



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de
la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.,
Ventanilla, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORES:

**López Sánchez, Daniela Giannina (ORCID: 0000-0001-7143-1295)
Pacheco Montalvo, María Stephany (ORCID: 0000-0003-1356-748X)**

ASESOR:

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2021

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios por habernos permitido alcanzar nuestros objetivos.

A nuestras familias por habernos apoyado incondicionalmente en cada etapa de nuestras vidas, tanto en el ámbito personal como en el profesional, por la motivación constante, y más que todo por su infinito amor.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos dado la salud, fortaleza y sabiduría necesaria para culminar de manera satisfactoria un peldaño más en nuestra vida.

A nuestro docente que ha sido parte de este proceso muy importante de aprendizaje, quien a través de su experiencia y conocimiento ha aportado con un granito de arena para nuestra formación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnica e instrumento de recolección	24
Tabla 2. Fiabilidad – Datos Variable Clima Organizacional.....	25
Tabla 3. Fiabilidad - Clima Organizacional.....	25
Tabla 4. Fiabilidad – Datos Variable Productividad Laboral	26
Tabla 5. Fiabilidad – Productividad Laboral	26
Tabla 6. Valores del Alfa de Cronbach.....	26
Tabla 7. Baremos de valores.....	29
Tabla 8. Dimensión: Ambiente Laboral	29
Tabla 9. Dimensión: Apoyo	30
Tabla 10. Dimensión: Desempeño	31
Tabla 11. Variable: Clima Organizacional	32
Tabla 12. Dimensión: Eficiencia	33
Tabla 13. Dimensión: Efectividad.....	34
Tabla 14. Dimensión: Eficacia.....	35
Tabla 15. Variable: Productividad Laboral.....	36
Tabla 16. Valores de correlación de Spearman	37
Tabla 17. Prueba normalidad - Clima organizacional y Productividad Laboral	37
Tabla 19. Prueba de normalidad - Ambiente Laboral y Productividad Laboral.....	39
Tabla 20. Prueba de Hipótesis Especifica 1	39
Tabla 21. Prueba normalidad entre Apoyo al personal y Productividad Laboral	40
Tabla 22. Prueba de Hipótesis específica 2	41
Tabla 23. Prueba de normalidad entre Estándares de desempeño y Productividad Laboral	42
Tabla 24. Prueba de Hipótesis Específica 3.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Dimensión: Ambiente laboral</i>	29
<i>Figura 2. Dimensión: Apoyo</i>	30
<i>Figura 3. Dimensión: Desempeño</i>	31
<i>Figura 4. Variable: Clima Organizacional</i>	32
<i>Figura 5. Dimensión: Eficiencia</i>	33
<i>Figura 6. Dimensión: Efectividad</i>	34
<i>Figura 7. Dimensión: Eficacia</i>	35
<i>Figura 8. Variable: Productividad Laboral</i>	36

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general el determinar la relación del clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021, lo cual nos llevó a investigar en fuentes de información científicas fiables para una correcta ejecución del informe. La presente investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional y de diseño no experimental de tipo transversal. La población quedó conformada por la totalidad de trabajadores de la empresa, es decir, se encuestaron y evaluaron 31 colaboradores, como instrumento se empleó el cuestionario, el cual se conformó por 14 preguntas por cada variable en escala de Likert, para luego proceder con el análisis de respuestas mediante el programa estadístico SPSS 25, para realizar la respectiva medición del nivel de confiabilidad con el que contaban las preguntas elaboradas a través del Alfa de Cronbach. Para concluir, se obtuvieron resultados positivos en la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., sede Ventanilla, los cuales demostraron que el nivel de Clima Organizacional y Productividad Laboral es bueno, demostrando de igual manera que la correlación que existe entre ambas variables es significativa y se debe mantener un seguimiento constante a dichos aspectos para mantener el nivel con valores positivos.

Palabras claves: Clima Organizacional, ambiente laboral, productividad laboral, eficiencia, eficacia, trabajo en equipo, estándares de desempeño, apoyo mutuo, entidad financiera.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to determine the relationship between the organizational climate and the labor productivity of the workers of the company Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa SA, Ventanilla, 2021, which led us to investigate reliable scientific information sources for a correct execution of the report. This research is of an applied type, with a quantitative approach, with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The study population was constituted by all the workers of the company, 31 workers were surveyed and evaluated, as an instrument the questionnaire was used, which was made up of 14 questions for each variable on the Likert scale, to then proceed with the Analysis of responses using the statistical program SPSS 25, to measure the respective level of reliability of the questions elaborated through Cronbach's Alpha. To conclude, positive results were obtained in the company Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa SA, Ventanilla, which demonstrated that the level of Organizational Climate and Labor Productivity is good, demonstrating in the same way that the correlation that exists between both variables is significant and such aspects must be constantly monitored to maintain the level with positive values.

Keywords: Organizational Climate, work environment, labor productivity, efficiency, effectiveness, teamwork, performance standards, mutual support, financial institution.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy, a nivel internacional en los últimos 10 años la preocupación e importancia por el factor productividad ha incrementado, siendo así que el recurso humano se ha convertido en una pieza clave y central (Martínez, Martínez, & Bernal, 2011).

En América Latina, gracias a los medios de acceso para las organizaciones, han permitido a las empresas tener conciencia que diversos escenarios para el talento humano generan un incremento en la productividad en la empresa, ya que, el ambiente organizacional genera diversas influencias en el talento humano de cara a los objetivos, estructura, metas y procesos de la organización (Ortiz, Ortiz, & Coronell, 2018)

En el Perú, el clima organizacional al interior de las empresas ha pasado a ser una pieza clave e importante en los últimos años, hasta el punto que la mayoría de personas consideran este factor como determinante para permanecer en una organización o no (Redacción Gestión, 2019). De acuerdo con Alejandra Osorio, quien es gerente de Training & Consulting de la empresa Adecco, indica que el nivel de ingresos que puede generar una empresa, se encuentra directamente relacionado con la satisfacción de los colaboradores, ya que mientras se cuente con empleados más satisfechos, ello conlleva a colaboradores más productivos (Redacción Gestión, 2019). Es por ello, que promover relaciones laborales e interpersonales es importante para potenciar un clima organizacional adecuado y favorables para los empleados, esto aplica tanto para trabajo presencial como remoto, ya que un colaborador que tenga una buena relación influirá en su trabajo y su productividad y con ello los clientes o aliados de la empresa tendrán una buena experiencia y opinión (Redacción El Comercio, 2021).

La productividad es clave para toda empresa. Según Juez (2020) nos hace mención que el factor productividad tiene como fin la medición del resultado de la eficiencia evaluando los recursos empleados. Adicional, hace mención que, a menos recursos invertidos para la producción de la misma o mayor cantidad de ganancias, la eficiencia será mejor.

Es por ello, que se consideró importante el estudio de las variables en mención en la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A de la sede de Ventanilla, más aún por la pandemia que impactó negativamente a la economía de este tipo de empresas y así como otras de distintos rubros, adicional que, al ser una empresa con trabajo de campo, el personal debe mantenerse en un nivel de

productividad alto para cumplir los objetivos y dependerá del clima organizacional en el que se desarrolló, sin importar que factores externos puedan presentarse en el camino. Adicionalmente el trabajo en mención podrá ser tomado como guía para otras empresas del rubro.

Basado en lo ya mencionado, se planteó la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación del Clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Ventanilla, 2021?

Y a su vez, se plantearon 3 problemas específicos: ¿Cuál es la relación del ambiente laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021?, ¿Cuál es la relación del apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021?, y ¿Cuál es la relación de los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021? Es importante resaltar que la investigación tiene un propósito más allá de fines educativos personales, es por ello que se realiza con la mayor seriedad posible, dándole de esta manera la importancia que requiere esta investigación. En la actualidad, el puesto y lugar de trabajo es donde los colaboradores invierten más de 8 horas al día compartiendo con los compañeros de trabajo y superiores, considerándolo así, su segundo hogar; es por ello que vemos conveniente considerar la presencia de un buen clima organizacional en el centro de labores, ya que al contar con un entorno amigable para el trabajador, de la mano con un liderazgo eficiente, se podrán obtener resultados óptimos por parte de los colaboradores, siendo de gran ayuda para la realización de metas y objetivos planteados en la organización. Siendo así el análisis del clima organizacional un aspecto clave dentro de las organizaciones ya que de esta manera se podrá evaluar qué factores afectan de manera positiva o negativa la productividad de los trabajadores. Por lo tanto, la presente investigación busca proporcionar información que será de gran utilidad para empresas y para toda persona que busque, quiera entender o comprender el impacto que se genera entre ambas variables en estudio y la manera en la que afecta a los integrantes de una organización y que si no se emplean de una manera adecuada podría detener el crecimiento de la organización, con el consiguiente incremento de la problemática en las diferentes áreas de la empresa, lo cual generaría inestabilidad interna.

El desarrollo de nuestra investigación se enfocará en contar con una herramienta de medición, para ello hemos implementado un formulario digital con un pequeño cuestionario, el cual será enviado a los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. de la sede de Ventanilla para evaluar e identificar los principales motivos que generan inconvenientes con respecto a las variables en mención y poder encontrar una solución o plantear una mejora que pueda ser tomada por la empresa para una mejora y desarrollo de su capital humano.

Por lo mencionado anteriormente, se elaboró como Objetivo General el Determinar la relación del clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021; y se consideraron 3 Objetivos Específicos: Determinar la relación del ambiente laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021; Determinar la relación del apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021; Determinar la relación de los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

Es por ello que se planteó la siguiente Hipótesis General Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021; y las siguientes 3 Hipótesis Específicas Existe una relación significativa entre el ambiente laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021; Existe una relación significativa entre el apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021; Existe una relación significativa entre los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para el presente trabajo se consideraron diversas investigaciones internacionales que estudian las variables presentes en el desarrollo del trabajo.

En primer lugar, Niebles et al. (2019) en su trabajo tuvo como objetivo el estudio de las variables clima organizacional y la variable desempeño que genera en los docentes de universidades privadas, identificando que los factores como el liderazgo, el trabajo cooperativo la motivación, las relaciones tanto internas como externas y las correctas decisiones a tomar, generan un clima organizacional positivo, ocasionando así una efectividad en el trabajo conjunto.

Por otra parte, Márquez (2020), elaboró una investigación que desarrolla un estudio del desempeño laboral y el clima organizacional entre profesores que presentan tensiones, las cuales pueden dificultar el querer mejorar la calidad de la educación, generando así, una desorganización lo cual puede desencadenar desgaste emocional ante cualquier conflicto interno que pueda suscitarse. Obteniendo como resultado un entorno laboral hostil y que se impida la realización de mejoras con respecto a los niveles de calidad educativa.

Según Busayo et al. (2020) concluyeron en su investigación que existe un correlación significativa entre el trabajo productivo y la pandemia COVID-19, con un valor de Rho de Spearman igual a 0,859 con nivel de significancia igual a 0,0061 menor a 0,05%, lo que les llevo a definir que el COVID-19 impactó directamente la productividad laboral, afectando la labor diaria en la empresas pero incrementando la productividad en el teletrabajo directamente desde el hogar del trabajador.

Hubert et al. (2020) en su artículo en inglés, concluyeron los investigadores que la pandemia COVID-19 ha influido notablemente en las organizaciones concluyendo que éstas deben coordinar mejor sus planes de trabajo buscando una mejor comunicación entre los integrantes de la empresa para desarrollar sus actividades coordinadamente, de esta manera no se ve afectada la imagen de la empresa y se logra cumplir el servicio a los clientes.

De acuerdo a Prasad et al. (2021) en su artículo concluyeron, que la pandemia Covid-19 afectó al sector construcción y generó en las empresas constructoras un clima organización deficiente entre los colaboradores, finalmente indicaron que el gobierno debe de aplicar medidas para que este sector reinicie sus proyectos y mejore el desempeño de los trabajadores generando beneficios para todos.

Según Pamidimukkala y Kermanshachi (2021) en su investigación en inglés, concluyeron que las empresas de la construcción en Austin (Texas) fueron muy afectadas por la paralización de obras, el personal fue perjudicado y el clima organizacional en la empresa fue afectado, trayendo como consecuencia una disminución de la productividad debido a la demora del reinicio de actividades

Macías y Vanga (2021), que en su investigación tuvieron como objetivo la recopilación de información como base para identificar la realidad local, considerando como factores de estudio a docentes de la Universidad Técnica de Manabí, basado en dos variables, clima organizacional para analizar factores externos al trabajador y la motivación para analizar los factores internos. De lo cual se obtuvo como resultado principal la presencia de falencias con respecto al clima organizacional, pero a su vez, se identificó que dichos factores no influyen directamente con la motivación de los trabajadores.

Belitski et al. (2021) en su artículo realizó un estudio de revisión sistemática sobre las causas que se generaron por la presencia de la pandemia COVID-19 en la productividad de las empresas, llegando a la conclusión, que debido a las paralizaciones de fábricas, empresas comerciales por el COVID-19, la productividad especialmente de las empresas pymes y mypes, han sufrido una contracción en sus productos que elaboran, disminución de las ventas, lo cual ha afectado sus indicadores de liquidez, rentabilidad y productividad de las empresas.

Según Faramarzi et al. (2021) concluyeron en su investigación, que la pandemia COVID-19 afectó la salud de los trabajadores e incrementó el ausentismo en las instalaciones de hospitales iraníes afectando el servicio y la productividad que se brinda a los pacientes, lo que llevó a dar prioridad de vacunación al personal de salud para que todo el personal asista a las entidades hospitalarias para recuperar al 100% los servicios e incrementar la productividad.

Marck (2021) en su artículo llegó a la conclusión, que la pandemia COVID-19 generó ausentismo en las labores de una empresa, indica que dependiendo del área de trabajo en una empresa y el tipo de género generan ausentismo, influyeron directamente en la productividad afectado sus indicadores, por lo que las empresas deben de revisar todas las áreas para poder determinar riesgos en las labores.

Wang (2021) en su artículo de investigación realizaron una investigación como la pandemia COVID-19 en Canadá, esta afectó considerablemente el trabajo y respectivamente la productividad, donde las horas de trabajo disminuyeron

rápidamente por el cierre de negocio e empresas industriales, a excepción de las instituciones de salud, transporte, medicinas y sistema financiero, los investigadores resaltaron que el trabajo desde casa (teletrabajo) se incrementó notablemente y fue uno de las principales fuentes de trabajo y mejora de productividad en los servicios.

Gibbs et al. (2021) en su artículo sobre el teletrabajo y la productividad en época de pandemia COVID-19, concluyeron que uno de los aspectos que influyó en aumentar la productividad de los trabajadores ha sido que al existir teletrabajo por motivo de la pandemia COVID-19 esta influyó en aumentar la productividad, debido a que las reuniones de trabajo en oficinas y otras áreas de coordinación fueron suspendidas por el teletrabajo, lo cual generó mayor aumento de la productividad por el servicio que se genera trabajando desde casa.

Harel (2021) en su artículo llegó a la conclusión que el impacto del COVID-19 en los negocios entre empresas y consumidores ha sido muy negativo, las ventas fueron afectadas, el clima organizacional en las mismas ha desarrollado un comportamiento negativo, preocupación e incertidumbre para el futuro, además las grandes empresas industriales en los primeros seis (6) de pandemia han tenido una reducción en su productividad. Además, el investigador sugirió que los formuladores de políticas deberían fomentar programas que ayuden a las pequeñas empresas con estas estrategias de trabajo, que pueden ayudarlas a sobrevivir y mejorar ante tanta incertidumbre. Con el objetivo de generar estabilidad y, por lo tanto, promover la capacidad de recuperación de la economía.

Ravi y Anulakshmi (2021) en su estudio concluyeron que existe una correlación muy alta entre el trabajo fuera de oficina y la productividad en la época de la pandemia covid-19, los resultados del Rho de Spearman igual a 0,824 y nivel de significancia $p = 0,000$ que es menor a 0,05, lo que significa que la productividad fuera de la oficina tiene un efecto elevado en la productividad del servicio brinda al trabajador mayor seguridad y confianza laboral fuera de oficina para evitar ser contagiado con la COVID-19.

Wilson (2021) concluyó en su artículo, que la pandemia de COVID-19, aunque desafiante en una multitud de formas, está revelando el tener ventajas significativas de las políticas tanto para las empresas como para los colaboradores que la conforman. Aunque los empleados y sus organizaciones se ven desafiadas por la falta de motivación, una reducción potencial en la vida laboral equilibrio, tecnología insuficiente y cultura empresarial debilitada, estas dificultades son en gran parte superado por los

beneficios de una mayor productividad, mayor retención de empleados, mejor comunicación y mayor flexibilidad.

Schneebacher (2021) concluyó en su investigación, que la pandemia COVID-19 ha generado en los empresarios una nueva forma de trabajo como el teletrabajo para el mejor comportamiento y seguridad, esto ha generado incremento de la productividad en la atención a los clientes en sus pedidos a nivel mundial, ahorro de costos (energía, mantenimiento de oficina, entre otros).

King y Frederickson (2021) en su artículo informaron sobre el impacto que ha generado la pandemia COVID-19 en la productividad científica de productos innovadores, estos se han paralizado en el año 2020 debido a la prioridad científica exclusiva en desarrollar vacunas contra el COVID-19, estas prioridades han dejado de lado otros proyectos creando un déficit en la comunidad científica debido a la pandemia.

Ohrnberger et al. (2021) en su artículo sobre el impacto del COVID-19 en la productividad concluyen que los principales efectos en los trabajadores ingleses los han determinado en tres grupos (i) los trabajadores del sector salud alimentación y fábricas de producción no paralizaron sus trabajos, por lo tanto los trabajadores no fueron afectados (ii) este grupo fueron los trabajadores que laboran vía teletrabajo y mantienen los servicios diariamente, y finalmente (iii) los trabajadores de sectores no esenciales como bares, restaurantes, cines, gimnasios, que fueron afacetados por el cierre temporal de sus negocios.

Bloom et al. (2021) en su investigación llegaron a la conclusión que en las empresas de servicios la productividad se incrementó en un 4% a nivel del Estado de Massachusetts durante la pandemia COVID-19, debido que los servicios diversos como el delivery de diversos productos (especialmente la comida, medicinas, etc.) Se han incrementado en ventas y la productividad de los trabajadores ha sido más eficiente en cumplir los objetivos planteados por la organización.

A su vez, para los antecedentes nacionales se consideró a Oscoco (2017), en su trabajo de investigación se determinó la importancia de mejorar el clima organizacional para los individuos de la organización Prosegur S.A. 2017, con lo cual se obtuvo como resultado de un cuestionario de una muestra censal que en efecto, existe una relación alterna bastante significativa entre las variables clima organizacional y la productividad que se genera dentro de la empresa Prosegur.

Por su parte, Hinostroza (2017) en su investigación descriptiva analizó la relación que presenta la variable clima organizacional y la productividad que esta conlleva, en

la cual se obtuvo como resultado que el 39.1% de trabajadores que el clima organizacional era malo, y el 6% indica que es bueno. Por otro lado, el 25.8% indica que la productividad es mala y el 8.9% manifiesta que es bueno.

Asimismo, Bach (2019) en su tesis, se tiene como objetivo principal estudiar el impacto que el clima organizacional tiene sobre la variable productividad laboral considerando la unidad de análisis la Municipalidad Distrital de Pillco Marca, de la cual se obtuvo como resultado de una entrevista de 9 ítems, que la variable independiente influye de manera positiva en la productividad laboral.

En lo que respecta a las teorías que estudian el clima organizacional de una empresa, se precisan los siguientes:

En primer lugar, se cita a Iglesias y Torres (2018), quienes mencionan que, aunque el clima organizacional es conocido de diferentes formas, se le atribuye como el resultante de una diversa cantidad de factores con el que el trabajador se relaciona, interactúa y vincula, formando así estímulos organizacionales que diferencian una empresa de otra. Adicional Iglesias & Torres (2018) manifiestan que el clima organizacional se puede ver reflejado en las motivaciones, y el comportamiento que pueden expresar los trabajadores de una empresa, es por ello que se realiza la importancia del hombre con respecto a su trabajo debido a que repercutirá en la participación en la organización.

Adicional, Álvarez citado por García (2009) considera que el clima organizacional es la consecuencia de varios factores tanto de aspecto físico, organizacional e interpersonal, debido a que el entorno en el cual los colaboradores desarrollan sus funciones influye a gran magnitud con su satisfacción y comportamientos y ello también replica en su creatividad y productividad.

En consecuencia, se menciona la importancia del clima organizacional, donde Cabrera (2018) manifiesta que el clima organizacional es pieza clave para los trabajadores convirtiéndose así en un aspecto importante a considerar, es por ello, que un empleado puede notar que clima en el que se desempeña es grato, generando así, un comportamiento positivo y productos, lo mismo sucede si el empleado nota un clima hostil, está contribuyendo a que empeore.

Por lo tanto, según Villasano, De los Ángeles y Colin (2019) indican que es de gran importancia contar con un clima organizacional favorable en toda organización,

tener en cuenta los aspectos positivos y beneficios que aporta esta estrategia, ya que influye para concretar una correcta gestión, debido a que brinda una información veraz y útil con la cual se puede manejar una retroalimentación para tener una mejora continua.

Es por ello que es preciso mencionar las características del clima organizacional. Neyra (2017) comenta que el clima organizacional cuenta con aspectos que interfieren directamente con los trabajadores, se basa en percepciones que generan un desarrollo de conceptos y comportamientos. En este aspecto, se debe considerar que dicha variable puede ser medible y calificado para identificar la existencia de problemas y poder solucionar dichos aspectos negativos.

Paralelamente, Silvia, citada por Cabrera (2018) considera las siguientes características con respecto a nuestra variable en investigación, clima organizacional:

1. Es un factor externo al individuo.
2. Se encuentra a su alrededor, pero dependerá de la percepción que puede recibir el sujeto.
3. Se encuentra presente en la organización.
4. Se puede establecer mediante un conjunto de varios procedimientos.
5. Se debe resaltar que el clima organizacional es diferente a cultura organizacional.

En consecuencia, el clima organizacional comprende diferentes dimensiones, según Litwin y Stringer, citado por Acosta (2010) indica que la medición del clima organizacional se realizar en base a ocho dimensiones:

1. Estructura: Se encuentra relacionada a los parámetros organizacionales establecidos, procedimientos, responsabilidades, políticas, regulaciones y jerarquías. En pocas palabras, hace referencia a los medios formales dentro de la institución.
2. Responsabilidad: Se refiere al compromiso y aporte voluntario con el que cuenta una persona hacia la empresa, la necesidad de querer generar una mejora socioeconómica, contribuir con aportes significativos, el tener que tomar decisiones sin consultar a terceras personas y poder establecerse sus propias metas y objetivos.
3. Recompensa: Se refiere a los estímulos que se manifiestan por trabajos bien elaborados de manera eficaz y eficiente. Se considera como la alternativa de la organización para emplear más el premio y dejar de lado el castigo.

4. Riesgo: Hace mención a la sensación que se produce en los individuos de una organización frente a desafíos que se puedan presentar y problemas que demanda el trabajo. De esta manera, la organización incentiva al cumplimiento de retos y logro de objetivos.
5. Calor: Se refiere al sentimiento que perciben los individuos de la empresa, tiene relación entre un favorable ambiente de trabajo y la presencia de buenas relaciones en los diferentes rangos de la organización.
6. Apoyo: Es la presencia de un ambiente donde se propicie la ayuda entre jefes y subordinados.
7. Estándares de desempeño: Hace mención a las pautas referentes al rendimiento establecidas por la organización. Haciendo énfasis en la importancia del cumplimiento de metas y normas de desempeño laboral.
8. Conflicto: Se refiere al grado de empatía que debe existir entre los individuos de la organización, para aceptar diferentes opiniones y que no impidan la resolución de problemas.
9. Identidad: Es el sentimiento que genera el individuo con relación al compromiso que tiene con la organización. Emerge un sentimiento de pertenencia e identificación con la organización. Se relaciona con el hecho de poder relacionarse con la organización al nivel de compartir los mismos objetivos tanto personales como profesionales.

Con respecto a las teorías que definen la productividad laboral, se han considerado las siguientes:

En primer lugar, Herrera (2017) manifiesta que la productividad laboral se considera como un objetivo y un indicador, también se considera como una mejora constante para poder conseguir un logro colectivo en la organización, la consecuencia de saber administrar la eficiencia del talento humano. Adicional, permite al exterior poder apreciar la capacidad de gestión y el nivel que existe de gestión y el nivel de aporte que brindan a su organización; paralelamente, Hernández & Rodríguez (2006) indican que la productividad es la combinación de una correcta aplicación entre los productos y los servicios generados.

Adicional, se menciona la importancia de la productividad laboral donde Campillo, Ortíz , Coronell, Hamburger, y Orozco (2019) manifiestan que la concepción de la productividad ha obtenido una gran importancia y más aún en el reciente contexto

que estamos pasando como sociedad, ya que la mayoría de países se preocupan cada vez más por utilizar de manera eficaz y racional los pocos recursos con los que cuentan.

Entre tanto, se suma las características de la productividad laboral, por ello, Bloom, citado por Lache (2020) manifiesta que la productividad laboral cuenta con 4 características:

1. Alineado: Hace referencia a que los objetivos de productividad planteados deben estar alineados con la organización, de la mano con los objetivos personales de cada trabajador.
2. Holístico: La productividad debe ser considerada como un total en todas las dimensiones.
3. Sistemático: La planificación de la organización debe definirse y tener una justificación apropiada, las mismas que deben cumplir con la metodología, procesos y requisitos de información de las actividades financieras.
4. Medible: Hace mención a que los proyectos establecidos deben ser controlados, en cuanto al tiempo empleado y la selección de insumos.

Generando así sus principales dimensiones y según Flores, citado por Herrera (2017) manifiesta que existen las siguientes dimensiones:

1. Eficiencia: Este aspecto se encuentra vinculado a la productividad, sin embargo, si la presente dimensión es evaluada de manera individual, se estaría solo considerando la productividad en cuanto al uso de recursos y no se consideraría la calidad de lo producido.
2. Efectividad: Hace referencia a la relación que existe entre los resultados que se logran dentro de la organización y los que fueron propuestos inicialmente, permitiéndonos la medición relacionada al cumplimiento de objetivos planificados. La efectividad se relaciona con la productividad, ya que genera presencia en el cumplimiento de mayores y mejores productos.
3. Eficacia: Se evalúa el efecto que genera un servicio o producto que se planea ofrecer, ya que, no sólo basta con producir, también se debe tener en cuenta si cumple o no con las necesidades del cliente final o si logra marcar una diferencia en el mercado.

Basándonos en las 3 dimensiones ya mencionadas, se puede concluir que dichos factores no pueden trabajar de manera independiente, ya que cada aspecto en mención, desempeña una acción de medición parcial, para obtener un resultado conjunto.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Aplicada

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que está orientada a la resolución de problemas que se puedan presentar en el proceso, ya sea de producción, distribución, entre otros, dependiendo del rubro de la investigación.

Según Murillo, citado por Vargas (2009) nos indica que la investigación aplicada se caracteriza por emplear los conocimientos que se han adquirido, para sistematizar e implementar la práctica basada en la investigación, así como la utilización del conocimiento y resultados que se han obtenido para poder conocer y aclarar la realidad.

Enfoque: Cuantitativo

Según Hernández, Fernández y Bautista, citado por Mendoza (2019) indican que una investigación con enfoque cuantitativo es aquel que consta de una información que se representa mediante diversos procesos con el fin de analizarlos mediante un computador. Para la elaboración de dicho análisis se debe desarrollar una matriz, la cual previamente se debe recolectar y retroalimentar de información y empleando un programa que se adecue a las necesidades de la investigación.

Diseño metodológico: No experimental de tipo transversal

El diseño del presente trabajo es No experimental. Es por ello, que la investigación en base a la recolección de datos, fue trabajada como una investigación de tipo transversal ya que se recolectan los datos en un momento concreto.

García (2016) determina a la investigación transversal como una pausa en el tiempo, la cual se emplea para analizar aspectos determinados y basado en ello, poder sacar conclusiones efectivas, sin cuestionar el procedimiento establecido para la indagación de la relación causa y efecto.

Nivel: Correlacional

Para la presente investigación se empleó el diseño correlacional, debido a que se analizará la relación que existe entre la variable independiente y dependiente,

es decir, basado en los hechos observados, podremos concluir si en realidad existe una relación entre sí.

Fassio (2016) nos explica que las investigaciones con diseño correlacional tienen como fin determinar la relación que existe entre variables para medir el nivel de relación, sea favorable o desfavorable.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1 (Independiente): Clima Organizacional

Dimensiones:

Ambiente Laboral

Apoyo

Estándares de desempeño

Variable 2 (Dependiente): Productividad Laboral

Dimensiones:

Eficiencia

Efectividad

Eficacia

Cabe resaltar que la tabla de operacionalización de variables se encuentra en Anexos.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población está conformada por los colaboradores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. de la sede de Ventanilla, que en su totalidad sumaron la cantidad de 31 colaboradores (1 Gerente general, 6 Analista Senior, 18 analistas, 4 operatividad, 1 vigilante y 1 personal de limpieza), estos datos fueron considerados de la totalidad de la organización durante el año 2021.

Criterios de inclusión

- Colaboradores que se encuentren laborando activamente en la empresa.
- Colaboradores que accedan a participar voluntariamente.
- Colaboradores que formen parte de la Sede Ventanilla.
- Colaboradores que estén dispuestos a responder de manera consciente y con datos reales.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que no se encuentren laborando activamente en la empresa.
- Colaboradores que no accedan a participar voluntariamente.
- Colaboradores que no formen parte de la Sede Ventanilla.
- Colaboradores que no estén dispuestos a responder de manera consciente y con datos reales.

Muestra

Para la muestra de la presente investigación, se considerará la totalidad de la población de la organización Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., fueron 31 colaboradores encuestados que se encontraban laborando durante el año 2021.

Unidad de Análisis

La unidad de análisis está conformada por los 31 colaboradores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. de la sede de Ventanilla.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En la presente investigación, se empleó como técnica la aplicación de una encuesta a los 31 colaboradores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. de la sede de Ventanilla.

Instrumento

Como instrumento se consideró el cuestionario, con el fin de poder determinar si en realidad existe una influencia significativa del clima organizacional en la

productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021. Por lo tanto, se establecieron preguntas para el Clima Organizacional considerando tres dimensiones Ambiente Laboral, Apoyo y Estándares de desempeño; y para la variable Productividad Laboral conformada por tres dimensiones Eficiencia, Efectividad y Eficacia. Ambas variables en mención, cuentan con ítems, los cuales cada uno cuenta con puntajes entre 1 a 5 puntos, con la siguiente escala de conversión: 1 “Totalmente en desacuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 1. Técnica e instrumento de recolección

Variable	Técnica	Instrumento
Clima Organizacional	Encuesta	Cuestionario con Escala de Likert
Productividad Laboral	Encuesta	Cuestionario con Escala de Likert

Elaboración propia

Validez

El instrumento aplicado en la presente investigación pasó por un proceso de validación a través de un Juicio de Expertos, los cuales fueron:

- a) Mg. Ernesto Mayorga Sánchez
- b) Mg. Juliana Álvarez Rodríguez
- c) Mg. Victor Romero Escalante

Fiabilidad del instrumento

Para establecer la fiabilidad del cuestionario aplicado, se realizó la prueba del Alfa de Cronbach, según González y Pazmiño (2015) mencionan que su valor es para medir en forma confiables el validad el constructo de una escala y cuantifica la relación entre los ítems (preguntas) que la componen. Por lo tanto, se consideraron las siguientes variantes:

- a) Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Crombach

K = Número de Items

V_i = Varianza de cada Item

V_t = Varianza del total

Se realizó una prueba piloto, recolectando las respuestas de once (11) trabajadores de la empresa en estudio en una tabla Excel e ingresándolo en el sistema SPSSv25, obteniendo los siguientes resultados:

Fiabilidad: Instrumento de variable Clima Organizacional

Tabla 2. Fiabilidad – Datos Variable Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

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

Fuente: SPSSv25

Tabla 3. Fiabilidad - Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	14

Fuente: SPSSv25

El valor obtenido es 0,891 del instrumento en la variable Clima Organizacional según valores indicados en la *Tabla 6* es Bueno.

Fiabilidad: Instrumento de variable Productividad Laboral

Tabla 4. Fiabilidad – Datos Variable Productividad Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

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

Fuente: SPSSv25

Tabla 5. Fiabilidad – Productividad Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	14

Fuente: SPSSv25

El valor obtenido es 0,854 del instrumento en la variable Productividad Laboral según valores indicados en la *Tabla 6* es Bueno.

Tabla 6. Valores del Alfa de Cronbach

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

Fuente: González y Pazmiño (2015)

3.5 Procedimientos

Para la presente investigación se realizó la identificación del problema dentro de la unidad de análisis, para ello, se empleó el método empírico, ya que se observó los hechos presentados en la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. de la sede de Ventanilla, pudiendo observar diferentes factores relacionados a las variables a estudiar en el presente trabajo.

Luego de ello, se elaboró el marco teórico, para ello se realizaron diversas investigaciones en fuentes primarias y secundarias para poder utilizar las teorías y diversas definiciones de diferentes autores que tengan relación con las variables en estudio.

Seguido, se recolectó información relevante de la muestra, los cuales fueron recolectados mediante un cuestionario el cual está distribuidos por 15 preguntas por variables, para así poder realizar un análisis empleando la estadística descriptiva y correlacional para obtener resultados específicos, los cuales fueron comparados con los resultados que se obtuvieron en las investigaciones mencionadas en los antecedentes y teorías empleadas para la presente investigación.

Por último, se realizaron las conclusiones y basado en ello se pudieron elaborar las recomendaciones respectivas que serán de ayuda tanto para la empresa en mención como para empresas de otros rubros que quieran mejorar los aspectos de clima organizacional y productividad laboral.

3.6 Método de análisis de datos

En la presente investigación, se mostrarán los resultados a través de figuras y tablas con el apoyo de una hoja de cálculo en el programa Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS versión 25, para realizar la comprobación de la hipótesis general y sus respectivas interpretaciones, tomando en cuenta el coeficiente de correlación de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación ha cumplido con seguir las especificaciones establecidas por la guía de elaboración para el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad Cesar Vallejo. Adicional, se ha respetado en mencionar la autoría de los diversos autores utilizados en la presente investigación, haciéndoles mención en las referencias bibliográficas con sus datos respectivos como editorial, año, etc.

También se empleó los principios éticos, es decir, se conservó el principio de respeto hacia las personas que fueron participes en nuestra investigación, dando la opción de participación voluntaria sin ser forzados en las decisiones de sus respuestas.

El desarrollo del trabajo tuvo como fin el servir de información importante y relevante para la empresa, para que se puedan corregir las falencias y poder mejorar los resultados que como empresa Financiera tienen planteados mensualmente.

Cabe mencionar que el trabajo cuenta con una integridad científica, es decir, solo está destinado exclusivamente con fines académicos.

Por último, se asegura que el presente trabajo se desarrolló de manera responsable, considerando todos los pasos establecidos para la investigación y poder obtener resultados relevantes y dar cumplimientos a las diferentes etapas que se establecieron en el proceso del trabajo.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo – Resultados de dimensiones

Se tendrá en cuenta la *Tabla 7* para la interpretación de los resultados.

Tabla 7. Baremos de valores

Valores	Rango
Alto	65 -100
Medio	40 - 65
Bajo	< 30

4.1.1. Variable Independiente: Clima organizacional

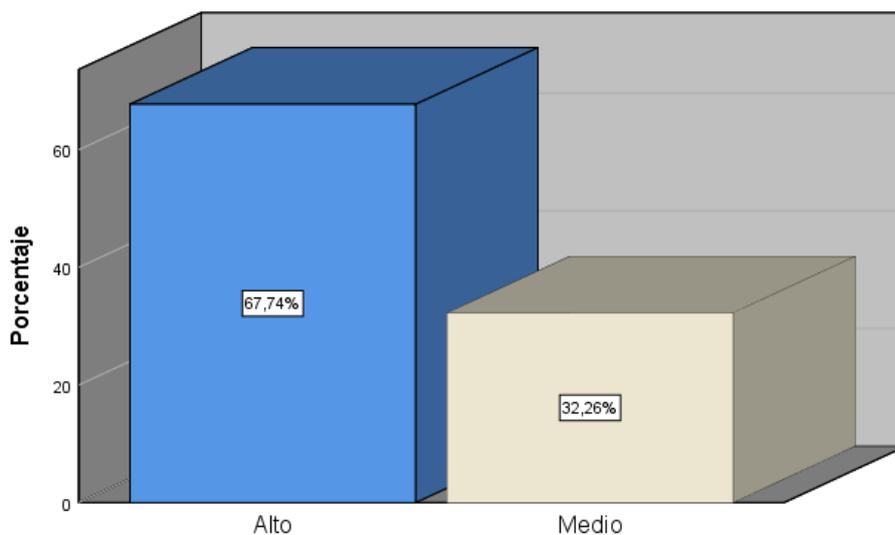
- Dimensión: Ambiente laboral

Tabla 8. Dimensión: Ambiente Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	21	67,7	67,7	67,7
	Medio	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: SPSSv25

Figura 1. Dimensión: Ambiente laboral



Fuente: SPSSv25

Interpretación:

Según resultado, se puede notar que en la *Tabla 8* y *Figura 1* que los encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., sede Ventanilla, respondieron 67,7% un valor Alto y 32,3% un valor Medio, con respecto al “Ambiente Laboral”, dimensión estudiada en la presente organización.

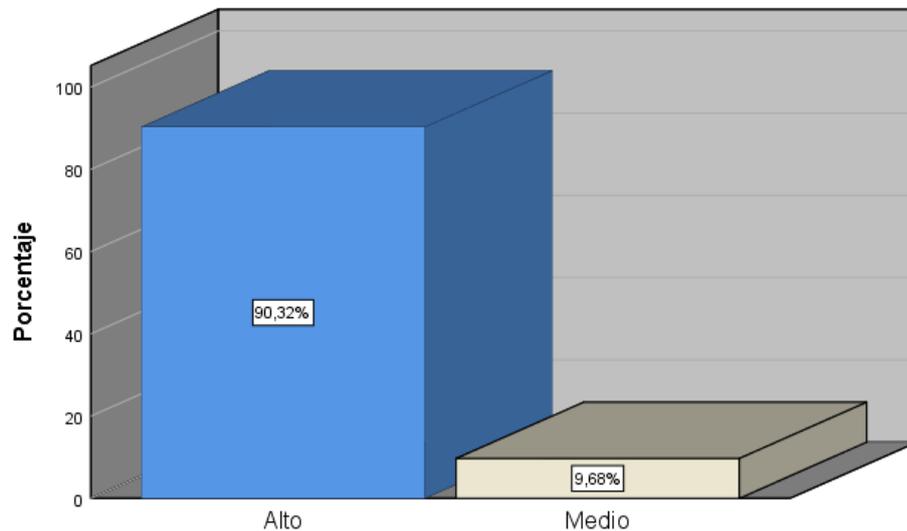
- Dimensión: Apoyo

Tabla 9. Dimensión: Apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	28	90,3	90,3	90,3
	Medio	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: SPSSv25

Figura 2. Dimensión: Apoyo



Fuente: SPSSv25

Interpretación:

Según resultado, se puede notar en la *Tabla 9* y *Figura 2* que los encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., sede Ventanilla, respondieron 90,3% un valor Alto y 90,7% un valor Medio, con respecto al “Apoyo”, dimensión estudiada en la presente organización.

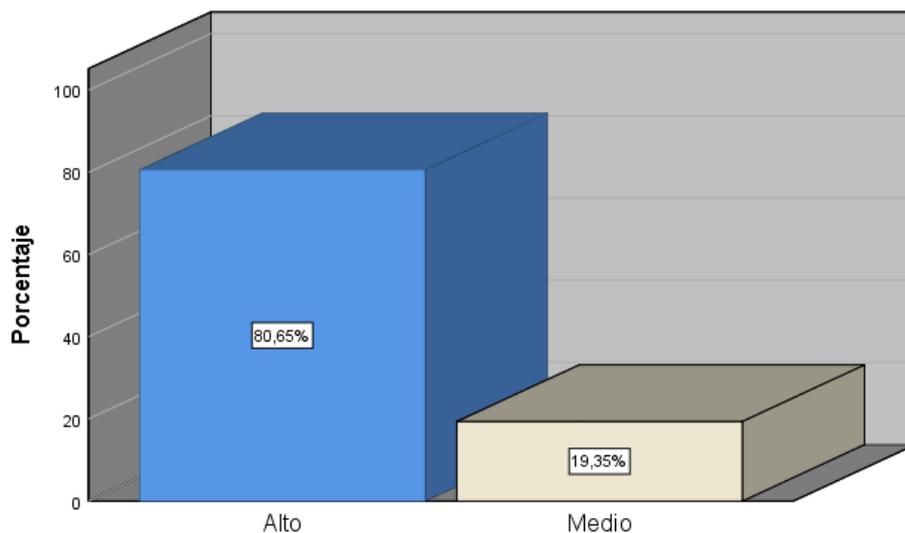
- Dimensión: Desempeño

Tabla 10. Dimensión: Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	25	80,6	80,6	80,6
	Medio	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: SPSSv25

Figura 3. Dimensión: Desempeño



Fuente: SPSSv25

Interpretación:

Según resultado, se puede notar en la *Tabla 10* y *Figura 2* que los encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., sede Ventanilla, respondieron 80,6% un valor Alto y 19,4% un valor Medio, con respecto al “Desempeño”, dimensión estudiada en la presente organización.

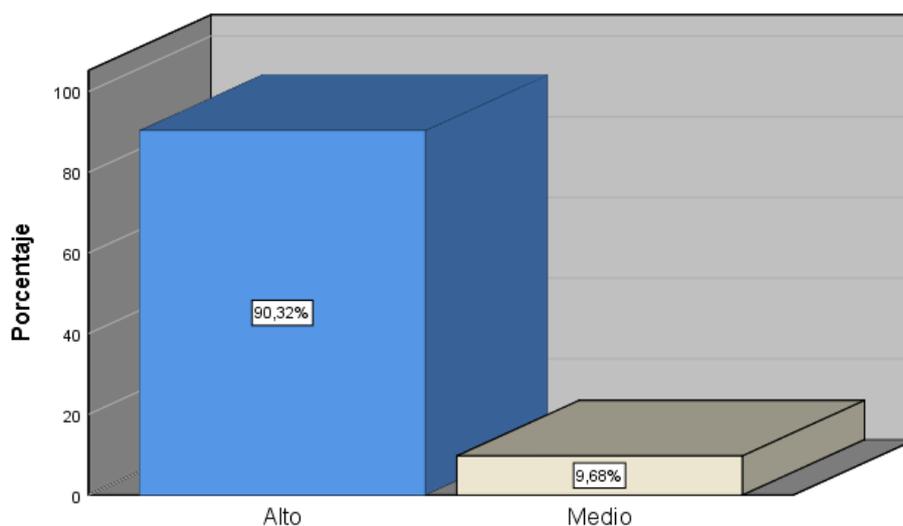
- Variable: Clima organizacional

Tabla 11. Variable: Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	28	90,3	90,3	90,3
	Medio	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: SPSSv25

Figura 4. Variable: Clima Organizacional



Fuente: SPSSv25

Interpretación:

Según resultado, se puede notar en la *Tabla 11* y *Figura 4* que los encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., sede Ventanilla,

respondieron 90,3% un valor Alto y 9,7% un valor Medio, con respecto al “Clima Organizacional”, variable estudiada en la presente organización.

4.1.2 Variable: Productividad Laboral

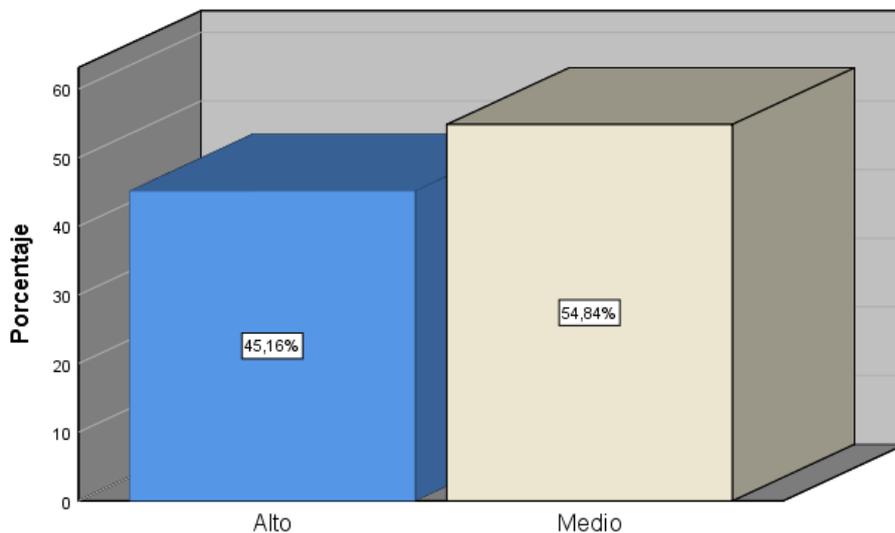
- Dimensión: Eficiencia

Tabla 12. Dimensión: Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	14	45,2	45,2	45,2
	Medio	17	54,8	54,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: SPSSv25

Figura 5. Dimensión: Eficiencia



Fuente: SPSSv25

Interpretación:

Según resultado, se puede notar en la *Tabla 12* y *Figura 5* que los encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., sede Ventanilla,

respondieron 45,2% un valor Alto y 54,8% un valor Medio, con respecto a la “Eficiencia”, dimensión estudiada en la presente organización.

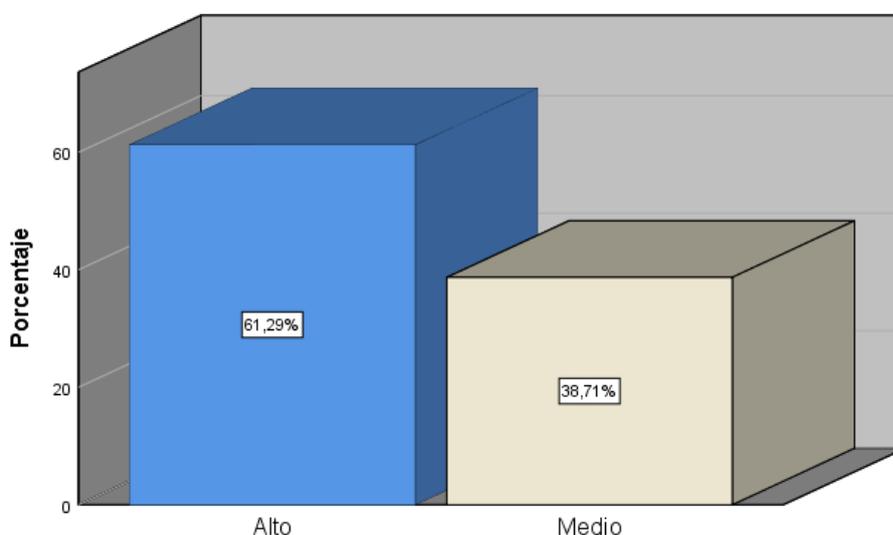
- Dimensión: Efectividad

Tabla 13. Dimensión: Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	19	61,3	61,3	61,3
	Medio	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: SPSSv25

Figura 6. Dimensión: Efectividad



Fuente: SPSSv25

Interpretación:

Según resultado, se puede notar en la *Tabla 13* y *Figura 6* que los encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., sede Ventanilla, respondieron 61,3% un valor Alto y 38,7% un valor Medio, con respecto a la “Eficiencia”, dimensión estudiada en la presente organización.

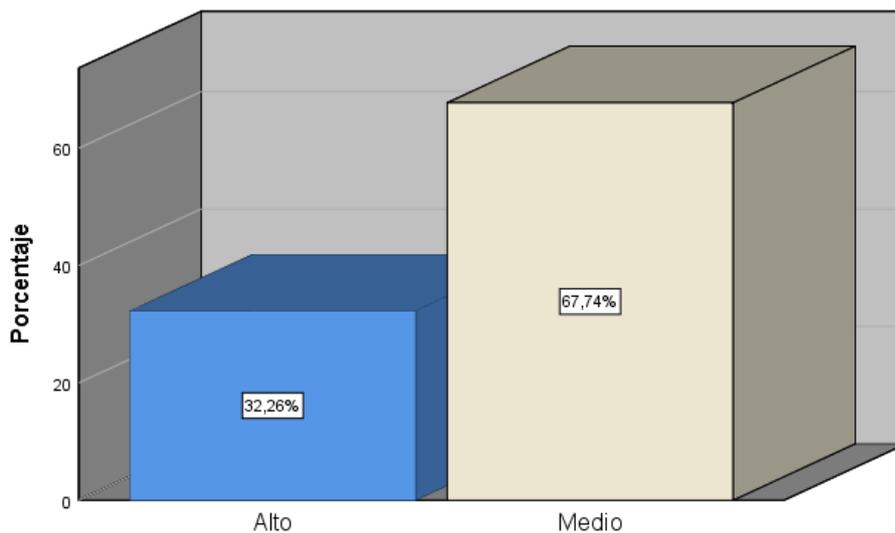
- Dimensión: Eficacia

Tabla 24. Dimensión: Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	10	32,3	32,3	32,3
	Medio	21	67,7	67,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: SPSSv25

Figura 7. Dimensión: Eficacia



Fuente: SPSSv25

Interpretación:

Según resultado, se puede notar en la *Tabla 14* y *Figura 7* que los encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., sede Ventanilla, respondieron 32,3% un valor Alto y 67,7% un valor Medio, respecto a la “Eficacia”, dimensión estudiada en la presente organización.

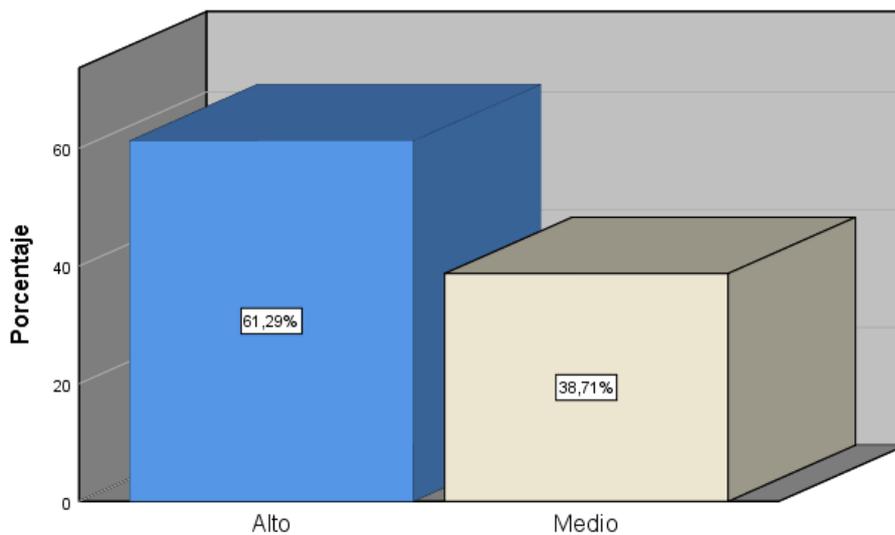
- Variable: Productividad Laboral

Tabla 15. Variable: Productividad Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	19	61,3	61,3	61,3
	Medio	12	38,7	38,7	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Fuente: SPSSv25

Figura 8. Variable: Productividad Laboral



Fuente: SPSSv25

Interpretación:

Según resultado, se puede notar en la *Tabla 15* y *Figura 7* que los encuestados de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., sede Ventanilla, respondieron 61,3% un valor Alto y 30,7% un valor Medio, con respecto a la “Productividad Laboral”, variable estudiada en la presente organización.

4.2 Análisis inferencial (Contrastación de Hipótesis)

4.2.1 Prueba de Hipótesis General

Los valores de correlación de Spearman detallados en la *Tabla 16*, se aplicarán a los resultados de las pruebas de correlación.

Tabla 16. Valores de correlación de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: González y Pazmiño (2015)

Se aplicará la prueba de normalidad en la prueba de la hipótesis general para validar la hipótesis nula (H_0) o hipótesis alterna (H_1):

H_0 : No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

H_1 : Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

Tabla 3. Prueba normalidad - Clima organizacional y Productividad Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,173	31	,019	,944	31	,011
Productividad Laboral	,275	31	,000	,823	31	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSSv25

Como la muestra de la investigación es menor a 50 personas, se consideran las respuestas de Shapiro-Wilk, donde el valor de significancia, tiene un valor menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

Se procede a desarrollar la prueba de correlación de Spearman (*ver Tabla 18*)

Tabla 48. Prueba de Hipótesis General

			Clima organizacional	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,581**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	31	31
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	31	31

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

Fuente: SPSSv25

Se obtuvo un resultado coeficiente de correlación Spearman = 0,581, según dato en *Tabla 16* y nivel de significancia bilateral es (0.000), el cual es menor que (0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta hipótesis alterna (H1). Se concluye que, si existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

4.2.2 Prueba de Hipótesis Específica 1

Se aplicará la prueba de normalidad en la prueba de la hipótesis específica 1 para validar la hipótesis nula (H₀) o hipótesis alterna (H₁):

H₀: No existe una relación significativa entre el ambiente laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

H₁: Existe una relación significativa entre el ambiente laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

Tabla 5. Prueba de normalidad - Ambiente Laboral y Productividad Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ambiente Laboral	,283	31	,000	,859	31	,001
Productividad Laboral	,275	31	,000	,823	31	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSSv25

Como la muestra de la investigación es menor a 50 personas, se consideran las respuestas de Shapiro-Wilk, donde el valor de significancia tiene un valor menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que Existe una relación significativa entre el ambiente laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

Tabla 206. Prueba de Hipótesis Especifica 1

			Ambiente Laboral	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Ambiente Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

Fuente: SPSSv25

Se obtuvo un resultado coeficiente de correlación de Spearman = 0,618, según dato en *Tabla 15* y nivel de significancia bilateral es (0.000), el cual es < (0.05), por lo tanto, se rechaza hipótesis nula (H_0) y se acepta hipótesis alterna (H_1). Se concluye que, si existe una relación significativa entre el ambiente laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

4.2.3 Prueba de Hipótesis Específica 2

Se aplicará la prueba de normalidad en la prueba de la hipótesis específica 2 para validar la hipótesis nula (H_0) o hipótesis alterna (H_1):

H_0 : Existe una relación significativa entre el apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

H_1 : Existe una relación significativa entre el apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

Tabla 7. Prueba normalidad entre Apoyo al personal y Productividad Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Apoyo al personal	,174	31	,018	,943	31	,010
Productividad Laboral	,275	31	,000	,823	31	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSSv25

Como la muestra de la investigación es menor a 50 personas, se consideran las respuestas de Shapiro-Wilk, donde el valor de significancia tiene un valor menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que Existe una relación significativa entre el apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

Tabla 22. Prueba de Hipótesis específica 2

			Apoyo al personal	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Apoyo al personal	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	31	31
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	31	31

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

Fuente: SPSSv25

Se obtuvo un resultado coeficiente de correlación de Spearman = 0,566, según dato en *Tabla 15* y nivel de significancia bilateral es (0.000), lo cual es mejor a (0.05), significa que se rechaza hipótesis nula (H_0) y se acepta hipótesis alterna (H_1). Se concluye que, si existe una relación significativa entre el apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

4.2.4 Prueba de Hipótesis Específica 3

Se aplicará la prueba de normalidad en la prueba de la hipótesis específica 3 para validar la hipótesis nula (H_0) o hipótesis alterna (H_1):

H_0 : Existe una relación significativa entre los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

H_1 : Existe una relación significativa entre los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

Tabla 8. Prueba de normalidad entre Estándares de desempeño y Productividad Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estándares de desempeño	,149	31	,078	,931	31	,048
Productividad Laboral	,275	31	,000	,823	31	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSSv25

Como la muestra de la investigación es menor a 50 personas, se consideran las respuestas de Shapiro-Wilk, donde el valor de significancia tiene un valor menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que Existe una relación significativa entre los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

Tabla 24. Prueba de Hipótesis Específica 3

			Estándares de desempeño	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Estándares de desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,521**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	31	31
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,521**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	31	31

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

Fuente: SPSSv25

Se obtuvo un resultado coeficiente de correlación de Spearman = 0,566, según dato en *Tabla 15* y nivel de significancia bilateral es (0.000), lo cual es menor que (0.05), significa que se rechaza hipótesis nula (H_0) y se acepta hipótesis alterna (H_1). Se concluye que, si existe una relación significativa entre los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

V. DISCUSIÓN

4.1. Discusión - Objetivo General

Se planteó como objetivo general “Determinar la relación del clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021”; teniendo en cuenta los resultados de Spearman = 0,581, nos indica que existe una correlación positiva moderada entre Clima Organizacional y la Productividad Laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.; este resultado tiene semejanza con los antecedentes presentados por Niebles, Hoyos y De La Ossa (2019) ya que concluyeron que el factor clima organizacional es de vital importancia, ya que su influencia es positiva con respecto al desempeño de los docentes en universidades privadas, asimismo, considerando a Oscoco (2017), en su trabajo de investigación pudo establecer que existe una presencia de correlación positiva entre el clima organizacional y la productividad en la empresa Prosegur. Asimismo, estos resultados se encuentran relacionados con los conceptos teóricos de Cabrera (2018) quien estableció al clima organizacional como un elemento fundamental para los colaboradores en cualquier empresa, debido a que influye en su comportamiento y desempeño laboral, por lo tanto, la presente Entidad Financiera en estudio debe tener en cuenta que es necesario evaluar periódicamente el clima organizacional y su significativo impacto que genera en la productividad de los trabajadores evaluados.

4.2. Discusión - Objetivo Específico 1

Se planteó como primero objetivo específico “Determinar la relación del ambiente laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021”; teniendo en cuenta los resultados de Spearman = 0,618, nos indica que existe una correlación positiva moderada entre el Ambiente Laboral y la Productividad Laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021; este resultado tiene semejanza con los antecedentes y teorías presentado por Bach (2019) en su tesis, el cual destacó que el ambiente laboral en la Municipalidad de Pillco Marca, influye positivamente en la productividad laboral, de acuerdo a la entrevista realizada.

Asimismo, Iglesias & Torres (2018) manifiestan que un buen clima organizacional generará un impacto en el ambiente laboral de los colaboradores y a su vez, en los resultados de su trabajo y productividad diaria. Estos resultados se encuentran alineados con Acosta (2010), que evalúa la apreciación del clima organizacional basado en ocho dimensiones, pero destacando la dimensión identidad, donde se relaciona al trabajador con su compromiso con la organización de acuerdo al ambiente laboral existente, por eso la importancia que tiene la empresa en estar atentos a los comportamientos y acciones de los trabajadores, que inciden en la productividad y en servicio al cliente de la presente entidad financiera en mención.

4.3. Discusión - Objetivo Específico 2

Se planteó como segundo objetivo específico “Determinar la relación del apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021”; teniendo en cuenta los resultados de Spearman = 0,566, nos indica que existe una correlación positiva moderada entre el apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021; este resultado tiene semejanza con los siguientes antecedentes: considerando a Márquez (2020), concluyó en su investigación, que el clima en una organización al ser de buena relación y apoyo entre los colaboradores, genera una productividad positiva en sus labores y cumplir los objetivos de la empresa; igualmente, Villasano et al. (2019) considera de gran importancia que toda organización debe de tener un buen clima laboral, apoyo mutuo entre colaboradores con finalidad de cumplir sus objetivos y mantener una productividad adecuada. Como se aprecia en los resultados la relación de apoyo entre el personal debe ser el adecuado para que la productividad sea influida, como lo indica en su teoría Neyra (2017) nos menciona que el clima organizacional cuenta con aspectos diversos que afectan directamente en la relación que existe entre los trabajadores, basado en percepciones que generan comportamientos y apoyo mutuo en sus labores diarias. Por eso es muy importante que la organización en estudio, observe que el trabajo en equipo sea aplicado en las labores diarias por sus colaboradores, ya que, influye directamente en la productividad.

4.4. Discusión - Objetivo Específico 3

Se planteó como tercer objetivo específico “Determinar la relación de los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021”; teniendo en cuenta los resultados de Spearman = 0,521, nos indica que existe una correlación positiva moderada entre los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021; este resultado tiene semejanza con las siguientes teorías: según Herrera (2017) define que la productividad es un objetivo e indicador en una organización, para lograr los objetivos y se encuentran relacionados con los estándares de desempeño de los trabajadores, por eso de la relación entre ambas variables; igualmente, según Flores, citado por Herrera (2017) nos indica claramente que la productividad se mide de acuerdo a los estándares de desempeño de los colaboradores en una organización, considerando su eficiencia, efectividad y eficacia para alcanzar los objetivos. Este tema de los estándares de desempeño lo considera Acosta (2010) de mucha importancia en las organizaciones, porque se refiere a las normas de rendimiento establecidas como los indicadores y/o objetivos que se plantean para su respectivo cumplimiento; cabe resaltar, que estos resultados inciden directamente en la producción.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que se confirmó el objetivo general, se ha determinado que existe correlación positiva moderada ($Rho = 0,581$) entre clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

Se concluye que se confirmó el objetivo específico 1, se ha determinado que existe correlación positiva moderada ($Rho = 0,618$) entre ambiente laboral y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021; el buen ambiente laboral entre los trabajadores de la institución financiera influye en la productividad.

Se concluye que se confirmó el objetivo específico 2, se ha determinado existe correlación positiva moderada ($Rho = 0,566$) entre apoyo al personal y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021, este resultado es el complemento del ambiente laboral que se refleja en el apoyo del personal e influye en la productividad.

Se concluye que se confirmó el objetivo específico 3, se ha determinado que existe correlación positiva moderada ($Rho = 0,521$) entre estándares de desempeño y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021, este resultado muestra que los estándares de desempeño son los adecuados e influyen en la productividad de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda continuar con la mejora del clima organizacional en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. sede Ventanilla, para elevar la productividad de los trabajadores en el servicio a los clientes, a través de talleres de capacitación buscando el mejor trabajo en equipo entre los trabajadores.
2. Se recomienda que en la institución Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. sede Ventanilla, siga fomentando el ambiente laboral para incrementar su productividad, en beneficio de los clientes a través de programa de talleres de liderazgo y trabajo en equipo.
3. Se recomienda que en la institución Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. sede Ventanilla, se fortalezca el apoyo entre los colaboradores para aumentar su relación con la productividad, importante desarrollar talleres de capacitación.
4. Se recomienda que en la institución Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. sede Ventanilla, se evalúe periódicamente los estándares de desempeño de los colaboradores para tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua, especialmente a través de pruebas de conocimiento y evaluaciones trimestrales, y premiar a los mejores colaboradores en sus resultados.
5. Se recomienda que la institución Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. sede Ventanilla, realice encuestas a los clientes con finalidad de conocer el nivel de atención recibido por los trabajadores y aplicar mejoras si las hubiera, con el fin de mejorar la productividad.
6. Se recomienda que la institución Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. sede Ventanilla, realice encuestas a los trabajadores sobre clima organizacional y productividad, para comparar con resultados anteriores y mantener una data histórica que permita desarrollar procedimientos de mejora continua para mantener un buen ambiente laboral.

REFERENCIAS

- Acosta, B. (2010). Clima organizacional en una empresa Cervecera. *Revista IIPSI*.
Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Bach, I. (2019). *El clima organizacional y productividad laboral en la Municipalidad distrital de Pillco Marca - Huánuco - 2019*. Huánuco: Repositorio Universidad de Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2256>
- Belitski, M., Guenther, C., Kritikos, A., & Thurik, R. (12 de September de 2021). Economic effects of the COVID-19 pandemic on entrepreneurship and small businesses. *Small Bus Econ* , 1-17. Obtenido de <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s11187-021-00544-y.pdf>
- Bloom, N., Bunn, P., Mizen, P., Smietanka, P., & Thwaites, G. (September de 2021). The impact of covid-19 on productivity. *NBER WORKING PAPER SERIES*, 1-27. Obtenido de https://www.nber.org/system/files/working_papers/w28233/w28233.pdf
- Busayo, A., Olanipekun, I., Sakpere, W., & Adeseye, I. (2020). Work Productivity in the Period of COVID-19 Pandemic and Lockdown: A Developing World Perspective. *Proceedings of the Nigerian Academy of Science*, 1-14. Obtenido de <https://nasjournal.org.ng/index.php/pnas/article/view/215/104>
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. Lima: Tesis de Bachiller, Universidad ESAN. Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campillo, L., Ortíz , L., Coronell, R., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/3289/IncidenciaClimaOrganizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M., Martin, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

- Faramarzi, A., Javan, J., Saeed, S., Asghar, A., & Rezapour, A. (2021). The lost productivity cost of absenteeism due to COVID-19 in health care workers in Iran: a case study in the hospitals of Mashhad University of Medical Sciences. *BMC Health Services Research*, 1-7. Obtenido de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-021-07200-x.pdf>
- Fassio, A. (2016). *Apuntes para desarrollar una investigación en el campo de la administración y el análisis organizacional*. Buenos Aires: EUDEBA. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=SdFJDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- García, G. (2016). *Investigación comercial 4ª ed.* Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=GoTuDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004
- Gibbs, M., Mengel, F., & Siemroth, C. (July de 2021). Work from Home & Productivity: Evidence from Personnel & Analytics Data on IT Professionals. *BeckerFriedman*, 1-40. Obtenido de https://bfi.uchicago.edu/wp-content/uploads/2021/05/BFI_WP_2021-56.pdf
- González, J., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 62-77. Obtenido de https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/42382/ssoar-revpublicando-2015-1-gonzalez_alonso_jorge_et_al-Calculo_e_interpretacion__del.pdf?sequence=1
- Harel, R. (2021). The Impact of COVID-19 on Small Businesses' Performance Small Businesses' Performance . *Global Business Review*, 1-22. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/09721509211039145>
- Hernández, S., & Rodríguez, S. (2006). Introducción a la administración: Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia. *Mcgraw Hill*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=c9ovAAAACAAJ&dq=Introducci%C3%B3>

- n+a+la+Administraci%C3%B3n.+Teor%C3%ADa+general+administrativa:+origen,+evoluci%C3%B3n+y+vanguardia&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Herrera, B. (2017). Satisfacción Laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017. *Tesis de Licenciatura - Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hinostroza, L. (2017). *Clima organizacional y productividad en el área de operaciones de la cuenta Latam en Contact Center Allus Perú, Lima 2017*. Lima: Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21684>
- Hubert, P., Abdel, S., Mojzisch, A., & Hauser, J. (2020). The Effects of Organizational Climate on Adherence to Guidelines for COVID-19 Prevention and Organizational Identification: A Three-Wave Study. *PsyArXiv*, 1-33. Obtenido de <https://psyarxiv.com/sj94b/download>
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tlng=en
- INEGI. (2015). *Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015. Metodología*. México: INEGI. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=58HODwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor*. Julio Juez. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=2YznDwAAQBAJ&dq=productividad&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- King, M., & Frederickson, M. (2021). The Pandemic Penalty: The Gendered Effects of COVID-19 on Scientific Productivity. *Socius: Sociological Research for a Dynamic World*, 1-24. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/23780231211006977>
- Lache, J. (2020). Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque. *Tesis de Maestría - Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42827>

- Macías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35757>
- Mark, J. (2021). Determinants of work productivity among selected tertiary education employees: A PreCOVID-19 pandemic analysis . *International Journal of Didactical Studies*, 1-8. doi:<https://doi.org/10.33902/IJODS.2021167470>
- Márquez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de las instituciones públicas de educación. *Ciencia y Educación*. Obtenido de <http://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/20/33>
- Martínez, J., Martínez, E., & Bernal, R. (2011). Cuadernillo de Divulgación de la Investigación 2011. *Centro de Estudios Universitarios*. Obtenido de <http://www.ceu.edu.mx/descargas/cuadernillo%202011%20volumen%203.pdf#page=42>
- Mendoza, S. (2019). *El clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Olego International SAC, Bellavista, 2019*. Bellavista: Tesis de Licenciatura - Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46843>
- Neyra, L. (2017). Clima organizacional y productividad en el área de operaciones de la cuenta Latam en Contact Center Allus Perú, Lima 2017. *Tesis de Licenciatura - Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21684>
- Niebles, W., Hoyos, L., & De La Ossa, S. (2019). Clima organizacional y desempeño docente en universidades privadas de Barranquilla. *Universidad Libre*. doi:<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5893>
- Ohrnberger, J., Blair, A., Forchini, G., Miraldo, M. S., Nedjati, G., Laydon, D., . . . Haucj, K. (6 de August de 2021). The impact of a COVID-19 lockdown on work productivity under good and poor compliance. *The European Journal of Public Health*, 1009-1015. Obtenido de <https://academic.oup.com/eurpub/article/31/5/1009/6343457> by guest on 13 November 2021
- Ortiz, L., Ortiz, L., & Coronell, R. (2018). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un

- estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12442/3289>
- Oscoco, A. (2017). *Clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017 (Tesis de pregrado)*. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Lima: Repositorio Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/969>
- Pamidimukkala, A., & Kermanshachi, S. (5 de August de 2021). Impact of Covid-19 on field and office workforce in construction industry. *Project Leadership and Society*, 1-10. doi:<https://doi.org/10.1016/j.plas.2021.100018>
- Prasad, S., Kumar, S., & Ram, B. (2021). Impact of Covid-19 on Construction Industry of. *Modern Economy*, 1232-1244. Obtenido de https://www.scirp.org/pdf/me_2021082315235945.pdf
- Ravi, N., & Anulakshmi, M. (8 de July de 2021). Work from Home and Employee Productivity during COVID-19. *Asian Basic and Applied Research Journal*, 14-21. Obtenido de <https://globalpresshub.com/index.php/ABAARJ/article/view/1162/995>
- Redacción El Comercio. (2021). Cinco competencias para el trabajo en equipo a distancia en el 2021. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/respuestas/teletrabajo-trabajo-remoto-cinco-competencias-para-el-trabajo-en-equipo-a-distancia-en-el-2021-noticia/>
- Redacción Gestión. (2019). Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/>
- Schneebacher, J. (17 de May de 2021). Management practices, homeworking and productivity during the coronavirus (COVID-19) pandemic. *Office for ational Statistics*, 1-14.
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- Villasano, M., De Los Ángeles, M., & Colin, M. (2019). Importancia del Estudio Clima Organizacional en Personal Académico del Departamento de Negocios Centro

Universitario de la Ciénega. *Universidad de Guadalajara Centro Universitario de la Ciénega*. Obtenido de <https://ideas.repec.org/h/msn/rhcfdc/11-02.html>

Wang, W. (May de 2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on productivity growth in Canada. *Economic and Social Reports*, 1-15.

doi:<https://doi.org/10.25318/36280001202100500004-eng>

Wilson, J. (8 de May de 2021). Impact of Work from Home Policies on Workplace Productivity and Employee Sentiments During the COVID-19 Pandemic.

Accounting Undergraduate Honors Theses Retrieved, 1-13. Obtenido de

<https://scholarworks.uark.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1042&context=acctuht>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de la variable “Productividad Laboral”

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Productividad Laboral	INEGI (2015) menciona que: la productividad laboral se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un periodo determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país.	Desde el punto de vista operacional, la productividad laboral hace referencia a cuantos bienes y servicios se han producido, teniendo en cuenta los factores trabajador, tiempo, capital, entre otros.	Eficiencia	Recursos empleados	Su escala de medición es Ordinal, la cual se aplicará mediante una Encuesta.
				Logro de tareas y actividades	
				Solución de problemas	
			Efectividad	Grado de satisfacción de los clientes	
				Resultados esperados	
				Resultados obtenidos	
			Eficacia	Cumplimiento de metas y objetivos	
				Tiempo invertido	
				Cumplimiento de funciones	

Anexo 2. Operacionalización de la variable “Clima Organizacional”

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Clima Organizacional	Chiang, Martín, & Núñez (2010) menciona que el clima organizacional aporta conocimientos que son fundamentales para comprender la relación laboral y los factores influyentes para concretar una eficiente acción organizativa.	Desde el punto de vista operacional, el clima organizacional son las diferentes características con las que cuenta el ambiente de trabajo, el cual se refleja en las relaciones, actitudes, eficiencia, etc; que pueden tener los colaboradores.	Ambiente Laboral	Delegación de funciones	Su escala de medición es Ordinal, la cual se aplicará mediante una encuesta.
				Trabajo en equipo	
			Apoyo	Cooperación	
				Colaboración	
			Estándares de desempeño	Participación	
				Desarrollo de habilidades	
				Condiciones internas	

Anexo 3. Cuestionario "Clima Organizacional"

CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Datos Generales:

Nombre del Área:

Cargo que desempeña:

Tiempo en el cargo:

Grado de instrucción:

Instrucción: Dejo en sus manos este instrumento para ser respondido con toda la objetividad posible, será la manera que aporte para el desarrollo de la investigación.

Marca una sola alternativa en la escala de valoración:

ESCALA				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	N°	Preguntas	1	2	3	4	5
AMBIENTE LABORAL	1	¿Considera que las funciones están correctamente delegadas por área?					
	2	¿Considera que se llegan a concretar las metas trazadas por la organización?					
	3	¿Existe seguimiento y enseñanza continua por parte de su superior inmediato?					
	4	¿La distribución de personal por área es la adecuada?					
	5	¿Considera que su jefe inmediato lo apoya y brinda solución cuando sucede algún problema?					
APOYO	6	¿Usted apoya a sus compañeros cuando se presentan problemas en el área?					
	7	¿Tiene facilidad para comunicarse con su grupo de trabajo?					
	8	¿La comunicación con los altos mandos de la empresa funciona de manera correcta?					
	9	¿Considera que su jefe le brinda confianza para tomar decisiones dentro de la organización?					
	10	¿A mi jefe le agrada que innove con respecto a encontrar distintas maneras de realizar mi trabajo?					
DESEMPEÑO	11	¿Su ambiente laboral incentiva la innovación?					
	12	¿Cuenta con un clima organizacional favorable para desarrollar sus funciones de manera asertiva?					
	13	¿Considera que la empresa le brinda las herramientas necesarias para promover su desarrollo personal y profesional?					
	14	¿Su jefatura incentiva constantemente la capacitación de todo el personal sin considerar el tipo de contrato al que este sujeto?					

Anexo 4. Cuestionario “Productividad Laboral”

CUESTIONARIO: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Datos Generales:

Nombre del Área:

Cargo que desempeña:

Tiempo en el cargo:

Grado de instrucción:

Instrucción: Dejo en sus manos este instrumento para ser respondido con toda la objetividad posible, será la manera que aporte para el desarrollo de la investigación.

Marca una sola alternativa en la escala de valoración:

ESCALA				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	N°	Preguntas	1	2	3	4	5
EFICIENCIA	1	¿Usted considera que hace un uso adecuado del tiempo, recursos humanos y financieros para lograr un trabajo eficiente?					
	2	¿Usted considera que logra de manera eficientemente las tareas asignadas del día?					
	3	¿Usted considera que puede resolver problemas con facilidad en las actividades que realiza?					
	4	¿Considera que está apto para resolver problemas que se presenten sin la necesidad de recurrir a su jefe inmediato?					
	5	¿Considera que el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo?					
EFECTIVIDAD	6	¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con el servicio brindado?					
	7	¿Usted cree que se ha creado un vínculo de fidelización con los clientes?					
	8	¿Usted cree que los resultados esperados mensualmente por su jefatura están dentro del rango considerable?					
	9	¿Usted cree que los resultados obtenidos mensualmente son los adecuados?					
	10	¿Usted cree que el personal contribuye en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por su jefatura?					
EFICACIA	11	¿Usted considera que el personal cumple con todas sus funciones asignadas por la empresa?					
	12	¿Usted considera que hace el uso adecuado del tiempo en sus horas de trabajo?					
	13	¿Usted cree que las horas de trabajo son suficientes para cumplir con las actividades encomendadas?					
	14	¿Usted cree que las funciones designadas a su puesto laboral son las adecuadas?					

Anexo 5. Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021						
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación del Clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: PE 1. ¿Cuál es la relación del ambiente laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021? PE 2. ¿Cuál es la relación del apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021? PE 3. ¿Cuál es la relación de los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021?</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021</p> <p>Hipótesis Específicos: HE 1. Existe una relación significativa entre el ambiente laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021. HE 2. Existe una relación significativa entre el apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021. HE 3. Existe una relación significativa entre los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación del clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021</p> <p>Objetivos Específicos: OE 1. Determinar la relación del ambiente laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021. OE 2. Determinar la relación del apoyo al personal y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021. OE 3. Determinar la relación de los estándares de desempeño y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.</p>	Clima Organizacional	Ambiente Laboral	Delegación de funciones	1, 4
					Trabajo en equipo	2, 3, 5
				Apoyo	Cooperación	6, 7,
					Colaboración	8, 9, 10
				Estándares de desempeño	Participación	11
					Desarrollo de habilidades	14
			Condiciones internas		12, 13	
			Productividad Laboral	Eficiencia	Recursos empleados	1
					Logro de tareas y actividades	2, 5
					Solución de problemas	3, 4
				Efectividad	Grado de satisfacción de los clientes	6, 7
					Resultados esperados	8
Resultados obtenidos	9, 10					
Eficacia	Cumplimiento de metas y objetivos	11				
	Tiempo invertido	12				
	Cumplimiento de funciones	13, 14				

Anexo 6. Porcentaje de Turnitin



25

Resumen de coincidencias ✕

25 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTOR:
 Lopez Sanchez, Daniela Guadalupe (0000-0001-7143-1295)
 Pacheco Montalvo, María Stephany (0000-0003-1336-748X)

ASESOR:
 Mgs. Víctor Fabián Romero Escalante (0000-0002-7186-9411)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de Organizaciones

Lima - Perú

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
3	1library.co Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
6	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %

Anexo 7. Autorización de la empresa

Lima, 06 de Mayo del 2021

Carta N° 001-2021

Señor:

Luis Francisco Pacheco Montalvo
Gerente General de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. – Sede Ventanilla
Presente.-

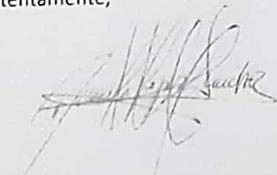
Es grato dirigirme a Ud. Con la finalidad de saludarlo y a la vez quiero manifestarle que, vengo desarrollando un estudio de investigación que conlleva a la obtención de mi título profesional de Administración en la Universidad César Vallejo, por lo que le solicito autorización para lo siguiente:

- Desarrollar el estudio de investigación en las instalaciones de la empresa y uso de la información.
- Considerar el nombre de la empresa en el título del estudio de investigación.
- La publicación del estudio de investigación en el repositorio de la universidad

Agradeciendo de antemano el apoyo que pueda brindar a la presente solicitud, le hago llegar las muestras sinceras de estima personal.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



.....
Daniela Giannina López Sánchez
DNI 40229874



.....
Maria Stephany Pacheco Montalvo
DNI 48479286



.....
LUIS PACHECO MONTALVO
Gerente de Agencia.
Caja Arequipa.



Luis Pacheco Montalvo
Gerente de Agencia

Agencia Ventanilla
Av. Andres Avelino Caceres Mz. C2 Lt. 13
T. (01-3694009) - Anexo: 5981
Cel. 916402820
lpacheco@cajaarequipa.pe

Anexo 8. Validación de Instrumento – Juicio de Expertos



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Mayorga Sánchez Ernesto
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Cesar Vallejo
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100 %

Lima, 24 de setiembre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Ernesto Mayorga Sánchez

DNI No. 08133929 Telf. 992487888

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Mayorga Sánchez Ernesto
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Cesar Vallejo
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100 %

Lima, 24 de setiembre del 2021



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 Ernesto Mayorga Sánchez
 DNI No. 08133929 Telf. 992487888

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Juliana Cristina Alvarez Rodríguez
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente PFA Universidad César Vallejo - Sede Ate
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100 %

Lima, 22 de setiembre del 2021



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 Juliana Cristina Alvarez Rodríguez
 DNI No 09304074 - Telf 948013497

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y Nombres: Juliana Cristina Alvarez Rodriguez
 5.2. Cargo e institución donde labora: Docente PFA Universidad César Vallejo - Sede Ate
 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100 %

Lima, 22 de setiembre del 2021



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 Juliana Cristina Alvarez Rodríguez
 DNI No 09304074 - Telf 948013497

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE TC UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 28 de septiembre del 2021



Mrg. Victor Fabian Romero Escalante

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 40786760 Telf. 955685799

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE TC UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 28 de septiembre del 2021



Mg. Victor Fabian Romero Escalante

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 40786760 Telf. 955685799



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, LOPEZ SANCHEZ DANIELA GIANNINA, PACHECO MONTALVO MARIA STEPHANY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LOPEZ SANCHEZ DANIELA GIANNINA DNI: 40229874 ORCID 0000-0001-7143-1295	Firmado digitalmente por: DLOPEZSA28 el 06-12-2021 23:07:12
PACHECO MONTALVO MARIA STEPHANY DNI: 48479286 ORCID 0000-0003-1356-748X	Firmado digitalmente por: MPACHECOMS el 06-12-2021 23:03:54

Código documento Trilce: INV - 0578928