rentabilidad es uno de los indicadores que todas las empresas miran como primer objetivo a llegar y cada vez aumentan su porcentaje de rentabilidad para que se sientan que están consolidadas como un de las mejores empresas. Muchas de las empresas invierten en contar con buenos instrumentos de gestión que les ayude a llegar a su meta principal. Pero que sucede cuando las los instrumentos no son bien utilizados por los trabajadores, simplemente la productividad laboral de la empresa baja lo cual hace que no lleguen a su meta. Investigar la relación que existe entre el ROF y la productividad en el BCP de Ventanilla va a identificar si los trabajadores de la institución financiera internalizan claramente los objetivos de la empresa, si emplean completamente las funciones que tienen que desarrollar y por el medio que tienen que ir, todo esto para

reestructurar y concientizar a los colaboradores con el fin de tener una agencia completamente productiva, brindando la mejor calidad.

Determinar la relación existente entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017

- a) Determinar la relación existente entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la eficiencia en el BCP, Ventanilla, 2017
- b) Determinar la relación existente entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la eficacia en el BCP, Ventanilla, 2017
- c) Determinar la relación existente entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la efectividad en el BCP, Ventanilla, 2017

HG: Existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones como instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017

- a) Existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la eficiencia en el BCP, Ventanilla, 2017
- b) Existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la eficacia en el BCP, Ventanilla, 2017
- c) Existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la efectividad en el BCP, Ventanilla, 2017.

II. MARCO TEÓRICO

Pedro (2012) en su trabajo de investigación realizó una metodología de tipo descriptiva. Para demostrar su hipótesis general empleó una muestra de 96 empresas utilizando una amplia cartera de instrumentos de recolección de datos como la encuesta, observación, entrevistas entre otros instrumentos. Dando como resultado de su investigación la aprobación de su hipótesis general, demostrando que en el enfoque cuantitativo y cualitativo las variables investigadas se relacionan completamente. El trabajo de investigación concluye en que si es viable implementar la gestión de la empresa en el sector de confección de calzado desde un punto de vista de las competencias.

Benites (2015) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar la valoración de la incidencia del control interno en la optimización. La metodología utilizada fue aplicada con un enfoque cuantitativo, así mismo utilizó la encuesta como medio para recoger información de las personas implicadas en el estudio teniendo una muestra censal de 22 individuos, teniendo que responder 50 preguntas. Luego de procesar la información se obtuvo como respuesta mediante cálculos estadísticos que el 73% de los encuestados afirman que del ambiente laboral influye directamente en los objetivos y metas personales, el 64% por ciento mencionan que la buena comunicación conlleva a realizar unas buenas estrategias o realizarlas óptimamente. Se concluye que la variable uno influye de manera positiva, correcta y confiable hacia la variable dos cumpliendo así los metas y objetivos trazados.

Anna (2015) en su artículo denominado tuvo como principal fin investigar el nivel de herramientas de gestión estratégica y la utilización de técnicas para ver su impacto con el desempeño organizacional. Para ello utilizó la encuesta como instrumento de datos permitiéndole adquirir información de primera mano de 91 empresas, obteniendo como resultado que guarda correspondencia entre las herramientas y técnicas de gestión en el desempeño organizacional. Asimismo, el propósito de la investigación fue dar a conocer la herramienta de gestión con mayor uso en las organizaciones, siendo el FODA como respuesta a la investigación.

Vendruscolo, Hoffmann y Freitas en su artículo estipuló como objetivo principal reconocer si el uso de las herramientas de gestión y el predominio de los

stakeholder en el desempeño laboral, para la obtención de la información fue necesario emplear herramientas de gestión estratégica. A pesar de los instrumentos que se utilizó para descubrir dicha interrogante. El trabajo se concluye dejando una gran hipótesis, ya que no se logró alcanzar el propósito trazado por los causantes de la investigación acerca del uso de las herramientas y del análisis de los stakeholder en el desempeño institucional.

Presentar problemas administrativas en las organizaciones se debe por no establecer bien desde un inicio las políticas y funciones para las diferentes tareas a desempeñar a lo largo de su trayectoria, así lo consideran Salazar & Tolosano (2013) en su trabajo de investigación para el nombramiento de Bachiller titulada “Uso eficiente de los instrumentos administrativos-financieros, en la mejora de la productividad laboral del instituto tecnológico Bolivariano de Tecnología”, que tuvo como objetivo crear un sistema de instrumento de gestión los cuales tengan coherencia con la visión de la empresa, así mismo llevar un control constante para verificar el correcto manejo de los instrumentos de gestión. El método que se utilizó fue deductivo, analítico y deductivos, empleando los instrumentos de la entrevista, encuesta y observación lo cual permitió ampliar mayor la visión de la problemática y recopilar información para la próxima mejora. El resultado de la investigación indica que empleando los instrumentos de gestión la productividad laboral aumento influenciando en la optimización de tiempo, talento humano y en lo económico. Se concluyó con que trabajando con instrumentos administrativos coherentes se aprovechara los recursos de una manera más óptima.

Claude & Álvarez (2005) en el libro historia del pensamiento administrativo, menciona como descubridor y padre del proceso administrativo a Fayol afirmando que fue el descubridor de esta corriente del pensamiento administrativo. Su originalidad y perceptiva enumeración de las funciones administrativas aún prevalece en la actualidad leyéndose como base fundamental para la administración con su clásico análisis de las funciones de la administración utilizado desde los años 50’.

Fayol afirma que el proceso administrativo como tal se debería de fijar desde un punto de vista organizacional por la clasificación de funciones, donde menciona a 5 pilares: planificación, organización, dirección, control y por último considera proponer la coordinación. Fayol explica que el proceso administrativo es

una herramienta de gestión al igual que el ROF ya que abarca la planeación estratégica a través de la visión, misión y objetivos, además señala la estructura organizacional de la empresa, clasificando a cada área por las funciones destacadas para cada una de ellas.

Presidencia de consejo de ministros (2015) define al ROF como un documento técnico normativo de gestión institucional que posee la organización formal de una institución pública, es decir, contiene su estructura orgánica, así como las funciones generales y específicas de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas.

Según (Hernández, 2007) Los instrumentos de gestión son también conocidos como flujos o planes que aportan con el desenvolvimiento de los colaboradores en el centro de trabajo, estos documentos son impresos que se les entrega a cada colaborador, ya que ahí se encuentra las funciones que debe desempeñar y como lo debe de hacer. El formato que se le brinda es debidamente procesado por la computadora, es decir se recopila, procesa, transmite y se presenta los resultados, sin embargo, lo que se le presenta a colaborador expertos son los cuadros donde se estipulan los resultados estadísticamente para que se pueda analizar cada factor.

Al mencionar al ROF se está hablando acerca de los manuales administrativos, y estos no son sustitutos ni duplicaciones de los instrumentos legislativos o legales. Para Araya (1988) menciona reconocer que el ROF es un dato normativo. Así mismo estos documentos deben de ser cortos, pero con un contexto amplio para el colaborador ya que este será el camino para el cumplimiento de los objetivos por la vía de las leyes, tomando en cuenta las jurisprudencias Los manuales administrativos no son sustitutos ni duplicaciones de los instrumentos legislativos o legales, que constituyen las decisiones gubernamentales expresadas, en forma de leyes, decretos, reglamentos u órdenes. Además, los manuales suelen darle énfasis a los procedimientos administrativos y procesos administrativos con un lenguaje adecuado para todos los colaboradores de la organización.

Presidencia de Consejo de Ministros (2015) menciona que “Se da a consecuencia del desarrollo de planificación organizacional en donde la institución

estipula el modelo de organización que mejor le parezca el cual llevará para el logro de sus funciones y objetivos (p.10)".

Existe un sinfín de definiciones acerca del objetivo, pero del punto de vista administrativo Significados.com (s/f.) en el portal web define un objetivo como "el resultado que se espera lograr después de un camino de acciones en donde se busca también mejorar y/o potenciar la eficacia y eficiencia de la organización"

Las funciones administrativas están muy relacionadas al grupo de leyes dirigidas por un dirigente del sector público. Definicion.org (s/f.) en el portal web define a las funciones como el "grupo de actividades relacionadas, conllevada a trabajar por las unidades de una institución de servicio y recursos siendo estas necesarias para la factibilidad de la operación institucional. Acción predominante a la administración pública en relación a sus atributos".

Presidencia de Consejo de Ministros (2015) afirma que se denomina normativo debido a que está "conformada por una pauta de carácter obligatorio y público para la institución (p.10)"

Oxforddictionaries.com (s/f) en su artículo español Oxford living dictionary fundamenta que la conducta es una "forma de concretar una organización sus funciones vitales y de contestar a ciertos estímulos".

Gran diccionario de la lengua española (s/f) define a la obligación como "responsabilidad que una persona, por ley o por voluntad, tiene que atender. Exigencia establecida por la ley, la autoridad o la moral".

Presidencia de Consejo de Ministros (2015), afirma que se denomina gestión al "conglomerado de acciones que se toman para un fin específico, rigiéndose por la dirección y administración de ellos (p.10)".

Para que la empresa tenga una dirección para cumplir sus objetivos es sumamente importante realizar la planificación, puesto a que el procedimiento es la base de toda organización. Hurtado (2008) cita a Chiavenato como autor de Fundamentos de Administración el cual manifiesta que la planificación "fija las metas que se quiere alcanzar en el futuro y las acciones que se deben trazar para el logro de los objetivos estipulados" (p.48).

Hurtado (2008) utilizando a Chiavenato para definir el concepto de organización manifiesta que la organización “es el cuerpo de la institución en donde proceden herramientas fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los puestos designados, con el único fin de lograr las metas estipuladas inicialmente” (p.48).

Para que un objetivo se cumpla de manera satisfactoria siempre debe existir algo o alguien que los guíe. Hurtado (2008) menciona a Chiavenato para dar énfasis al concepto de dirección el cual lo define en que “radica en realizar lo programado a través del talento humano; el cual debe ser liderado por una eficiente administración la cual permita lograr con lo inicialmente programado (p.48)”.

Hurtado (2008) a través de su libro cita a Chiavenato para definir el concepto del control en el proceso administrativo, el cual lo define como que el objetivo “accede a comparar los resultados en el presente tiempo de elaboración y después culminado el proceso, los cuales permiten tomar decisiones y aplicar las mejoras necesarios (p.48)”.

Gutiérrez (2014), "La productividad guarda relación con los resultado que se alcanzan en un sistema o proceso determinado [...] aumentar la productividad es obtener mayores resultados [...] Es muy común observar al rendimiento laboral como 2 elementos importantes las cuales son: la eficiencia y la eficacia [...] Adicionalmente por efectividad [...] (p.20)"

A nivel global, la productividad se conceptualiza como el valor mayor de la producción obtenida en una relación proporcionada por el proceso de producción del producto. La respuesta positiva e ideal para esta relación es lograr el mayor nivel de PBI con un nivel promedio de inversión, ya que esta relación va a definir si el proceso de producción con la mano de obra de los colaboradores se da de manera productiva.

Otra definición que se le puede dar al concepto de productividad es el entendimiento de la producción como coeficiente entre las cantidades producidas y los recursos que fueron necesario para llevar acabo el término de la producción. Al mencionar los recursos se está haciendo referencia a la Tierra, materiales, instalaciones, equipos y maquinarias, mano de obra del hombre, servicios de primera necesidad: agua luz.

Según Martínez (2006) menciona que a lo largo de la historia la productividad siempre ha estado presente de diferentes formas pero se desarrollaba desde aquellos tiempos, asimismo la productividad ha sido utilizada por los economistas como definición o conceptos claves para sus análisis. Posteriormente en el año 1766 el economista francés Sumanth, uno de los principales pioneros del pensamiento económico utilizó la definición de la productividad en su obra Quesnay sostuvo que la pauta fundamental es obtener el mayor índice de satisfacción con el menor nivel de salida, en este caso mencionado como gasto. Esta sustentación que realizó Suanth concuerda con la relación que se estipula entre la utilidad y los antecedentes que tienen como única visión la productividad y competitiva.

Cecchini (2017) manifiesta que la productividad laboral es la medición de un eficiente uso de los recursos, es decir se toma en cuenta cuanto utilizo para realizar un producto. Pero la productividad laboral no es igual a la propiamente llamada productividad, puesto que la primera mencionada se basa en los puntos más específicos como el control interno, el proceso técnico, y los efectos colaterales que este puede causar como las enfermedades y ausentismos. Para aumentar la productividad laboral se tiene que elevar el valor añadido del producto por la vía de la optimización de recursos y la coordinación de los factores de producción. Para que aumente el valor añadido se necesita de mayor rapidez, de mejora continua en lo profesional, a su vez este debe tener relación con la intervención de materiales o maquinas que ayuden a optimizar y perfeccionar los productos, entonces cualquiera fuera la influencia de optimizar los recursos va a favorecer en una mejor productividad.

Gutiérrez (2014) manifiesta que “La eficiencia es tratar de mejorar los recursos y disminuir los desperdicios de recursos de la organización (p.20)”

Guerra (2015) sostiene que la optimización de recursos es “la acción de inquirir la mejor forma de realizar una acción, dando a conocer que buscar obtener mejores resultados, implicando una mayor eficiencia y/o eficacia en el desempeño de alguna meta programada, así disminuyendo la aplicación de los recursos de una empresa, denominándose optimización de recursos”.

Definición.de (s/f) define el concepto de utilidad como “la ganancia, beneficio o provecho que se obtiene por una acción realizada. El término también permite describir la utilidad como la cualidad de útil.

Gutiérrez (2014) refiere que “La eficacia es la facultad de obtener el objetivo previsto o deseado (p.20)”

Rojas (2005) define a objetivos alcanzados como “la cuantificación numérica de la información conformada por los procesos, recursos, servicios, desempeño y resultados de la empresa”

Según DefinicionABC (s/f) define al logro como el resultado u obtención de las acciones que se han venido trabajando desde un tiempo atrás inyectándole o destinando en ellos los atributos tanto natural como mental teniendo como propósito ser realidad dicho contraste.

Gutiérrez (2014) manifiesta en el portal web que La efectividad se percibe como los planes ya estipulados los cuales son trascendentales por lo mismo estos se deben alcanzar.

Hernández (2014) en el blog Prezzy titulado ¿Que es la consolidación de planes? define como la “identificación contable de los objetivos que el personaje desea lograr dentro de su camino de vida implementando una guía de cómo poder lograrlos; es llevar a cabo un plan específico y realizarlo sin importar el tiempo es trazar metas bien definidas”

Rojas (2015) en el portal web define a los objetivos verificables como “la acción de retroceder la visión en una fecha futura, para comprobar o constatar de que lo programado en una fecha inicial se logró a ejecutar o no”.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo científico es una investigación aplicada debido a que se elabora sobre información existente y se busca dar solución o identificar si se relaciona las variables.

Bunge (1971) afirma que el tipo de investigación tiene como objetivo brindar soluciones al déficit detectados, teniendo un perfil de problemas identificables y específicos.

El estudio cuenta con el diseño no experimental de corte transversal, se le nombra así debido a que no existirá una modificación a ningún contexto ni información de las variables estudiadas y con respecto al corte transversal se le denomina porque el recojo de información solo se dará en una oportunidad, es decir el tiempo de búsqueda de información es finita.

Para Kerlinger (1979), atribuye que la investigación no experimental o *ex-post-facto* es un trabajo de investigación cualquiera debido a que es imposible modificar variables o fijar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones (p. 116).

Valderrama (2013) los diseños transversales descriptivos tienen como finalidad identificar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en un territorio (p.69).

La investigación se desarrolla bajo el método de investigación Hipotético - deductivo con un encuadre cuantitativo. Ante ello Cegarra (2012) señala que el dicho método radica en estipular hipótesis para los problemas encontrados en el estudio investigativo y estos llevarlos a otro estudio con el fin de comprobar se la hipótesis planteada corresponde a los problemas respectivamente.

El trabajo parte de una investigación con enfoque cuantitativo debido a que el problema está bien definido e identificado. Asimismo, se utiliza los instrumentos de medición más confiables para llegar con una respuesta certera de la investigación (Lerma 2009)

La investigación utiliza el nivel descriptivo – correlacional debido a que su objetivo es describir los rasgos que existen entre las variables dentro de su contexto social o real de la investigación. Así mismo el trabajo se divide en dos partes; la

primera se desarrollará dentro de la realidad, se sabrá cuál es el comportamiento, en la segunda parte de identificar la relación existente.

Villagómez, Ñaupas, Mejía, Novoa (2013) indican que R. Gay sostiene que la investigación descriptiva, abarca un base de datos con el fin de constatar si la hipótesis planteada hace referencia a las interrogantes correspondiente a la realidad del estudio. Un estudio descriptivo va plantear e informar el camino a tomar de los objetos.

Para Hernández, Fernández y Baptista (1991) la investigación es correlacionar debido a que se realiza la medición de las dos variables que se desea conocer, para finalmente reconocer si guardan una relación o no, de ser el caso que guarden relación esta será analizadas como resultado.

3.2. Variables y operacionalización

A continuación, se presenta en la Tabla 1 las variables a desarrollar en la presente investigación:

Tabla 1

Variables en estudio

	VARIABLE
Variable 1	ROF como instrumento de gestión
Variable 2	Productividad laboral

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización

A continuación, se presenta en la Tabla 2 la operacionalización de las variables desarrollar en la presente investigación

Tabla 2
Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN				
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES: INSTRUMENTO DE GESTIÓN	Presidencia de consejo de ministros (2015) define al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) como un instrumento de gestión que realiza el ordenamiento de las funciones específicas y generales estructurándolos organizacionalmente dentro de la institución donde están incluidas todas las unidades orgánicas, teniendo este un poder normativo.	Se elaborará una encuesta con 10 ítems para medir las siguientes dimensiones: técnico, normativo y gestión	Técnico	Objetivos	1,2	(1) Nunca	Ordinal				
				Funciones	3	(2) Casi nunca					
			Normativo	Conducta	4,5	(3) A veces					
				Obligación	6	(4) Casi siempre					
			Gestión	Planificación	7	(5) Siempre					
				Organización	8						
				Dirección	9						
				Control	10						
			PRODUCTIVIDAD LABORAL	Gutierrez (2014), La productividad son los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema [...] potenciar la productividad es alcanzar mejores resultados [...] Es muy común observar la productividad a través de dos componentes: eficiencia y eficacia [...] Adicionando la efectividad [...] (p.20)	Se elaborará una encuesta con ocho ítems para medir las siguientes dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad	Eficiencia		Optimización de Recursos	11,12	(1) Nunca	Ordinal
								Utilidad	13	(2) Casi nunca	
Eficacia	Objetivos Alcanzados	14				(3) A veces					
	Logro	15				(4) Casi siempre					
Efectividad	Consolidación de metas	16				(5) Siempre					
	Objetivos verificables	17,18									

Variable 1: Tiempo Reglamento de Organización y Funciones como Instrumento de Gestión.

Definición conceptual

Presidencia de consejo de ministros (2015) define al ROF como un documento técnico normativo de gestión institucional que posee la organización formal de una institución pública, es decir, contiene su estructura orgánica, así como las funciones generales y específicas de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas.

Según (Hernández, 2007) Los instrumentos de gestión son también conocidos como flujos o planes que aportan con el desenvolvimiento de los colaboradores en el centro de trabajo, estos documentos son impresos que se les entrega a cada colaborador, ya que ahí se encuentra las funciones que debe desempeñar y como lo debe de hacer. El formato que se le brinda es debidamente procesado por la computadora, es decir se recopila, procesa, transmite y se presenta los resultados, sin embargo, lo que se le presenta a colaborador expertos son los cuadros donde se estipulan los resultados estadísticamente para que se pueda analizar cada factor.

Al mencionar al ROF se está hablando acerca de los manuales administrativos, y estos no son sustitutos ni duplicaciones de los instrumentos legislativos o legales. Para Araya (1988) menciona reconocer que el ROF es un dato normativo. Así mismo estos documentos deben de ser cortos, pero con un contexto amplio para el colaborador ya que este será el camino para el cumplimiento de los objetivos por la vía de las leyes, tomando en cuenta las jurisprudencias Los manuales administrativos no son sustitutos ni duplicaciones de los instrumentos legislativos o legales, que constituyen las decisiones gubernamentales expresadas, en forma de leyes, decretos, reglamentos u órdenes. Además, los manuales suelen darle énfasis a los procedimientos administrativos y procesos administrativos con un lenguaje adecuado para todos los colaboradores de la organización.

Definición operacional

Dimensión1. Técnico

Presidencia de Consejo de Ministros (2015) menciona que “Se da a consecuencia del desarrollo de planificación organizacional en donde la institución estipula el modelo de organización que mejor le parezca el cual llevará para el logro de sus funciones y objetivos (p.10)”.

Indicadores

Indicador 1. Objetivos

Existe un sinfín de definiciones acerca del objetivo, pero del punto de vista administrativo Significados.com (s/f.) en el portal web define un objetivo como “el resultado que se espera lograr después de un caminar de acciones en donde se busca también mejorar y/o potenciar la eficacia y eficiencia de la organización”

Indicador 2. Funciones

Existe un sinfín de definiciones acerca del objetivo, pero del punto de vista administrativo Significados.com (s/f.) en el portal web define un objetivo como “el resultado que se espera lograr después de un caminar de acciones en donde se busca también mejorar y/o potenciar la eficacia y eficiencia de la organización”

Dimensión 2. Normativo

Presidencia de Consejo de Ministros (2015) afirma que se denomina normativo debido a que está “conformada por una pauta de carácter obligatorio y público para la institución (p.10)”

Indicadores

Indicador 1. Conducta

Oxforddictionaries.com (s/f) en su artículo español Oxford living dictionary fundamenta que la conducta es una “forma de concretar una organización sus funciones vitales y de contestar a ciertos estímulos”.

Indicador 2. Obligación

Gran diccionario de la lengua española (s/f) define a la obligación como “responsabilidad que una persona, por ley o por voluntad, tiene que atender. Exigencia establecida por la ley, la autoridad o la moral”.

Dimensión 3. Gestión

Presidencia de Consejo de Ministros (2015), afirma que se denomina gestión al “conglomerado de acciones que se toman para un fin específico, rigiéndose por la dirección y administración de ellos (p.10)”.

Indicador 1. Planificación

Para que la empresa tenga una dirección para cumplir sus objetivos es sumamente importante realizar la planificación, puesto a que el procedimiento es la base de toda organización. Hurtado (2008) cita a Chiavenato como autor de Fundamentos de Administración el cual manifiesta que la planificación “fija las metas que se quiere alcanzar en el futuro y las acciones que se deben trazar para el logro de los objetivos estipulados” (p.48).

Indicador 2. Organización

Hurtado (2008) utilizando a Chiavenato para definir el concepto de organización manifiesta que la organización “es el cuerpo de la institución en donde proceden herramientas fundamentales para la asignación de funciones y delimitación de responsabilidades mediante los puestos designados, con el único fin de lograr las metas estipuladas inicialmente” (p.48).

Indicador 3. Dirección

Para que un objetivo se cumpla de manera satisfactoria siempre debe existir algo o alguien que los guíe. Hurtado (2008) menciona a Chiavenato para dar énfasis al concepto de dirección el cual lo define en que “radica en realizar lo programado a través del talento humano; el cual debe ser liderado por una eficiente administración la cual permita lograr con lo inicialmente programado (p.48)”.

Indicador 4. Control

Hurtado (2008) a través de su libro cita a Chiavenato para definir el concepto del control en el proceso administrativo, el cual lo define como que el objetivo “accede a comparar los resultados en el presente tiempo de elaboración y después culminado el proceso, los cuales permiten tomar decisiones y aplicar las mejoras necesarios (p.48)”.

Variable 2: Productividad Laboral

Definición conceptual

Gutiérrez (2014), "La productividad guarda relación con los resultado que se alcanzan en un sistema o proceso determinado [...] aumentar la productividad es obtener mayores resultados [...] Es muy común observar al rendimiento laboral como 2 elementos importantes las cuales son: la eficiencia y la eficacia [...] Adicionalmente por efectividad [...] (p.20)"

Definición operacional

Dimensión 1. Eficiencia

Gutiérrez (2014) manifiesta que “La eficiencia es tratar de mejorar los recursos y disminuir los desperdicios de recursos de la organización (p.20)”

Indicadores

Indicador 1. Optimización de Recursos

Guerra (2015) sostiene que la optimización de recursos es “la acción de inquirir la mejor forma de realizar una acción, dando a conocer que buscar obtener mejores resultados, implicando una mayor eficiencia y/o eficacia en el desempeño de alguna meta programada, así disminuyendo la aplicación de los recursos de una empresa, denominándose optimización de recursos”.

Indicador 2. Utilidad

Definición.de (s/f) define el concepto de utilidad como “la ganancia, beneficio o provecho que se obtiene por una acción realizada. El término también permite describir la utilidad como la cualidad de útil.

Dimensión 2. Eficacia

Gutiérrez (2014) refiere que “La eficacia es la facultad de obtener el objetivo previsto o deseado (p.20)”

Indicadores

Indicador 1. Objetivos Alcanzados

Rojas (2005) define a objetivos alcanzados como “la cuantificación numérica de la información conformada por los procesos, recursos, servicios, desempeño y resultados de la empresa”

Indicador 2. Logro

Según DefinicionABC (s/f) define al logro como el resultado u obtención de las acciones que se han venido trabajando desde un tiempo atrás inyectándole o

destinando en ellos los atributos tanto natural como mental teniendo como propósito ser realidad dicho contraste.

Dimensión 3. Efectividad

Gutiérrez (2014) manifiesta en el portal web que La efectividad se percibe como los planes ya estipulados los cuales son trascendentales por lo mismo estos se deben alcanzar.

Indicador 1. Consolidación de Metas

Hernández (2014) en el blog Prezzy titulado ¿Que es la consolidación de planes? define como la “identificación contable de los objetivos que el personaje desea lograr dentro de su camino de vida implementando una guía de cómo poder lograrlos; es llevar a cabo un plan específico y realizarlo sin importar el tiempo es trazar metas bien definidas”

Indicador 2. Objetivos Verificables

Rojas (2015) en el portal web define a los objetivos verificables como “la acción de retroceder la visión en una fecha futura, para comprobar o constatar que lo programado en una fecha inicial se logró a ejecutar o no”

3.3. Población, muestra y muestreo

Para el estudio se cogió al total de la población del escenario donde es investigada las dos variables, el total de la población es de 30 colaboradores, esta cantidad de personas da a conocer que se trabajara bajo una población finita

Bernal (2006), afirma que la población es el grupo de personas en las cuales se puede trabajar, manipular o investigar frente a un problema identificado.

Debido a que el estudio muestra una población pequeña y finita de solo 30 personas, las toma muestra para realizar nuestra aplicación de instrumento será la misma cantidad de la población resultando este ser una muestra censal.

Zarcovich (2005) menciona que la muestra censal es la adquisición de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, problemas, que

constituya el objetivo del censo. Se indica también que la muestra que representa en cierta parte el total del universo, puesto que la población es pequeña – finita.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se ha trabajado con la encuesta que se utilizó para la recopilación de información de campo a través de los instrumentos requeridos para dicho caso.

Valderrama (2007) sostiene que la encuesta es obtener información de la denominada muestra, es decir es recopilar un base de datos. Esta se constituye en relación con las variables e indicadores del trabajo de investigación. (p.205).

Para obtener la recolección de los datos se utilizó el cuestionario el cual sirvió para medir la variable el Reglamento de Organización de Funciones como instrumento de gestión la cual posee 10 ítems, es decir un ítem por cada indicador y la variable Productividad Laboral la cual tiene 8 ítems siguiendo la misma lógica de la anterior.

Likert, Tamayo y Tamayo (2008), señala que el cuestionario posee información que son esenciales para la obtención de las respuestas esperadas; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; disminuye la realidad a un número de datos esenciales y enfoca solo al objeto de estudio (p. 124).

Para poder medir las respuestas de las preguntas se utilizó la escala Likert. La escala Likert tendrá cinco niveles de respuesta nunca (N), casi nunca (CS), A veces (A), casi siempre (CS), Siempre (S). Según Valderrama (2007) la escala Likert está conformado por un grupo de ítems presentados como afirmaciones o juicios ante el cual se espera las respuestas de los sujetos” (p. 219).

El instrumento de investigación fue revisado por profesionales expertos en el tema, donde se brindó una opinión favorable al instrumento de medición, teniendo este un calificativo de aplicable para su difusión, estipulándose en la Tabla 2.4.3.1 (ver)

Tabla 3
Validación de expertos

N°.	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Si cumple	Aplicable	Investigador
Experto 2	Si cumple	Aplicable	Investigador
Experto 3	Si cumple	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Para constatar la confiabilidad se realizó una prueba piloto el cual fue aplicado en un escenario diferente, pero con las mismas características de la empresa estudiada. Se aplicó la prueba de coeficiente Alfa de Cronbach, la encuesta piloto es tomada al número de personas que es igual al total de los ítems más cinco personas, es decir a 23 colaboradores se le aplico.

Miguélez (2016) afirma que “una investigación con buena confiabilidad es aquella que es estable, segura, congruente, igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro” (p. 7).

Existe un rango de resultado, a continuación, se detallara que tan confiable puede ser el instrumento dependiendo el resultado que muestre el Alfa de Cronbach en la siguiente tabla.

Tabla 4

Tabla de Kuder Richardson

0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Perfecta confiabilidad

Fuente: Villagómez, Ñaupas, Novoa y Mejía (2013, p.217). Metodología de la investigación científica

Luego de haber aplicado la prueba piloto a la Agencia Naranjal del Banco de Crédito del Perú ubicado en Huandoy en el distrito de Los Olivos, la prueba arrojó el siguiente resultado

Tabla 5

Resultado de confiabilidad coeficiente Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	23	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	23	100,0

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

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	18

Finalmente luego procesada la aplicación de la encuesta piloto, se tuvo como respuesta un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.897 el cual según la tabla de Kuder el instrumento posee un nivel muy confiable.

3.6. Método de análisis de datos

La investigación se desarrolla por el método cuantitativo y la estadística descriptiva. Para procesar la información de manera eficiente se utilizará el programa estadístico SPSS, lo cual ayudará a tener una información más certera del trabajo de investigación.

Bausela (2005) afirma que “El SPSS (Statistical Product and Service Solutions) es una herramienta confiable de procesamiento de datos y análisis estadístico” (p. 63).

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos se tomarán en cuenta debido a que el estudio involucra a talento humano para su aplicación, siendo este vulnerable a la difusión de la información personal que nos brinda, es por ello que se maneja el consentimiento de las personas a encuestar, indicando la confidencialidad del caso.

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) sostienen el participante debe brindar su consentimiento y sentirse cómodo, dando con el modelo de ética kantiana hace referencia a que las personas deben ser tratada con uno mismo y que no se tome a una de ella como un fin específico (utilizados para conseguir la información). Para que el ser humano se sienta cómodo y no piense que estamos tomando su información para un fin específico los mismos autores indican que las personas encuestadas deben de ser de forma anónima para la protección de su identidad, así mismo descarta la información brindada en un corto tiempo.

Finalmente, el riesgo que se procede a minimizar los riesgos que los encuestados estén involucrados teniendo dos aspectos firmes: como la eliminación de los datos recaudados por los mismos encuestados y la responsabilidad del encuestador.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Dimensión técnico

Tabla 7 Técnico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Regularmente	14	46,7	46,7	63,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Interpretación: En la tabla 7 que refleja la aplicación de la dimensión técnica en sus labores cotidianas en un 46,7% que representa a 14 colaboradores aplican regularmente el 36,7% que representa a 11 colaboradores aplican casi siempre y el 16,7% que representa a 5 colaboradores casi nunca lo aplican.

Dimensión normativo

Tabla 8 Normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	23	76,7	76,7	76,7
	Regularmente	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Interpretación: En la tabla 8 que refleja la aplicación de la dimensión normativo en sus labores cotidianas en un 76,7% que representa a 23 colaboradores aplican casi nunca el 23,3% que representa a 7 colaboradores aplican regularmente la dimensión en su día a día.

Dimensión gestión

Tabla 9: Gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Regularmente	5	16,7	16,7	26,7
	Casi siempre	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Interpretación: En la tabla 9 que refleja la aplicación de la dimensión gestión en sus labores cotidianas, en un 73,3% que representa a 25 colaboradores aplican casi siempre; el 16,7% que representa a 5 colaboradores aplican regularmente la dimensión y el 10% que representa a 3 colaboradores casi nunca aplican la dimensión.

Dimensión eficiencia

Tabla 10: Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	15	50,0	50,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Interpretación: En la tabla 10 que refleja la aplicación de la dimensión eficiencia en sus labores cotidianas en un 50% que representa a 15 colaboradores aplican casi siempre; el 40% que representa a 12 colaboradores aplican siempre y el 10% que representa a 3 colaboradores casi nunca aplican la dimensión.

Dimensión eficacia

Tabla 11: Eficacia

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Regularmente	9	30,0	30,0	40,0
	Casi siempre	13	43,3	43,3	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Interpretación: En la tabla 11 que refleja la aplicación de la dimensión eficacia en sus labores cotidianas en un 43,3% que representa a 13 colaboradores aplican casi siempre; el 30% que representa a 9 colaboradores aplican regularmente, el 16,7% que representa a 5 colaboradores aplican siempre y el 10% que representa a 3 colaboradores casi nunca aplican la dimensión.

Dimensión Efectividad

Tabla 12: Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	7	23,3	23,3	33,3
	Regularmente	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Interpretación: En la tabla 12 que refleja la aplicación de la dimensión efectividad en sus labores cotidianas, en un 66,7% que representa a 20 colaboradores aplican regularmente; el 23,3% que representa a 7 colaboradores aplican casi siempre y el 10% que representa a 3 colaboradores nunca aplican la dimensión.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones como instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017

H1: Existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones como instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017

Tabla 13 Correlación de variables

		ROF: Instrumento de Gestión			Productividad Laboral		
Rho de Spearman	ROF: Instrumento de Gestión	Coeficiente de correlación	1,000		,610**		
		Sig. (bilateral)	.		,000		
		N	30		30		
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,610**		1,000		
		Sig. (bilateral)	,000		.		
		N	30		30		

Fuente: SPSS

Interpretación: En la Tabla 13, según la tabla de Hernández (2010) se considera como una correlación positiva media, entre el reglamento de organización Y funciones como instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017. En la prueba de Rho Spearman de la variable de estudio se ve reflejado con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.00; es decir a '0,00 < ,005'. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Prueba de hipótesis específicas

Ho: No existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la eficiencia en el BCP, Ventanilla, 2017

H1: Existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la eficiencia en el BCP, Ventanilla, 2017

Tabla 14 Correlación de variable con dimensión 1

			ROF: instrumento de gestión	Eficiencia
Rho de Spearman	ROF: Instrument o de Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,188
		Sig. (bilateral)	.	,320
		N	30	30
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,188	1,000
		Sig. (bilateral)	,320	.
		N	30	30

Fuente: SPSS

Interpretación: En la Tabla 14, según la tabla de Hernández (2010) se considera como una correlación positiva muy débil, entre el reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la eficiencia en el BCP, Ventanilla, 2017. En la prueba de Rho Spearman de la variable de estudio se ve reflejado con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05; es decir a '0,320 > ,005'. Por consiguiente se aceptó la hipótesis nula (H_0) de la investigación y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1).

Ho: No existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la eficacia en el BCP, Ventanilla, 2017.

H1: Existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la eficacia en el BCP, Ventanilla, 2017.

Tabla 15 Correlación de variable con dimensión 2

		ROF: instrumento de Gestion		Eficacia
Rho de Spearman	ROF: instrumento de gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: SPSS

Interpretación: En la Tabla 15, según la tabla de Hernández (2010) se considera como una correlación positiva media, entre el reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la efectividad en el BCP, Ventanilla, 2017. En la prueba de Rho Spearman de la variable de estudio se ve reflejado con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir a ' $0,00 < ,005$ '. Por consiguiente se aceptó la hipótesis alternativa (H_1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Ho: No existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la efectividad en el BCP, Ventanilla, 2017.

H1: Existe relación entre el Reglamento De Organización Y Funciones: instrumento de gestión y la efectividad en el BCP, Ventanilla, 2017.

Tabla 16 Correlación de variable con dimensión 3

		ROF: instrumento de gestión		Efectividad)
Rho de Spearm an	ROF: instrumento de gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,276
		Sig. (bilateral)	.	,141
		N	30	30
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,276	1,000
		Sig. (bilateral)	,141	.
		N	30	30

Fuente: SPSS

Interpretación: En la Tabla 16, Según la tabla de Hernández (2010) se considera como una correlación positiva débil, entre el reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la efectividad en el BCP, Ventanilla, 2017. En la prueba de Rho Spearman de la variable de estudio se ve reflejado con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05; es decir a '0,141 > ,005'. Por consiguiente se aceptó la hipótesis nula (H_0) de la investigación y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1).

V. DISCUSIÓN

- 5.1. El objetivo general de la investigación ha sido determinar la que relación del reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017; de acuerdo con los resultados obtenidos se ha determinado que si existe una correlación positiva media ($R = 0,610$) dentro de las variables del reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la productividad laboral. Dicho resultado es coherente con la teoría de procesos administrativos según Fayol (1995) que sostiene que el proceso administrativo al igual que el que el ROF considera la planeación estratégica y la organización de la empresa para mantener una buena praxis y de esa forma poder incrementar la productividad laboral. Además, existe coherencia con los resultados obtenidos en la tesis de Salazar & Tolosano (2013), titulada “Uso eficiente de los instrumentos administrativos-financieros, en la mejora de la productividad laboral del instituto tecnológico Bolivariano de Tecnología”, que tuvo como objetivo crear un sistema de instrumento de gestión que tenga coherencia con la visión de la empresa, así mismo llevar un control constante para verificar el correcto manejo de los instrumentos de gestión. El resultado de la investigación manifiesta que empleando los instrumentos de gestión la productividad laboral aumentó influenciando en la optimización de tiempo, talento humano y en lo económico.
- 5.2. El primer objetivo específico de la investigación ha sido determinar la relación del reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la eficiencia en el BCP, Ventanilla, 2017; de acuerdo con los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva muy débil ($R = 0,188$) dentro de la variable del reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la dimensión de la segunda variable eficiencia. Dicho resultado es coherente con la teoría de procesos administrativos según Fayol (1995), que sostiene que el proceso administrativo sirve como instrumento de gestión para afianzar la relación con los trabajadores y estos puedan sobresalir, desempeñarse dentro de sus

labores de forma eficiente. Además, existe coherencia con lo señalado por Hernández (2014), los instrumentos de gestión son también conocidos como flujos o planes que aportan con el desenvolvimiento de los colaboradores en el centro de trabajo, estos documentos permiten que los colaboradores sepan cómo realizar sus trabajos por lo tanto el ROF mantiene estricta relación con la eficiencia.

- 5.3. El segundo objetivo específico de la investigación ha sido determinar la relación del reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la eficacia en el BCP, Ventanilla, 2017; de acuerdo con los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva media ($R = 0,658$) dentro de la variable del reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la dimensión de la segunda variable eficacia. Dicho resultado es coherente con la teoría de procesos administrativos según Fayol (1995), que sostiene que el proceso administrativo sirve como instrumento de gestión para afianzar la relación con los trabajadores y estos puedan sobresalir, desempeñarse dentro de sus labores mostrando las competencias laborales. Además existe coherencia con lo señalado por Según (Hernández, 2007) Los instrumentos de gestión son también conocidos como flujos o planes que aportan con el desenvolvimiento de los colaboradores en el centro de trabajo, estos documentos son impresos que se les entrega a cada colaborador, ya que ahí se encuentra las funciones que debe desempeñar y como lo debe de hacer.

- 5.4. El tercer objetivo específico de la investigación ha sido determinar la relación del reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la eficacia en el BCP, Ventanilla, 2017; de acuerdo con los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación positiva débil ($R = 0,276$) dentro de la variable del reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la dimensión de la tercera variable efectividad. Dicho resultado es coherente con la teoría de procesos administrativos según Fayol (1995) que sostiene que el proceso administrativo sirve como instrumento de gestión para afianzar la relación

con los trabajadores y estos puedan sobresalir, desempeñarse dentro de sus labores mostrando las competencias laborales. Además, existe coherencia con Benites (2015) en la tesis para obtener el grado de doctor en contabilidad pública titulada “El control interno y su incidencia en la optimización de la gestión de la empresa comercial representaciones INAFE SAC - Chimbote, 2014. el trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar la incidencia del control interno en la optimización. La metodología utilizada fue aplicada con un enfoque cuantitativo, así mismo se utilizó el instrumento de recolección de datos- la encuesta- para una muestra censal de 22 personas, teniendo que responder 50 preguntas. Se concluye que la variable uno influye de manera positiva, correcta y confiable hacia la variable dos cumpliendo así los metas y objetivos trazados.

- 5.5. De acuerdo a la prueba de hipótesis general se observa que como resultado la prueba de Rho Spearman $R = 0,610$ de la variable de estudio se ve reflejado con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.00; es decir a ' $0,00 < ,005$ '. Por consiguiente se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0). Por lo tanto según la tabla de Hernández (2010) se considera como una correlación positiva media, indicando que existe una relación significativa entre el reglamento de organización Y funciones como instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017.
- 5.6. De acuerdo a la prueba de la primera hipótesis específica se observa que como resultado de la prueba de Rho Spearman $R= 0,188$ de la variable de estudio se ve reflejado con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05; es decir a ' $0,320 > ,005$ '. Por consiguiente se aceptó la hipótesis nula (H0) de la investigación y se rechaza la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto según la tabla de Hernández (2010) se considera como una correlación positiva muy débil, entre el reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la eficiencia en el BCP, Ventanilla, 2017.

- 5.7. De acuerdo con la prueba de la segunda hipótesis específica se observa que como resultado de la prueba de Rho Spearman $R = 0,658$ de la variable de estudio se ve reflejado con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir a ' $0,00 < ,005$ '. Por consiguiente se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0). Por lo tanto, según la tabla de Hernández (2010) se considera como una correlación positiva media, indicando que existe una relación significativa entre el reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la efectividad en el BCP, Ventanilla, 2017.
- 5.8. De acuerdo con la prueba de la tercera hipótesis específica se observa que como resultado de la prueba de Rho Spearman de la variable de estudio se ve reflejado con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05; es decir a ' $0,141 > ,005$ '. Por consiguiente se aceptó la hipótesis nula (H0) de la investigación y se rechaza la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto según la tabla de Hernández (2010) se considera como una correlación positiva débil, indicando que existe una relación significativa entre el reglamento de organización Y funciones como instrumento de gestión y la efectividad en el BCP, Ventanilla, 2017.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se ha determinado que existe relación $R = 0,610$, entre el Reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la productividad laboral.
- 6.2. Se ha determinado que no existe relación $R = 0,188$, dentro de la variable uno reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la eficiencia.
- 6.3. Se ha determinado que existe relación $R = 0,658$ entre la variable reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la eficacia.
- 6.4. Se ha determinado que no existe relación $R = 0,276$ entre la variable reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la efectividad.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda implementar para el sector de banco y finanzas incluir dentro de su estructura el reglamento de organización y funciones debido a que este ayuda a que la productividad laboral sea óptimo, generando la entidad una ganancia ya que la productividad laboral va con la rentabilidad de la empresa.
- 7.2. Se recomienda para las empresas del sector bancario mayor énfasis en la eficiencia de los colaboradores, mayor motivación para que los trabajadores tengan que sacar a relucir sus competencias laborales.
- 7.3. Se recomienda formar con mayor ímpetu a los colaboradores con mejor eficacia, puesto que la investigación nos arroja que es una buena opción para elevar la mejora continua en la empresa.
- 7.4. Se recomienda el control constante de los colaboradores del banco así mismo implementar un plan de capacitaciones y motivaciones, debido a que los colaboradores puedan proyectarse con la línea de carrera que ofrece el banco y así generar mayor productividad en ellos

REFERENCIAS

- Aguilar, D. (2014). Análisis de la Eficacia de El Mundo en los EE.UU. Recuperado de: <http://franklinstudents.com/analisis-de-la-eficacia-de-el-mundo-en-los-ee-uu/>
- Álvarez, J. (2003). Como hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología. Colección Paidós educador: México. Recuperada de <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Hacer-investigacion-alvarez-gayou.pdf>
- Asociación peruana de agencia marítima (2015). El desafío está en buscar la eficacia. Recuperado de: <http://www.apam-peru.com/web/el-desafio-esta-en-buscar-la-eficacia/>
- Araya (1988). *Técnicas de organización y métodos*. San José: Universidad estatal a distancia.
- Benites, B. (2015). El control interno y su incidencia en la optimización de la gestión de la empresa comercial representaciones INAFE SAC - Chimbote, 2014. Perú
- Claude, G & Alvarez, L. (2005). *Historia del pensamiento administrativo*. Mexico: Pearson educacion
- Díaz, R. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: Esic
- El comercio (2016). De la eficiencia al crecimiento empresarial. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/negocios/eficiencia-crecimiento-empresarial-opinion-149245>
- El comercio (2017). "Entusiasmados con la efectividad", por Alberto Goachet. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/entusiasmados-efectividad-alberto-goachet-428283>
- Guerra, J. (24 de Junio de 2015). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>
- Gutiérrez (2014). *Productividad y calidad*. Pearson: Perú
- Cecchini, S (2007): *Reducción de la Pobreza, Tendencias Demográficas, Familias y Mercado de trabajo en américa latina*. Santiago: Naciones Unidas
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Colombia: Fondo editorial ITM

- Hernández (2014). Prezi ¿Que es la consolidación de planes? Obtenido de:
<https://prezi.com/ccpdnqz5qqm/que-es-consolidacion-de-planes/>
- Hernández, S. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación, quinta edición. México DF.: Mc Graw-Hill
- Kadarova & Durkacova (2012). Most widely used management tools and techniques. Faculty of Mechanical Engineering – Technical University of Košice, Slovakia.
- Logro. (s.f) DefinicionABC. Recuperado de:
<https://www.definicionabc.com/general/logro.php>
- Lerma González, H. (2017). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto, proyecto. 4th ed. [ebook] Bogotá: Ecoe Ediciones. Available at: <http://www.digitaliapublishing.com/visor/30003> [Accessed 21 May 2017]. Estamos rezagados en la aplicación profesional del marketing. (06 de octubre de 2016). *El Comercio*.
- Lugo, J. Á. (2004). *Introducción a la Economía*. México: Plaza y Valdéz.
- Mayar, A. (2017). La Gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Recuperado de :
http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=207:la-gestion-por-procesos-un-enfoque-de-gestion-eficiente&catid=83:articulos
- Mendoza, S. R. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigacion científica*. Lima : San Marcos.
- Noreña, A. L., Alcaráz-Moreno, N., Guillermo, J., & Rebolledo-Malpica, D. (Diciembre de 2012). Aplicabilidad de los criterios de rigos y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-27
- Ñaupas Paitán Humberto, M. M. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones De La U.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México D.F.: McGRAW-HILL.
- .Rodriguez & Martinez. (2015). Effectiveness of group coaching on the development of self-regulated learning in engineering students
- Medianero y Burga (2004). *Productividad Total, Teoría básica y métodos de medición*. Lima: Editorial Mercados y Norandina.

- Miguel, M. (2016). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. Paradigma. Venezuela. Recuperada de <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/paradigma/article/view/3759/1866>
- Muñoz, M. (2009). La Gestión de Calidad Total en la Administración Pública Actualizada al . Madrid: Díaz de Santos S.A
- Ñaupas Paitán Humberto, M. M. (2014). Metodología de la investigación. Bogotá: Ediciones De La U.
- OIT (1991). *Introducción al estudio del trabajo*. México: LMUSA editorial.
- Presidencia de consejo de ministros (2015). *El Reglamento de Organización y Funciones*. Peru: Junta de ministros.
- Rojas Romero José David. (2005, Agosto 1). Glosario de administración de empresas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/glosario-de-administracion-de-empresas/>
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). Metodología de la investigación científica. México D.F.: McGRAW-HILL.
- Salazar, L y Tolozano, L. (2013). Uso eficiente de los instrumentos administrativos –financieros, en la mejora de la productividad laboral del instituto superior tecnológico bolivariano de tecnología. Guayaquil – Ecuador.
- Tito, P. (2012). Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. Lima –Peru.
- Torres, C. A. (2006). Metodología de la Investigación. México: Pearson.
- Toro, Irrivarren & Donayre (2006). *Método y conocimiento: Metodología de la Investigación*. Colombia: Universidad EAFIT
- Obligaciones. (s/f.) Gran Diccionario de la Lengua Española. (2016). Retrieved July 20 2017 from <http://es.thefreedictionary.com/obligaciones>

ANEXOS

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES: INSTRUMENTO DE GESTIÓN	Presidencia de consejo de ministros (2015) define al Reglamento de Organización y Funciones (ROF) como un instrumento de gestión que realiza el ordenamiento de las funciones específicas y generales estructurándolos organizacionalmente dentro de la institución donde están incluidas todas las unidades orgánicas, teniendo este un poder normativo.	Se elaborará una encuesta con 10 ítems para medir las siguientes dimensiones: técnico, normativo y gestión	Técnico	Objetivos	1,2	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				Funciones	3		
			Normativo	Conducta	4,5		
				Obligación	6		
			Gestión	Planificación	7		
				Organización	8		
				Dirección	9		
Control	10						
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Gutierrez (2014), La productividad son los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema [...] potenciar la productividad es alcanzar mejores resultados [...] Es muy común observar la productividad a través de dos componentes: eficiencia y eficacia [...] Adicionando la efectividad [...] (p.20)	Se elaborará una encuesta con ocho ítems para medir las siguientes dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad	Eficiencia	Optimización de Recursos	11,12	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ordinal
				Utilidad	13		
			Eficacia	Objetivos Alcanzados	14		
				Logro	15		
			Efectividad	Consolidación de metas	16		
				Objetivos verificables	17,18		

ANEXO B

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 23 de junio de 2017

Estimado Msc

.....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "El reglamento de organización y funciones como instrumento de gestión y la productividad laboral en el BCP, Ventanilla, 2017".


Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente


.....
Lupu Moran, Alexis Jeremy
75172050

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES COMO INSTRUMENTO DE GESTION Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL BCP, VENTANILLA, 2017								
Apellidos y nombres del investigador: Lupu Moran, Alexis Jeremy								
Apellidos y nombres del experto: DR. GOSWAMI CASARICO PEDRO								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES: INSTRUMENTO DE GESTION	TECNICO	OBJETIVOS	Los colaboradores internalizan los objetivos de la entidad financiera La institución financiera tiene un ciclo de inducción para dar a conocer los objetivos organizacionales.	(1) NUNCA; (2) CASI NUNCA; (3) REGULARMENTE; (4) CASI SIEMPRE; (5) SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		FUNCIONES	Cumples con el proceso de atención al cliente, de acuerdo a tu reglamento de organización y funciones emitido por la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	NORMATIVO	CONDUCTA	Como primer contacto con el cliente, sientes que en ocasiones existen limitaciones de información debido al proceso del protocolo. Consideras que tu accionar está de acuerdo a las normas institucionales establecidas en tu puesto de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		OBLIGACIÓN	En el momento de apersonarme a mi puesto laboral, me reporto a mi jefe inmediato para conocer cuáles son las metas del día.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	GESTION	PLANIFICACIÓN	Los colaboradores de la institución bancaria se reúnen para la planificación de las estrategias organizacionales de acuerdo a cada puesto de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		ORGANIZACIÓN	Consideras que para lograr los objetivos organizacionales deben generarse trabajo en equipos para alcanzar las metas trimestrales.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		DIRECCIÓN	Existe un colaborador asignado de cada equipo de trabajo para monitorear el trabajo a desarrollar.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		CONTROL	Los jefes inmediatos solicitan el reporte del avance de las metas trimestrales en beneficio de la organización		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS		Para realizar tus actividades diarias, utilizas todo el material proporcionado por el banco de manera óptima. La organización se preocupa que todos sus colaboradores cuenten con el material necesario que requiere su puesto de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			UTILIDAD		Considero que los materiales asignados para el proceso de trabajo son pertinentes para el logro mis metas propuestas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
EFICACIA		OBJETIVOS ALCANZADOS	Existe documentación de apoyo para calcular paso a paso los objetivos a desarrollar en mi área de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		LOGRO	Mi jefe inmediato reconoce públicamente la proactividad de sus colaboradores cuando logran las metas asignadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
EFECTIVIDAD		CONSOLIDACION DE METAS	Al finalizar la campaña de trabajo solicitada por la agencia, considero que cubrí con las expectativas tanto de la organización como en lo personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		OBJETIVOS VERIFICABLES	En la trayectoria de su trabajo en el banco, considera que cada objetivo trazado por la organización ha sido cumplido con éxito.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
			La organización mide el rendimiento de sus colaboradores a través del cumplimiento de las metas propuestas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha ___/___/___					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES COMO INSTRUMENTO DE GESTION Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL BCP, VENTANILLA, 2017

Autores y nombres del investigador: Lupu Moran, Alexis Jeremy

Asistentes y nombres del experto: Fox Mariana, Lilianda

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	COMENTARIOS	
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES- INSTRUMENTO DE GESTION	TECNICO	OBJETIVOS	Los colaboradores internalizan los objetivos de la entidad financiera La institución financiera tiene un ciclo de inducción para dar a conocer los objetivos organizacionales.	(1) NUNCA; (2) CASI NUNCA; (3) REGULARMENTE; (4) CASI SIEMPRE; (5) SIEMPRE	✓			
		FUNCIONES	Cumples con el proceso de atención al cliente, de acuerdo a tu reglamento de organización y funciones emitido por la institución.		✓			
	NORMATIVO	CONDUCTA	Como primer contacto con el cliente, sientes que en ocasiones existen limitaciones de información debido al proceso del protocolo. Consideras que tu accionar está de acuerdo a las normas institucionales establecidas en tu puesto de trabajo.		✓			
		OBLIGACION	En el momento de apersonarme a mi puesto laboral, me reporto a mi jefe inmediato para conocer cuáles son las metas del día.		✓			
	GESTION	PLANIFICACIÓN	Los colaboradores de la institución bancaria se reúnen para la planificación de las estrategias organizacionales de acuerdo a cada puesto de trabajo.		✓			
		ORGANIZACIÓN	Consideras que para lograr los objetivos organizacionales deben generarse trabajo en equipos para alcanzar las metas trimestrales.		✓			
		DIRECCIÓN	Existe un colaborador asignado de cada equipo de trabajo para monitorear el trabajo a desarrollar.		✓			
		CONTROL	Los jefes inmediatos solicitan el reporte del avance de las metas trimestrales en beneficio de la organización		✓			
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	OPTIMIZACION DE RECURSOS		Para realizar tus actividades diarias, utilizas todo el material proporcionado por el banco de manera óptima. La organización se preocupa que todos sus colaboradores cuenten con el material necesario que requiere su puesto de trabajo	✓		
			UTILIDAD		Considero que los materiales asignados para el proceso de trabajo son pertinentes para el logro mis metas propuestas	✓		
EFICACIA		OBJETIVOS ALCANZADOS	Existe documentación de apoyo para calcular paso a paso los objetivos a desarrollar en mi área de trabajo	✓				
		LOGRO	Mi jefe inmediato reconoce públicamente la proactividad de sus colaboradores cuando logran las metas asignadas	✓				
EFECTIVIDAD		CONSOLIDACION DE METAS	Al finalizar la campaña de trabajo solicitada por la agencia, considero que cubrí con las expectativas tanto de la organización como en lo personal.	✓				
		OBJETIVOS VERIFICABLES	En la trayectoria de su trabajo en el banco, considera que cada objetivo trazado por la organización ha sido cumplido con éxito. La organización mide el rendimiento de sus colaboradores a través del cumplimiento de las metas propuestas	✓				
			Fecha 07/03/17					


Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES COMO INSTRUMENTO DE GESTION Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL BCP, VENTANILLA, 2017

Apellidos y nombres del investigador: Lupu Moran, Alexis Jeremy

Apellidos y nombres del experto:

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES: INSTRUMENTO DE GESTION	TECNICO	OBJETIVOS	Los colaboradores internalizan los objetivos de la entidad financiera	(1) NUNCA; (2) CASI NUNCA; (3) REGULARMENTE; (4) CASI SIEMPRE; (5) SIEMPRE	✓			
		FUNCIONES	La institución financiera tiene un ciclo de inducción para dar a conocer los objetivos organizacionales.		✓			
	NORMATIVO	CONDUCTA	Cumples con el proceso de atención al cliente, de acuerdo a tu reglamento de organización y funciones emitido por la institución.		✓			
		OBLIGACION	Como primer contacto con el cliente, sientes que en ocasiones existen limitaciones de información debido al proceso del protocolo. Consideras que tu accionar está de acuerdo a las normas institucionales establecidas en tu puesto de trabajo.		✓			
	GESTION	PLANIFICACIÓN	En el momento de apersonarme a mi puesto laboral, me reporto a mi jefe inmediato para conocer cuáles son las metas del día.		✓			
		ORGANIZACIÓN	Los colaboradores de la institución bancaria se reúnen para la planificación de las estrategias organizacionales de acuerdo a cada puesto de trabajo.		✓			
		DIRECCIÓN	Consideras que para lograr los objetivos organizacionales deben generarse trabajo en equipos para alcanzar las metas trimestrales.		✓			
		CONTROL	Existe un colaborador asignado de cada equipo de trabajo para monitorear el trabajo a desarrollar. Los jefes inmediatos solicitan el reporte del avance de las metas trimestrales en beneficio de la organización		✓			
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	EFICIENCIA	OPTIMIZACION DE RECURSOS		Para realizar tus actividades diarias, utilizas todo el material proporcionado por el banco de manera óptima. La organización se preocupa que todos sus colaboradores cuenten con el material necesario que requiere su puesto de trabajo	✓		
			UTILIDAD		Considero que los materiales asignados para el proceso de trabajo son pertinentes para el logro mis metas propuestas	✓		
EFICACIA		OBJETIVOS ALCANZADOS	Existe documentación de apoyo para calcular paso a paso los objetivos a desarrollar en mi área de trabajo	✓				
		LOGRO	Mi jefe inmediato reconoce públicamente la proactividad de sus colaboradores cuando logran las metas asignadas	✓				
EFECTIVIDAD		CONSOLIDACION DE METAS	Al finalizar la campaña de trabajo solicitada por la agencia, considero que cubri con las expectativas tanto de la organización como en lo personal.	✓				
		OBJETIVOS VERIFICABLES	En la trayectoria de su trabajo en el banco, considera que cada objetivo trazado por la organización ha sido cumplido con éxito.	✓				
			La organización mide el rendimiento de sus colaboradores a través del cumplimiento de las metas propuestas	✓				
Firma del experto			Fecha 07/03/17					

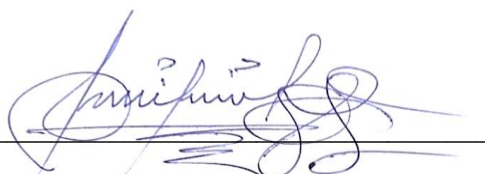
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Yo, **Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial – Lima, Campus Los Olivos**, revisor del Trabajo de Investigación titulado:

“REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL BCP, VENTANILLA, 2017” del estudiante **LUPÚ MORAN ALEXIS JEREMY**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **LA TESIS** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 11 de octubre de 2021



Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo
Escuela Profesional de Administración

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------