



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Relación entre el bienestar laboral y la productividad de los
colaboradores de una agencia multifunción de un centro bancario,
Chimbote, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

De La Rosa Velasquez, Juan Jose (orcid.org/0000-0002-5256-5746)

Vargas Sanchez, Ana Priscila (orcid.org/0000-0001-8879-2978)

ASESOR:

MSc Seminario Atarama, Mario Roberto (orcid.org/0000-0002-9210-3650)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros padres; por su amor, paciencia y apoyo incondicional en toda mi carrera profesional. A nuestro asesor, por estar presente en cada plano de nuestro crecimiento académico, por su dedicación a nuestra carrera profesional.

Agradecimiento

Agradecemos, en primer lugar, a Dios por su guía en cada decisión de nuestra vida y a nuestra querida Universidad César Vallejo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	31

Índice de tablas

Tabla 1. Listado de expertos.....	17
Tabla 2. Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos	17
Tabla 3. Nivel de bienestar laboral en la empresa estudiada.....	20
Tabla 7. Niveles de productividad laboral de los colaboradores en la empresa estudiada.....	22
Tabla 10. Análisis de correlación de Spearman para dimensiones.....	23
Tabla 11. Análisis de correlación de Spearman entre variables	24

RESUMEN

La investigación titulada tuvo como objetivo principal determinar la relación del bienestar laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria, Chimbote 2022, para ello se utilizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, diseño no experimental transversal y de alcance correlacional. La población estudiada fue en su totalidad, conformada por 20 colaboradores quienes respondieron encuestas y se obtuvo como resultado el nivel regular en el bienestar laboral y el nivel bueno de 95% en productividad laboral. Se determinó que las dimensiones: enfoque ecologista, económico y psicosocial y/o sociológico no tienen relación significativa con la productividad laboral, cuyo Rho de Spearman es de -0.315, -0.090 y 0.008, y una Sig. de 0.176, 0.706 y 0.973 respectivamente. Además de halló que no existe relación entre variables, con un Rho de Spearman de -0.078 y una Sig. de 0.745. Se concluyó que la empresa tiene un nivel adecuado en ambas variables, de forma global, sin embargo, de forma específica se debe enfocar mejor en el aspecto sociológico y psicosocial.

Palabras clave: Rendimiento laboral, productividad, calidad de vida, trabajo.

ABSTRACT

The main objective of the titled research was to determine the relationship between labor well-being and labor productivity of the employees of the agency of the banking entity, Chimbote 2022, for which a quantitative study of a descriptive type was used, a cross-sectional non-experimental design and correlational scope. The population studied was in its entirety, made up of 20 employees who answered surveys and the regular level of labor well-being and the good level of 95% in labor productivity were obtained as a result. It was determined that the dimensions: ecological, economic and psychosocial and/or sociological approach do not have a significant relationship with labor productivity, whose Spearman's Rho is -0.315, -0.090 and 0.008, and a Sig. of 0.176, 0.706 and 0.973 respectively. In addition to finding that there is no relationship between variables, with a Spearman's Rho of -0.078 and a Sig. of 0.745. It was concluded that the company has an adequate level in both variables, globally, however, specifically it should focus better on the sociological and psychosocial aspect.

Keywords: Work performance, productivity, quality of life, work.

I. INTRODUCCIÓN

En la historia de la humanidad, el trabajo es símbolo de prosperidad y desarrollo para la sociedad. Las organizaciones optan por tener una adecuada normativa laboral, pero para ello es indispensable reconocer el estado en que se encuentran sus colaboradores (Arce, 2021). En un mercado donde se tiene un gran número de competencias, según los rubros de cada organización o empresa, se debe mantener un nivel de bienestar laboral que permita el desenvolvimiento de los colaboradores, de lo contrario se recaerá en la baja productividad, acarreado por quejas, reclamos, incumplimientos de trabajos, huelgas, ausentismos y hasta renuncias del personal (Juez, 2020).

A nivel Internacional, en Colombia, el bienestar laboral es un reto para las instituciones de servicio de educación, públicas y privadas, debido a que un bajo nivel esta variable causa un deterioro del ambiente laboral, disminución de la efectividad laboral, quejas, ausentismo e incluso renuncias, algunos factores son problemas de los programas de salud o de los programas de acondicionamiento físico (Arrieta et al., 2019). El bienestar laboral es fundamental para obtener una ventaja competitiva en el mercado laboral, una falla en esto es sinónimo de baja productividad, debido a una pérdida del sentido de compromiso y lealtad (Cruz, 2018).

A nivel nacional, las organizaciones que apuestan por el bienestar laboral de sus trabajadores, tienen la finalidad de tener una ventaja competitiva, y las que no lo hacen presentan un impacto negativo en su productividad (Gestión, 2022). Un nivel deficiente de bienestar en los colaboradores trae consecuencias que impactan negativamente en la productividad de la organización (Borja & Salgado, 2018). Investigaciones hacen notar que en el Perú el número de personas laboralmente activa es el triple al de países desarrollados, sin embargo, su grado de rendimiento y productividad está muy debajo de lo esperado, comparándose a tan solo un quinto de lo generado por Estados

Unidos, la inversión en los recursos humanos y en la educación es un aspecto relevante e indispensable para el desarrollo de este país. El Perú dispone tan solo del 2.7% del PBI en inversión del capital humano, mientras que otros países disponen de un 6% (Céspedes et al., 2016).

La empresa estudiada es del sector de servicios bancarios en Perú, tiene aproximadamente 133 años en el mercado peruano, se ha desarrollado como una entidad bancaria esencial e importante y con un gran volumen de clientes. Tiene cuatro sedes en la provincia de Santa, y colaboradores en varias funciones. Así mismo no se conoce como es la situación interna de sus trabajadores, como se sienten respecto a sus labores, los inconvenientes que presentan en su desarrollo diario, y si estos se involucran directamente con su rendimiento o productividad, además de si una mejora en el bienestar del recurso humano contribuye a un crecimiento equivalente en cuanto a rendimiento.

Los colaboradores del centro bancario en estudio no son indiferentes a factores personales y sociales que acarrearán impactos negativos en la productividad laboral, que desencadenan en estrés, falta de eficacia y eficiencia, reduciendo su desempeño laboral, por ello es importante analizar la relación que puede haber entre el bienestar de los colaboradores y la productividad en la entidad bancaria. El capital humano es la suma de preparación, capacitación, desarrollo proporcionado por el empleador (Morikawa, 2021).

Al no investigar este problema, no se puede determinar la correlación entre bienestar laboral y productividad, e identificar si existe un avance significativo cuando se empeña en mejorar una variable. Se ha determinado en investigaciones que, de existir una baja satisfacción física o mental, producto de un sistema de bienestar laboral no adecuado, el personal entra en una etapa de menor motivación y creatividad, el clima laboral se torna negativo, resultando en una disminución de la productividad y finalmente abandono del trabajo (Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social de España, 2019).

La formulación del problema de investigación se planteó mediante la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre el bienestar laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria de Chimbote?, de forma específica se planteó las siguientes preguntas: ¿Cuál es el nivel de bienestar laboral de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria de Chimbote?; ¿Cuál es el nivel de productividad laboral de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria de Chimbote? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del bienestar laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria de Chimbote?

Este trabajo de investigación se justificó según los criterios de Hernández y Mendoza (2018), por su *valor teórico*, ya que constituyó un valioso aporte en referencia al bienestar y productividad laboral. Por su *conveniencia* porque permitió tener un diagnóstico sobre la relación entre variables de análisis y pueda ser base para mejoras posteriores. Además, por su *relevancia social* ya que el resultado obtenido permite un enfoque de mejora en los aspectos que inciden en la productividad, ya que se promovió que el bienestar laboral es relevante en las organizaciones en algunos aspectos. Finalmente, se justificó por su *utilidad metodológica* ya que se empleó técnicas de investigación, se creó instrumentos de recolección de información para determinar la relación de variables.

Conforme a lo establecido, el objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación del bienestar laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria, Chimbote 2022. Los objetivos específicos fueron: Identificar los niveles de bienestar laboral, identificar los niveles de productividad laboral e identificar la relación entre las dimensiones del bienestar laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria.

La hipótesis general planteada en el presente estudio, expresó que existe relación significativa entre el bienestar laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria de Chimbote.

II. MARCO TEÓRICO

Murillo (2013) menciona que, el bienestar laboral es una responsabilidad por parte de la institución u empresa, que consiste en proveer a los colaboradores de equipos, materiales, con la finalidad de la mejora en el desempeño y el reconocimiento al cumplimiento de las tareas. Eiroa (2013) sostiene que, el bienestar psicosocial se define como la conducta de una persona ante el entorno social, que se puede encontrar en una organización. Hernández (2017) menciona que, el bienestar físico es el grado de salud de una persona para poder ejercer sus actividades laborales de forma cotidiana, sin poner en riesgo su integridad debido a los peligros que conlleva el trabajo dentro de una institución o empresa. Elizondo (2020) plantea que, el aspecto intelectual es la capacidad para poder procesar información relevante con el fin de un aprendizaje óptimo, para desarrollar de manera las labores. Rojas (2015) señala que, el potencial humano, por medio del reforzamiento del desempeño de los trabajadores, tiene un impacto positivo en todo el proceso productivo, gracias a que el personal se adapta a situaciones cambiantes y se generan soluciones de forma rápida y eficiente.

Woro (2021) da a conocer que, un artículo internacional desarrollado en Yakarta – Indonesia, acerca del impacto del bienestar laboral y otros factores hacia la productividad de los trabajadores de un hotel, se explica que, el bienestar de los empleados es crucial para la productividad y desempeño óptimo en las instalaciones de la empresa. Concluyendo que, existe una relación parcial, la cual dio como respuesta que los trabajadores son más productivos al tener mayores beneficios en su centro de labores.

Forsgren (2021) menciona que, en una investigación realizada en el sector de desarrollo de software en Estados Unidos se estudió acerca de la productividad y cómo afecta el bienestar de los trabajadores y/o desarrolladores. Demostrando que un mejor desempeño laboral incrementa en relación directa a medida que las empresas

garantizan el bienestar y satisfacción de los operarios, todo esto es originado por la relación estrecha entre las variables de la investigación.

Zhang (2020) indica que, en un artículo científico realizado en Estados Unidos sobre la motivación familiar y la productividad, con una muestra de 187 trabajadores, se tuvo como resultado que las familias con problemas financieros tienden a aumentar su rendimiento en el desarrollo de las actividades, sin embargo, debido a la exigencia, su creatividad y potencial se ven debilitados, ocurriendo la disminución de su productividad. Por lo tanto, concluyen finalmente en que la productividad de los empleados depende del bienestar laboral y los beneficios que la organización pueda aportar.

Horváthová (2021) señala que, un artículo acerca de la evaluación del bienestar laboral en el área de salud de una institución en República Checa, tuvo como propósito poder evaluar el bienestar laboral y proponer mejoras. En base a una muestra de 463 empleados que, por medio de encuestas y software de computadoras, se obtuvo que la baja productividad estaba conectada con el área de salud, debido a que se presentaba insuficiente satisfacción laboral, por ende, bajo bienestar de los trabajadores de la empresa.

Adma (2017) indica que, en una investigación sobre la relación entre la calidad del ambiente laboral y el trabajo individual en sí, se evaluó la influencia de la salud en esta relación. Después de seleccionar 2319 estudios de varios campos y disciplinas se encontró pruebas sólidas de una relación negativa entre el déficit laboral o la tensión laboral y la productividad individual en el trabajo y, de una relación positiva entre las compensaciones laborales y la productividad o rendimiento. Concluye que, existe una influencia en la relación entre la calidad del ambiente de trabajo y la productividad.

Agui-Ortiz (2020) indica que, a nivel nacional en una investigación sobre la relación entre el desempeño y el bienestar laboral de los trabajadores de una universidad nacional en Huánuco, se estudió a un total de 60 trabajadores, mediante una guía de

entrevista y cuestionarios, concluyendo que hay una relación alta entre las variables de bienestar laboral y el desempeño que puedan tener en la universidad pública.

Zavaleta (2017) sostiene que, en una tesis de maestría en donde se demostró la relación entre motivación y productividad laboral, existe una relación nula entre variables. Se pudo determinar la aceptación de la hipótesis nula, dando como resultado que no existe relación significativa. Sin embargo, se dan recomendaciones relacionadas con la integración de capacitaciones en los colaboradores.

Bedoya (2016) indica que, el bienestar laboral, tiene procesos o estrategias dentro de las organizaciones para conseguirlo, así mismo también se encuentra impregnado por factores, como el psicológico, organizacional y por la forma en que la organización integra y vincula al colaborador, generando una fuerza conjunta que hace posible la adaptación laboral y niveles superiores de satisfacción.

Bedoya (2016) agrega que, el bienestar laboral y calidad de vida, comienzan a tomar mayor importancia como producto de la mayor preocupación que se da en estos tiempos frente al trabajo recompensado e índice de insatisfacción laboral. La calidad de vida se define como una condición positiva para los colaboradores, como el cuidado de la salud y la muestra de actitudes positivas hacia ellos. Este punto de vista tiene repercusiones positivas en el equilibrio socio-emocional y afectivo de los que constituyen a la organización, en otras palabras, a su bienestar psicológico.

Bedoya (2016) plantea que, la dimensión psicológica en el bienestar laboral, son factores que van a influir en la satisfacción laboral del colaborador con su organización, en lo posterior esto le permite una mayor participación laboral, gracias a las relaciones interpersonales y las posibilidades de poder adoptar un desarrollo personal y profesional. La participación laboral es el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su centro de labores. Cuyos indicadores son las habilidades cognitivas (la lucidez, las habilidades lingüísticas, habilidad), habilidades emocionales (la adaptación de estrés, impulsividad, emotividad), habilidades sociales (el liderazgo,

la tolerancia de opiniones opuestas, conformismo, el asertividad), y otras habilidades y capacidades, como el dinamismo, perseverancia, realismo, generosidad, honestidad, optimismo). Por otro lado, al existir emociones negativas en el centro de labores puede llevar ocasionar inseguridades, frustraciones, miedo a fracasar, dudar de sus capacidades, dificultando poder relacionarse interpersonalmente, baja motivación además de situaciones conflictivas que afecten el desempeño laboral.

Bedoya (2016) define que, el bienestar es una necesidad, que busca estabilidad dentro de las organizaciones, sobre todo para que trabajen con el objetivo de brindar escenarios saludables que permitan generar una alta calidad de vida. Es necesario reconocer que el bienestar está relacionado con las condiciones físicas de la empresa, el aspecto psicológico y social, por lo tanto, es necesario que exista la conexión organización-colaborador la cual requiere la fuerza de un trabajo conjunto tanto físico como mental.

Estrada (2010) indica que, las dimensiones del bienestar básicamente, se distinguen en enfoque ecologista, el cual analiza y estudia la relación que existe entre las personas y los espacios físico; el enfoque económico, que se concentra en los niveles de ingreso, grupos, comunidades contemplados y gastos sociales; el enfoque sociológico es el conjunto de prestaciones y servicios que conforman la comunidad, influyen las variables demográficas, hábitat y lugar de residencia y el enfoque psicosocial comprende la interacción de sí mismo y del mundo en el que este se desenvuelve.

Vigoya (2002) define que, el bienestar laboral, es el conjunto de programas y beneficios que se estructuran para ejercer solución a las necesidades de la persona, cuya influencia es importante dentro de una comunidad funcional, empresa u organización a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social. Desde el punto de vista de Castañeda (2017), el bienestar laboral tiene estrecha relación con la calidad de vida, debido a la propia naturaleza del trabajo y su desarrollo integral dentro de la organización. El bienestar implica tener seguridad

personal y ambiental, acceso a bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual guarda una estrecha relación y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar. En la opinión de Ferragut (2012), el bienestar de una persona es la valoración positiva de su vida, la cual existe mediante la congruencia entre aspiraciones y logros alcanzados, como en presentar un estado emocional satisfactorio.

Castañeda (2017) indica que, el grado de satisfacción en el trabajo, es una manera de medir el bienestar laboral, teniendo como factores las características propias del trabajo, refiriéndose a la autonomía; las variedades de las tareas asignadas, posibilidad de utilizar los conocimientos; prácticas de alto rendimiento, a través de grupos de solución de problemas, entrenamiento, formas de comunicación lo que implica trabajos en equipo y; factores que afectan el entorno de trabajo, como las buenas relaciones de forma horizontal y vertical, la seguridad laboral y la toma de decisiones.

Castañeda (2017) sostiene que, el bienestar laboral, genera satisfacción en la vida personal siendo un factor clave dentro del trabajo, en su entorno ambiental y extra laboral. Cuando se habla de bienestar laboral se hace referencia a la situación de seguridad, física, mental y social, con enfoque en prever mediante medidas de control, reducir o eliminar riesgos de enfermedades y accidentes. Sostiene que, el riesgo psicosocial es otro indicador, pues este impacta negativamente en las condiciones productivas de las organizaciones.

Unger (2014) argumenta que, la variable productividad laboral, es una característica empresarial que indica cuán eficiente es la utilización de los recursos disponibles en los sistemas de producción, de bienes y servicios. Se define como el cociente de lo producido dentro de un periodo, considerando factores como calidad, es decir este resultado puede mejorarse al aumentar la producción, mantener la producción, reducir insumos o excesos, o a unión de ambos. Además de potenciar el conocimiento y es de competencia directa de los trabajadores. Como señala Koontz (2012), la

productividad supone alcanzar los objetivos con la menor cantidad de los recursos, sin embargo, es relevante que las organizaciones provean condiciones de trabajo favorables.

Koontz (2012) indica que, la eficiencia es el logro de los fines con el mínimo de recursos (es la mejor relación recursos-resultados), el desarrollo organizacional está diseñado para atacar los problemas que reducen la eficiencia en todos los niveles, como la falta de cooperación, descentralización y mala comunicación. Factores clave para lograr la eficiencia son la capacitación y retroalimentación, formación de equipo, modificación del comportamiento organizacional, mejora del diseño de puestos, manejo del estrés y administración por objetivos. En definitiva, se dice que algo es eficiente por cuanto contribuye al cumplimiento del propósito y objetivos, compensado por los recursos utilizados.

Quintero (2021) indica que, la eficiencia no es obtener un alto nivel de resultados, sino reflejar la mejor relación entre los resultados que se han logrado y los recursos consumidos, el rendimiento no es algo que dependa exclusivamente del trabajador, sino que es una consecuencia de una estructura de decisiones al dirigir. Como señala García (2019), los indicadores que la eficiencia plantea para conseguir esta relación son la tecnología, los recursos o factor humano, la organización de los sistemas dirigidos por las personas, conservación de clientes y tiempos de respuesta.

Quintero (2021) indica que, la eficacia es la relación de objetivos – resultados bajo condiciones ideales, para ello las condiciones deben estar proporcionadas para conseguir los fines, es relevante el nivel de conocimientos según las actividades a realizar. Según García (2019), está sujeto a indicadores como capacitación del personal, mejoramiento continuo, margen de superación, liderazgo de innovar y adaptarse al entorno, nuevas formas de organización y capacidad de gestionar cambios. En síntesis, una empresa productiva, requiere tanto de eficacia como de eficiencia. Es eficaz cuando satisface con éxito las necesidades de sus grupos de interés, es decir logra sus metas de ventas o participación y es eficiente cuando logra

hacerlo con la menor cantidad de recursos.

Merchant (2006) argumenta que, la productividad laboral, es un factor clave para el cumplimiento de las metas planteadas de las organizaciones, de todo tipo, de su desempeño, desarrollo económico y para que se mantenga vigente en el tiempo, motivo por el cual la calidad de su factor humano, mecanismos de trabajo, sistemas, políticas, beneficios, normas y cultura son vitales para su sostenibilidad a través del tiempo y su mejora. Como señala Hofman (2017), la productividad es el resultado del sinnúmero de decisiones que se van tomando. Se puede decir que están sujetas a la estructura organizacional, factores de calidad, tanto del manejo de la capital y de la mano de obra, innovación y modelos de negocios.

OIT (2015) indica que, la productividad, depende de dos dimensiones, estructuras productivas y capital humano. Por ello, muchas políticas están orientadas a mejorar el desarrollo de competencias técnicas, acceso a la modernización tecnológica y a la innovación. Para el primer enfoque se utilizan prácticas modernas de gestión y es la incorporación de tecnología, para el enfoque al capital humano, es preciso mejorar la formación profesional, condiciones del trabajo y gestión humana. En general, para aumentar los resultados se hace importante la necesidad de monitorear, evaluar y rediseñar, todo un sistema de retroalimentación.

Luzardo (2018) señala que, la productividad del factor humano o productividad laboral, es la relación entre las salidas de un proceso y la entrada de capital de trabajo, esto implica aspectos productivos y sociolaborales. Se consideran aspectos como, practicidad de los procedimientos, sistema de comunicación adecuado e integral, desarrollo de cultura de conocimiento, y entorno tecnológico. Implica dos dimensiones, la humana y la del proceso productivo. La dimensión humana, se refiere al desenvolvimiento del factor humano en la organización, la motivación, satisfacción laboral, competencias, participación, trabajo en equipo, manejo del conflicto, cultura, liderazgo, formación y clima organizacional. Incluye la mano de obra, método de trabajo, medio ambiente, registro de tiempo o medición y gestiones asociadas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El enfoque implementado en el presente proyecto de investigación es cuantitativo, dado que se analizarán datos cuantitativos a través de recolección de información mediante el uso de cuestionarios para obtener un mayor conocimiento sobre ambas variables. Este enfoque es apropiado para estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar la hipótesis propuesta (Hernández et al., 2018).

El tipo de investigación es descriptivo, debido a que se busca especificar los perfiles de procesos, mediante datos y reportan información sobre dimensiones y variables. Son, además, la base de las investigaciones de alcance correlacional (Hernández et al., 2018).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es el no experimental, debido a que no se realizó una manipulación de las variables de estudio, las cuales son el bienestar laboral y productividad de los colaboradores. El análisis de los estudios se realizó en su ambiente natural, la investigación fue de corte transversal o transeccional ya que se recolectaron los datos en un periodo determinado de tiempo, cuyo propósito es determinar la relación e incidencia de determinadas variables (Hernández et al., 2018).

La investigación es de alcance correlacional o causal, puesto que se buscó una posible relación o grado de asociación entre las variables de estudio de la presente

investigación (Hernández et al., 2018).

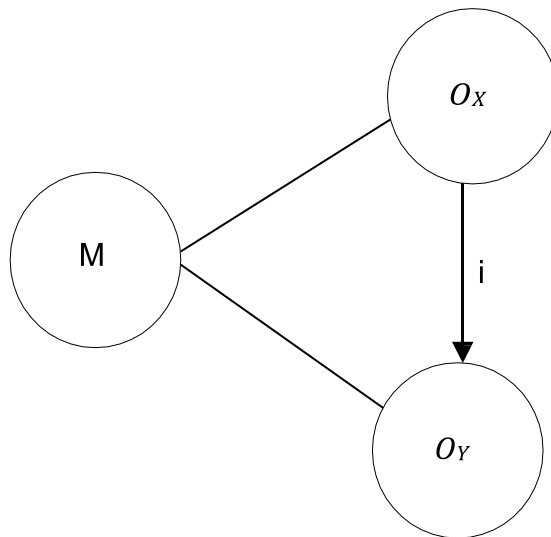


Figura 1. Esquema del diseño de investigación

Dónde:

M: Muestra

O_X : Observación de la variable Bienestar Laboral.

O_Y : Observación de la variable Productividad Laboral.

i: Incidencia del bienestar laboral en la productividad de los colaboradores.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Bienestar Laboral

El Bienestar laboral es el conjunto de programas y beneficios que se estructuran para ejercer solución a las necesidades de la persona, cuya influencia es importante dentro de una comunidad funcional, empresa u organización a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social (Vigoya, 2002).

Variable 2: Productividad Laboral

La productividad del factor humano, productividad laboral, es la relación entre las salidas de un proceso y la entrada de capital de trabajo, esto implica aspectos productivos y sociolaborales. (Luzardo et al., 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La presente investigación ha considerado a 20 colaboradores, ligados directamente al estudio y que laboran en las oficinas de la agencia multifunción de la entidad bancaria, Sedes de Chimbote.

Criterios de inclusión: Promotores de atención de ventanilla, y asesores de plataforma.

Criterios de exclusión: Colaboradores en etapa de entrenamiento, y personal a cargo de puestos superiores.

Muestra:

Para fines de precisión en la investigación y por la limitada cantidad de la población se realizará una muestra similar a la población. Por lo mencionado se tendrá un total de 20 personas, que son los trabajadores, promotores y asesores, de la agencia multifunción de la entidad bancaria, sede Chimbote, a quienes se les aplicará los instrumentos de medición planteados.

Unidad de análisis:

Promotor de Servicio de la agencia de la entidad bancaria, sede Chimbote.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Para fines de investigación, la técnica usada es explotaría, como lo describe Carrasco (2005), la encuesta es una excelente técnica de investigación social por su utilización, flexibilidad, simplicidad, imparcialidad de los valores que se puede conseguir.

Instrumentos de recolección de datos

En el proyecto de investigación presente se utilizó como herramienta el cuestionario (Carrasco, 2005), el cuestionario es la herramienta de investigación más utilizada cuando se estudia un mediano número de individuos, puesto que permite respuestas directas a través de preguntas distribuidas en base a las dimensiones e indicadores.

Los ítems del cuestionario están redactados, con 5 opciones de respuesta, las cuales tienen una puntuación otorgada del 1 al 5, siendo 1 para “Nunca”, 2 para “Casi nunca”, 3 para “Algunas veces”, 4 para “Casi siempre” y 5 siendo “Siempre”.

Se empleó dos cuestionarios para la recolección de datos, una sobre Bienestar laboral y otra sobre Productividad.

Validez

Las herramientas de recopilación de valores están sujetas a la discreción de los expertos a seguir (Baptista, Hernández & Fernández, 2006), la valoración de los expertos: “en algunos análisis se necesitan opiniones individuales de expertos sobre un argumento” Fiabilidad se adjudicar un cuestionario la cual buscara lo más seguro para el cuestionario.

Para la validación se recurrió al juicio de expertos, cuya experiencia está relacionada con los temas de la investigación.

Tabla 1. Listado de expertos

Experto	Especialidad
Mg. Tony Burgos Duran	Ingeniería Industrial
Mg. Pedro Daniel Gutiérrez Espinoza	Administración de Empresas
Mg. Eric Alfonso Canepa Montalvo	Ingeniería Industrial

Confiabilidad

El coeficiente alfa de Cron Bach se emplea para medir el factor de confiabilidad del medidor, el parámetro puede variar de 0 a 1, donde “0” significa cero, respecto a una confianza insignificante y “1” muestra una extrema confianza, como perfecta (muy alta) (Hernández, 2010).

Tabla 2. Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos

Coeficientes del Alfa de Cron Bach en los instrumentos		
Instrumento	Alfa de Cron Bach	Nivel de consistencia
Cuestionario de Bienestar Laboral	0,954	Bueno
Cuestionario de Productividad Laboral	0,870	Bueno

Para el estudio se elaboró un análisis de fiabilidad de los cuestionarios, de

productividad y bienestar laboral. Debido a ello, se afirmó que existen razones suficientes para afirmar que el instrumento es aplicable.

3.5. Procedimientos

La búsqueda comenzó con un permiso especial a cargo del supervisor de la agencia multifunción de la entidad bancaria. Las preguntas que conforman el cuestionario son inicialmente presentadas a los colaboradores, el cuestionario es tomado en el intervalo de trabajo, durante su tiempo de refrigerio.

En la segunda etapa que corresponde al desarrollo del proyecto se procedió a utilizar los instrumentos, en este caso, el cuestionario de preguntas, aplicado a la población de colaboradores y muestra pautada, posterior a ello proceder, se realizó la recolección de la información, mediante base de datos o formulario de Google, así como documentos físicos.

Para el análisis de la información se utilizaron base de datos, como hoja de cálculo de Excel, como primer paso para la recopilación de datos y para determinar los rangos y niveles.

Posterior a ello, se usó SPSS 25, para determinar las relaciones y niveles, tomando como base los objetivos planteados, dando conclusiones en contraste con los antecedentes.

3.6. Método de análisis de datos

Este estudio contó con un programa estadístico SPSS 25, “SPSS es un software de aplicación estadística para las ciencias sociales, se usa para el análisis de datos” (Baptista, Hernández & Fernández, 2006), para estandarizar las hipótesis, el coeficiente de correlación es Spearman. Además de utilizar hojas de cálculo de

Microsoft Excel, para recopilar los resultados de las encuestas y aplicar la distribución de frecuencias en primera instancia.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se centró en los buenos principios y el comportamiento aceptable en investigación, empleando los criterios de la edición ISO para las citas enviadas autor y año de investigación, en lo referente, a la realidad problemática, hipótesis y marco teórico. Las disposiciones de las directrices actuales del centro de formación Universidad Cesar Vallejo y finalmente sobre los datos de encuestados y procedimientos de la empresa que fueron tratados de forma confidencial.

La presente investigación respetó la propiedad intelectual de los autores, para así evitar el plagio, usando como medio las citas bibliográficas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que el proceso de investigación puede trascender límites, por lo cual debe ser normado, es decir ser planteado con estricta responsabilidad y ética.

IV. RESULTADOS

Habiéndose aplicado los instrumentos, estos asumieron resultados puntuales sobre las variables bienestar laboral y productividad laboral, mediante el programa SPSS 25.

Para ello, se realizó la prueba de normalidad, al ser el tamaño de muestra <50 , la prueba de normalidad aplicada fue Shapiro-Wilk. Dando como resultado que no se ajustan a una distribución normal, debido a que la $Sig.<0,05$, por lo que se usaron estadísticos no paramétricos, correlación de Spearman (Rho de Spearman). Se encontraron los siguientes resultados:

Objetivo específico 1: Identificar los niveles de bienestar laboral en los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria.

Tabla 3. Nivel de bienestar laboral en la empresa estudiada

Variable / Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable 1: Bienestar laboral	Deficiente	0	0
	Regular	16	80
	Bueno	4	20
Dimensión 1: Ecologista	Deficiente	0	0
	Regular	1	5
	Bueno	19	95
Dimensión 2: Económico	Deficiente	0	0
	Regular	9	45
	Bueno	11	55
Dimensión 3: Sociológico & psicosocial	Deficiente	7	35
	Regular	11	55
	Bueno	2	10

Según lo verificado, el nivel de bienestar laboral, en los colaboradores de la empresa en estudio, se determinan en tres niveles, los cuales mediante un análisis de rangos son deficiente, regular y bueno. Mediante el análisis del cuestionario se obtuvo, de manera general, un nivel regular, según el 80% de los colaboradores y un nivel bueno según el 20%. Así mismo, la dimensión ecologista en los colaboradores de la agencia bancaria, oscilan entre bueno y regular, siendo del nivel bueno una cantidad de 19, que representan un 95% del total, y 5% respecto al regular; también, la dimensión económica tiene un nivel regular de 5% y uno bueno de 95% y, por último, la dimensión sociológica y psicosocial tiene un nivel deficiente de 35%, regular con 55% y bueno de 10%.

Desglosando por dimensiones, según el Anexo 3, se observa que el orden mayoritario, respecto a la dimensión ecologista, se mantienen entre algunas veces, casi siempre y siempre. Un 45% indica que casi siempre se sienten bien al llegar a su centro de labores, un 15% algunas veces y un 40% siempre se siente bien. Por otra parte, un 65% indica que siempre su jefe inmediato realiza su trato con total justicia. Se observa, también, que el orden mayoritario respecto a la dimensión económica, un 55% considera que casi siempre tiene que realizar sus labores de forma rápida y que sus días de vacaciones pueden ser elegidos por ellos. Por otro lado, un 35% casi siempre termina cansado posterior a su jornada laboral. Se observa, respecto a la dimensión sociológica y psicosocial, que un 75% nunca esconde sus emociones, un 70% nunca silencia sus opiniones y un 60% puede dejar de lado los problemas laborales.

Objetivo específico 2: Identificar los niveles de productividad laboral en los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria.

Tabla 4. Niveles de productividad laboral de los colaboradores en la empresa estudiada

Variable / Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable 2: Productividad laboral	Deficiente	0	0
	Regular	1	5
	Bueno	19	95
Dimensión 1: Eficacia	Deficiente	0	0
	Regular	2	10
	Bueno	18	90
Dimensión 2: Eficiencia	Deficiente	0	0
	Regular	1	5
	Bueno	19	95

Según lo verificado, el nivel de productividad laboral, en los colaboradores de la empresa en estudio se basa en tres niveles, siendo de manera global el nivel bueno predominante, con un 95%, seguido de un nivel regular de 5%.

Así mismo, la dimensión eficacia en los colaboradores de la agencia bancaria, oscilan entre bueno y regular, siendo del nivel bueno una cantidad de 18, que representan un 90% del total, y 10% respecto al regular y, por último, la dimensión eficiencia tiene un nivel regular con 5% y bueno de 95%.

Desglosando por dimensiones, según Anexo 3, respecto a la dimensión eficacia, un 10% asegura que algunas veces asegura desarrolla las tareas programadas, un 60% casi siempre y un 30% siempre las termina. Se considera que un 50% casi siempre prioriza los problemas. Respecto a la eficiencia, un 75% siempre se encuentra comprometido con sus actividades diarias, sin embargo, solo un 55% considera que siempre alcanza las metas propuestas y un 45% de personas que siempre toma decisiones bajo presión.

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre las dimensiones del bienestar laboral con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria.

Tabla 5. Análisis de correlación de Spearman para dimensiones

Dimensiones de la variable: Bienestar laboral	Coefficiente de correlación	Productividad laboral
Dimensión 1: Ecologista	Rho de Spearman	- 0.315
	Sig.	0.176
Dimensión 2: Económica	Rho de Spearman	- 0.090
	Sig.	0.706
Dimensión 3: Sociológico y psicosocial	Rho de Spearman	0.008
	Sig.	0.973

Con respecto a la prueba de Rho de Spearman, se evidencia que las dimensiones de bienestar laboral: ecologistas, económica y sociológica y psicosocial, no presentan una correlación significativa, pues el nivel de significancia que se obtuvo no está dentro de los límites aceptables que serían “Sig. < 0.05”, por lo tanto, se determina que no existe correlación entre las dimensiones del bienestar laboral y la variable productividad laboral.

Objetivo general: Identificar la relación entre el bienestar laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria de Chimbote.

Tabla 6. Análisis de correlación de Spearman entre variables

Variables	Coefficiente de correlación	Productividad laboral
Bienestar laboral y productividad laboral	Rho de Spearman Sig.	- 0.078 0.745

Habiendo obtenido una significancia que no está dentro de los límites aceptables que serían “Sig. < 0.05”, mediante la prueba de correlación de Spearman, se evidencia que no existe una correlación entre variables, en los trabajadores de la agencia bancaria de la ciudad de Chimbote.

Pese a que no existe correlación, existen puntos por mejorar, de manera específica, existen debilidades en el entorno psicosocial y psicológico, el cual debería ser un punto clave a tratar, pues el constante trabajo, el manejo de problemas, el estrés presente, las responsabilidades y los horarios pueden ser potenciales de riesgo de salud.

V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico consistió en identificar los niveles de bienestar laboral en los colaboradores de la empresa. El bienestar tiene como finalidad la mejora del desempeño para un cumplimiento de las tareas (Murillo, 2013), también, esta variable se mide en tres dimensiones, se consideran el enfoque ecologista, es decir, la relación entre personas y su espacio de trabajo físico, el enfoque económico, es decir sus niveles de ingreso contemplados, por último, el enfoque sociológico y psicosocial, que comprenden la interacción del colaborador con la comunidad social (Estrada et al., 2010).

En la presente investigación, respecto al nivel del bienestar de forma global, se encontró que predomina el nivel regular, según el 80% del total de los trabajadores, lo cual es un indicador de que existen puntos aún por mejorar. En un artículo, sobre el bienestar y desempeño laboral, se encontró diferencia con este resultado, en la determinación del nivel de bienestar laboral de los colaboradores del sector público, ya que se obtuvo que el 63.3% de ellos consideraba que el bienestar estaba en un nivel alto (Agui-Ortiz, 2020). Su éxito radica en su gestión de recursos humanos, cuya prioridad son los usuarios, entendiendo que al aumentar el nivel de bienestar aumenta el desempeño.

En la presente investigación, en cuanto al nivel ecologista de forma particular, se encuentra un nivel predominante bueno, según el 95% de los colaboradores de la empresa, lo que corresponde a un trato igualitario y un reconocimiento por parte de los superiores de la empresa. En un artículo, respecto a las dimensiones del bienestar, también existe un nivel alto, esto según el 66.7% de los colaboradores, teniendo como similitud las buenas relaciones entre directivos institucionales con los trabajadores (Agui-Ortiz, 2020).

En la presente investigación, en cuanto al nivel económico de forma particular, se encuentra un nivel predominante bueno, esto según el 55% de los colaboradores de la empresa, sin embargo, el porcentaje de nivel regular corresponde al 45%, uno de los temas que tienen debilidades son las retribuciones económicas que, en algunas ocasiones, no son equitativas respecto a la carga y velocidad del trabajo. En un artículo, aunque existe una diferencia, es decir predomina un nivel medio, según el 70% de los encuestados, las dificultades están relacionadas, existe una insuficiente preocupación de la entidad por cubrir las necesidades primordiales, además no encuentran relación entre su esfuerzo y su ingreso o remuneración (Agui-Ortiz, 2020).

En la presente investigación, en cuanto al nivel sociológico y psicosocial de forma particular, se encuentra un nivel predominante regular, esto según el 55% de los colaboradores de la empresa, sin embargo, así mismo existe un nivel deficiente del 35%, siendo los puntos destacables la inseguridad dentro del trabajo, relacionado además con la deficiencia de una gestión de salud o evaluaciones de esta índole. En un artículo, a diferencia, existe un nivel alto, según el 43.3% de los colaboradores, puesto que la empresa le brinda los recursos necesarios, y el sistema de organización es adecuado (Agui-Ortiz, 2020).

El segundo objetivo específico consistió en identificar los niveles de productividad laboral de los colaboradores de la empresa, se puede decir que la productividad está sujeto a la estructura de la organización, factores de calidad, manejo de recursos, innovación y modelos de negocios (Hofman et al., 2017). Esta variable se puede medir mediante la eficacia, es decir la relación de los objetivos-resultados bajo condiciones ideales y, la eficiencia, que refleja la mejor relación entre resultados y recursos, dependiente a su vez de la estructuración de la organización (Quintero et al., 2021).

En la presente investigación, respecto al nivel de la productividad de forma global, se encontró que predomina el nivel bueno, según el 95% de los colaboradores. En una investigación correlacional sobre la productividad laboral se encontró similitud con este resultado, en la determinación del nivel de productividad de los trabajadores, donde se

obtuvo que el 54.3% de ellos consideraba que el nivel era alto, en contraste con un 45.7% del nivel medio, factores económicos en el ámbito motivacional y procesos de capacitación fueron el principal inconveniente (Lorenzo, 2017). Entre los factores para lograr un sentido satisfactorio se encuentran los procesos de mejora organizacional y capacitación (Koontz et al., 2012).

En la presente investigación, en cuanto al nivel de eficacia de forma particular, se encuentra un nivel predominante bueno, esto según el 90% de los colaboradores de la empresa, sin embargo, con un nivel regular del 10%, siendo los puntos destacables la realización del trabajo y la generación de valor, si se relaciona con otra investigación de tipo correlacional, se encuentra una similitud en el nivel, según el 52.2% de los colaboradores, y en nivel medio un 47.8%. (Lorenzo, 2017).

En la presente investigación, en cuanto al nivel de eficiencia de forma particular, se encuentra un nivel predominante bueno, esto según el 95% de los colaboradores de la empresa, sin embargo, con un nivel regular del 5%, siendo los puntos destacables el manejo eficiente de los recursos y el sistema de trabajo, si se relaciona con otra investigación de tipo correlacional, en la que existe una similitud de niveles, es decir según el 50% de los colaboradores existe un nivel alto y medio (Lorenzo, 2017).

El tercer objetivo consistió en identificar la relación entre las dimensiones del bienestar laboral y la productividad laboral de los colaboradores. Se hace necesario entender que el bienestar tiene relación con las condiciones físicas, el aspecto psicológico y social, y con la conexión organización-colaborador la cual requiere la fuerza de un trabajo conjunto. Además de que una situación con niveles bajos de este término dificulta las relaciones, capacidades, y afectan el desempeño laboral (Bedoya et al., 2016). En la presente investigación no se identificó relación entre la dimensión ecologista del bienestar laboral y la productividad, también no hubo relación entre la dimensión económica del bienestar laboral y la productividad, por último, no se encontró relación entre la dimensión sociológica y psicosocial del bienestar laboral y la productividad. Sin embargo, entre algunos de los aspectos que disminuyen el

bienestar laboral son los asociados al riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo, sensación de inseguridad, inestabilidad, las cuales en el cumplimiento de las labores. También se indica que el clima laboral, la cultura, respecto al enfoque ambiental o ecologista, ayuda a crear un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades, además de que los seres humanos vinculan su vida laboral con su necesidad de suplir necesidades (Castañera et al. 2017).

Por último, el objetivo general fue determinar la relación entre el bienestar laboral y la productividad laboral de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria de Chimbote. El bienestar laboral tiene estrecha relación con el desarrollo integral dentro de la organización, además es un término clave en el aspecto laboral (Castañera et al., 2017).

En esta investigación se encontró que no existe influencia entre variables, porque no existe relación entre bienestar laboral y productividad laboral de los colaboradores de la empresa. En un trabajo de investigación respecto a la dimensión motivación, que tiene relación estrecha con el bienestar laboral y sus dimensiones, respecto a su relación con la productividad laboral, se obtuvo un resultado similar, debido a que no existe relación significativa entre variables (Zavaleta, 2017). A diferencia de otro trabajo de investigación, en donde el bienestar laboral si influye de manera directa y positiva dentro de la organización, es decir el factor económico, determinado por las asignaciones salariales, el ambiental o ecologista, determinado por programas laborales y optimización de espacios, y los procesos de motivación y estímulos que afectan de forma positiva el aspecto emocional, todo influye en el incremento de la productividad (Meneses et al., 2018).

VI. CONCLUSIONES

1. El bienestar laboral no tiene relación significativa en la productividad laboral de los colaboradores de la agencia de la entidad bancaria, de acuerdo con el valor Rho de Spearman obtenido -0.078 , y la Sig. 0.745 , la cual no cumple con la regla de ser Sig. <0.05 .
2. Se identificó los niveles del bienestar laboral, siendo estos, de nivel bueno un 20% según los colaboradores, de nivel regular al 80% según los mismo, no existe un nivel deficiente. Lo que significa que los trabajadores se sienten medianamente satisfechos con las condiciones brindadas por la empresa de estudio, sin embargo, aquel 20% que corresponde a un nivel alto, indicaría que la forma en la que los colaboradores perciben sus necesidades cubiertas varía según necesidades.
3. Se identificó los niveles de la productividad laboral, siendo estos, de nivel bueno o alto el 95% lo que significa que los procedimientos aplicados son adecuados, el uso de recursos es el adecuado, se intervienen los problemas. Se está operando de manera eficiente y eficaz las actividades planteadas. En el nivel regular solo existe un 5% según los colaboradores.
4. La relación de las dimensiones de la variable bienestar laboral con la productividad laboral, según se concluye, no tiene relación significativa. En cuanto a la dimensión ecologista, el Rho de Spearman es de -0.315 , lo que corresponde a una relación negativa, sin embargo, la Sig. es 0.176 , en cuanto a la segunda dimensión, económica, el Rho de Spearman es de -0.090 , sin embargo, la Sig. es de 0.706 , por último, la dimensión sociológica y psicosocial tiene un Rho de Spearman de 0.008 , pero una Sig. de 0.973 . En todos los casos no se cumple Sig. <0.05 .

VII. RECOMENDACIONES

Aplicar entrevistas, por parte de próximos investigadores, hacia el personal administrativo a cargo, con la finalidad de diagnosticar más a fondo sobre la forma en la que aplican las herramientas para el bienestar laboral, inicialmente se aplicó a los colaboradores del área de servicios, pero para un diagnóstico distinto y con otro enfoque se puede aplicar a los jefes o supervisores de área.

Ampliar el enfoque de la variable productividad laboral, por parte de próximos investigadores, debido a que la forma de evaluación está enfocada en su percepción del desempeño, más no medido en atenciones diarias, de esta forma se obtendrá un diagnóstico completo en las áreas evaluadas.

Realizar un análisis, por parte de la empresa, sobre las condiciones económicas de los colaboradores, con el fin de asegurar el bienestar en ese aspecto. Además de promover actividades para mejorar los aspectos sociales dentro del ambiente de trabajo, debido a que ese aspecto se encuentra entre los niveles deficiente y regular.

Realizar los respectivos estudios, por parte de próximos investigadores, en todas las agencias de la empresa bancaria, para comparar o confrontar realidades propias y de manera objetiva, además de plantear soluciones, según sea el caso.

REFERENCIAS

ACUY, Jonathan. Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Auditores del Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional Loreto 2020. Tesis (Maestría en Gestión Pública). Lima: Universidad Cesar Vallejo, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, 2020. 51 pp.

ALARCÓN, Guido y CUBAS, Janet. Cultura organizacional y bienestar laboral en las empresas de saneamiento del norte del Perú. *Journal of Chemical Information and Modeling*, vol. 53, (9): 1689-1699, 2019.

ISSN: 1098-6596.

AGUI-ORTIZ, Alejandrina. Welfare and work performance of public workers at Unheval, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica*, vol. 6, (3): 203:212, 2019.

ISSN: 2617-4332.

ANDRADE, Marcela, MESSMACHER, Miguel y RUBIO, Vanessa. Crecimiento y productividad (I). México: FCE, 2018, 280 pp.

ISBN: 978-607-16-5883-8

AN LE, Thi, TRANG, Thi, TRINH, Tu. y PHUONG, Thi. Factors Affecting Quality of Working Life: A Study on Front-line Employees in Vietnamese Aviation Sector. *IFAC-Papers OnLine* [en línea], 2020, vol. 56. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2021.09.014>.

ISSN: 2405-8963.

ARAVENA, Claudio, FERNÁNDEZ DE GUEVARA, Juan, HOFMAN, André y MAS, Matilde. Crecimiento económico y productividad en Latinoamérica. *El trimestre económico*, vol. 84, (337): 2059-306. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <https://doi.org/10.20430/ete.v84i334.302>

ISSN: 2448-718X.

ARENDS, Iris, PRINZ, Christopher y ABMA, Femke. OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 195 Job quality, health and at-work productivity [en línea], 2017, no. 195. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <https://dx.doi.org/10.1787/43ff6bdc-en>.

BECERRA, Luis. Rotación del personal y productividad de la empresa Tortis Pieros E.I.R.L 2019. Tesis (Maestría en Administración de Negocios-MBA). Lima: Universidad Cesar Vallejo, Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios-MBA, 2019.85 pp.

BIENESTAR laboral, Higiene postural [en línea], España: Fiallos, F. (2013). [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Recuperado de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>.

BLANK, Jos. Measuring the performance of local administrative public services. BRQ Business Research Quarterly [en línea], 2018, vol. 21, (4): 251-261. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.brq.2018.09.001>.

ISSN: 2340-9444.

BUCUR, Sorina. The importance of Corporate Social Responsibility among organizations in the Centre Development Region of Romania. Rumania: Elsevier LTD, 2019.

ISSN: 309-317

CARDENAS, Jairo. Relación de la Habilidades con el Clima laboral, la rotación de personal y la productividad en la última década. Tesis (Maestro en Administración de la Organizaciones). Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECAC, 2019.150 pp.

CASTRO Sánchez Marius. Análisis del clima laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de un hospital del sector público de la ciudad de Guayaquil. Tesis (Maestro en Administración de empresas).

Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, sistema de Posgrado Maestría en Administración de Empresa, 2019. 143 pp.

CASTAÑEDA, Herrera, BETANCURT, Julián, SALAZAR, Nancy y MORA, Alejandra. Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. Revista Psyconex, vol. 9, (14): 1-13, 2017.

ISSN: 2145-437X.

CHIAVONE, B., FILGUEIRA, Martins, PÉTALA Tuani, DOS SANTOS y Bezerril, MÁNACES-SANTOS, Euzébia. The Organizational Climate of an Intensive Care Unit: perceptions from the nursing team. Brasil: Enfermería Global, 2021.

ISSN: 1695-6141

CRUZ, Jessica. The Quality of labor life and the study of the human resource: A reflection on its relationship with organizational variables. Pensamiento y gestión [en línea], 2018, (45): 58-81. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10617>.

ISSN: 1657-6276.

CUESTA, José, DE LA FUENTE, Raquel, VIDRIALES, Ruth, HERNÁNDEZ, Layna, PLAZA, María y GONZÁLEZ, Jerónimo. Bienestar físico, dimensión clave de la calidad de vida en las personas con autismo. International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología [en línea], 2017, vol. 4, (1): 33. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/1025>.

ISSN 0214-9877.

DA SILVA, Renato; DOS SANTOS, Carlos y LIMA, Alexandre. Organizational climate analysis in work teams in the public management of the government of minas gerais

state. Brasil: Journal of Law and Sustainable Development, 2021.

ISSN: 2764-4170

DAVILA, Roberto y GUANILLO, Paredes. Técnica estadística multivariada para validar instrumento de evaluación del clima organizacional en empresas ganaderas de leche.

Colombia: Revista U.D.C.A Actualidad and Divulgacion Científica, 2021.

ISSN: 0123-4226

DÍAZ, José. Estimación de la demanda: un análisis de métodos y sus aplicaciones. La Habana: Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial, 2020. Disponible en <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/issue/view/16>

ISSN: 2664-0856

DIAZ Juárez Wilson Adolfo. Clima organizacional y productividad del personal administrativo de la Facultad FACEAC de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Tesis (Maestro en Gestión Pública).

Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, Programa Académica de Maestría en Gestión Pública, 2020.49 pp.

ESPINOZA, Eraidá. Estrategias de mejora de cultura organizacional para el incremento del bienestar laboral en los trabajadores de la financiera confianza Chota. Tesis (Licenciatura en administración y negocios). Chiclayo: Universidad Alas Peruanas, Facultad De Ciencias Empresariales. 2021, 92 pp.

FARHANG Momeni, Jun Ni. Quality Can Improve as Productivity Increases: Machining as Proof. Estados Unidos: North American Manufacturing Research Conference, 2021. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S235197892100038X>

FERNÁNDEZ, Juan, FERNÁNDEZ, María, M. y CIEZA, Alarcos. Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la clasificación internacional del funcionamiento (CIF). Revista Española de Salud Pública, [en línea], 2010, vol. 84, (2): 169-184. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v84n2/especial4.pdf>

ISSN: 1135-5727.

FORSGREN, Nicole, STOREY, Margaret, MADDILA, Chandra, ZIMMERMANN, Thomas, HOUCK, Brian y BUTLER, Jenna, 2021. The SPACE of developer productivity. *Communications of the ACM*, [en línea], 2021, vol. 64, (6): 46-53. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3453928>.

ISSN: 1557-7317.

GARCÍA, Eva Katherine. El clima organizacional y la motivación laboral como insumos para los planes de mejoramiento institucional. Ecuador: *Revista Venezolana de Gerencia*, 2021.

ISSN: 1315-9984

GÓMEZ, Katerine, GRISALES, Carlos y PÉREZ, Patricia. La influencia del bienestar laboral en la productividad de la Fundación Alberto Uribe Urdaneta. Tesis (Magister en alta dirección de servicios). Santiago de Cali: Universidad de San Buenaventura Cali, 2018, 107 pp.

H. D. PREMARATHNE, A. K. Kulatunga, S. B. Ekanayake, Value Creation towards Sustainable Manufacturing using Non-Formal and Lifelong Learning Methods. SRILANKA: *Global Conference on Sustainable Manufacturing*, 2017. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S235197891730080X>.

HERNANDEZ, Gonzalo. Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. Perú: Universidad Privada del Norte (UPN), 2021.

ISSN: 1315-9984

HERMAN, Emilia. Labour productivity and wages in the Romanian manufacturing sector. *Procedia Manufacturing* [en línea], 2020, vol. 46: 313-321. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.03.046>.

ISSN: 2351-9789.

HORVÁTHOVÁ, Petra, KASHI, Katerina, ŠTVERKOVÁ, H. y MIKUŠOVÁ, Marie. Employee well-being evaluation and proposal of activities to increase the level of health's area—the Czech case. *Administrative Sciences* [en línea], 2021, vol. 11, (1). [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <https://www.mdpi.com/2076-3387/11/1/17>.
ISSN 2076-3387.

JUDGE, Timothy y ROBBINS, Stephen. *Comportamiento organizacional*. 15ª ed. México: Pearson Educación de México de C.V., 2013, 716 pp.
ISBN 978-607-32-1980-8

KAMBAYASHI, Ryo, OHYAMA, Atsushi. y HORI, Nobuki. Management practices and productivity in Japan: Evidence from six industries in JP MOPS. *Journal of the Japanese and International Economies* [en línea], 2021, vol. 61 [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jjie.2021.101152>.
ISSN: 0889-1583.

INDICADORES de eficacia y eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del departamento del Atlántico, Colombia por García Giuliany [et al]. Colombia: *Revista espacios*, 40(22): 16-26, 2019.
ISSN: 0798-1015

KOONTZ, Harold, CANNICE, Mark y WEIHRICH, Heinz. *Administración una perspectiva global y empresarial*. 14ª ed. México: McGrawHill/Interamericana Editores de C.V., 2012, 682 pp.
ISSN 978-607-15-0759-4

LACHE, Carlos. *Clima Organizacional y su Relación con la Productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque*. Tesis (Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud). Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado en Gestión de

Servicios,2020, 58 pp.

LIZA, Claudia. y SIANCAS, Cecilia. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. Tesis (Magister en administración de empresas). Trujillo: Universidad Privada del Norte, 2016, 65 pp.

LORENZO, Esther. La productividad laboral y competencia laboral de los servidores públicos de la dirección general de formación profesional y capacitación laboral del MTPE. Tesis [Magister en Gestión Pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de postgrado, 2017. 122 pp.

MADERO, Sergio, LUENG, Carolina y ALVARADO DE MARSANO, Liliana, 2021. Effects of stress and wellbeing with telecommuting on the COVID-19 environment: México, Peru and Chile. Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades [en línea], 2021, vol. 6, (27): 84-9461 [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <https://doi.org/10.46652/rgn.v6i27.765>.

ISSN: 2477-9083.

MEDINA, Jorge. Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. Revista Escuela de Administración de Negocios [en línea], 2010, (69): 110-119. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20619966006.pdf>.

ISSN: 0120-8160.

MONTEIRO, Antonini, LUNKES, Rogério, DA ROSA, Fabricia. La influencia del clima ético en la justicia procesal y el compromiso organizacional: La interacción de la participación presupuestaria. BRASIL: Revista de Contabilidade e Organizacoes, 2021.

ISSN: 1982-6486

MORIKAWA, Masayuki. Employer-provided training and productivity: Evidence from a panel of Japanese Firms. Journal of the Japanese and International Economies [en

línea], 2021, vol. 61: 01-10. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.jjie.2021.101150>

ISSN: 0889-1583

MOREIRA, Moreira. El clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior IES públicas de la provincia Manabí-Ecuador. Tesis (Doctor en Ciencias Administrativas).

Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, 2018, 206 pp.

ORBEGOZO, Jennifer y SÁNCHEZ, Luis. Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Esperanza, Trujillo 2019. Tesis (Maestría en Ciencias Económicas).

Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Unidad de Posgrado en Ciencias Económico, 2022, 88 pp.

QUISPE, Hilda. Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I Comas-2008. Tesis (Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud). Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, 2018,134 pp.

PARRA, Margel, ROCHA, Gracia y DURAN Sonia. El liderazgo como perspectiva del clima organizacional en el sector hotelero. Colombia: Revista de Ciencias Sociales, Candidata a Doctora en Ciencias Sociales, Docente de la Universidad de la Costa, Colombia, 2021.

ISSN: 1315-9518

REYES, Gavilano y PODESTA, Alberto. Clima organizacional y cultura de seguridad en enfermería en un instituto de salud materno perinatal. Perú: Revista Cubana de Enfermería, 2021.

ISSN: 08640319

ROJAS, Juan, CESPEDES, Roger y BAMBAREN, Luis. Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco - 2015. Universidad Nacional Hermilio Valdizan [en línea], 2020, vol. 8, (11): 48-55. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194>.
ISNS: 2706-6336.

SANCHEZ Morales Yuri y SANCHEZ Dávila Keller. Clima laboral y productividad en la empresa NSP Courier. Tesis (Maestra en Administración de Negocios-MBA). Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo, Programa académico de Maestría en Administración de Negocios-MBA, 2019, 63 pp.

SLADOGNA, Mónica. Productividad: Definiciones y perspectivas para la negociación colectiva. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2017, vol. 53, (9): 1689-1699. ISSN: 1098-6596.

SUOMINEN, Arho, KAUPPINEN, Henni y HYYTINEN, Kirsi, 2021. 'Gold', 'Ribbon' or 'Puzzle': What motivates researchers to work in Research and Technology Organizations. *Technological Forecasting and Social Change* [en línea], 2021, vol. 170. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022]. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120882>.
ISSN: 0040-1625.

XUN, Xu y YUQIAN, Lu. A Reference Human-centric Architecture Model: a skill-based approach for education of future workforce. Nueva Zelanda: *Procedia Manufacturing*, 2020. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978920316024>
ISSN: 1094-1101

YAMASSAKE, Campos Paván, Albuquerque, Vinicius Anselmo. Satisfação no trabalho vs. clima organizacional: estudo transversal em profissionais de enfermagem brasileiros. Brasil: *Revista Enfermagem*, 2021

ISSN: 0104-3552

YOCTUN Rios Carlos Frank, RODRIGUEZ Castro Gustavo y PALACIOS Suarez Cindy Alexander. Contribución del Clima Laboral en la Productividad del Personal de Producción de la empresa Distranserva. Tesis (Maestría en Gestión de la Construcción).

Lima: Universidad Tecnológica del Perú, Unidad de Posgrado en Gestión de Construcción, 2022.194 pp.

ZAVALETA, Jorge. Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales 2017. Tesis [Magister en Gestión pública], Chmbote: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de postgrado, 2017. 94 pp.

ZHANG, Xian-An., LIAO, Huiyao, NING, Li. y COLBERT, Amy. Playing IT safe for my family: Exploring the dual effects of family motivation on employee productivity and creativity. *Academy of Management Journal* [en línea], 2020, vol. 63, (6): 1923-1950. [Fecha de consulta: 24 de mayo de 2022. Disponible en <https://journals.aom.org/doi/10.5465/amj.2018.0680>.

ISSN: 0001-4273.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
BIENESTAR LABORAL	El Bienestar laboral es el conjunto de programas y beneficios que se estructuran para ejercer solución a las necesidades de la persona, cuya influencia es importante dentro de una comunidad funcional, empresa u organización a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social (Vigoya, 2002).	Se evaluó un cuestionario, donde los ítems fueron resueltos en escala de Likert (Nunca=1, casi nunca=2, algunas veces=3, casi siempre=4, siempre=5). El instrumento contó de 24 ítems, los cuales permitieron medir las dimensiones.	Ecologista	Confraternización	Ordinal
				Equipo de Integración	
				Recursos, materiales adecuados	
			Económico	Jornada de trabajo y Antigüedad	
				Vacaciones, Aguinaldo y Escolaridad	
				Compensación por tiempo de servicio	
			Sociológico y psicosocial	Nivel educativo y la experiencia de socialización	
				Programas de prevenciones	
				Exigencias psicológicas emocionales	
				Exigencias de esconder emociones	

Nota. Indicadores planteados por el autor

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
PRODUCTIVIDAD LABORAL	La productividad del factor humano, productividad laboral, es la relación entre las salidas de un proceso y la entrada de capital de trabajo, esto implica aspectos productivos y sociolaborales. (Luzardo et al., 2018).	Se evaluó un cuestionario, donde los ítems fueron resueltos en escala de Likert (Nunca=1, casi nunca=2, algunas veces=3, casi siempre=4, siempre=5). El instrumento contó de 20 ítems, los cuales permitieron medir las dimensiones	Eficacia	Realización de actividades	Ordinal
				Generación de valor	
				Uso de recursos	
				Desarrollo de problemas	
			Eficiencia	Manejo de recursos	
				Tiempo de atención	
				Cumplimiento de metas	
				Sistema de trabajo	

Nota. Indicadores planteados por el autor

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de bienestar laboral

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de cumplimiento en cuanto a bienestar laboral, en la agencia multifunción de la entidad bancaria, percibido por los colaboradores. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este proyecto de investigación permitirán conocer la situación de la gestión de la empresa en cuanto a bienestar. Para un análisis posterior.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 24 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada ítem y las opciones de las repuestas que le siguen.

Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a la realidad, según su percepción.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM		1	2	3	4	5
ECOLOGISTA	Confraternización	1	¿Se siente bien al llegar a su centro de trabajo?					
		2	Existe un reconocimiento por el cumplimiento de las metas					
	Equipo de Integración	3	Se siente parte importante de esta organización					
		4	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
	Recursos, materiales adecuados	5	¿Está satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la oficina, ventilación, iluminación y espacio?					
		6	La entrega de materiales y equipos para desarrollar su trabajo de forma rápida y eficiente					
ECONOMICO	Jornada de trabajo y Antigüedad	7	Consideras que las cargas de trabajo están bien repartidas					
		8	Siente cansancio al terminar su jornada laboral en su centro de trabajo					
		9	¿Tiene que trabajar muy rápido?					
	Vacaciones, Aguinaldo y Escolaridad	10	¿Puedes escoger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?					
		11	Si tienes algún asunto personal familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos en una hora pidiendo permiso especial?					
	Compensación por tiempo de servicio	13	¿Está satisfecho con el salario que recibe, es decir considera que es equitativo al esfuerzo que implica sus actividades de trabajo?					
		14	¿Estás preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro					
			15	La capacitación por parte de la empresa responde a las necesidades				

SOCIOLOGICO & PSICOSOCIAL	Nivel educativo y la experiencia de socialización	16	¿La capacitación por parte de la empresa responde a las necesidades de conocimiento que se requiere en su puesto o labores asignadas?						
		17	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender conceptos nuevos						
	Programas de prevenciones	18	Se realizan exámenes médicos de forma oportuna						
		19	¿Tiene sentimiento de seguridad en su centro de trabajo?						
	Exigencias psicológicas emocionales	20	¿Se producen en su trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?						
		21	¿Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente?						
		22	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?						
	Exigencias de esconder emociones	23	¿Tu trabajo requiere que te calles tus opiniones?						
		24	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?						

Muchas gracias por su colaboración

Cuestionario de productividad laboral

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer como percibe su desempeño en las tareas asignadas, llámese su productividad dentro de sus labores, en la agencia multifunción de la entidad bancaria. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este proyecto de investigación permitirán conocer la situación de la gestión de la empresa en cuanto a bienestar. Para un análisis posterior.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 20 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada ítem y las opciones de las repuestas que le siguen.

Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a la realidad, según su percepción.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5


DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM		1	2	3	4	5
EFICACIA	Realización de actividades	1	Desarrollas en el turno tus actividades programadas					
		2	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
		3	Se cumplen los procedimientos al realizar las actividades					
	Generación de valor	4	Se cumple con la cuota de ventas programadas					
		5	Se cumple con la cuota de atenciones programadas					
	Uso de recursos	6	Se maneja de forma adecuada los recursos de la empresa					
		7	El diseño del espacio de trabajo permite un desempeño adecuado					
	Desarrollo de problemas	8	Las herramientas tecnológicas cumplen con las expectativas					
		9	Considera que, en su ambiente de trabajo, ¿se priorizan los problemas?					
		10	Considera que, en su ambiente de trabajo, ¿son lógicos y analíticos en el desarrollo de sus actividades?					
EFICIENCIA	Maneja de recursos	11	Se maneja de forma adecuada los recursos de la empresa					
		12	Es ordenado (a) en su lugar de trabajo					

	Tiempo de atención	13	¿Domina los dispositivos tecnológicos y de información para reducir tiempos de atención?					
		14	¿Cree que su tiempo de atención en el desarrollo de sus labores es el óptimo?					
		15	Ha alcanzado con éxito las metas propuestas en el desarrollo de sus actividades					
	Cumplimiento de metas	16	¿Su grado de responsabilidad va acorde a su capacidad profesional y técnica?					
		17	Se siente comprometido con las actividades que desarrolla en su lugar de trabajo					
	Sistema de trabajo	18	¿Trata de encontrar soluciones a los problemas para iniciar un proceso de mejora?					
		19	¿Considera que su nivel de adaptabilidad a las tareas es el óptimo?					
		20	Toma decisiones bajo presión para poder resolver problemas					

Muchas gracias por su colaboración


Ficha de validación de contenido del instrumento

Cuestionario de bienestar laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario de bienestar laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de bienestar laboral
Nombres y apellidos del experto	Tony Burgos Duran
Documento de identidad	18213719
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Maestría en gerencia de operaciones
Nacionalidad	Peruana
Institución	AUSTRAL GROUP S.A.A.
Cargo	Jefe de recursos humanos
Número telefónico	998153273
Correo electrónico	tburgos@austral.com.pe
Firma	
Fecha	24/06/2022


Ficha de validación de contenido del instrumento

Cuestionario de productividad laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario de productividad laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de productividad laboral
Nombres y apellidos del experto	Tony Burgos Duran
Documento de identidad	18213719
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Maestría en gerencia de operaciones
Nacionalidad	Peruana
Institución	AUSTRAL GROUP S.A.A.
Cargo	Jefe de recursos humanos
Número telefónico	998153273
Correo electrónico	tburgos@austral.com.pe
Firma	
Fecha	24/06/2022


Ficha de validación de contenido del instrumento

Cuestionario de bienestar laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario de bienestar laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de bienestar laboral
Nombres y apellidos del experto	Pedro Daniel Gutiérrez Espinoza
Documento de identidad	70201660
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	Maestría en administración de negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
Cargo	Supervisor multifunción
Número telefónico	947008300
Correo electrónico	pedrogutierrez@bcp.com.pe
Firma	 <p>Pedro Daniel Gutiérrez E. Supervisor Multifunción DNI 70201660 / MAT 539851 División de Canales de Atención</p>
Fecha	24/06/2022


Ficha de validación de contenido del instrumento

Cuestionario de productividad laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario de productividad laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de productividad laboral
Nombres y apellidos del experto	Pedro Daniel Gutiérrez Espinoza
Documento de identidad	70201660
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	Maestría en administración de negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
Cargo	Supervisor multifunción
Número telefónico	947008300
Correo electrónico	pedrogutierrez@bcp.com.pe
Firma	 <p>Pedro Daniel Gutiérrez E. Supervisor Multifunción DNI 70201660 / MAT 539851 División de Canales de Atención</p>
Fecha	24/06/2022


Ficha de validación de contenido del instrumento

Cuestionario de bienestar laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario de bienestar laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de bienestar laboral
Nombres y apellidos del experto	Eric Alfonso Canepa Montalvo
Documento de identidad	09850211
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Maestría en administración de negocios
Nacionalidad	Peruana
Institución	PETROPERÚ S.A.
Cargo	Gerente supply chain
Número telefónico	989700966
Correo electrónico	eacanepa@gmail.com
Firma	
Fecha	24/06/2022

Ficha de validación de contenido del instrumento

Cuestionario de productividad laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario de productividad laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de productividad laboral
Nombres y apellidos del experto	Eric Alfonso Canepa Montalvo
Documento de identidad	09850211
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Maestría en administración de empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	PETROPERÚ S.A.
Cargo	Gerente supply chain
Número telefónico	989700966
Correo electrónico	eacanepa@gmail.com
Firma	
Fecha	24/06/2022

Anexo 3: Análisis complementario

Prueba de normalidad

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Bienestar laboral	0,882	20	0,019
Productividad laboral	0,896	20	0,035

Fuente: Elaboración propia

Nota: Sig.: Significancia

Según la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, las variables no presentan normalidad (Sig. < 0,05), por lo que se aplicó la prueba no paramétrica, Rho de Spearman. Entre otros factores.

Niveles y rangos de los instrumentos

Variable/Dimensión	Deficiente			Regular			Bueno		
Bienestar laboral	24	-	56	57	-	89	90	-	120
Ecologista	7	-	16	17	-	26	27	-	35
Económica	7	-	16	17	-	26	27	-	35
Sociológica y psicosocial	10	-	23	24	-	37,3	38,3	-	50
Productividad laboral	20	-	46	47	-	73	74	-	100
Eficacia	10	-	23	24	-	37	38	-	50
Eficiencia	10	-	23	24	-	37	38	-	50

Fuente: Elaboración propia

Distribución de ítems de la dimensión ecologista

Nº	Dimensión 1: Ecologista Descripción del ítem	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	¿Se siente bien al llegar a su centro de trabajo?	0	0	0	0	3	15	9	45	8	40
2	Existe un reconocimiento por el cumplimiento de las metas	0	0	0	0	0	0	8	40	12	60
3	Se siente parte importante de esta organización	0	0	0	0	1	5	9	45	10	50
4	Mi jefe inmediato o superior trata a los colaboradores con justicia	0	0	0	0	0	0	7	35	13	65
5	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	0	0	0	0	0	0	10	50	10	50
6	¿Está satisfecho con las condiciones físicas del trabajo como la oficina, ventilación, iluminación y espacio?	0	0	0	0	4	20	6	30	10	50
7	La entrega de materiales y equipos para desarrollar su trabajo de forma rápida y eficiente	0	0	0	0	1	5	10	50	9	45

Distribución de ítems de la dimensión económica

Nº	Dimensión 2: Económica Descripción del ítem	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
8	Consideras que las cargas de trabajo están bien repartidas	0	0	0	0	4	20	9	45	7	35
9	Siente cansancio al terminar su jornada laboral en su centro de trabajo	1	5	2	10	4	20	7	35	6	30

10	¿Tienes que trabajar muy rápido?	0	0	0	0	5	25	11	55	4	20
11	¿Puedes escoger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?	0	0	0	0	2	10	11	55	7	35
12	Si tienes algún asunto personal familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos en una hora pidiendo permiso especial?	0	0	0	0	3	15	9	45	8	40
13	¿Está satisfecho con el salario que recibe, es decir considera que es equitativo al esfuerzo que implica sus actividades de trabajo?	0	0	2	10	3	15	10	50	5	25
14	Estás preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro	8	40	5	25	2	10	3	15	2	10

Distribución de ítems de la dimensión sociológica y psicosocial

Nº	Dimensión 3: Sociológica & psicosocial Descripción del ítem	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
15	La capacitación por parte de la empresa responde a las necesidades	0	0	0	0	0	0	9	45	1	55
16	¿La empresa permite la participación, mediante nuevas ideas u opiniones, en los procesos de toma de decisiones?	0	0	0	0	1	5	12	60	7	35
17	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender conceptos nuevos	0	0	1	5	1	5	7	35	1	55
18	Se realizan exámenes médicos de forma oportuna	9	45	3	15	5	25	1	5	2	10
19	¿Tiene sentimiento de seguridad en su centro de trabajo?	0	0	0	0	8	40	10	50	2	10

20	¿Se producen en su trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	9	45	7	35	1	5	0	0	3	15
21	¿Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente?	8	40	7	35	1	5	2	10	2	10
22	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	1	60	5	25	1	5	1	5	1	5
23	¿Tu trabajo requiere que te ocultes tus opiniones?	1	70	3	15	0	0	2	10	1	5
24	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	1	75	2	10	1	5	1	5	1	5

Distribución de ítems de la dimensión eficacia

Nº	Dimensión 1: Eficacia Descripción del ítem	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Desarrollas en el turno tus actividades programadas	0	0	0	0	2	10	12	60	6	30
2	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	0	0	0	0	1	5	5	25	14	70
3	Se cumplen los procedimientos al realizar las actividades	0	0	0	0	1	5	5	25	14	70
4	Se cumple con la cuota de ventas programadas	0	0	0	0	1	5	8	40	11	55
5	Se cumple con la cuota de atenciones programadas	0	0	0	0	1	5	10	50	9	45
6	Se maneja de forma adecuada los recursos de la empresa	0	0	0	0	1	5	9	45	10	50
7	El diseño del espacio de trabajo permite un desempeño adecuado	0	0	0	0	2	10	6	30	12	60
8	Las herramientas tecnológicas cumplen con las expectativas	0	0	0	0	3	15	10	50	7	35
9	Considera que, en su ambiente de trabajo, ¿se priorizan los problemas?	0	0	1	5	2	10	10	50	7	35

	Considera que, en su ambiente de trabajo, ¿son lógicos y analíticos en el desarrollo de sus actividades?	1	5	0	0	1	5	5	25	13	65
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

Distribución de ítems de la dimensión eficiencia

Nº	Dimensión 2: Eficiencia Descripción del ítem	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
11	Se maneja de forma adecuada los recursos de la empresa	0	0	0	0	1	5	7	35	12	60
12	Es ordenado (a) en su lugar de trabajo	0	0	0	0	1	5	6	30	13	65
13	¿Domina los dispositivos tecnológicos y de información para reducir tiempos de atención?	0	0	0	0	0	0	9	45	11	55
14	¿Cree que su tiempo de atención en el desarrollo de sus labores es el óptimo?	0	0	0	0	1	5	11	55	8	40
15	Ha alcanzado con éxito las metas propuestas en el desarrollo de sus actividades	0	0	0	0	0	0	9	45	11	55
16	¿Su grado de responsabilidad va acorde a su capacidad profesional y técnica?	0	0	0	0	1	5	10	50	9	45
17	Se siente comprometido con las actividades que desarrolla en su lugar de trabajo	0	0	1	5	0	0	4	20	15	75
18	¿Trata de encontrar soluciones a los problemas para iniciar un proceso de mejora?	0	0	0	0	1	5	8	40	11	55
19	¿Considera que su nivel de adaptabilidad a las tareas es el óptimo?	0	0	0	0	0	0	9	45	11	55

20	Toma decisiones bajo presión para poder resolver problemas	0	0	1	5	3	15	7	35	9	45
----	------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---	----	---	----	---	----

Base de datos de los instrumentos aplicados

Bienestar Laboral																							
Ecologista							Económica							Sociológica y psicosocial									
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	2	5	4	5	3	4	2	1	2	2	2
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1
4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4	5	3	3	4	3
5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	1	5	5	5	3	4	1	4	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	2	4	4	5	3	4	3	2	1	1	1
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1
4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	2	4	5	4	2	3	2	2	2	1	1
5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	2	5	5	5	1	4	2	2	1	1	1
4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	1	5	4	5	2	3	2	2	2	2	2
3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	2	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4
5	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	1	3	2	4	2	1	1
4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	1	5	5	5	1	4	1	1	1	1	1
3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	1	4	4	4	1	3	1	2	1	2	1
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	1	3	1	1	1	1	1
4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	3	1	2	1	1	1
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	5	1	3	1	1	1	1	1
4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	1	5	4	4	1	4	1	1	1	1	1
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	2	4	1	1	1	1	1
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	1	5	4	4	1	3	1	1	1	1	1

Fuente: Instrumentos de recolección de datos

Productividad Laboral																			
Eficacia										Eficiencia									
4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2
4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4

Fuente: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SEMINARIO ATARAMA MARIO ROBERTO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Relación entre el bienestar laboral y la productividad de los colaboradores de una agencia multifunción de un centro bancario, Chimbote, 2022", cuyos autores son DE LA ROSA VELASQUEZ JUAN JOSE, VARGAS SANCHEZ ANA PRISCILA, 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.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHIMBOTE, 12 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SEMINARIO ATARAMA MARIO ROBERTO DNI: 02633043 ORCID: 0000-0002-9210-3650	Firmado electrónicamente por: MSEMENARIOA el 21-12-2022 12:08:22

Código documento Trilce: TRI - 0484399