



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

Metodología de los sistemas integrados de gestión y su  
influencia en la productividad laboral del personal del Banco  
Pichincha de Chimbote 2023

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

#### **AUTORA:**

Cabrera Ortega, Nicol Sandra Ysabel ([orcid.org/0009-003-1846-8656](https://orcid.org/0009-003-1846-8656))

#### **ASESORES:**

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos ([orcid.org/0000-0002-5582-0124](https://orcid.org/0000-0002-5582-0124))

Dra. Ruiz Gómez, Tania Noelie ([orcid.org/0000-0002-3580-3706](https://orcid.org/0000-0002-3580-3706))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza

A mis hijas, esposo y padres por  
ser mi inspiración para alcanzar  
mis metas trazadas sin temor al  
éxito.

Nicol Cabrera Ortega

## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposo y mis hijas por su apoyo incansable en la realización de este trabajo de tesis.

La autora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, RUIZ GOMEZ TANIA NOELIE , FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Metodología de los sistemas integrados de gestión y su influencia en la productividad laboral del personal del Banco Pichincha de Chimbote 2023", cuyo autor es CABRERA ORTEGA NICOL SANDRA YSABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 08 de Abril del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS <b>DNI:</b> 16744141 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 08- 04-2024 12:54:18
RUIZ GOMEZ TANIA NOELIE <b>DNI:</b> 18194083 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3580-3706	Firmado electrónicamente por: TRUIZ el 08-04-2024 15:33:41

Código documento Trilce: TRI - 0742090



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CABRERA ORTEGA NICOL SANDRA YSABEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Metodología de los sistemas integrados de gestión y su influencia en la productividad laboral del personal del Banco Pichincha de Chimbote 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CABRERA ORTEGA NICOL SANDRA YSABEL <b>DNI:</b> 41881845 <b>ORCID:</b> 0009-0003-1846-8656	Firmado electrónicamente por: SCABRERAOR el 10- 03-2024 02:12:10

Código documento Trilce: INV - 1514139

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Análisis de la influencia de la metodología de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral.	26
Tabla 2	Análisis de la dimensión del sistema de gestión de calidad y su influencia en la productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023.	27
Tabla 3	Análisis de la dimensión del sistema de gestión de salud y su influencia en la productividad laboral del banco Pichincha 2023.	28
Tabla 4	Análisis de la dimensión del sistema de gestión de seguridad y su influencia en la productividad laboral del banco Pichincha 2023	29
Tabla 5	Análisis del sistema de gestión del medio ambiente y su influencia en la productividad laboral del banco Pichincha 2023	30
Tabla 6	Análisis de la productividad laboral del banco Pichincha 2023	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Diagrama de dispersión de la metodología de sistemas integrados de gestión y productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023.	25
Figura 2	Diagrama de dispersión de la dimensión sistema de gestión de calidad y productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023.	27
Figura 3	Diagrama de dispersión de la dimensión sistema de gestión de salud y productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023.	28
Figura 4	Diagrama de dispersión de la dimensión sistema de gestión de seguridad y productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023.	29
Figura 5	Diagrama de dispersión de la dimensión sistema de gestión ambiental y productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023.	30

## RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo por objetivo general, determinar la influencia de la Metodología de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral del personal del Banco Pichincha de Chimbote 2023, utilizando una metodología de tipo aplicada y de diseño no experimental transversal correlacional causal, con una muestra de 23 trabajadores para esto se empleó dos instrumentos de recolección de datos validados que constan de 28 preguntas. Los resultados se obtuvieron a través de la técnica estadística de la regresión lineal con un p-valor de 0,002 lo cual es  $0,05 > 0,002$  por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, existe influencia directa de la Metodología de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023 con nivel de confianza de 95% existiendo una influencia positiva entre las variables y dimensiones analizadas, concluyendo que, los sistemas integrados de gestión influyen positivamente en la productividad laboral de los trabajadores del Banco Pichincha de Chimbote.

**Palabras clave:** Sistemas integrados de gestión, productividad laboral, sistema de gestión de calidad, sistema de gestión de seguridad, sistema de gestión de salud, sistema de gestión ambiental.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work was to determine the influence of integrated management systems on the work productivity of the staff of Banco Pichincha de Chimbote 2023, using an applied methodology and non-experimental transversal correlational design, with a sample of 23 workers, for this two validated data collection instruments were used that consist of 28 questions. The results were obtained through the statistical technique of linear regression with a p-value of 0.002, which is  $0.05 > 0.002$ . Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative is accepted, there is direct influence of integrated management systems on labor productivity of Banco Pichincha de Chimbote 2023 with a confidence level of 95%, there being a positive influence between the variables and dimensions analyzed, concluding that the integrated management systems positively influence the labor productivity of the workers of Banco Pichincha de Chimbote.

**Keywords:** Integrated management systems, labor productivity, quality management system, safety management system, health management system, environmental management system.

## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro mundo actual unificado por la globalización y cada vez más competitivo, las compañías deben adecuarse para operar de manera más eficiente y productiva. Esto representa centrarse en la innovación y unificar procesos mediante la ejecución de la Metodología de los sistemas integrados de gestión (SIG) que orienten a las empresas hacia sus objetivos. Los (SIG) están trazados para gestionar variados aspectos en las operaciones de una sociedad o empresa, y su implementación tiene como objetivo eliminar elementos innecesarios y aumentar la eficiencia (Gil et al., 2023)

La actividad productora de la empresa se compone de diversos procedimientos y sistematizaciones. Para mejorarlos y ser más competitivos, lo ideal sería implementar un sistema único o un sistema de gestión integrado para reducir esfuerzo, tiempo y coste. La metodología de los sistemas de gestión integrados tienen por objetivo gestionar múltiples aspectos operacionales de una organización, como el medio ambiente; la salud ocupacional y calidad, a través de un único modelo de gestión (Lagos et al., 2023).

La mayor parte de las empresas ya poseen sistemas formales e informales para abordar los problemas mencionados anteriormente. Pero si estas tareas se realizan individualmente, se duplica el proceso y crea trabajo adicional para los practicantes. La seguridad, la gestión ambiental, el control de calidad, tienen muchas cosas en común y trabajan juntas para lograr el objetivo final, de crear una empresa más eficiente y eficaz (Ávila et al., 2022).

El sector bancario es una de las secciones más significativas de la economía global, pero también es uno de los menos productivos, ya que en los actuales años han aumentado las preocupaciones sobre la baja productividad del sector bancario y su marca en el incremento económico.

La baja productividad en el sector bancario mundial es motivo de preocupación. Según un informe de McKinsey, aproximadamente el 51% del ROE (retorno sobre el capital) de los bancos está por debajo de su costo de capital, y el 17% de los bancos está más de cuatro puntos porcentuales por debajo de su costo de capital (McKinsey, 2021). Esto sugiere que crear cuantía para los

accionistas es un desafío organizado para industrias con altos requisitos de capital y que operan en un entorno de bajas tasas de interés.

Además, la productividad laboral en el sector bancario igualmente se ha comprobado que ha sido disminuida por la epidemia de COVID-19. Según los datos del Banco Mundial (2020) desde 2007-2009 La crisis financiera de 2010 ha reducido el crecimiento de la productividad en todo el mundo, así como en los mercados sobresalientes y los países en vías de desarrollo. La pandemia ha generado importantes perturbaciones económicas y ha provocado cambios en los patrones de trabajo, como el teletrabajo, que pueden afectar la productividad laboral.

La baja productividad laboral en el sector bancario del Perú es motivo de preocupación. Según un informe del Instituto Peruano de Estudios Económicos (IPE) del Perú, el impacto de la pandemia de SARS COV 19, ha reducido el empleo y afectado el mercado laboral del país. El informe señala que el impacto en el empleo varía según las características de los trabajadores, siendo los trabajadores autónomos y los que trabajan en empresas con menos de 10 empleados los más afectados. Además, cabe señalar que la productividad laboral es mayor en sectores formalizados como los de hidrocarburos, minería, electricidad y servicios financieros.

En cuanto a la productividad laboral en la banca peruana, existen diversos factores que pueden afectarla. Algunos posibles problemas de baja productividad laboral en la banca peruana al 2023 podrían incluir: Tecnología obsoleta o el empleo de sistemas informáticos desactualizados. Procesos ineficientes o la falta de procesos estandarizados o la existencia de procesos complejos y burocráticos pueden ralentizar las operaciones bancarias. Falta de capacitación adecuada para los empleados que puede limitar su capacidad para realizar su trabajo de manera eficiente. Carga de trabajo excesiva: Una carga de trabajo excesiva puede afectar negativamente la productividad y generar estrés entre los empleados. Falta de motivación o ausencia de incentivos o reconocimiento adecuados puede disminuir la motivación y afectar la productividad laboral (IPE, 2020)

La productividad laboral es un tema importante para los bancos y puede verse afectada por diversas situaciones problemáticas. El banco Pichincha,

Institución que será objeto de este estudio, evalúa la productividad de sus trabajadores referente al cumplimiento de metas y objetivos de captación de clientes con préstamos a libre disposición, ahorros y préstamos por convenio a trabajadores de empresas públicas y privadas, de forma diaria, semanal y mensual, motivo por el cual, la alta administración tuvo a bien investigar diligentemente propuestas de mejora para la gestión de calidad, salud, seguridad y ambiental, efectuando la implementación y aplicación de sistemas de gestión integrados. En este sentido, este trabajo de investigación está orientado a recabar información para determinar si los sistemas integrados de gestión están proporcionando un resultado positivo en la productividad de sus trabajadores.

Ante dicha situación se ha planteado la siguiente problemática: ¿Cómo influye la metodología de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023?

Este trabajo se justifica por los siguientes criterios, en cuanto al valor teórico está fundamentado en la teoría de Abril et al., (2020) los cuales definen a la metodología de los sistemas integrados de gestión en que es toda la estructura organizacional, planificación operativa, prácticas, procedimientos, procesos y recursos son necesarios para desarrollar, implementar, hacer cumplir, revisar y mantener una política empresarial actualizada, impactando en los niveles de la empresa reduciendo costos y mejorando el desempeño y productividad del personal. Respecto a la productividad laboral está basado en Chukwuka et al. (2018) quienes refieren que, es el nivel de eficacia de la creación económica por período de actividad profesional, pudiéndose calcular por el volumen de caudales producidos o servicios prestados por una empresa durante un período de tiempo explícito, siendo un elevado indicador financiero importante. Además, se conseguirá conocer si preexiste relación entre las variables sistemas integrados de gestión y productividad laboral.

La utilidad de este trabajo de investigación estriba en gran medida en que se conocerá, en qué medida influye el uso de la metodología de los sistemas integrados de gestión en la productividad de los trabajadores del Banco Pichincha, por lo cual se espera un impacto positivo.

Para el criterio social, los resultados de la presente investigación, serán de suma importancia para otras instituciones del mismo rubro que estén o hayan pasado por los mismos problemas, para lo cual puede utilizarse como base inicial para resolver problemas de baja productividad laboral. Es significativo para que las instituciones bancarias identifiquen estos problemas y tomen medidas para abordarlos, conllevando inversiones en tecnología, adiestramiento y perfeccionamiento del personal, revisión de los procesos y procedimientos existentes, así como la implementación de incentivos y programas de reconocimiento para motivar a los empleados.

Se espera que esta aplicación de la metodología de los sistemas integrados de gestión que se viene ejecutando esté produciendo resultados positivos en dicha institución.

Referente a las implicaciones prácticas y de desarrollo, al ser una metodología que incluye todos los horizontes de la empresa, tiene una implicancia relevante porque permitirá solucionar problemas prácticos que mejorarán la vida de personas e individuos en su ambiente laboral.

Los criterios metodológicos están basados en Bernal (2019) y (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, la utilidad metodológica se justifica en que, mediante este trabajo de investigación se creará un nuevo instrumento de recogida de datos, el cual será validado por expertos y aplicado, contribuyendo a lograr mejoras en la forma de recolectar datos.

Asimismo, se ha esbozado el subsiguiente objetivo general: Determinar la influencia de la metodología de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral del personal del Banco Pichincha de Chimbote 2023

Del mismo modo, los objetivos específicos trazados son los siguientes

Determinar la influencia del sistema de gestión de calidad en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023.

Determinar la influencia del sistema de gestión de salud en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023.

Determinar la influencia del sistema de gestión de seguridad en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023

Determinar la influencia del sistema de gestión ambiental en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023

Analizar el nivel de la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023

La hipótesis general planteada es la siguiente:

Ho: No existe influencia directa de la metodología de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023.

Ha: Existe influencia directa de la metodología de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023

## II. MARCO TEÓRICO

Blasco (2021) en su tesis doctoral, tuvo como objetivo principal diseñar una nueva metodología de un sistema de gestión integrado y ayudar a las organizaciones a mejorar la competitividad, la productividad y la calidad integrando sistemas Six Sigma, gestión de calidad basada en las normas ISO 9001:2015 y gestión de riesgos basada en las normas ISO 31000:2018, los resultados fueron, un 56% de empresas elevaron su productividad y desempeño laboral al implementar y ejecutar sistemas integrados de gestión (SIG). Concluyendo que, estos sistemas integrados de gestión, influyeron positivamente en las pymes valencianas a elevar su productividad.

Ramos et al., (2020) en su trabajo de investigación titulado, Sistemas integrados, la experiencia de las empresas mexicanas, tuvieron por objetivo general de determinar la influencia de la gestión integrada de las PYMES en el progreso económico de México, utilizando un enfoque de métodos mixtos en el nivel correspondiente correlacional, obteniendo como resultados mediante la correlación de Pearson, se halló una correlación positiva alta de 0.959 al 90% de confiabilidad con las empresas que aplicaron el sistema ISO 14001 y su influencia en el desarrollo económico, medio ambiente y calidad, aplicando asimismo la regresión lineal (X) y (Y) donde la aplicación del sistema de normas ISO 9001 influye aumentando el crecimiento económico y productividad en 0,7109511, concluyeron que este prototipo de empresas ponen en práctica sistemas integrados dentro de su marco organizativo, tienen un impacto positivo directo en el desarrollo económico, la creación de empleo, productividad y la defensa del medio ambiente.

Montoya y Castañeda (2020) en su trabajo de investigación, tuvieron a bien, que el objetivo general fuera desarrollar una proposición para la integración de sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el centro de labores en una organización que brinda servicios de atención en salud de alta complejidad, que promoviera el acatamiento de los estándares de un sistema integrado de gestión respecto a la gestión de salud del país. Aplicando una metodología de enfoque mixto cualitativo de diseño secuencial. Obtuvieron como resultados, el sistema de gestión de calidad SGC basado en ISO 9001:2015 presenta una eficiencia del 85,7%; el desempeño laboral representa un 93,2% de rendimiento; el sistema de

gestión ambiental tiene un cumplimiento de ejecución de 92%, asimismo, llegaron a las sigs. conclusiones, tener implementados los sistemas integrados de gestión SIG, aportan un 57,1% al cumplimiento de estándares, objetivos, metas y productividad.

Carrera (2022) en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar la influencia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el incremento de la Productividad de la empresa Star Print, ejecutando una metodología de tipo aplicada no experimental, de diseño correlacional, cumpliéndose la hipótesis planteada, y obteniendo los sigs. Resultados, un aumento de la productividad de 72,13% a 83,60% luego de la implementación del sistema de seguridad y salud ocupacional, concluyendo que una correcta ejecución y gestión de seguridad y salud en el trabajo, será siempre favorable para la productividad.

Condori (2021) en su trabajo de investigación trazo el objetivo de determinar la relación entre la gestión ambiental institucional y las actitudes proambientales de los trabajadores de una unidad de gestión educativa local en Puno, 2021. Con una metodología tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, correlacional causal. Los resultados, se obtuvieron mediante Rho Spearman dando un coeficiente de correlación 0,371 con un p\_valor calculado en 0.000 concluyendo que la relación entre las variables es positiva baja.

Cubas (2021) determino como objetivo general, determinar el nivel de relación entre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la productividad laboral, considerando un enfoque cuantitativo, tipo aplicada con un nivel correlacional, de diseño no experimental transversal, los resultados fueron, el 60.3% de los trabajadores afirman que la empresa DISERMIMEG posee un alto nivel de seguridad y salud, el 45.6% afirman que existe alto nivel de productividad, del mismo modo, según la prueba Rho de Spearman el sistema de seguridad y salud SG-SST tiene una relación positiva moderada en 0.649 con la productividad dentro de la empresa, concluyendo que, mientras se mejore el SG-SST se elevará la productividad.

Guillen (2021) en su tesis de maestría, propuso como objetivo general, establecer si existe relación entre el sistema de gestión de calidad y la productividad en los laboratorios clínicos de la dirección de salud Virgen de Cocharcas, la metodología fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental corte transversal correlacional causal. Entre los resultados más impactantes tenemos que el 73,1% de los trabajadores afirman que el sistema de gestión de calidad se encuentra en funcionamiento e influye mayormente en el personal que trabaja en un nivel de 82,70%, asimismo, el 90,4% de los trabajadores refieren que la productividad es buena, del mismo modo, se obtuvo con el coeficiente de Spearman un  $p\_valor = 0.000 < 0.01$  determinando una relación positiva moderada, concluyendo que el SGC, se relaciona significativamente con la productividad en los laboratorios.

Tomanguillo (2021), en su tesis de maestría, propuso como objetivo general, demostrar la relación entre el sistema de gestión ambiental y la productividad en la autoridad regional ambiental de Moyobamba, presentando una metodología de tipo básica, un diseño no experimental transversal y descriptivo correlacional, obteniendo como resultado un nivel medio de 49% para productividad, obteniendo asimismo, mediante el estadístico Rho Spearman un coeficiente de 0,946 con un  $p\_valor$  igual a 0,000 determinando una correlación alta, concluyendo que, existe relación positiva alta entre el sistema de gestión ambiental y la productividad.

Rodas (2020) en su tesis de doctorado, estableció como objetivo general determinar en qué medida el sistema de gestión de calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores en la red asistencial la Libertad, con una metodología de enfoque mixto, de tipo no experimental transversal, correlacional causal, la muestra fue no probabilística quedando establecida en 83 trabajadores, aplicando la prueba no paramétrica Rho de Spearman arrojando un coeficiente de correlación positiva baja 0,347 y una Sig. bilateral de  $p < 0,01$ . Concluyendo de este modo, que el sistema de gestión de calidad incide en el desempeño organizacional de los trabajadores de la Red asistencial.

La metodología de los sistemas integrados de gestión, es una herramienta que admite a las compañías integrar sus procedimientos en la gestión de calidad, medioambiental, seguridad y salud en el centro de labores en un solo sistema. Esta implementación basado en un sistema de gestión de integración, puede optimizar la eficiencia y la eficacia de los procesos empresariales, comprimir los costes y corregir la complacencia de los clientes (Ghodrati et al., 2022)

Las metodologías de los sistemas integrados de gestión buscan optimizar la producción de una organización a través de analizar y mejorar la proposición de valor del cliente, determinar los niveles óptimos de trabajo y los recursos físicos objetivamente necesarios. (Rodríguez, 2021). Este enfoque se basa en los objetivos estratégicos empresariales y busca maximizar la eficiencia y la competitividad.

Por otro lado, esta metodología es un enfoque que busca integrar los diferentes sistemas de gestión, de las organizaciones en un sistema unificado, con el propósito de optimar la eficiencia y dominar costes. En resumen, aunque ambos conceptos tienen como objetivo integrar los múltiples sistemas de las organizaciones, los sistemas integrados de gestionables, se enfocan en la integración de dichos sistemas existentes, mientras que el SGI es un sistema unificado, que combina diferentes sistemas en uno solo (Velasco et al., 2019).

Asimismo, los sistemas integrados de gestión buscan optimizar la productividad laboral, y se basa en los objetivos importantes de la empresa, además de analizar y mejorar la proposición de valor al consumidor e identificar los procesos de negocio para crear valor, y servir como guía para desarrollar la propuesta del precio a tratar (Fontalvo, 2018). También, examina las alteraciones necesarias para las nuevas propuestas de valor, procurando un desarrollo estratégicamente sostenible.

La estructura más tradicional en los SIG empresariales es un árbol. En primer lugar, está la columna vertebral o tronco, que es la base del referido sistema, de donde surgen ramificaciones que representan las zonas más significativas como la gestión de la salud ocupacional; la gestión ambiental y la gestión de la calidad. Además, debe contener: política de gestión integral, organización, planificación, etc. Es importante destacar que estos sistemas no se

refieren obligatoriamente a sistemas técnicos, pero si a todo lo que se precisa para gestionar las diligencias de una organización (Galic et al., 2023).

Por lo tanto, es recomendable una metodología de SIG que incorpore los sistemas formales ya existentes y se utilice para emplear superiores experiencias concretas en su totalidad. La mezcla de estos sistemas se puede hacer poco a poco, combinando dos o más procedimientos de gestión, o completamente para garantizar una funcionalidad óptima. Por supuesto, es un craso error pensar que un sistema de gestión integrado es una mera solución correctiva, porque en realidad crea procesos y políticas que previenen o reducen dificultades o peligros que normalmente ocurren en la implementación de estas actividades (Li et al., 2023).

De este modo, su implementación puede tener un impacto positivo en los costos y los horizontes de producción en las compañías, facilitando el trabajo de los gerentes y administradores en los procedimientos y procesos administrativos.

Hay diversas metodologías de sistemas de gestión a efectuar, cada uno con una orientación específica, por ejemplo, el sistema de gestión de calidad o (SGC), son procedimientos que apuntan a la calidad de los capitales producidos y productos proporcionados, así como servicios, desde una corporación. El objetivo estriba en dar garantía de que el bien o servicio acate con los requerimientos de los consumidores y sea de la misma calidad tanto en servicio como del producto (Masuin et al., 2019).

La aplicación de los SGC pueden mejorar la comunicación entre los empleados y los departamentos, lo que comprime el lapso obligatorio para solucionar problemas y tomar decisiones, siendo herramientas valiosas para aquellas empresas que precisan optimizar su eficiencia y eficacia en el trabajo referidos a la comunicación (Meeûs et al., 2023). La ejecución de estos sistemas se puede realizar de forma individual, pero se recomienda que se integren en la comunicación para beneficiar a la organización, cubriendo aspectos fundamentales como documentación, manual de tareas y métricas.

Las evaluaciones de desempeño son evaluaciones subjetivas realizadas por una o más personas (generalmente un gerente directo) que recopilan periódicamente investigación sobre el desempeño de cada empleado. Esta

experiencia tiene dos propósitos principales: mejorar el trabajo de los practicantes, apoyar las decisiones que afectan la compensación, la educación, la capacitación, la retención de un practicante en la organización. En su inclinación más tradicional, esto incluye exámenes anuales, reglamentarios de calificación y entrevistas, etc. En los últimos años, el descontento con las tradicionales evaluaciones de desempeño en empresas multinacionales como Deloitte, Microsoft o Netflix ha provocado su gran transformación (Verano, 2022).

El feedback positivo en una empresa es una poderosa herramienta que permite beneficiar tanto a los empleados como a la organización en su conjunto. Es esencialmente reconocer y apreciar los esfuerzos, contribuciones o logros de alguien, es una herramienta valiosa que puede impactar significativamente el éxito de una empresa, al implementarla y convertirla en una parte regular de las interacciones, se puede crear un lugar de trabajo más motivado, comprometido y exitoso para todos.

La retroalimentación positiva produce motivación y compromiso cuando los empleados sienten que su trabajo es reconocido y valorado, es más probable que estén motivados, comprometidos y orgullosos de su trabajo, también puede alentar a los empleados a continuar desempeñándose bien e incluso esforzarse por mejorar, produciendo relaciones más sólidas, y si se hace periódicamente, fomenta una mejor comunicación y genera confianza entre colegas y gerentes, lo que conduce a relaciones más sólidas y un ambiente de trabajo más positivo, cuando la retroalimentación positiva se convierte en una norma, contribuye a una cultura empresarial más solidaria y alentadora, atrayendo y reteniendo talento (Máñez y Vargas, 2022).

El servicio posventa, también conocido como soporte posventa, consiste en construir una relación positiva con los clientes más allá de la compra inicial. Abarca el soporte y los servicios que ofrece para garantizar que una experiencia con un producto o servicio siga siendo positiva y maximice la satisfacción, los elementos clave de un servicio posventa eficaz brindan mayor satisfacción y lealtad del cliente cuando estos reciben soporte posventa rápido y útil, es más probable que estén satisfechos con su compra y se vuelvan leales a la marca, de esta forma, aumenta la repetición de negocios y del marketing boca a boca, los

clientes satisfechos se convierten en defensores de la marca y recomiendan sus productos o servicios a otros, redundando en reputación de marca mejorada (Arce, 2023)

Construyendo una reputación de excelente servicio posventa podemos diferenciarnos de los competidores y atraer nuevos clientes, el soporte posventa proactivo puede ayudar a evitar que los problemas aumenten y resulten más costosos de resolver más adelante, ya que, las interacciones con los clientes durante el servicio posventa pueden proporcionar información valiosa sobre las necesidades, preferencias y puntos débiles, lo que ayuda a mejorar ofertas, de este modo se puede mantener una cartera de clientes nutrida y constante en el tiempo.

El sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo (SGSST) son procedimientos centrados en la salubridad y seguridad de los obreros en determinados centros de labores, el objetivo es prevenir eventos accidentales de trabajo y padecimientos profesionales, esto porque es, un enfoque sistemático centrado en gestionar la salubridad y seguridad en el lugar de labores siendo un conjunto de políticas, procedimientos y planes que ayudan a las organizaciones a evaluar, controlar y dar seguimiento a los peligros y a suscitar un clima de trabajo positivo y seguro para todo el personal. Los SGSST se basan principalmente en que, la prevención segura en el lugar de trabajo, es responsabilidad de todos, e involucran a la alta dirección de la compañía pasando por todos los niveles, e incluso los trabajadores de primera línea (Setyorini y Latief, 2019).

Entre los elementos clave de los SGSST suelen incluirse los siguientes elementos como liderazgo y responsabilidad de la alta dirección, el alto directorio debe estar comprometido en prevenir el riesgo y alta salubridad en los centros de labores, y este compromiso debe comunicarse en toda la organización. Identificación debida de riesgos, la organización debe identificar todos los peligros en el lugar de labores y evaluar sus riesgos, asimismo, prevención y control de peligros donde la organización debe implementar controles efectivos para reducir o eliminar los peligros. Educación y capacitación de los empleados, quienes deben recibir educación y capacitación sobre los procedimientos de prevención de

riesgos y salubridad en el lugar de trabajo, recordando que, el sistema debe evaluarse y mejorarse periódicamente (Cambourne, 2019).

La atención psicológica en una empresa se refiere a las iniciativas y programas implementados para apoyar el bienestar mental de los empleados. Esto va más allá de la atención médica tradicional y se centra en medidas preventivas, apoyo proactivo y la creación de un ambiente de trabajo positivo que priorice la salud mental. Invertir en atención psicológica para los empleados no sólo es lo correcto, sino que también es un negocio inteligente. Los estudios han demostrado que los empleados mentalmente sanos son más productivos, se toman menos días de enfermedad, experimentan menos agotamiento y están más comprometidos con su trabajo, son más creativos ya que, una mente sana fomenta la innovación y las habilidades para resolver problemas, son más colaborativos y más leales (Vera et al., 2022).

La atención del COVID-19 en una empresa abarca diversas estrategias y medidas encaminadas a proteger a los empleados, minimizar la propagación del virus dentro del lugar de trabajo y apoyar a los afectados por la pandemia. Algunos aspectos clave como medidas preventivas pueden ser, establecer programas de vacunación y refuerzo, fomentar y facilitar la vacunación y los refuerzos de los empleados es crucial para reducir el riesgo de transmisión, implementar protocolos de higiene y saneamiento con pautas claras para el lavado de manos, el uso de mascarillas y prácticas de higiene en el lugar de trabajo, ventilación y calidad del aire garantizando sistemas adecuados de ventilación y filtración de aire puede ayudar a reducir las partículas de virus en el aire y crear un ambiente más seguro (Zamorano et al., 2022).

Para implantar un sistema de seguro de salud por convenio, existen algunos pasos generales que todas las corporaciones pueden seguir, por ejemplo, obteniendo la aceptación del directorio, ya que es importante contar con el apoyo del directorio antes de implementar un convenio con centros médicos, formando un comité de prevención de riesgo en el lugar de trabajo, ya que el comité puede ayudar a desarrollar e implementar el seguro por convenio y promover prevención de riesgo y salubridad en el centro laboral en toda la organización, identificando

peligros, evaluando riesgos en el centro de trabajo y los beneficios del convenio (Mutegi et al., 2023).

La seguridad informática es de vital importancia en una empresa es como una bóveda resistente que protege su tesoro más valioso: los datos. En el mundo digital actual, donde todo, desde la información del cliente hasta la propiedad intelectual, se almacena y procesa electrónicamente, las medidas de seguridad sólidas ya no son opcionales; son esenciales, ya que se trata de protección de datos: la información confidencial, como registros financieros, datos de clientes y secretos comerciales, debe cifrarse en reposo y en tránsito. Esto significa transformarlo en un código codificado que sólo las personas autorizadas puedan descifrar (Carrasco, 2023).

La seguridad frente a incendios en una empresa es absolutamente crucial para el bienestar de todas las personas dentro de un complejo o edificio, y hay varios aspectos clave a reflexionar, en primer lugar la prevención, evaluación del riesgo de incendio, realizando una evaluación exhaustiva del riesgo de incendio para identificar peligros potenciales, materiales inflamables, rutas de escape y medidas de seguridad necesarias, revisando y actualizando periódicamente esta evaluación, equipo de seguridad contra incendios garantizando la instalación implementación de prácticas de seguridad contra incendios, como manejo adecuado de los cables eléctricos, concientización y capacitación en seguridad contra incendios para todos los empleados, educándolos sobre los riesgos de incendio, los planes de escape en caso de incendio, los procedimientos de respuesta adecuados y el uso de extintores, incluyendo simulacros ya que, la seguridad contra incendios es responsabilidad de todos. Al implementar estas medidas de prevención, preparación y responsabilidad, las empresas pueden crear un ambiente de trabajo más seguro para sus empleados y minimizar el riesgo de daños y pérdidas relacionados con incendios (Olaizola et al., 2023).

Un centro laboral de emergencias brinda muchos beneficios al implementar un SGSST, estos pueden incluir, reducción del riesgo de lesiones y enfermedades en el lugar de trabajo, mejora de la producción laboral y motivación de los empleados, reducción en los costos asociados con incidentes en el lugar de trabajo, mejor acatamiento de leyes y regulaciones de prevención de riesgo y

salubridad en el lugar de trabajo, una reputación organizacional renovada, es una herramienta esencial para gestionar la prevención de riesgo y alta salubridad en el centro de labores. Pueden ayudar a las organizaciones atender con más rapidez el riesgo de contusiones y padecimientos en el centro laboral, aumentar la eficiencia de los empleados reduciendo costes (Myronchuk et al., 2023).

Estos indicadores de prevención mencionados se pueden hacer mediante una variedad de métodos, como intervenciones en el centro de labores, encuestas a los empleados e investigaciones de incidentes. Implementar políticas de seguimiento preventivo de riesgos, ya identificados y evaluados dichos peligros, la organización debe implementar controles efectivos para reducirlos o eliminarlos, esto consigue involucrar la implementación de equipos de protección personal, proporcionar educación y capacitación brindando educación y capacitación sobre los procedimientos de prevención de riesgo y salubridad dentro laboral. Esta formación debe evaluarse y mejorarse periódicamente para garantizar que sea eficaz y satisfaga las necesidades de la organización (de Nadae et al., 2021).

Los sistemas de gestión ambiental (SGA) se centran en la administración del medio ambiente de la empresa. La meta es menguar la marca de las operaciones de la compañía en la biomasa y cumplir con la normativa medio ambiental. Este sistema puede mejorar la eficiencia de los procesos internos, lo que simplifica el turno preciso para consumir tareas de reciclaje y aumentar la capacidad de producción manteniendo por ejemplo un consumo energético estable.

Ahorrar energía mediante un SGA ayuda a las organizaciones a gestionar sistemáticamente su impacto ambiental. Al implementar un SGA, los bancos pueden: Reducir su propia huella ambiental: Esto incluye minimizar el consumo de energía y agua, la creación de restos y las emisiones de gases de efecto invernadero, gestionando peligros ambientales al identificar proactivamente posibles problemas ambientales asociados con sus operaciones y actividades financieras, los bancos pueden mitigar los peligros y evitar daños a su reputación (Liu y Li, 2022).

La banca y medio ambiente pueden abrir un camino más ecológico con el ahorro y reciclaje de papel, el sector financiero representa un actuar decisivo en

el impulso de la actividad económica mundial, sin embargo, esta actividad suele tener un coste medioambiental cuando se usa el papel indiscriminadamente, desde el consumo de recursos en las operaciones bancarias internas hasta la financiación de proyectos perjudiciales para el medio ambiente, haciendo que los bancos tengan un impacto revelador en este planeta. Para abordar este desafío, una cifra cada vez más alta de bancos, están adoptando el reciclaje de papel mediante sistemas de gestión ambiental (SGA). (Deutsche Bundesbank, 2023).

La adecuada eliminación de residuos consumidos de recursos, a menudo conduce a ahorros de costos, lo que logra beneficiar tanto al banco como al medio ambiente elevando el nivel de su imagen de marca, las clientelas presentan estar cada vez más inquietos por los asuntos medioambientales y es más probable que elijan bancos que demuestren un férreo compromiso con la sostenibilidad (Myronchuk et al., 2023).

La contingencia ambiental en una empresa, se refiere a prevenir cualquier imprevisto con potencial de impactar negativamente al medio ambiente, a la propia empresa o a ambos. Esto puede incluir: Evento ambiental con posibles consecuencias de desastres naturales, Inundaciones, sequías, tormentas, incendios forestales, etc. Accidentes, derrames de materiales peligrosos, fallas de equipos, explosiones, etc. cambios regulatorios, nuevas leyes o regulaciones ambientales que aumentan los costos de cumplimiento o restringen las operaciones, presiones sociales crítica pública o activismo contra el impacto ambiental de la empresa. (Aránguiz y Sannazzaro, 2023)

La comprensión por parte de una empresa de estas posibles contingencias y su probabilidad es crucial para una gestión y preparación proactivas de riesgos. La contingencia en una empresa puede abarcar tanto el evento potencial en sí como la preparación financiera para enfrentar sus posibles consecuencias.

Con respecto a productividad laboral, Chukwuka et al., (2018) refieren que, es el nivel de eficacia de la creación económica por período de actividad profesional. Se puede calcular por el volumen de caudales producidos o servicios prestados por una empresa durante un período de tiempo explícito, siendo un elevado indicador financiero importante y está muy conexas con el progreso económico, competitividad y los horizontes de vida económica.

En cuanto a la influencia de estos sistemas integrados de gestión en la productividad laboral, se ha demostrado, que la dirección, supervisión, dirección y planificación del trabajo mejoran el desempeño, la seguridad, la motivación y la salud en el trabajo. Además, la implementación de métodos de gestión basados en patrones técnicos mundiales como calidad, medio ambiente y clima laboral seguro, pueden promover el empleo de tecnologías limpias en las corporaciones y mejorar la imagen de la organización y la proporción entre sus mecanismos social, económico y ambiental para un desempeño favorable a la empresa (Hutton y Eldridge, 2019).

La ejecución de una metodología basada en sistemas integrados de gestión (SIG) puede tener gran impacto significativo en la productividad laboral. Los sistemas de gestión de calidad corporativo, por ejemplo, han manifestado tener un influjo positivo en los costes y los horizontes de productividad en las corporaciones. Estos sistemas facilitan el trabajo de los directores y administrativos, llevando a toda la organización al cumplimiento de sus logros, metas cumplimiento de plazos y a la obtención de consecuencias concretas de forma óptima (Prada et al., 2020).

El término préstamos bancarios de libre acceso o disposición se puede interpretar de varias maneras, por lo que es útil aclarar lo que se está buscando, en este sentido, se refiere a préstamos que con exigencias mínimas de garantía son correspondientemente fáciles de obtener. Estos préstamos suelen tener tasas de interés más altas en comparación con los préstamos garantizados o los préstamos para prestatarios con excelente crédito, es importante recordar que incluso con préstamos "libremente disponibles", las prácticas de endeudamiento responsable son cruciales, se hace imperioso comparar las tasas de interés y los términos de diferentes prestamistas y asegurarse de poder administrar cómodamente los pagos antes de comprometerse con un préstamo (Mundo Financiero, 2022).

Los préstamos por convenio, son aquellos negociados directamente entre un banco y una empresa que tiene a su cargo empleados o trabajadores que son remunerados mediante planilla, y mediante la cual, se puede descontar dichos préstamos, contrastando con los productos crediticios estandarizados con

términos y condiciones establecidos. En un préstamo por convenio, el banco y el prestatario llegan a un acuerdo sobre el monto del préstamo, la tasa de interés es por lo general más baja o preferencial para el calendario de pagos y otros detalles mediante negociación. Este tipo de préstamo suelen utilizarse para necesidades de financiación mayores o más complejas (Economista, 2019).

El ahorro bancario, en términos más simples, es un tipo de cuenta financiera ofrecida por los bancos donde se puede depositar dinero de forma segura y ganar intereses sobre él. Es una excelente manera de generar riqueza de manera gradual y segura a lo largo del tiempo, ya que el ahorro bancario brinda seguridad, suelen estar asegurados por agencias gubernamentales, significando que el dinero está protegido incluso si el banco quiebra, ganando intereses sobre el dinero que se ahorra, lo que significa que el saldo crece con el tiempo, obteniendo liquidez, lo que permite acceder fácilmente a los ahorros cuando se necesite, la mayoría de los bancos ofrecen formas convenientes de retirar o transferir fondos, como cajeros automáticos, banca en línea y aplicaciones móviles (Noya, 2021).

Evaluar la productividad laboral por objetivos y metas es una práctica común en muchas organizaciones, ya que ayuda a garantizar que los empleados se concentren en lograr los objetivos más importantes para el éxito del negocio.

Para esto, establecer objetivos inteligentes es relevante, ya que son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y con plazos determinados que pueden ser diarios, quincenales, mensuales, trimestrales etc. Cuando los empleados tienen estos objetivos, es más fácil realizar un seguimiento de su progreso y evaluar su productividad, asimismo, el seguimiento de indicadores clave de rendimiento (KPI): los KPI son métricas específicas que miden el progreso hacia una meta. Pueden ser cuantitativos, como el número de ventas o llamadas realizadas, o cualitativos, como la satisfacción del cliente. Establecer las metas correctas: es importante establecer metas que sean desafiantes pero alcanzables y que estén alineadas con las metas generales de la organización. Medir el progreso: no todos los objetivos son fáciles de medir y es importante elegir métricas que reflejen con precisión el progreso, así como también, proporcionar retroalimentación oportuna, específica y procesable evitando la micro gestión, ya

que es importante darles a los empleados la autonomía para lograr sus objetivos a su manera (Fontalvo, 2018).

En general, evaluar la productividad laboral por objetivos y metas de forma segmentada en el tiempo, puede ser una herramienta valiosa para mejorar el desempeño y lograr los objetivos y metas comerciales. Sin embargo, es importante hacerlo de una manera justa, motivadora y que apoye a los empleados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación, es de diseño no experimental correlacional causal de corte transversal y como tipo aplicada. A diferencia de los experimentos, las variables se describieron tal como son en su naturaleza y no se alteraron por manipulación, solo se analizaron para obtener soluciones a la investigación planteada (Hernández y Mendoza, 2018).



Donde:

X-----variable independiente (variable1)

Y----- variable dependiente (variable 2)

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Definición conceptual variable 1:** La metodología de sistemas integrados de gestión, desarrollan en su conjunto la estructura organizacional, planificación operativa, prácticas, programaciones, procesos y recursos obligatorios para desarrollar, implementar, hacer cumplir, revisar y conservar políticas de la empresa actualizadas. impactando en los niveles de la empresa reduciendo costos y mejorando el desempeño y productividad del personal (Abril et al., 2020).

**Definición operacional:** La metodología de los sistemas integrados de gestión (SIG) en el Banco Pichincha fueron definidos operacionalmente mediante la técnica de la encuesta y un interrogatorio cuestionario como instrumento validado.

**Dimensiones:** Sistema de gestión de calidad, sistema de gestión de salud, sistema de gestión de seguridad, sistema de gestión ambiental.

**Indicadores:** Comunicación, evaluación y seguimiento del desempeño, retroalimentación positiva, atención post venta, cartera de clientes, atención psicológica, chequeo de salud anual, seguro de salud por convenio, seguridad informática, simulacros antisísmicos, capacitación anti incendios, centro de emergencias, ahorro de energía, ahorro y reciclaje de papel, eliminación de residuos, contingencia ambiental.

**Definición conceptual variable 2:** productividad laboral, es el nivel de eficacia de la creación económica por período de actividad profesional. Se puede calcular por el volumen de caudales producidos o servicios prestados por una empresa durante un período de tiempo explícito, siendo un elevado indicador financiero importante y está muy conexas con el progreso económico, competitividad y los horizontes de vida económica (Chukwuka et al., 2018).

**Definición operacional:** La productividad laboral en el Banco Pichincha fue definida operacionalmente mediante un instrumento de evaluación de productividad laboral validado como instrumento.

**Dimensiones:** Préstamo a libre disposición, convenios, ahorro, plazo.

**Indicadores:** evaluación de cumplimiento de metas diario, evaluación de cumplimiento de metas semanal, evaluación de metas mensual.

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

**3.3.1. Población:** Una población se delimita a modo de un ente finito o infinito formado por un conjunto de elementos o sujetos con características comunes (Bernal, 2019). La población del presente trabajo, consiste en 23 trabajadores del banco pichincha, lo cual representa al total de la población.

- Criterios de inclusión: Todos los trabajadores del banco Pichincha De Chimbote.

- Criterios de exclusión: Todos aquellos trabajadores que no sean del banco Pichincha De Chimbote.

**3.3.2. Muestra:** La muestra consiste en el total de la población 23 trabajadores

**3.3.3. Unidad de análisis:** cada uno de los trabajadores que laboran en el Banco Pichincha de Chimbote 2023.

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

La técnica que se empleó fue la encuesta, y el cuestionario estructurado como instrumento de recoger datos. Para este propósito se emplearon dos instrumentos, de los cuales el primero es:

#### **Ficha técnica de la escala evaluación de ejecución y seguimiento de sistemas integrados de gestión**

**Nombre:** escala evaluación de ejecución y seguimiento de sistemas integrados de gestión

**Autores:** Cabrera Ortega Nicol Sandra Ysabel

**Año:** 2023

**Procedencia:** Perú

**Aplicación:** Individual

**Ámbito:** Empresarial público y privado

**Duración:** 15 a 25 minutos

**Objetivo:** Evaluar y dar seguimiento a la ejecución de sistemas integrados de gestión.

**Dimensiones:** Sistema de gestión de calidad, sistema de gestión de salud, sistema de gestión de seguridad, sistema de gestión ambiental

#### **Ítems de cada dimensión:**

- Sistema de gestión de calidad: 1,2,3,4,5
- sistema de gestión de salud:6,7,8
- sistema de gestión de seguridad: 9,10,11,12

- sistema de gestión ambiental: 13,14,15,16

**Base teórica:** La metodología de los sistemas integrados de gestión (SIG), desarrollan en su conjunto la estructura organizacional, planificación operativa, prácticas, programaciones, procesos y recursos obligatorios para desarrollar, implementar, hacer cumplir, revisar y conservar políticas de la empresa actualizadas, impactando en los niveles de la empresa reduciendo costos y mejorando el desempeño y productividad del personal (Abril et al., 2020).

**Descripción:** Instrumento de evaluación de ejecución y seguimiento de sistemas integrados de gestión, con 16 ítems y una escala tipo Likert de cinco niveles: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1) distribuidos en 4 dimensiones.

### **Ficha técnica de la escala de evaluación de productividad laboral bancaria**

**Nombre:** Escala de evaluación de productividad laboral bancaria

**Autor:** Cabrera Ortega Nicol Sandra Ysabel

**Año:** 2023

**Procedencia:** Perú

**Aplicación:** Individual y colectiva

**Ámbito:** Empresarial bancario público y privado

**Duración:** 15 a 30 minutos

**Objetivo:** Evaluar la productividad laboral bancaria de los trabajadores

**Dimensiones:** Préstamo a libre disposición, convenios, ahorro, plazo

#### **Ítems de cada dimensión:**

- Préstamo a libre disposición: 1,2,3
- Convenios:4,5,6
- Ahorro:7,8,9
- Plazo:10,11,12

**Base teórica:** Nivel de eficacia de la creación económica por período de actividad profesional. Se puede calcular por el volumen de caudales producidos o servicios prestados por una empresa o individuo durante un período de tiempo explícito, siendo un elevado indicador financiero

importante y está muy conexas con el progreso económico, competitividad y los horizontes de vida económica (Chukwuka et al., 2018).

**Descripción:** Escala de evaluación de productividad laboral bancaria con 12 ítems distribuidos en una escala de puntuación de 5 niveles, evaluado por 3 jueces mediante el coeficiente V de Aiken, y posteriormente el alfa de Cronbach para establecer su validez y confiabilidad, lo cual nos permitió tomar la información de primera mano de los participantes.

### **Validez de contenido y constructo**

La V de Aiken es un coeficiente con el que se logra obtener valores de 0 y 1, determinando que, cuanto más arriba esté el valor contabilizado, más validez tiene el contenido del ítem (Baena y Baena, 2018). Presenta la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{N(C-1)}$$

En esta fórmula S es la adición total de los jueces, N es la cantidad de jueces. C distingue el valor que se le da al instrumento donde: (1=Si y 0=No). Los instrumentos usados en este estudio fueron validados por 3 expertos siendo los siguientes: Mg. Luis Iázaro Pilco con DNI: 16748257. Dr. Mirtha Soledad Herrera Álamo con DNI: 41698443. Mg. Juan Miguel Castro Medina con DNI: 18213090, mediante los siguientes criterios: Relación entre la variable y dimensiones; relación entre las dimensiones e indicadores; relación entre los indicadores y los ítems; relación entre los ítems y las opciones de respuesta, arrojando un resultado de 1.00 lo cual demuestra que los instrumentos poseen excelente validez.

### **Confiabilidad**

La consistencia interna, revela que, las evaluaciones de una confiabilidad, se cimienta basada en la relación promedio, conseguida entre los ítems de un ensayo, la cual debe ser mayor a 0,7 para que los instrumentos sean confiables y aptos (Bernal, 2019). En este trabajo, se

empleó el Alfa de Cronbach, para encontrar un coeficiente auténtico y positivo para la fiabilidad de los instrumentos, para lo cual se logró una excelente validez de 0.974 para el instrumento: escala evaluación de ejecución y seguimiento de sistemas integrados de gestión y 0.965 para el instrumento escala de evaluación de productividad laboral bancaria confirmando que los instrumentos poseen excelente confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

En el orden del trabajo ya prefijado, luego de coordinar con el administrador del banco y solicitar su autorización, se ejecutó la recolección de datos mediante la técnica de la encuesta e instrumentos a los trabajadores del banco pichincha, aplicándose la encuesta de manera virtual mediante formularios de Google. La información recabada en este trabajo, fue ordenada y analizada en tablas estadísticas para obtener, los porcentajes y niveles y la regresión lineal para la prueba de hipótesis, para esto se emplearon los programas EXCEL, WORD y el programa estadístico SPSS.

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

Mediante el uso de estadísticas inferenciales, se aplicó el análisis de la regresión lineal para la obtención de datos, partiendo de muestras representativas de la población, lo que simplificó la toma de decisiones y aumentó la confianza en las predicciones (Schwarte y Schobert, 2018). La información recolectada fue evaluada mediante la regresión lineal para la prueba de hipótesis y análisis de la influencia entre las variables; variables y dimensiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante este trabajo de investigación, se asegura el cumplimiento de los aspectos requeridos del proceso investigativo. Por lo tanto, la recopilación de información tiene en cuenta la aprobación de los colaboradores, que consintieron o participaron en el estudio.

Asimismo, es significativo considerar que los datos obtenidos, son únicamente para los fines de este estudio, por lo que no será utilizada para otros fines. Del mismo modo, el manejo de la herramienta de recolección

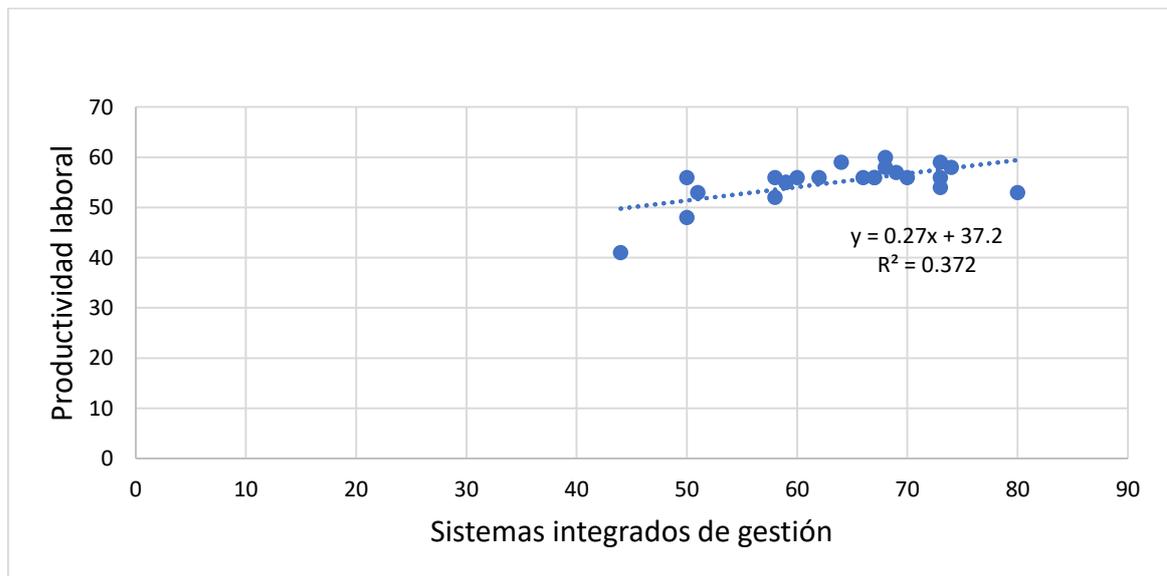
de antecedentes es anónimo y se garantiza que la información obtenida no fu alterada, manipulada por el investigador.

La confidencialidad es uno de los principios éticos más importantes, el cual fue uno de los pilares de este trabajo, ya que, los datos emitidos por los participantes fueron resguardados respetando sus disposiciones.

#### IV. RESULTADOS

Figura 1.

***Diagrama de dispersión de la metodología de los sistemas integrados de gestión y productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023***



En la figura 1, se puede apreciar que hay una influencia positiva o directa de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral, además, cuando los sistemas integrados de gestión aumentan en 1 unidad, la productividad laboral aumenta en promedio 0,27. Asimismo, el 37,2% de la variabilidad de la productividad laboral, se debe a la influencia de los sistemas integrados de gestión.

**Tabla 1.**

***Análisis de la influencia de la metodología de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral***

	F	Valor p
Regresión	12,424	,002

Hipótesis general

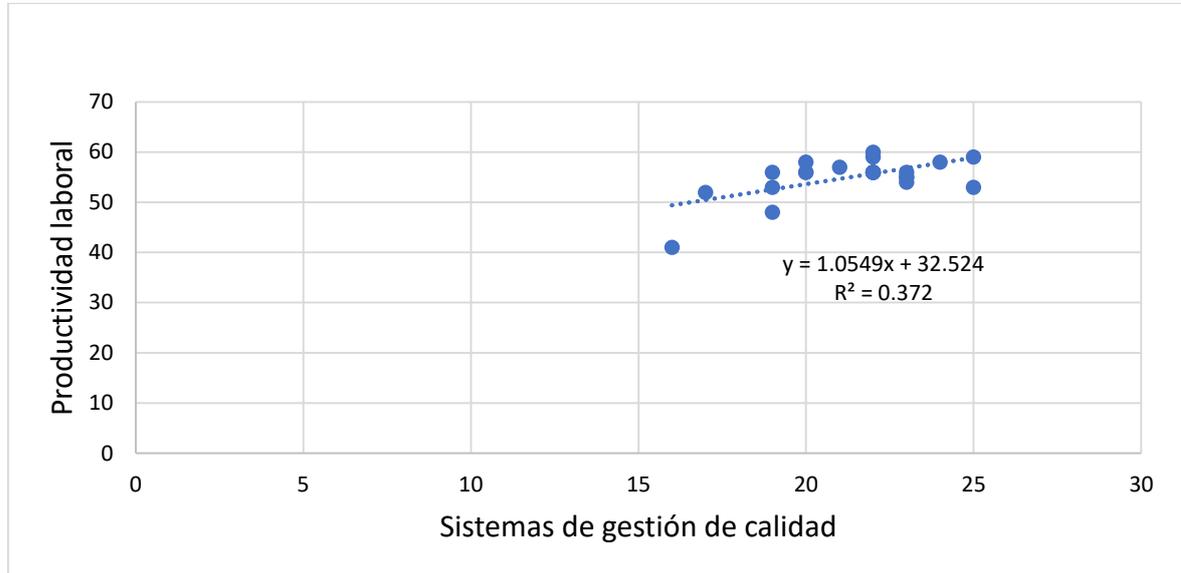
Ho: No existe influencia directa de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023.

Ha: Existe influencia directa de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023

Interpretación: Se puede observar en la tabla 3, que el p-valor es 0,002 lo cual es  $0,05 > 0,002$  por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, existe influencia directa de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023 con un nivel de confianza de 95%.

**Figura 2.**

***Diagrama de dispersión de la dimensión sistema de gestión de calidad y productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023***



En la figura 2, se puede considerar que hay una influencia positiva o directa del sistema de gestión de calidad en la productividad laboral, además, cuando el sistema de gestión de calidad aumenta en 1 unidad, la productividad laboral aumenta en promedio 1,05. Asimismo, el 37,2% de la variabilidad de la productividad laboral, se debe a la influencia del sistema de gestión de calidad.

**Tabla 2.**

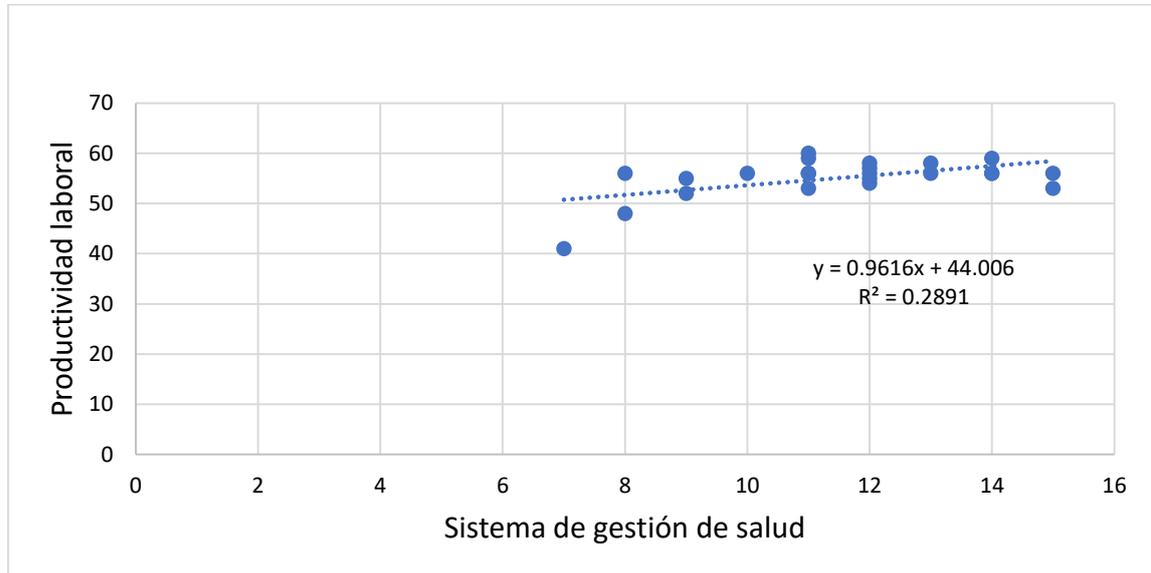
***Análisis de la dimensión sistema de gestión de calidad y su influencia en la productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023***

	F	Valor p
Regresión	12,422	,002

Interpretación: Se puede observar en la tabla 4, que el p-valor es 0,002 lo cual es  $0,05 > 0,002$  por tanto, existe influencia directa del sistema de gestión de calidad en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023 con un nivel de confianza de 95%.

**Figura 3.**

***Diagrama de dispersión de la dimensión sistema de gestión de salud y productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023***



En la figura 3, se puede ver que hay una influencia positiva o directa del sistema de gestión de salud en la productividad laboral, además, cuando el sistema de gestión de salud aumenta en 1 unidad, la productividad laboral aumenta en promedio 0,96. Asimismo, el 28,9% de la variabilidad de la productividad laboral, se produce por la influencia del sistema de gestión de salud.

**Tabla 3.**

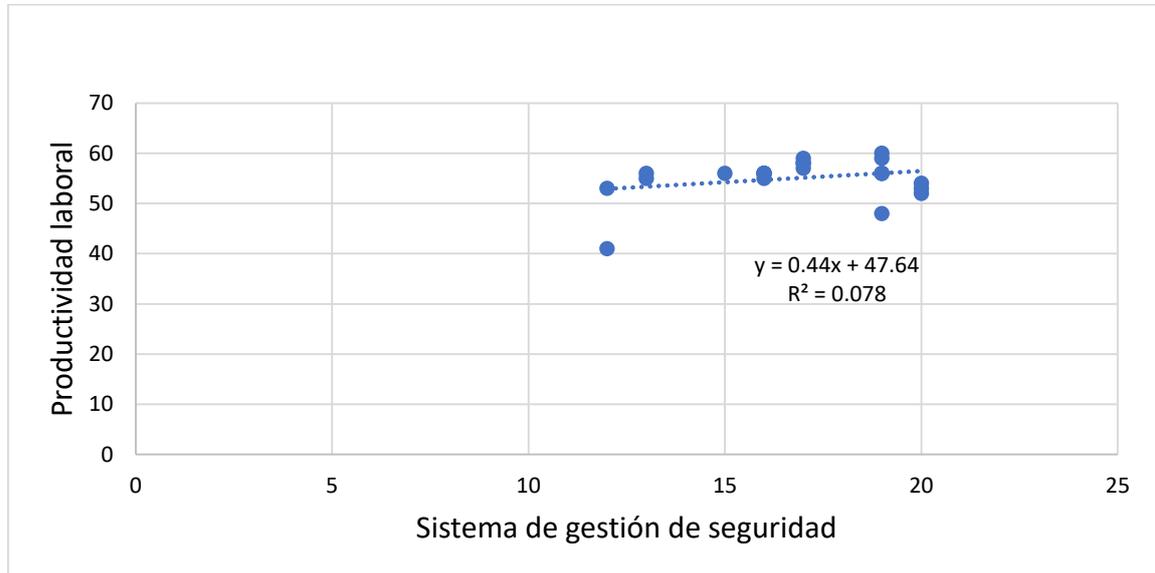
***Análisis de la dimensión sistema de gestión de salud y su influencia en la productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023***

	F	Valor p
Regresión	8,541	,008

Interpretación: Se puede ver en la tabla 5, que el p-valor obtenido es 0,008 lo cual es  $0,05 > 0,008$  por tanto, existe influencia directa del sistema de gestión de salud en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023 con un nivel de confianza de 95%.

**Figura 4.**

***Diagrama de dispersión de la dimensión sistema de gestión de seguridad y productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023***



Se puede observar en la figura 3, que hay una influencia positiva o directa muy débil del sistema de gestión de seguridad en la productividad laboral, además, cuando el sistema de gestión de seguridad aumenta en 1 unidad, la productividad laboral aumenta en promedio 0,44. Asimismo, el 7,8% de la variabilidad de la productividad laboral, se debe a la muy débil influencia del sistema de gestión de seguridad.

**Tabla 4.**

***Análisis de la dimensión sistema de gestión de seguridad y su influencia en la productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023***

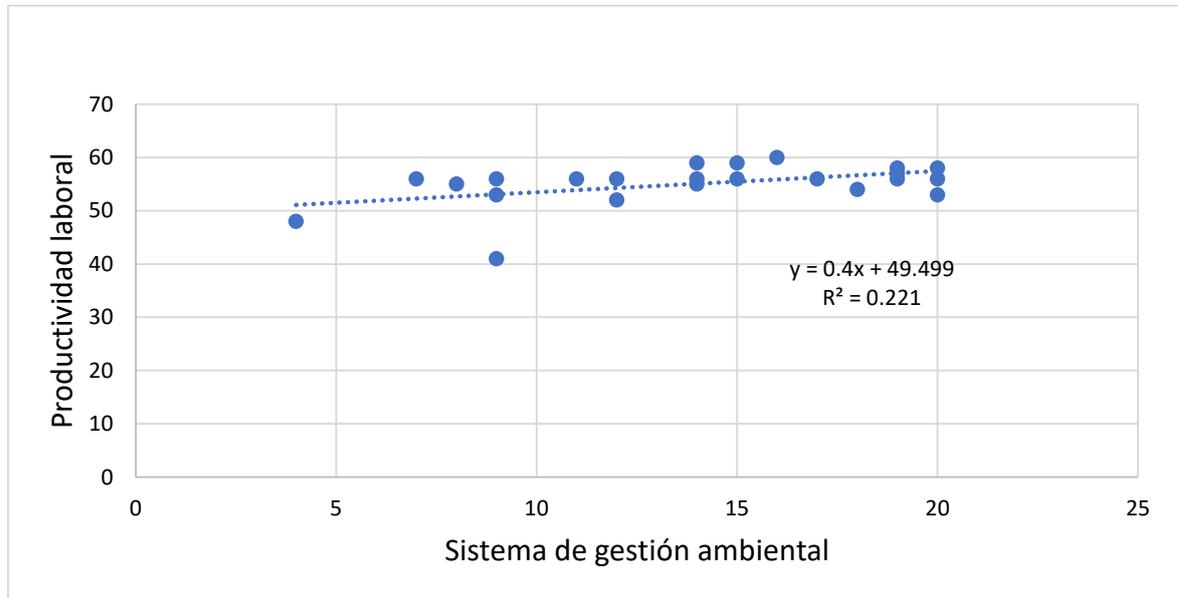
	F	Valor p
Regresión	1,775	,197

Interpretación: Se puede ver en la tabla 4, que el p-valor obtenido es 0,197 lo cual es  $0,05 < 0,197$  por tanto, no existe influencia del sistema de gestión de seguridad en la productividad laboral del Banco o es muy débil, con un nivel de confianza de 95%. Por lo cual, podemos inferir que el sistema de gestión de seguridad no influye

significativamente en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023.

**Figura 5.**

***Diagrama de dispersión de la dimensión sistema de gestión ambiental y productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023***



En la figura 5, se puede apreciar que hay una influencia positiva o directa del sistema de gestión ambiental en la productividad laboral, además, cuando el sistema de gestión ambiental aumenta en 1 unidad, la productividad laboral aumenta en promedio 0,40. Asimismo, el 22,1% de la variabilidad de la productividad laboral, se produce por la influencia del sistema de gestión ambiental.

**Tabla 5.**

***Análisis de la dimensión sistema de gestión ambiental y su influencia en la productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023***

	F	Valor p
Regresión	5,950	,024

Interpretación: Se puede ver en la tabla 5, que el p-valor obtenido es 0,024 lo cual es  $0,05 > 0,024$  por tanto, existe influencia del sistema de gestión ambiental en la productividad laboral del Banco, con un nivel de confianza de 95%. Por lo cual,

podemos inferir que el sistema de gestión ambiental, influye significativamente en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023.

**Tabla 6.**

***Análisis del nivel de productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023***

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
medio	1	4,3
alto	22	95,7
Total	23	100,0

Interpretación: en la tabla 7 se puede observar que el nivel de productividad laboral de los trabajadores del Banco Pichincha está en un nivel alto con el 95,7% de los encuestados, solo 1 trabajador está en nivel medio con un 4,3% y no habiendo ningún trabajador en el nivel bajo.

## **V. DISCUSIÓN**

En este trabajo de investigación se ha realizado un análisis de regresión lineal entre las variables metodología de los sistemas integrados de gestión y productividad laboral de los trabajadores del Banco Pichincha de Chimbote 2023.

Respecto al objetivo general, en las variables analizadas se puede apreciar que hay una influencia positiva o directa de la metodología de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral, corroborando que, los SIG influyen en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote, este resultado concuerda con Blasco (2021) quien en su trabajo de investigación concluyó, que los sistemas integrados de gestión aplicados ayudaron a las empresas de Valencia a elevar su productividad, concuerda también con Ramos et al. (2020) quien en su trabajo de investigación concluyó mediante la regresión lineal que las empresas que implementaron sistemas de gestión integrada tuvieron una influencia positiva en la productividad, la generación de empleo y medioambiente, concuerda asimismo con Montoya y Castañeda (2020) quienes en su trabajo de investigación obtuvieron como resultados, el

SIG presenta un 85,7% de eficiencia, y el desempeño laboral 93,2% de rendimiento. Estos resultados permiten entender y evaluar de como los SIG pueden influir efectivamente en la producción laboral de los trabajadores en las corporaciones, empresas y organizaciones que se atreven a ir más allá, implementando SIG apuntando hacia la excelencia administrativa y de gestión. Los SIG aumentan la productividad laboral mediante una optimización integral en el horizonte corporativo dinámico y competidor actual, las organizaciones buscan constantemente formas de optimizar sus operaciones y maximizar la eficiencia. Un enfoque cada vez más popular para lograrlo es mediante la ejecución de Sistemas de Gestión Integrados (SIG). Un (SIG) es un marco que combina múltiples sistemas de gestión, como la gestión de la calidad, la gestión ambiental y la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, en un todo unificado y cohesivo. Este enfoque holístico admite la optimización de los procesos y disminución de las redundancias: al integrar diferentes sistemas, las organizaciones consiguen eliminar la duplicación innecesaria de esfuerzos y papeleo, lo que genera una mayor eficiencia y ahorro de costos, mejorando la comunicación y la colaboración porque fomenta cultivar la responsabilidad y rendición de balances compartidos, rompiendo barreras entre departamentos y promoviendo la colaboración interfuncional, mejorando las decisiones al suministrar una visión integral del desempeño organizacional en varias dimensiones, un (SIG) permite una toma de decisiones mejor informada en todos los niveles minimizando los riesgos y mejorando el cumplimiento, de este modo, las organizaciones pueden igualar y gestionar peligros potenciales en diversos espacios, como medio ambiente, calidad, salud y seguridad, garantizando el cumplimiento de las regulaciones y estándares relevantes, la influencia positiva en la productividad laboral puede verse en un mayor compromiso de los empleados comprendiendo el compromiso de la organización con la calidad, la sostenibilidad ambiental y la salud de los empleados, es más probable que estén comprometidos y motivados en su trabajo. Esto conduce a mayores niveles de propiedad, creatividad y productividad, y permite comprimir los retrabajos al centrarse en el progreso continuo y eliminar ineficiencias, un (SIG) ayuda a las corporaciones a reducir el desperdicio, el retrabajo y los errores, por tanto, esto se convierte en ahorro

de tiempo, capitales y, en última instancia, acrecentamiento de la productividad (Oten et al., 2023)

Respecto al objetivo específico 1, se ha obtenido influencia positiva o directa del sistema de gestión de calidad en la productividad laboral, determinando que el sistema de gestión de calidad influye en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023, corroborando la hipótesis planteada, este resultado concuerda con Guillen (2021) quien en su trabajo de investigación aplicando el índice de Rho de Spearman, obtuvo como resultado una Significancia de  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.001$  implicando una correlación positiva moderada entre el sistema de gestión de calidad y la productividad laboral, concordando también con Rodas (2020) el cual en su trabajo de investigación obtuvo como resultado una correlación positiva baja 0,347 y un  $p\text{-valor} < 0,01$  de ese modo, concluyó que el sistema de gestión de calidad aplicado incide en el desempeño organizacional y productividad de los trabajadores.

Este resultado permite observar de cómo se puede llegar a una administración de calidad exitosa y con un futuro prometedor para la empresa donde se permita aplicarla, ya que, la gestión de calidad es esencial para que las empresas puedan dar mejores servicios con excelencia y productos de primera calidad certificados y validados. La gestión de la calidad es el marco general que garantiza la entrega constante de bienes y servicios que efectúen impacto y destaquen las perspectivas de los clientes. Abarca todas las actividades y procesos que contribuyen a alcanzar y mantener altos estándares de calidad. Los mecanismos decisivos de la gestión de la calidad son, planificación: donde se definen las metas, objetivos y métricas de calidad. Aseguramiento de la Calidad: Prevención proactiva de defectos y errores. Control de calidad: donde monitoreamos los procesos y resultados para identificar y abordar problemas. Mejora de la calidad: búsqueda incesante de formas de mejorar los procedimientos y el rendimiento, entre los beneficios de una gestión de calidad eficaz tenemos: mayor satisfacción y lealtad del cliente: una calidad constante genera clientes satisfechos que tienen más probabilidades de regresar y recomendar su empresa. Costos reducidos: Menos defectos y errores significan menos retrabajo, desperdicio y tiempo de inactividad, lo que genera importantes ahorros financieros. Eficiencia y

productividad mejoradas: los procesos optimizados y el flujo de trabajo mejorado conducen a una mayor eficiencia y producción. Perfecciona la popularidad de la marca: centrarse en la calidad genera confianza y fortalece la imagen de su marca. Ventaja competitiva: en un mundo saturado de opciones, la calidad puede ser un diferenciador clave e inequívoco que nos diferencie de la competencia (Cruddas, 2022)

Respecto al objetivo específico 2, se ha conseguido una influencia positiva o directa del sistema de gestión de salud en la productividad laboral, certificando que, el sistema de gestión de salud influye en la productividad laboral del banco Pichincha de Chimbote 2023, este resultado concuerda con Cubas (2021) el cual, en su trabajo investigativo, con un valor Rho de Spearman de 0.649 y con un nivel de Sig. del 0.05 obtuvo como resultado un  $p=0.00$  determinando que el sistema de gestión de salud tienen una relación positiva moderada con la productividad en la empresa, concuerda asimismo con Carrera (2022) quien en su trabajo de investigación concluyó, que el sistema de seguridad y salud ocupacional aplicado ayudó a las empresas a elevar su productividad de 72,13% a 83,60%. Esto nos permite corroborar que, los sistemas integrados de gestión influyen positivamente a lograr y cumplir metas. Cumplir objetivos y metas puede ser el combustible para la productividad laboral, por ejemplo, las reuniones tienen una mala reputación, porque se les considera una pérdida de tiempo, una pérdida de productividad y un aburrimiento, pero no tiene por qué ser así, al establecer objetivos claros y específicos para cada reunión, podemos transformarlos en potentes motores de productividad laboral, así es como cumplir objetivos puede impulsar el trabajo, con enfoque y dirección, para que los trabajadores no vayan sin rumbo fijo. Los objetivos proporcionan una hoja de ruta que mantiene a todos enfocados en el resultado deseado. Esto evita tangentes, ahorra tiempo y garantiza que la reunión se mantenga encaminada, con un compromiso mejorado, cuando los participantes comprenden los objetivos y metas, se involucran más, los objetivos provocan debates, fomentan la participación activa y conducen a una mejor pesquisa de decisiones, asimismo los objetivos claros hacen que todos seamos responsables, fomentando la propiedad y

motivación de los participantes y a contribuir de manera significativa (Czechowska y Florczak, 2022)

Respecto al objetivo específico 3, se ha obtenido una influencia positiva o directa muy débil del sistema de gestión de seguridad en la productividad laboral determinando que, el sistema de gestión de seguridad no influye en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023, este resultado discrepa con Cubas (2021) el cual, en su trabajo investigativo, con un valor Rho de Spearman de 0.649 y con un nivel de Sig. del 0.05 obtuvo como resultado un  $p=0.00$  determinando que el sistema de gestión de salud tienen una relación positiva moderada con la productividad en la empresa, discrepa asimismo con Carrera (2022) quien en su trabajo de investigación concluyó, que el sistema de seguridad y salud ocupacional aplicado ayudó a las empresas a elevar su productividad de 72,13% a 83,60%. Discrepa también con Montoya y Castañeda (2020) quienes en su trabajo de investigación obtuvieron como resultados, el SIG presenta un 85,7% de eficiencia, y el desempeño laboral 93,2% de rendimiento. De esta manera podemos observar como los sistemas integrados de gestión, pueden influir efectivamente en alcanzar los objetivos y metas, pero estos deben ser medibles y alcanzables para poder evaluar la eficacia de las metas (Abolade, 2024). Esto nos ayudará a identificar áreas de mejora y perfeccionar continuamente las prácticas de alcance de metas y objetivos, orientando siempre hacia la acción y no solo quedarse en discusiones, los objetivos y metas deben ser comunicados con claridad con todos los involucrados, ya que de esta manera da tiempo para prepararse y mentalizarse para contribuir positivamente, asimismo las metas deben estar agendadas correctamente y alineadas con los objetivos para que todos tengan la oportunidad de participar y hacerlo bien, definiendo claramente las acciones e indicadores, los objetivos claros y bien definidos son el impulso que nos puede llevar hacia el éxito productivo en el área laboral.

Respecto al objetivo específico 4, se ha logrado una influencia positiva o directa del sistema de gestión ambiental en la productividad laboral, con un p-valor obtenido de 0,024 lo cual es  $0,05 > 0,024$  por tanto, podemos inferir que el sistema de gestión ambiental, influye significativamente en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023, esto coincide con Condori

(2021) quien en su trabajo de investigación obtuvo mediante Rho Spearman un coeficiente de correlación de 0,371 con un  $p=0.000$  concluyendo que la relación entre las variables es positiva baja. Asimismo, coincide con Tomanguillo (2021) el cual en su trabajo de investigación obtuvo como resultado mediante la Rho de Spearman un coeficiente de 0,946 y un p-valor 0,000 presentando una alta correlación existiendo una relación positiva alta entre el sistema de gestión ambiental y la productividad laboral. Un sistema de gestión ambiental es una herramienta valiosa para cualquier organización que quiera mejorar su desempeño ambiental, ya que, al implementar un SGA, las organizaciones pueden reducir su impacto ambiental, cumplir con las regulaciones ambientales y ahorrar dinero.

Un sistema de gestión ambiental (SGA) es un marco que ayuda a las organizaciones a gestionar su desempeño ambiental. Es un conjunto de procesos y prácticas que permiten a una organización a Identificar y minimizar sus impactos ambientales, cumplir con la normativa medioambiental y mejorar continuamente su desempeño ambiental pudiendo aplicarse a cualquier organización, independientemente de su tamaño, industria o ubicación.

Entre los muchos beneficios al implementar un SGA incluyen un impacto ambiental reducido que puede ayudar a las organizaciones a reducir su consumo de energía, uso de agua, generación de desechos y emisiones de gases de efecto invernadero. Cumplimiento mejorado ayudando a cumplir con las regulaciones ambientales, lo que puede reducir el riesgo de multas y sanciones. Ahorro de costos permitiendo ahorrar dinero al reducir su impacto ambiental y mejorar su eficiencia operativa. Reputación de marca mejorada ya que un SGA puede ayudar a las organizaciones a mejorar la reputación de su marca demostrando su compromiso con la sostenibilidad ambiental. Mayor compromiso de los empleados a involucrarse más en las cuestiones ambientales, lo que puede conducir a una mayor productividad e innovación (Liu y Li, 2022).

Respecto al objetivo específico 5, el nivel de productividad laboral de los trabajadores del Banco Pichincha está en un nivel alto con el 95,7% de los evaluados, solo 1 trabajador está en nivel medio representando un 4,3% y no

habiendo ningún trabajador en el nivel bajo, este resultado discrepa con Cubas (2021) quien en su trabajo de investigación obtuvo como resultado que el 45,6% de los encuestados afirman que existe un nivel alto de productividad, pero concuerda con Guillen (2021) quien en su trabajo de investigación obtuvo como resultado que el 90,4% de los empleados refieren que la productividad es buena, pero difiere con Tomanguillo (2021) quien en su trabajo de investigación obtuvo como resultado un nivel medio de 49% en la productividad. En este apartado donde el nivel de productividad laboral de los trabajadores evaluados esta en un nivel alto con 95,7% se presenta un buen desempeño laboral de los colaboradores del banco, demostrando que la implementación y puesta en marcha de sistemas integrados de gestión, dan como consecuencia resultados positivos, la ejecución de una metodología basada en sistemas integrados de gestión (SIG) puede tener gran impacto significativo en la productividad laboral. Los sistemas de gestión de calidad corporativo, por ejemplo, han manifestado tener un influjo positivo en los costes y los horizontes de productividad en las corporaciones, estos sistemas facilitan el trabajo de los directores y administrativos, llevando a toda la organización al cumplimiento de sus logros, metas cumplimiento de plazos y a la obtención de consecuencias concretas de forma óptima (Prada et al., 2020). Aunque el nivel medio es muy bajo (4,3%) y no se aprecia el nivel bajo, el monitoreo constante y evaluación del desempeño laboral y productividad laboral.

Monitorear la productividad laboral puede ser un tema complejo y delicado, pero también puede ser valioso tanto para los empleados como para los empleadores cuando se hace de manera reflexiva y ética, algunos puntos clave a considerar son, ¿Qué tipo de productividad estamos midiendo? ¿Resultado, eficiencia, creatividad, compromiso? Definir los objetivos es crucial para elegir los métodos de seguimiento adecuados, por ejemplo, seguimiento del tiempo mediante un software que puede realizar un seguimiento de la actividad informática de los empleados o de las horas trabajadas, esto puede resultar útil también para facturar a los clientes o analizar patrones de flujo de trabajo, pero también puede resultar intrusivo e invasivo, por lo cual debemos ser cuidadosos en este asunto (Suárez, 2022).

Las Herramientas de gestión de proyectos pueden realizar un seguimiento del progreso, los plazos y la comunicación del proyecto. Pueden mejorar la colaboración y la rendición de cuentas, pero también pueden generar una sobrecarga de información. Revisiones y encuestas de desempeño, observando las discusiones periódicas sobre retroalimentación pueden proporcionar información valiosa sobre la motivación, la carga de trabajo y los desafíos de los empleados

El seguimiento y evaluación de la productividad laboral, debería ser una herramienta para empoderar a los empleados, no para controlarlos, concentrando el esfuerzo en crear un ambiente de trabajo positivo y de apoyo donde la productividad prospere de forma natural.

## VI. CONCLUSIONES

Primera. Respecto al objetivo general, las variables analizadas han arrojado una influencia positiva, ratificando la hipótesis alterna planteada, confirmando que, la metodología de los sistemas integrados de gestión influye positivamente en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote. Este resultado, nos indica que los sistemas de gestión integrados ofrecen una modo potente y eficaz para que las organizaciones mejoren su rendimiento general, incluida la productividad laboral. Al optimizar los procesos, mejorar la colaboración y fomentar una cultura de mejora continua, los SIG pueden ayudar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos estratégicos y obtener una ventaja competitiva

Segunda, se ha obtenido una influencia positiva directa de la dimensión sistemas de gestión de calidad y la variable productividad laboral confirmando que, el sistema de gestión de calidad (SGC) influyen positivamente en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023.

Tercera, se ha conseguido una influencia positiva entre la dimensión sistema de gestión de salud y la variable productividad laboral certificando que, el sistema de gestión de salud (SGS) influyen en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023.

Cuarta, se ha logrado una influencia positiva o directa muy débil del sistema de gestión de seguridad en la productividad laboral que, Asimismo, el 7,8% de la variabilidad de la productividad laboral, se debe a la muy débil influencia del sistema de gestión de seguridad en la productividad laboral, demostrando que el sistema de gestión de seguridad no influye significativamente en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023.

Quinta, se ha alcanzado, una influencia positiva o directa del sistema de gestión ambiental en la productividad laboral, por tanto, podemos inferir que el sistema de gestión ambiental, influye significativamente en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023.

Sexta, el nivel de productividad laboral de los trabajadores evaluados está en un nivel alto con 95,7% por tanto, se presenta un buen desempeño laboral de los colaboradores del banco, demostrando que la implementación y puesta en marcha de sistemas integrados de gestión, dan como consecuencia resultados positivos.

## VII. RECOMENDACIONES

Luego de consumir con la discusión y conclusiones de este estudio se recomienda lo siguiente:

Primera. Según los hallazgos y resultados encontrados en el presente estudio, se recomienda a la gerencia del Banco Pichincha continuar aplicando la metodología de sistemas integrados de gestión en sus gestiones para mantener una buena productividad y seguir cumpliendo con sus metas y alcanzar sus objetivos de manera más clara y contundente.

Segunda. Se recomienda a la gerencia del Banco Pichincha seguir aplicando y mejorando el sistema de gestión de calidad enfocado en el cliente y procesos, ya que está influyendo positivamente en la productividad laboral.

Tercera. Se recomienda a la gerencia del Banco Pichincha continuar aplicando el sistema de gestión de salud, que por los resultados obtenidos si influye en la productividad laboral de los trabajadores.

Cuarta. Se recomienda a la gerencia del Banco Pichincha, mejorar la aplicación del sistema de gestión de seguridad e investigar las causas del porque según los resultados no está influyendo en la productividad laboral de sus colaboradores.

Quinta. Se recomienda a la gerencia del Banco Pichincha, extender a largo plazo la aplicación del sistema de gestión ambiental, debido a su influencia significativa en la productividad laboral.

Sexta. Se recomienda a la gerencia del Banco Pichincha la aplicación de nuevas herramientas de seguimiento de productividad laboral no intrusivas para mantener el buen nivel de productividad.

Séptima. Se recomienda a la comunidad universitaria a investigar y producir trabajos académicos sobre los sistemas integrados de gestión y su influencia en la productividad laboral, ya que hay muy pocas investigaciones en el ámbito regional y nacional sobre este tema.

## REFERENCIAS

- Abolade, T. (2024). The Effect of Transformational Leadership and Collaboration on Employee and Job Satisfaction in the United States Banking Sector: A Qualitative Descriptive Approach. South University PP - United States -- Virginia. In ProQuest Dissertations and Theses.  
<https://www.proquest.com/dissertations-theses/effect-transformational-leadership-collaboration/docview/2884976121/se-2?accountid=37408>
- Abril Martínez, L. P., Martínez, M. C. A., & Martínez, S. C. A. (2020). Safety and health at work management model for autonomous telework in Colombia TT - Safety and health at work management model for autonomous telework in Colombia . Modelo de gestão de segurança e saúde no trabalho no âmbito do teletrabalho autónomo na C. *SIGNOS*, *12*(2), 95–110.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.15332/24631140.5939>
- Aránguiz PhD, P., & Sannazzaro PhD, J. (2023). Crisis ecológica global y educación desde la perspectiva de las juventudes TT - Global ecological crisis and education from young people perspective Crise ecológica global e educacao a partir de urna perspectiva da Juventude. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, *22*(1), 1–22.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.11600/rlicsnj.22.1.5797>
- Arce, P. R. (2023). Atención y experiencia del cliente. *La Razón*.  
<https://www.proquest.com/newspapers/atención-y-experiencia-del-cliente/docview/2900816565/se-2?accountid=37408>
- Ávila, C. A. V., Rojas, Y. L. R., & Wilson Hernández Cruz, H. (2022). Medición del desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: revisión sistemática de literatura. *Revista CEA*, *8*(18).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22430/24223182.2052>
- Baena, G., & Baena, P. (2018). Metodología de la investigación Grupo Editorial Patria Sistema de aprendizaje en línea Metodología de la investigación (3ra edición). Grupo editorial patria.
- Bernal, Torres, C. (2019). Metodologia De La Investigación Bernal 4ta. edicion. (p. 400). Pearson.

- Blasco Torregrosa, M., & Dra Elena Pérez Bernabeu Víctor Gisbert Soler, D. (2021). Tesis doctoral departamento de estadística e investigación operativa aplicadas y calidad.  
<https://m.riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/180812/Blasco - nueva metodologia de integracion six sigma gestion de riesgos gestion de la calidad ap....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cambourne, K. (2019). Protection program hatched: workcover nsw safework awards special report - best workplace health and safety management system. *Sydney Morning Herald*, 16.  
<https://www.proquest.com/newspapers/protection-program-hatched/docview/900658637/se-2?accountid=37408>
- Carrasco, E. (2023). Tecnología.Así puedes evitar ser víctima de Zanutis, el virus que te roba dinero de tu cuenta bancaria. *SDP Noticias*.  
<https://www.proquest.com/newspapers/tecnología-así-puedes-evitar-ser-víctima-de/docview/2877097271/se-2?accountid=37408>
- Carrera Abanto, Y. (2022). Influencia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley 29783) en el incremento de la productividad en la empresa Star Print S.A. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17939>
- Chukwuka, C. O., Enegbuma, W. I., Wong, N. H., Kuok, K. K., & Kenley, R. (2018). Labour productivity motivation framework for Iskandar Malaysia TT - Labour productivity motivation framework. *Built Environment Project and Asset Management*, 8(3), 293–304.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/BEPAM-09-2017-0070>
- Condori Venegas, A. (2021). Gestión ambiental institucional y actitudes proambientales de los trabajadores en una unidad de gestión educativa local en Puno 2021.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74678/Condori\\_VA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74678/Condori_VA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

- Cruddas, J. (2022). labour regulation and productivity in the uk since 1945: debunking myths about 'disease', 'miracles' and 'puzzles.' *National Institute Economic Review*, 262, 13–21.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1017/nie.2022.40>
- Cubas Aguilar, J. (2021). Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Productividad de DISERMIMEG, Distrito de Independencia, 2021.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82555/Cubas\\_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82555/Cubas_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Czechowska, I. D., & Florczak, T. (2022). Efficiency of banking sectors of the European Union. A comparative benchmarking analysis before and during the covid-19 pand. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 10(2), 319–332. [https://doi.org/https://doi.org/10.9770/jesi.2022.10.2\(19\)](https://doi.org/https://doi.org/10.9770/jesi.2022.10.2(19))
- De Nadae, J., Carvalho, M. M., & Vieira, D. R. (2021). Integrated management systems as a driver of sustainability performance: exploring evidence from multiple-case studies TT - Integrated management systems. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 38(3), 800–821.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2019-0386>
- Deutsche Bundesbank. (2023). The impact of digitalisation on labour productivitygrowth. *Monthly Report of the Deutsche Bundesbank*, 75(3), 43–65. <https://www.proquest.com/trade-journals/impact-digitalisation-on-labour/docview/2800266711/se-2?accountid=37408>
- Economista, E. (2019). El crédito bancario y su papel como motor de crecimiento. *Economista*. <https://www.proquest.com/newspapers/el-crédito-bancario-y-su-papel-como-motor-de/docview/1667310637/se-2?accountid=37408>
- Financiero, M. (2022). El Mundo Financiero: La inversión alternativa está sustituyendo a los tradicionales préstamos bancarios. In *El Mundo Financiero*. Newstex PP - Singer Island. <https://www.proquest.com/blogs-podcasts-websites/el-mundo-financiero-la-inversión-alternativa-está/docview/2746902055/se-2?accountid=37408>

- Galic, K. P., Stavlic, K., & Dokic, K. (2023). Development of an Integrated Strategic Cost Management Model. *Montenegrin Journal of Economics*, 19(1), 83–93. <https://doi.org/https://doi.org/10.14254/1800-5845/2023.19-1.7>
- Ghodrati, N., Yiu, T. W., Wilkinson, S., Poshdar, M., Talebi, S., Elghaish, F., & Sepasgozar, S. M. E. (2022). Unintended Consequences of Productivity Improvement Strategies on Safety Behaviour of Construction Labourers; A Step toward the Integration of Safety and Productivity. *Buildings*, 12(3), 317. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/buildings12030317>
- Gil, E. G., Velásquez, N. V., & Rodriguez, S. J. L. (2023). Metodología para realizar un diagnóstico institucional para implementar un sistema integrado de gestión: caso universidad santo tomás. *signos*, 15(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.15332/24631140.8690>
- Guillen Valdiviezo, & Carlos, R. (2021). Sistema de gestión de calidad y la productividad en los laboratorios clínicos de la DISA Virgen de Cocharcas, Apurímac, 2021 [UCV]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82268/Guillen\\_VRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82268/Guillen_VRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Hutton, S., & Eldridge, S. (2019). Improving productivity through strategic alignment of competitive capabilities TT - Improving productivity. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(3), 644–668. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPPM-11-2017-0277>
- IPE. (2020). IPE Instituto Peruano de Economía Informe final Organización Internacional del Trabajo-OIT Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas-CONFIEP. <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2021/02/Informe-Mercado-laboral-peruano-Impacto-de-COVID-19-y-recomendaciones-de-politica.pdf>

- Lagos, N. C. M., Gómez, L. F., Moreno Rodriguez, I. C., Restrepo, D. C. L., & Camacho, H. C. (2023). sistemas integrados de gestión tt - integrated magament system (ims). *signos*, 15(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.15332/24631140.8689>
- Li, B., Tan, Y., Guo, Q., & Wang, W. (2023). Application of Comprehensive Evaluation of Line Loss Lean Management Based on Big-Data-Driven Paradigm. *Sustainability*, 15(15), 12074.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su151512074>
- Liu, P., & Li, H. (2022). The impact of banking competition on firm total factor productivity: Znanstveno-Strucni Casopis. *Ekonomska Istrazivanja*, 35(1), 4008–4028. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.2010109>
- Masuin, R., Latief, Y., & Zagloel, T. Y. (2019). Development of information systems in integrated management systems in order to increase organisational performance in a construction company. *IOP Conference Series. Earth and Environmental Science*, 258(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1088/1755-1315/258/1/012012>
- Máynez-Guaderrama, A. I., & Vargas-Salgado, M. M. (2022). Integración, involucramiento y retroalimentación como antecedentes de la reflexividad en una dependencia gubernamental TT - Integration, involvement and feedback as antecedents of reflexivity in a government agency. *CienciaUAT*, 16(2), 114–125.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i2.1548>
- Mckinsey. (2021). *Informe anual de la banca global en 2021: La gran divergencia* / McKinsey. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/informe-anual-de-la-banca-global-en-2021-la-gran-divergencia/es>
- Meeûs, J., Dewulf, W., & Macário, R. (2023). Management Systems in Aviation: Challenges and Opportunities to Upgrade to an Integrated Management System. *Sustainability*, 15(13), 10424.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su151310424>

- Montoya, parra karen, & Castañeda, R. L. (2020). *Metodología de integracion de gestion de seguridad en el trabajo y ambiental*. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 136.
- Mundial, B. (2020). *El aumento de la productividad, el principal motor de reducción de la pobreza, corre peligro debido a las perturbaciones causadas por la covid-19*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/07/14/productivity-growth-threatened-by-covid-19-disruptions>
- Mutegi, T. M., Joshua, P. M., & Maina, J. K. (2023). Workplace safety, Employee safety attitudes and employee productivity of manufacturing firms. *SA Journal of Human Resource Management*, 21. <https://doi.org/https://doi.org/10.4102/sajhrm.v21i0.1989>
- Myronchuk, V., Kirizleyeva, A., Saienko, V., Bodnar, O., & Muraviov, K. (2023). Problems and Prospects of Improving the Banking System and its Impact on the Economy. *Economic Affairs*, 68(1s), 27–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.46852/0424-2513.1s.2023.4>
- Noya, E. (2021). Ahorro e Inversión en la Era Financiera Digital. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/reader.action?docID=6883104&ppg=35>
- Olaizola, B., Pedreño, M., & Medina, I. V. (2023). El fuego pone en el punto de mira la decoración de bares y restaurantes diseñados para Instagram. *EL PAÍS (Mexico Edition)*. <https://www.proquest.com/newspapers/el-fuego-pone-en-punto-de-mira-la-decoración/docview/2808170838/se-2?accountid=37408>
- Oten, S., Kalmanbetova, G., Bielialov, T., Konokhov, S., Visyn, O., & Dombrovska, T. (2023). Economic Aspects of Ensuring Labor Safety in the Global Labor Market. *Economic Affairs*, 68(1s), 309–317. <https://doi.org/https://doi.org/10.46852/0424-2513.1s.2023.33>
- Prada-Núñez, R., Ayala, E. T., & Avendaño-Castro, W. R. (2020). Competences of teachers of natural-physical sciences. An analysis from the perception of the students. *Journal of Physics: Conference Series*, 1674(1), 12020. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1674/1/012020>

- Ramos Soto, A., Restrepo, L., & Catalina, D. (2020). Gestión integral e integrada: Experiencia de las empresas en México.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Rodas Malca, T. (2020). Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en trabajadores de la Red Asistencial de la Libertad Essalud, 2020 [UCV].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51223/Rodas\\_MTR - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51223/Rodas_MTR - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, Y. L. R. (2021). La gestión integral como una herramienta de la productividad. *Signos*, 11(1), 11–21.  
<https://www.redalyc.org/journal/5604/560465980001/html/>
- Schwartz, L. A. Patrick; (2018). Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation. *PubMed*, 126(5), 1763–1768.  
<https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Setyorini, Y. H., & Latief, Y. (2019). Influential factors in development of integrated management system (quality, occupational safety and health and environment management system) in monitoring and evaluation system for performance improvement in Indonesia construction company. *IOP Conference Series. Materials Science and Engineering*, 508(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1088/1757-899X/508/1/012046>
- Suárez, I. F. (2022). Cómo evitar los riesgos del teletrabajo: entre la productividad laboral y la vida personal: Uno de los efectos de la reciente pandemia fue el cambio en los modelos de trabajo y el home office tuvo impactos positivos y negativos. *La Nación*.  
<https://www.proquest.com/newspapers/cómo-evitar-los-riesgos-del-teletrabajo-entre-la/docview/2648010850/se-2?accountid=37408>
- Tomanguillo López, F. N. (2021). Sistema de gestión ambiental y productividad en la Autoridad Regional Ambiental Moyobamba, 2021.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67164/Tomanguillo\\_LFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67164/Tomanguillo_LFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Tomas Fontalvo Herrera, Efraín De La Hoz Granadillo, J. M. G. (2018). la productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *16(1)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Velasco Burgos, B. M., Muñoz, W. S., & Arévalo Sánchez, L. (2019). Strategic direction aligned with information technologies for secondary education in Ocaña, Colombia. *Journal of Physics: Conference Series*, *1409(1)*, 12004. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1409/1/012004>
- Vera Noriega, J. Á., Biurquez, N. I. M., & Acosta, K. L. S. (2022). Perfiles de estrés laboral y salud psicológica en docentes de educación básica TT - Work Stress Profiles and Psychological Health in Basic Education Teachers. *Voces y Silencios*, *13(1)*, 33–33–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.18175/VyS12.2.2021.9>
- Verano-Tacoronte, D. (2022). Por qué no funciona la evaluación del desempeño laboral y qué se puede hacer para mejorarla: A pesar de esta percepción negativa, la inmensa mayoría de las empresas de mediano y gran tamaño mantienen un sistema formal de evaluación del desempeño. *La Nación*. <https://www.proquest.com/newspapers/por-qué-no-funciona-la-evaluación-del-desempeño/docview/2870675928/se-2?accountid=37408>
- Zamorano, S., Ausín, B., González-Sanguino, C., Castellanos, M. Á., Saiz, J., Abad, A., Vaquero, C., & Muñoz, M. (2022). Impacto del Covid-19 en la salud mental, uso y barreras en atención psicológica en España TT - Impact of COVID-19 on mental health, use and barriers to psychological care in Spain. *Clínica Contemporánea*, *13(2)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.5093/cc2022a9>



## ANEXOS

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Metodología de los sistemas integrados de gestión	Conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, efectuar, revisar y mantener al día la política de la empresa, impactando en los niveles de la empresa reduciendo costos y mejorando el desempeño y productividad del personal.	La metodología de los sistemas integrados de gestión en el Banco Pichincha serán definidos operacionalmente. Mediante la técnica de la encuesta y un cuestionario validado como instrumento.	Sistema de gestión de calidad	Comunicación y Evaluación del desempeño Retroalimentación positiva Atención post venta Cartera de clientes Atención psicológica	Nominal
			Sistema de Gestión de salud	Chequeo anual de salud Seguro de salud por convenio	
			Sistema de Gestión de seguridad	Seguridad informática Simulacros antisísmicos Capacitación anti incendios Centro de emergencias	
Productividad laboral	Nivel de eficacia de la creación económica por período de actividad profesional. Se puede calcular por el volumen de caudales producidos o servicios prestados por una empresa durante un período de tiempo explícito, siendo un elevado indicador financiero importante y está muy conexas con el progreso económico.	La productividad laboral en el Banco Pichincha fue definida operacionalmente mediante un instrumento de evaluación de productividad laboral validado como instrumento	Préstamo a libre disposición	Día Semana Mes	Ordinal
			Convenios	Día Semana Mes	
			Ahorro	Día Semana Mes	
			Plazo	Día Semana Mes	

*Operacionalización de variables e indicadores*

Instrumento: escala de evaluación de ejecución y seguimiento de sistemas integrados de gestión (SIG).

Los anexos no se numeran

<b>VARIABLE 1 METODOLOGIA DE LOS SIG DE</b>					
<b>GESTIÓN</b>					
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
1. ¿Existe facilidades de comunicación entre la gerencia y los trabajadores?					
2. ¿Existe evaluación y seguimiento a su desempeño laboral para el logro de objetivos?					
3. ¿Está Ud., satisfecho con el feedback o retroalimentación positiva de su jefe inmediato?					
4. ¿Se llevan a cabo encuestas de post venta a los clientes del banco?					
5. ¿El banco brinda facilidades para el crecimiento de la cartera de clientes?					
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD</b>	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
6. ¿Existe atención psicológica para el manejo del estrés laboral?					
7. ¿Existe chequeo de salud anual preventivo en el banco?					
8. ¿El banco brinda facilidades para la inscripción del seguro de salud privado corporativo por convenio?					
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD</b>	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
9. ¿Existen capacitaciones de la seguridad informática de protección de datos y activos financieros?					
10. ¿Se llevan a cabo simulacros antisísmicos según el mapa de riesgos?					
11. ¿Se realizan capacitaciones anti incendios y el manejo de extintores?					
12. ¿El banco informa de los números del centro de control de llamadas para emergencias?					
<b>SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
13. ¿El banco brinda ejecución y seguimiento de ahorro de energía en la empresa?					
14. ¿Se informa de las actividades de ahorro y reciclaje de papel?					
15. ¿El banco informa del programa de eliminación de residuos en la empresa?					
16. ¿Se llevan a cabo los planes de contingencia ambiental en la empresa?					

Instrumento: escala de evaluación de productividad laboral bancaria

<b>VARIABLE 2 PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>					
<b>PRÉSTAMOS A LIBRE DISPOSICIÓN</b>	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1.Evaluación del cumplimiento de metas diario.					
2.Evaluación del cumplimiento de metas semanal.					
3.Evaluación del cumplimiento de metas mensual					
<b>CONVENIOS</b>	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
4.Evaluación del cumplimiento de metas diario.					
5.Evaluación del cumplimiento de metas semanal.					
6.Evaluación del cumplimiento de metas mensual					
<b>AHORRO</b>	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
7.Evaluación del cumplimiento de metas diario.					
8.Evaluación del cumplimiento de metas semanal.					
9.Evaluación del cumplimiento de metas mensual					
<b>PLAZO</b>	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
10.Evaluación del cumplimiento de metas diario.					
11.Evaluación del cumplimiento de metas semanal.					
12.Evaluación del cumplimiento de metas mensual					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario, tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Metodología de los sistemas integrados de gestión y su influencia en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 2023, con el objetivo de obtener el título de maestría en administración de negocios. La información proporcionada será utilizada únicamente con fines de investigación y académicos.

Se agradece de antemano el tiempo y la información brindada.

Nombre: .....

Edad: .....

Sexo: .....

Cargo en la empresa: .....

Fecha: .....

Instrucción: Marque con un aspa (X) o (✓) la alternativa que considere correcta

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

**I. Con respecto a la variable 1: Metodología de los sistemas integrados de gestión**

1. ¿Existe facilidades de comunicación entre la gerencia y los trabajadores?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
  
2. ¿Existe evaluación y seguimiento de su desempeño laboral para el logro de objetivos?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
  
3. ¿Está Ud., satisfecho con el feedback o retroalimentación positiva de su jefe inmediato?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
  
4. ¿Se llevan a cabo encuestas de post venta a los clientes del banco?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
  
5. ¿El banco brinda facilidades para el crecimiento de la cartera de clientes?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
  
6. ¿Existe atención psicológica para el manejo del estrés laboral?
  - a) Siempre

- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

7. ¿Existe chequeo de salud anual preventivo en el banco?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

8. ¿El banco brinda facilidades para la inscripción del seguro de salud privado corporativo por convenio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

9. ¿Existen capacitaciones de la seguridad informática de protección de datos y activos financieros?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

10. ¿Se llevan a cabo simulacros antisísmicos según el mapa de riesgos?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

11. ¿Se realizan capacitaciones anti incendios y el manejo de extintores?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

12. ¿El banco informa de los números del centro de control de llamadas para emergencias?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces

d) Casi nunca

e) Nunca

13. ¿El banco brinda ejecución y seguimiento de ahorro de energía en la empresa?

a) Excelente

a) Siempre

b) Casi siempre

c) A veces

d) Casi nunca

e) Nunca

14. ¿Se informa de las actividades de ahorro y reciclaje de papel?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) A veces

d) Casi nunca

e) Nunca

15. ¿El banco informa del programa de eliminación de residuos en la empresa?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) A veces

d) Casi nunca

e) Nunca

16. ¿Se llevan a cabo los planes de contingencia ambiental de la empresa?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) A veces

d) Casi nunca

e) Nunca

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de posgrado de la UCV, en la sede Nuevo Chimbote requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Metodología de los sistemas integrados de gestión y su influencia en la productividad laboral del personal del Banco Pichincha de Chimbote 2023, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Firma

Nicol Sandra Ysabel Cabrera Ortega

D.N.I.: 41881845

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

### VARIABLE 01: METODOLOGÍA DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Definición: Para conceptualizar los sistemas integrados de gestión, es el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, efectuar, revisar y mantener al día la política de la empresa, impactando en los niveles de la empresa reduciendo costos y mejorando el desempeño y productividad del personal (Abril et al, 2006).

#### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE 01:**

**Dimensión 1: Sistemas de gestión de calidad,** Comunicación. Evaluación y seguimiento del desempeño. Retroalimentación positiva. Atención post venta. Cartera de clientes.

**Dimensión 2: Sistema de Gestión de salud,** Atención psicológica. Chequeo de salud anual. Seguro de salud por convenio.

**Dimensión 3: Sistema de Gestión de seguridad,** Seguridad informática. Simulacros antisísmicos. Capacitación anti incendios. Centro de emergencias.

**Dimensión 4: Sistema de Gestión ambiental,** Ahorro de energía. Ahorro y reciclaje de papel. Eliminación de residuos. Contingencia ambiental.

### Variable 02: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Definición: Para conceptualizar la productividad laboral, es el nivel de eficacia de la creación económica por período de actividad profesional. Se puede calcular por el volumen de caudales producidos o servicios prestados por una empresa durante un período de tiempo explícito, siendo un elevado indicador financiero importante y está muy conexas con el progreso económico, competitividad y los horizontes de vida económica (Chukwuka et al., 2018)

#### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE 02:**

**Dimensión 5: Préstamos a libre disposición,** Evaluación del cumplimiento de metas diario, semanal, mensual.

**Dimensión 6: Convenios,** Evaluación del cumplimiento de metas diario, semanal, mensual.

**Dimensión 7: Ahorro,** Evaluación del cumplimiento de metas diario, semanal, mensual.

**Dimensión 8: Plazo,** Evaluación del cumplimiento de metas diario, semanal, mensual

**TÍTULO: Metodología de los sistemas integrados de gestión y su influencia en la productividad laboral del Banco Pichincha de Chimbote 202**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE REPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Metodología de los sistemas integrados de gestión	Sistema de gestión de calidad	Comunicación	¿Existe facilidades de comunicación entre la gerencia y los trabajadores?																	
		Evaluación y seguimiento del desempeño	¿Existe evaluación y seguimiento de su desempeño laboral para el logro de objetivos?																	
		Retroalimentación positiva	¿Está Ud., satisfecho con el feedback o retroalimentación positiva de su jefe inmediato?																	
		Atención post venta	¿Se llevan a cabo encuestas de post venta a los clientes del banco?																	
		Cartera de clientes	¿El banco brinda facilidades para el crecimiento de la cartera de clientes?																	
	Sistema de Gestión de salud	Atención psicológica	¿Existe atención psicológica para el manejo del estrés laboral?																	
		Chequeo de salud anual	¿Existe chequeo de salud anual preventivo en el banco?																	
		Seguro de salud por convenio	¿El banco brinda facilidades para la inscripción del seguro de salud privado corporativo por convenio?																	
	Sistema de Gestión de seguridad	Seguridad informática	¿Existen capacitaciones de la seguridad informática de protección de datos y activos financieros?																	
		Simulacros antisísmicos	¿Se llevan a cabo simulacros antisísmicos según el mapa de riesgos?																	
		Capacitación anti incendios	¿Se realizan capacitaciones anti incendios y el manejo de extintores?																	
		Centro de emergencias	¿El banco informa de los números del centro de control de llamadas para emergencias?																	
	Sistema de Gestión ambiental	Ahorro de energía	¿El banco brinda ejecución y seguimiento de ahorro de energía en la empresa?																	
		Ahorro y reciclaje de papel	¿Se informa de las actividades de ahorro y reciclaje de papel?																	
		Eliminación de residuos	¿El banco informa del programa de manejo de eliminación de residuos en la empresa?																	
		Contingencia ambiental	¿Se llevan a cabo los planes de contingencia ambiental en la empresa?																	

Nombres y apellidos  
DNI N° .....

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Instrumento de evaluación de ejecución y seguimiento de sistemas integrados de gestión (SIG) Version1.

OBJETIVO : Evaluar y dar seguimiento a los sistemas integrados de gestión

DIRIGIDO A : Los trabajadores del Banco Pichincha de Chimbote 2023

#### VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Firma

-----  
DNI N°

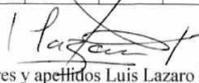
## Validación 1er Juez

**TÍTULO: Metodología de los sistemas integrados de gestión y su influencia en la productividad laboral del personal del banco pichincha de chimbote 2023.**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE REPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador			Relación entre el indicador y los items		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Sistemas integrados de gestion	Sistema de gestión de calidad	Comunicación	¿Existe facilidades de comunicación entre la gerencia y los trabajadores?						X		X		X		X		
		Evaluación y seguimiento del desempeño	¿Existe evaluación y seguimiento de su desempeño laboral para el logro de objetivos?						X		X		X		X		
		Retroalimentación positiva	¿Está Ud., satisfecho con el feedback o retroalimentación positiva de su jefe inmediato?						X		X		X		X		
		Atención post venta	¿Se llevan a cabo encuestas de post venta a los clientes del banco?						X		X		X		X		
		Cartera de clientes	¿El banco brinda facilidades para el crecimiento de la cartera de clientes?						X		X		X		X		
	Sistema de Gestión de salud	Atención psicológica	¿Existe atención psicológica para el manejo del estrés laboral?						X		X		X		X		
		Chequeo de salud anual	¿Existe chequeo de salud anual preventivo en el banco?						X		X		X		X		
		Seguro de salud por convenio	¿El banco brinda facilidades para la inscripción del seguro de salud privado corporativo por convenio?						X		X		X		X		
	Sistema de Gestión de seguridad	Seguridad informática	¿Existen capacitaciones de la seguridad informática de protección de datos y activos financieros?						X		X		X		X		
		Simulacros antisísmicos	¿Se llevan a cabo simulacros antisísmicos según el mapa de riesgos?						X		X		X		X		
		Capacitación anti incendios	¿Se realizan capacitaciones anti incendios y el manejo de extintores?						X		X		X		X		
		Centro de emergencias	¿El banco informa de los números del centro de control de llamadas para emergencias?						X		X		X		X		
	Sistema de Gestión ambiental	Ahorro de energía	¿El banco brinda ejecución y seguimiento de ahorro de energía en la empresa?						X		X		X		X		
		Ahorro y reciclaje de papel	¿Se informa de las actividades de ahorro y reciclaje de papel?						X		X		X		X		
		Eliminación de residuos	¿El banco informa del programa de manejo de eliminación de residuos en la empresa?						X		X		X		X		
		Contingencia ambiental	¿Se llevan a cabo los planes de contingencia ambiental en la empresa?						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE REPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad laboral	Préstamos a libre disposición	Día	Evaluación del cumplimiento de metas diario.						X		X		X		X		
		Semana	Evaluación del cumplimiento de metas semanal.						X		X		X		X		
		Mes	Evaluación del cumplimiento de metas mensual.						X		X		X		X		
	Convenios	Día	Evaluación del cumplimiento de metas diario.						X		X		X		X		
		Semana	Evaluación del cumplimiento de metas semanal.						X		X		X		X		
		Mes	Evaluación del cumplimiento de metas mensual.						X		X		X		X		
	Ahorro	Día	Evaluación del cumplimiento de metas diario.						X		X		X		X		
		Semana	Evaluación del cumplimiento de metas semanal.						X		X		X		X		
		Mes	Evaluación del cumplimiento de metas mensual.						X		X		X		X		
	Plazo	Día	Evaluación del cumplimiento de metas diario.						X		X		X		X		
		Semana	Evaluación del cumplimiento de metas semanal.						X		X		X		X		
		Mes	Evaluación del cumplimiento de metas mensual.						X		X		X		X		

ESQUEMA DE EVALUACION LABORAL														
PRODUCTO	PLD			CONVENIOS			AHORRO			PLAZO				
	Mes	Semana	Día	Mes	Semana	Día	Mes	Semana	Día	Mes	Semana	Día	Mes	Día
E.C.														
Izaguirre Pérez Judith														
Arco Salas Paola Ada														
De La Cruz arroyo Alexis														
Gaspar Arteaga Fanny														
Giménez Tato Carlos														
Total AG.														
CHIP agencia		Seguros vinculados agencia			Seguros optativos agencia			SalDOS agencia		NPS agencia		Mora PP agencia		
Mes	Semana	Día	Mes	Semana	Día	Mes	Semana	Día	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance

  
 Nombres y apellidos Luis Lazaro Pilco  
 DNI N 16748257

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de los Sistemas Integrados de Gestion

OBJETIVO :

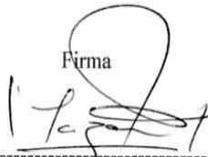
DIRIGIDO A :

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Luis Lazaro Pilco

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en administración de negocios

Firma  


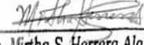
DNI N° 16748257

## Validación 2do Juez.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE REPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	No	SI	No		SI	No	SI	No
Productividad laboral	Préstamos a libre disposición	Día	Evaluación del cumplimiento de metas diario.						X		X		X		X		
		Semana	Evaluación del cumplimiento de metas semanal.						X		X		X		X		
		Mes	Evaluación del cumplimiento de metas mensual.						X		X		X		X		
	Convenios	Día	Evaluación del cumplimiento de metas diario.						X		X		X		X		
		Semana	Evaluación del cumplimiento de metas semanal.						X		X		X		X		
		Mes	Evaluación del cumplimiento de metas mensual.						X		X		X		X		
	Ahorro	Día	Evaluación del cumplimiento de metas diario.						X		X		X		X		
		Semana	Evaluación del cumplimiento de metas semanal.						X		X		X		X		
		Mes	Evaluación del cumplimiento de metas mensual.						X		X		X		X		
	Plazo	Día	Evaluación del cumplimiento de metas diario.						X		X		X		X		
		Semana	Evaluación del cumplimiento de metas semanal.						X		X		X		X		
		Mes	Evaluación del cumplimiento de metas mensual.						X		X		X		X		

### ESQUEMA DE EVALUACION LABORAL

E.C.	PLD			CONVENIOS			AHORRO			PLAZO				
	Mes	Semana	Día	Mes	Semana	Día	Mes	Semana	Día	Mes	Semana	Día		
Izaguirre Pérez Judith														
Arco Salas Paola Ada														
De La Cruz arroyo Alexis														
Gaspar Arteaga Fanny														
Giménez Tato Carlos														
Total AG.														
CHIP agencia		Seguros vinculados agencia			Seguros optativos agencia			SalDOS agencia		NPS agencia		Mora PP agencia		
Mes	Semana	Día	Mes	Semana	Día	Mes	Semana	Día	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance

  
 Dra. Mirtha S. Herrera Alamo  
 DOCENTE  
 C.P.Ps. 0541698443  
 DNI N° 41698443

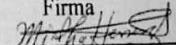
### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario de los Sistemas Integrados de Gestion  
 OBJETIVO :  
 DIRIGIDO A :  
 UBICACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : MIRTHA SOLEDAD HERRERA ALAMO

TÍTULO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

Firma  
  
 Dra. Mirtha S. Herrera Alamo  
 DOCENTE  
 C.P.Ps. 0541698443

DNI N° 41698443

Validación 3er Juez.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				S	C	A	N	Relacion entre la variable y dimension		Relacion entre la dimension e indicador			Relacion entre el indicador y los items		Relacion entre el item y la opcion de respuesta		
								Si	No	Si	No		Si	No	Si	No	
Productividad laboral	Prestamos a libre disposicion	Dia	Evaluacion del cumplimiento de metas diario														
		Semana	Evaluacion del cumplimiento de metas semanal					X		X		X		X			
		Mes	Evaluacion del cumplimiento de metas mensual					X		X		X		X			
	Convenios	Dia	Evaluacion del cumplimiento de metas diario														
		Semana	Evaluacion del cumplimiento de metas semanal					X		X		X		X			
		Mes	Evaluacion del cumplimiento de metas mensual					X		X		X		X			
	Ahorro	Dia	Evaluacion del cumplimiento de metas diario														
		Semana	Evaluacion del cumplimiento de metas semanal					X		X		X		X			
		Mes	Evaluacion del cumplimiento de metas mensual					X		X		X		X			
	Plazo	Dia	Evaluacion del cumplimiento de metas diario														
		Semana	Evaluacion del cumplimiento de metas semanal					X		X		X		X			
		Mes	Evaluacion del cumplimiento de metas mensual					X		X		X		X			

ESQUEMA DE EVALUACION LABORAL

PRODUCTO	ESQUEMA DE EVALUACION LABORAL														
	PLD			CONVENIOS			AHORRO			PLAZO					
F.C.	Mes	Semana	Dia	Mes	Semana	Dia	Mes	Semana	Dia	Mes	Semana	Dia			
Izaguirre Pérez Judith															
Arco Salas Paola Ada															
De La Cruz arroyo Alexis															
Gaspar Arteaga Fanny															
Gimenez Tato Carlos															
Total AG.															
CHIP agencia	Seguros vinculados agencia			Seguros optativos agencia			Saldos agencia			NPS agencia			Mora PP agencia		
Mes	Semana	Dia	Mes	Semana	Dia	Mes	Semana	Dia	Meta	Avance	Meta	Avance	Meta	Avance	

  
 Juan Miguel Castro Medina  
 DNI N° 18,213,090

NOMBRE DEL INSTRUMENTO :

OBJETIVO :

DIRIGIDO A :

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR :

JUAN MIGUEL CASTRO MEDINA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS  
PONTEFICA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU - PUCP



Juan Miguel Castro Medina  
DNI N° 18213090



