



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Productividad laboral de los colaboradores del área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq - departamento del Cusco, 2020”

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

AUTORA:

Barrios Valencia, Nelida (ORCID: 0000-0003-0296-3137)

ASESOR:

Dr. Marquez Caro, Orlando Juan (ORCID: 0000-0003-4804-2528)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres y hermanos que con su apoyo incondicional que me han motivado a seguir este reto.

Agradecimiento

Darle gracias primeramente a Dios, a mi familia por confiar en mi persona, y a mis profesores quienes mi brindaron su apoyo para culminar este objetivo personal.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	10
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	11
3.5 Procedimientos	13
3.6 Métodos de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	30

Índice de tablas

Tabla 1: Validación.....	13
Tabla 2: Escala de Alfa de Cronbach.....	14
Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos de la variable productividad Laboral.....	14
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad de la variable productividad laboral.....	15
Tabla 5: Consolidado de respuestas de la dimensión eficiencia de los colaboradores en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito.....	16
Tabla 6: Nivel de conocimiento de la eficiencia de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.....	17
Tabla 7: Consolidado de respuestas de la dimensión eficacia de los colaboradores en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito.	18
Tabla 8: Nivel de conocimiento de la eficacia de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.....	19
Tabla 9: Consolidado de respuestas de la dimensión clima organizacional en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito.....	20
Tabla 10: Nivel de conocimiento de la dimensión clima organizacional en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.....	21
Tabla 11: Nivel de conocimiento de la productividad laboral de los colaboradores en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.....	22

Índice de figuras

Figura 1: Percepción de la dimensión eficiencia.....	17
Figura 2: Percepción de la dimensión eficacia.....	19
Figura 3: Percepción de la dimensión clima organizacional.....	21
Figura 4: Percepción de la variable productividad laboral.....	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Conocer cuál es la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq–departamento del Cusco, 2020, orientándose con las teorías de Koontz, Weihrich y Cannice (2012), Cequea y Rodríguez-Monroy (2012), OIT para América Latina y el Caribe (2012), por Hsieh (2002) y Chiavenato (2011) para presentar la variable productividad laboral. Aplicando una metodología de enfoque cuantitativo de tipo aplicado diseño no experimental nivel descriptivo y estudio transversal, con una población de 60 colaboradores y muestra similar con la misma cantidad que reportaron información a través de un cuestionario procesado con la escala de Likert y comprobados con la prueba de confiabilidad y validados por expertos. Obteniendo el resultado en el análisis descriptivo respecto al objetivo general que la variable productividad laboral está en su medición en el nivel regular indicado por un 48,3%, malo por un 33,3% y bueno por un 18,3%, deduciéndose que no se actúa correctamente respecto a la eficiencia, eficacia y clima organizacional. Concluyendo: Que existe una baja productividad laboral de los colaboradores en una área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco – 2020, que debe de superarse.

Palabras Clave: productividad laboral, eficiencia, eficacia, clima organizacional.

Abstract

The general objective of the research was: To know what is the labor productivity of the collaborators in the area of credits of a Municipal Savings and Credit Bank of the district of Wanchaq-department of Cusco, 2020, being oriented with the theories of Koontz , Wehrich and Cannice (2012), Cequea and Rodríguez-Monroy (2012), ILO for Latin America and the Caribbean (2012), by Hsieh (2002) and Chiavenato (2011) to present the labor productivity variable. Applying a methodology of quantitative approach of the non-experimental type applied descriptive level design and cross-sectional study, with a population of 60 collaborators and a similar sample with the same amount that reported information through a questionnaire processed with the Likert scale and verified with the test. of reliability and validated by experts. Obtaining the result in the descriptive analysis regarding the general objective that the labor productivity variable is in its measurement at the regular level indicated by 48.3%, bad by 33.3% and good by 18.3%, deducing that It does not act correctly with regard to the efficiency, effectiveness and organizational climate. Concluding: That there is a low labor productivity of employees in the credit area of a Municipal Savings and Credit Bank of the district of Wanchaq - department of Cusco, 2020, which must be overcome.

Keywords: labor productivity, efficiency, effectiveness, organizational climate.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación trató del estudio de la variable productividad laboral, entendiéndose como: “la utilización óptima de recursos e innovaciones para el aumento del adicionamiento de artículos” por el talento humano como: las competencias, trabajo en equipo, cultura organizacional y liderazgo. (Organización Mundial del Trabajo, 2018, p. 1). La misma que manifiesta determinada problemática, por ejemplo, en el ámbito internacional Leite (2019) señala que las preferencias novedosas del mercado han ocasionado considerables cambios en el ámbito financiero. En ese sentido, los esfuerzos deben orientarse en aumentar la productividad, para ello plantea seis parámetros a considerar: 1) Entender la fuerza laboral; 2) Remodelar la función del alto mando, para orientar al cambio; 3) Abrazar las economías de plataforma; 4) Optimizar las destrezas tecnológicas de los colaboradores; 5) Colaborar con mentalidad positiva a la cultura empresarial; y 6) Ser experto en la labor digital. Como, también, en el contexto nacional (Cámara de Comercio de Lima, 2018) citado por Peñaranda (2018) que asegura, que es importante para las compañías y el personal, saber acerca del crecimiento de la productividad laboral, con la mejor desagregación, tanto sectorialmente como regionalmente.

Presentándose en lo local la problemática específica que consistió en interpretar los problemas de productividad laboral que muestra el personal del área de crédito de una Caja Municipal, debido que hay obstáculos para la obtención de los fines previstos por la empresa, por ejemplo, en el resultado de la evaluación de desempeño expuesta por el administrador el 15 de Julio del 2020 en el auditorio de la organización, se indicó que la oficina de créditos ha mostrado un bajo rendimiento operativo. En ese sentido, se ha señalado que los trabajadores no están cumpliendo su meta mensual o de lo contrario lo están haciendo con limitaciones; asimismo, el índice de deuda de cada trabajador es alto (indicador que se aplica a cada trabajador por la deuda obtenida de su cliente), por lo que estas falencias están afectando a la organización.

Resultando, que, si el área de créditos no realiza eficazmente su trabajo, ocasiona un desbalance en los flujos de dinero e ingresos para la empresa, debido que solo se percibiría ingresos por las tasas de los movimientos de dinero, mas no por el

cobro de intereses, producto de los créditos y préstamos. En razón a ello el área de créditos representa un sector muy importante para la empresa, por lo que es necesario identificar de manera oportuna los errores y aciertos que viene realizando la administración, los cuales impiden que los trabajadores del área de créditos logren su máxima productividad.

Formulándose el siguiente problema: Problema general: ¿Cuál es la productividad laboral del personal del área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020? y problemas específicos: 1. ¿Cuál es la eficiencia de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020?, 2. ¿Cuál es la eficacia de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020?, 3. ¿Cómo es el clima organizacional en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020?

Justificándose el estudio con respecto a lo teórico por los resultados que servirían como aporte al conocimiento científico permitiendo fomentar el debate y mejora de los alcances de interpretación. De tal manera la justificación práctica se da en razón que los resultados de la investigación permitirán conocer los errores y virtudes en la productividad de la organización, así como también permitirá generar nuevas directivas y lineamientos de trabajo. De otro lado, la justificación metodológica se da debido a que el presente trabajo de investigación científica se realizó cumpliendo los procedimientos de investigación científica.

Siendo el Objetivo General: Conocer cuál es la productividad laboral del personal del área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020. Y, entre los Objetivos Específicos: 1. Conocer cuál es la eficiencia de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020, 2. Conocer cuál es la eficacia de los colaboradores en el área de crédito una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020, 3. Conocer cómo es el clima organizacional en el área de crédito de una

Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco
– 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se encuentran los siguientes antecedentes: Jaimes, Luzardo y Rojas (2018) en su artículo, propuso como objetivo: Distinguir los factores que determinan la productividad laboral en las PYMES de Bucaramanga en Colombia. La metodología redujo la dimensionalidad de la matriz de información desde el estudio de factor exploratorio, arrojando un grupo de factores no relacionados, que simbolizan el estructurado interno de las variables iniciales. La población fueron las PYMES del lugar, que fueron 1526. Llegando a la conclusión que la verificación de la literatura vinculada con la Productividad Laboral y sus determinantes señala que es dañado por diversos factores vinculados con los condicionamientos del lugar donde se estudie.

Chiroque y Piscoya (2013) en su tesis realizada propuso como objetivo: establecer relaciones conceptualmente y teóricamente entre las variables, así como de la proposición de nuevas investigaciones. La metodología se basó en verificación de Lit-MAGG (Adaptado de Hart, 2003 & Machi & McEvoy, 2009), que disminuyo tiempos y esfuerzos, así mismo de incrementar la presente actividad de manera óptima, la interpretación de satisfacción laboral se deja ver, desde una posición emocional, como la de actitud laboral. La productividad laboral, se interpretó como la clave para el alcance de metas de las compañías. Concluyendo que existe un vínculo consistente entre las variables, en efecto, el personal descontento e insatisfecho en su labor se muestra distinto y no rinde más, que el personal satisfecho.

Rodríguez, Caldera y Vega (2017) en su artículo propuso como objetivo: Establecer la productividad organizacional en la industria del municipio Iribarren del Estado Lara - Venezuela, aplicando una metodología de tipo descriptiva y exploratoria; asimismo, la muestra fue de 24 y se les aplicó un cuestionario POE. Concluyendo que los elementos para precisar la productividad organizacional usado (eficacia, eficiencia y clima de trabajo), están en un nivel evaluativo entre poca (30%) y mediana (70%) productividad. Se observa que no fomentan la labor en grupo, bajo reconocimiento al rendimiento del personal y pocas estrategias para promover la cooperación en los procedimientos.

Ochoa (2014) en su tesis realizada propuso como objeto: Establecer como influye la motivación en la productividad laboral aplicando una metodología de diseño descriptivo; asimismo, la población la conformaron 50 empleados entre 25 y 60 años. Concluyendo que la motivación tiene influencia de forma absoluta en la productividad laboral del personal, confirmándolo en el estudio realizado, en donde se observa que desde la motivación que se vive en el entorno de familia hasta en el vínculo con los compañeros de labor, tiene que ver en el desenvolvimiento integral del personal.

Campillo, Ortiz, Coronell, Hamburge y Orozco (2019) en su artículo propuso como objeto: Establecer la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral desde estudios en establecimientos de salud, para producir estrategias de optimización sostenible, aplicando una metodología de tipo aplicada, correlacional de diseño no experimental; resultados entre los factores de clima organizacional con los de productividad laboral. Concluyendo que servirá para reconocer la relevancia del clima organizacional y sus componentes, para obtener la mayor productividad laboral, mostrándose en los resultados y en el logro de metas.

En el contexto nacional están los aportes de Pastor y García (2018) quien en su tesis realizada propuso como objetivo: aumentar la productividad en la cosecha de la compañía Hortifrut S.A., con metodología de tipo aplicada, descriptiva y exploratoria; asimismo, la población se representó por 28 días de desarrollo de arándano, el muestreo fue también de 28 días, esto porque la población fue de menos de 30. Concluyendo que el estudio dejó optimizar la cosecha, a su vez dejando optimizar la productividad en un 18% de MO, incrementándose en 0.5539 y la productividad de capital se acrecentó en la productividad de 17.5%, aumentando en 0.1319.

Coveñas (2018) en su tesis realizada propuso como objetivo: Establecer en qué grado el aplicar la TOC aumenta la Productividad en el ámbito metalmecánico de la compañía Cromoplast S.A.C en el 2018, con metodología de tipo descriptiva y exploratoria; asimismo, la población fueron todas las operaciones del ámbito metalmecánico. La muestra fue la misma, pero de los 2 últimos meses. Teniendo como resultado que la productividad total media, aumento de 1.1266 a 1.5100

constatado con la T-student con una valoración de significancia $p=0.000$. Se concluyó que la TOC acrecienta la Productividad en el ámbito metalmeccánico.

Jiménez (2018) en su tesis realizada propuso como objetivo: El mejoramiento de la productividad de la compañía "Bicimotos el Líder E.I.R.L. con una metodología de tipo descriptiva y exploratoria, con una población de todo el proceso de producción de 34 estereotipos de ensamblaje en el 2018, la muestra fue de los 4 estereotipos más demandados. Con los resultados, de la prueba T-Student al mostrar la información con una conducta normal, con un valor p menor a 0.05. Concluyendo: Que el estudio consintió el mejoramiento del proceso de ensamblado, mejorando la productividad en un 43,75% según la posición original.

Manay (2017) en su tesis realizada propuso como objeto: Indagar la conducta de la productividad en el sector barnizado, con metodología cuantitativa, con diseño no experimental, descriptivo. Vigilo la población por un mes que fue igual a la muestra. Concluyendo que existe deficiencias en la organización que afectan a la productividad.

Quintana (2018) en su tesis realizada propuso como objetivo: Establecer el vínculo entre el clima organizacional y productividad laboral del personal de la Unidad de Gestión Educativa Andahuaylas 2017, con metodología cuantitativa de tipo descriptivo, no experimental, transversal correlacional. Con muestreo no probabilístico en 30 empleados, con la técnica de recoger data de la encuesta y cuestionario cuyos datos fueron procesados con el programa SPSS. Concluyendo que el clima organizacional arroja correlación favorable e importante con la Productividad laboral de los empleados.

Teorizándose la variable productividad laboral, que, para Jaimes, Luzardo y Rojas (2018) empieza, primero, por el estudio de la productividad, que desde sus orígenes es tratada por las ciencias económicas a través de Adam Smith, también, por la ingeniería que propone que la productividad incide en la toma de decisiones en distintos grados, y tendría que entenderse bien en las compañías, calificadas en la actualidad por estados de volatilidad, indecisión, dificultad, ambigüedad y feedback. Se entiende entonces, que la productividad es estudiada por diversas disciplinas mostrando la multidimensionalidad del concepto que refieren Cequea y

Rodríguez-Monroy (2012) al manifestar que la productividad es “el fruto de la articulación en armonía entre lo tecnológico, lo organizacional y la capacidad humana, juntando de manera eficiente e igual las herramientas para el logro de las metas” citado por (Jaimes, Luzardo y Rojas, 2018).

El análisis se centra en la productividad del agente humano, llamado productividad laboral -PL-, debido su efecto en el desempeño institucional y el aumento de la economía de los gobiernos que Sumanth (1996) señaló que se mide como el vínculo entre las salidas de los procesos productivos y la entrada de capital laboral, citado por (Jaimes, Luzardo y Rojas, 2018), siendo clave para su medición, el ámbito productivo y sociolaboral. La gran utilización del PBI como medición de incremento da importancia a la PL, evidenciando el vínculo entre productividad e incremento; el PBI, es la medición más simple de incremento, es el efecto de la PL por parte de los ciudadanos que labora.

Dimensiones de productividad, aplicados a lo laboral, son los propuestos por Koontz, Weihrich y Cannice (2012) que indicaron 3 aspectos normalmente usados en la evaluación del desempeño, los cuales están vinculados con la productividad: Eficiencia, que Chiavenato (2011) explica como el uso correcto de las herramientas disponibles. En general, son las herramientas usadas y los resultados alcanzados. Además, es una destreza o habilidad relevante de las instituciones, cuyo objetivo es llegar a sus metas, aunque involucren complejidad y competitividad. (p. 71).

El siguiente es la eficacia: que es el vínculo entre los resultados alcanzados y los resultados planeados, mide el nivel de obtención de las metas planificadas. Se toma la cantidad como único dato, se cae en modelos de efectividad, donde lo relevante es el resultado, no interesa a qué costo. La eficacia tiene vinculación con la productividad por medio del impacto en la obtención de productos grandes y superiores, se vincula con la definición de productividad y añade una ideología de expectación o deseabilidad. “Hacer lo correcto”. Otra definición es “alcanzar el efecto necesitado o fabricar el resultado pronosticado”.

Otra dimensión de productividad considerada bajo la óptica del talento humano, que expresa su multidimensionalidad, es el clima organizacional, que

Chiavenato (2007, p. 58) explica indicando que significa considerar el entorno interno entre los integrantes de la institución. El clima organizacional está profundamente vinculado con el nivel de motivación de sus miembros. Cuando ésta es elevada entre los participantes, el clima organizacional aumenta y se interpreta en vínculos de satisfacción, ímpetu, utilidad, cooperación, etc. En cambio, cuando la motivación entre los participantes es pequeña, ya sea por fracaso o trabas a la satisfacción, el clima organizacional propende a disminuir, manifestándose en depresión, falta de interés, indiferencia, insatisfacción, etc., pudiendo alcanzar, extremadamente, a situaciones de agresividad, alboroto, desconformidad, etc., clásicos de las posiciones en que los participantes discuten libremente a la institución (como en huelgas o marchas).

Otra referencia es el estudio realizado por Céspedes, Lavado y Ramírez (2016, pp. 12-13) que señalaron:

La productividad es una medición de la eficiencia en la utilización de las circunstancias en el proceso productivo. Si en lo económico se elabora con un solo factor, como la labor, la productividad puede descifrarse como la cantidad de artículos por unidad de labor, normalmente llamada "productividad laboral". Según este concepto, personal con superior productividad elaborara más cantidad de artículos. Cuando en lo económico se da complejidad y cuenta con más circunstancias de producción (como el capital y la labor), se usa un indicador más rebuscado conocido como la productividad total de factores (PTF), terminología que recapitula la destreza (o eficiencia) que tienen estos dos, de producir *bys* de forma mixta. Una peculiaridad relevante de la productividad es que esta variable no es observable, por lo cual la aproximación que se coja para reconocerla penderá del enfoque usado y de las hipótesis acerca de la cantidad de circunstancias de producción y sobre la función de producción (FP) subyacente considerada. El indicador de productividad más conocido es el producto por labor, que se calcula como el PBI por hora laborada. Otro indicador de gran utilización es la PTF, la que se calcula, persiguiendo el clásico enfoque de Solow (1957), como el residuo luego de descontar del incremento económico la contribución ponderada de las otras circunstancias de producción consideradas. Un método alternativo para la estimación de la PTF es el enfoque dual, método difundido por Hsieh (2002), que no pende de la manera funcional de la FP y que usa datos del incremento de los precios de las circunstancias productivas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo

Dada las características de la actual investigación esta es de tipo aplicada. Carbajal (2014) se refiere como aquella que busca dar soluciones prácticas a partir de los aportes de la teoría de asumidas.

Diseño

Su diseño fue de tipo no experimental que para investigadores como Hernandez & Baptista (2013) indicaron que “es la cual se efectúa sin la manipulación de las variables, se miden de la manera que se presenta en su entorno” (pág. 195).

Enfoque

El estudio trabajo bajo un enfoque cuantitativo, donde la técnica cuantitativa manipula es el análisis y recopilación de data para argumentar las preguntas de estudio y comprobar las suposiciones establecidas preliminarmente, y en los cálculos numéricos.

Rodriguez (2010), indica que el proceso cuantitativo se enfoca en las situaciones o efectos de los fenómenos sociales, carentes de interés por las condiciones subjetivas de las personas. En esta técnica se emplea diversos instrumentos para así poder realizar un análisis de la variable (p. 32)

Nivel

El estudio fue de nivel descriptivo porque tuvo el fin, de describir las propiedades de la variable en un caso específico.

Corte

El corte fue transversal, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Reside en recoger los resultados en ese lapso de tiempo, teniendo como objetivo detallar las variables y diagnosticar su influencia y correlación en el periodo” (p. 154).

3.2 Variables y operacionalización

Operacionalización de variable productividad laboral

Definición conceptual:

La productividad es una medición de la eficiencia en la utilización de las circunstancias en el proceso productivo. Si, se elabora con un solo cofactor, como la labor, la productividad puede descifrarse como el número de artículos por unidad de trabajo, normalmente llamado “productividad laboral”. Según este concepto, personal con superior productividad elaborara más unidades del artículo Céspedes, Lavado y Ramírez (2016, pp. 12-13).

La matriz de operacionalización se encuentra en el anexo 1

3.3 Población, muestra y muestreo

Población.

Se refiere a un análisis específico, limitado y accesible, que constituye lo concerniente para seleccionar de la muestra, completando una variedad de requisitos preestablecidos. Es relevante resaltar que cuando se nombra a la población no solo se refiere solamente a individuos, también se puede referir a cosas, animales, negocios, entre otros.; para esto, podría ser más apropiado usar terminología análoga, como universo de estudio (Arias, Villasís y Miranda, 2016, p.203). El presente estudio tuvo una población de 60 personas que forman parte de la entidad investigada incluyéndose sólo a los colaboradores del área de crédito y excluyéndose a los trabajadores de las otras secciones.

Muestra.

La muestra fue de 60 colaboradores siendo censal debido que se consideró a toda la población.

Muestreo.

Fue de conveniencia al aplicarse el cuestionario a los trabajadores de un área.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos.

La técnica empleada fue la encuesta a través del cuestionario como instrumento empleado para la recolección de data de la muestra establecida. “La encuesta es el acopio de los resultados realizando un diseño estructurado de los procesos que nos lleve a obtener los resultados de un objetivo en específico” (Valderrama, 2015, p.194).

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se usara es el cuestionario que uso la Escala de Likert., que es un grupo de interrogantes mostradas en manera de aseveraciones o reflexiones, ante la muestra establecida para obtener sus opiniones referentes al tema del estudio (Hernandez, 2014, pág. 199).

Validez y confiabilidad

Se usó el método de validación por expertos y especialistas que consiste en requerir un juicio por cada de una de ellos sobre el instrumento, que fueron:

Tabla 1

<i>Validación</i>			
Documento Nacional de Identidad	A. y N.	Institución	Calificación
DNI 41478652	Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela	Universidad César Vallejo	Aplicable
DNI 07903350	Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel	Universidad César Vallejo	Aplicable
DNI 08729589	Dr. Márquez Caro, Fernando Luis	Universidad César Vallejo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Para la estadística de fiabilidad (al aplicarse se obtiene los mismos resultados Hernández et al.,2006) se utilizaron 60 respuestas utilizándose el estadístico Alfa de Cronbach con SPSS versión 25, para hallar la fiabilidad teniendo en cuenta los siguientes niveles de confiabilidad.

Tabla 2

Escala de Alfa de Cronbach

Rango	Deducción
0.81 - 1.00	Muy alto
0.61 - 0.80	Alto
0.41 - 0.60	Moderado.
0.21 - 0.40	Bajo
0.01 - 0.20	Muy bajo

El Alfa de Cronbach es usada para cuantificar la viabilidad de la medición correspondiente a una escala. Asimismo, es un indicador con intervalos de 0 a 1, cuya finalidad es otorgar veracidad para realizar el cálculo de las mediciones estables y restantes. Asimismo, para Villasís, Márquez, et al. (2018) “los resultados de una investigación son confiables cuando logren un alto grado de veracidad” (p.416).

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos de la variable productividad laboral

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad de la variable productividad laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	15

El Alfa de Cronbach logro un 0,922; que se halla entre el 0.81 a 1, en consecuencia, el instrumento que evaluado es de alta confiabilidad en la variable productividad laboral, basándose en las 15 Ítem.

3.5. Procedimientos

Se realizó una búsqueda de información y datos acerca de las variables: Gestión de cambio y clima organizacional. Luego se procedió a ordenarlas, clasificarlas, para organizarlas en bases de datos, tablas y figuras.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los resultados logrados por medio del empleo de las técnicas e instrumentos previamente mencionados, acudiendo al informador o fuentes anteriormente señaladas. En relación a los informes se presentarán con gráficos y imágenes, se expresarán apreciaciones objetivas.

3.7. Aspectos éticos

Los datos obtenidos serán a través del proyecto investigación, se va ser uso de y técnicas e instrumentos ya mencionados, que serán procesados de manera discreta, y no se hará uso de tales informes más allá de los objetivos propuestos para llevar a cabo el estudio.

IV. RESULTADOS

O₁: Conocer cuál es la eficiencia de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.

Tabla 5

Consolidado de respuestas de la dimensión eficiencia de los colaboradores en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito

N°	PREGUNTAS	Dimensión eficiencia				TOTAL	
		SI		NO		N	%
		N	%	N	%		
01	Apunto cada día lo que me toca hacer en la jornada de trabajo en una libreta o calendario.	18	28,8%	42	71,2%	60	100%
02	Tengo apuntado todas mis tareas pendientes en una agenda y las organizo en función de lo que pueda hacer cada día.	10	15,3%	50	84,7%	60	100%
03	Utilizo una herramienta (agenda, to-do list...) para recopilar mis tareas pendientes y procesar/organizar mis proyectos y tareas en función de mis objetivos y prioridades.	49	83,1%	11	16,9%	60	100%
04	Tengo mis métodos y estrategias para conseguir enfocarme en la tarea que estoy realizando en cada momento.	26	42,4%	34	57,6%	60	100%
05	Espero a terminar la tarea que estoy haciendo y luego lo reviso.	39	66,1%	21	33,9%	60	100%

a. Grupo de dicotomía tabulado. Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Respecto a los resultados de la tabla 5, vamos analizar los resultados más sobresalientes de cada pregunta, la pregunta 1, el 71,2% correspondientes a 42 colaboradores respondieron respecto a los apuntes de cada día que no se hace en el jornal de trabajo en una libreta, la pregunta 2, el 84,7% responden que no apuntan los pendientes en una agenda y las organizan en función de lo que pueda terminar a diario, la pregunta 3, el 83,1% responden que si utilizan un apoyo (agenda, to-do

list...) para los pendientes, procesando los proyectos y actividades en función de los propósitos y prioridades, la pregunta 4, el 57,6% responden que no tienen métodos y estrategias para centrarse en la tarea que realizan, la pregunta 5, el 66,1% responden que si esperan terminar la tarea que están haciendo y luego lo revisan.

Tabla 6

Nivel de conocimiento de la eficiencia de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Malo	34	56,7	56,7	56,7
Regular	25	41,7	41,7	98,3
Bueno	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta tomada a los colaboradores

Interpretación:

De las encuestas laboradas, se muestra que el mayor porcentaje indica estar mal con un 56,7%, reflejando que, no se utiliza correctamente los recursos disponibles; Sin embargo, los segundos mayores de los porcentajes indican que están en un nivel regular con un 41,7% reflejando el uso adecuado de los recursos disponibles y bueno un 1,7%.

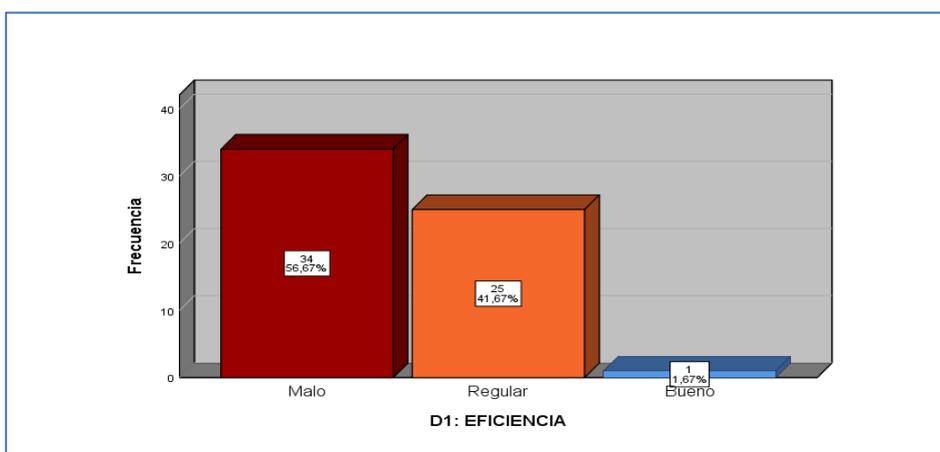


Figura 1. Percepción de la dimensión eficiencia

Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable productividad laboral

O₂: Conocer cuál es la eficacia de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.

Tabla 7

Consolidado de respuestas de la dimensión eficacia de los colaboradores en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

N°	PREGUNTAS	Dimensión eficacia				TOTAL	
		SI		NO		N	%
		N	%	N	%		
06	Dejo pasar los días hasta que la fecha límite me pisa los talones.	39	66,1%	21	33,9%	60	100%
07	Marco un día para hacerlo y me agobio nada más sentarme.	32	54,2%	28	45,8%	60	100%
08	Visualizo el resultado exacto que quiero obtener y desgrano el proyecto/tarea de tal manera que me facilita la ejecución.	31	52,5%	29	47,5%	60	100%
09	Hago revisión de mis, áreas de responsabilidad, objetivos y planes de acción en función de su relevancia en mi sistema.	21	35,0%	29	65,0%	60	100%
10	Sí, cada cierto tiempo reviso en qué estado se encuentran mis objetivos.	34	56,7%	26	43,3%	60	100%

a. Grupo de dicotomía tabulado. Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados.
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Interpretación:

Respecto a los resultados de la tabla 7, vamos analizar los resultados más sobresalientes de cada pregunta, la pregunta 06, el 66,1% correspondientes a 39 colaboradores respondieron si dejan pasar el tiempo hasta el límite, le pisan los talones, la pregunta 07, el 54,2% responden que, si marco un día para hacerlo y me agobio nada más sentarme, la pregunta 08, el 52,5% correspondientes a 31

colaboradores respondieron si se visualiza el resultado obtenido y desgrana la tarea facilitando la ejecución, la pregunta 09, el 65,0% responden que no Hacen revisión de las áreas de responsabilidad, metas y planes de acción en función de su importancia en el sistema, la pregunta 10, el 56,7% responden que si creen que cada cierto tiempo revisan en qué estado se encuentran sus objetivos.

Tabla 8

Nivel de conocimiento de la eficacia de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Malo	4	6,7	6,7	6,7
Regular	41	68,3	68,3	75,0
Bueno	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta tomada a los colaboradores

Interpretación:

De las encuestas laboradas, se muestra que el mayor porcentaje indica estar en un nivel regular con un 68,3%, reflejando que, un adecuado logro de cumplimiento de los objetivos planificados; Sin embargo, los segundos mayores de los porcentajes indican que están en un nivel bueno con un 25,0% reflejando que se logra el cumplimiento de los objetivos planificados y malo un 6,7%

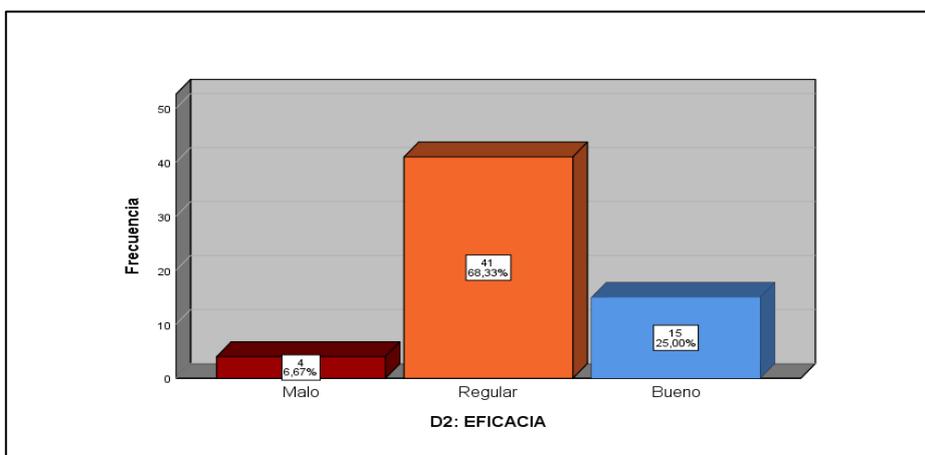


Figura 2. Percepción de la dimensión eficacia

Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable productividad laboral

O₃: Conocer cómo es el clima organizacional en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.

Tabla 9

Consolidado de respuestas de la dimensión clima organizacional en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

N°	PREGUNTAS	Dimensión clima organizacional					
		SI		NO		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%
11	¿Conoce las políticas bajo las cuales se desempeña?	22	36,7%	38	63,3%	60	100%
12	¿Está usted de acuerdo con las políticas de la empresa?	34	57,6%	26	42,4%	60	100%
13	¿Manejan estándares dentro de su empresa?	21	33,9%	39	66,1%	60	100%
14	¿Aumentado la productividad de su empresa por el uso de estándares?	5	8,3%	55	91,7%	60	100
15	¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?	14	23,3%	46	76,7%	60	100

a. Grupo de dicotomía tabulado. Los porcentajes y los totales se basan en los encuestados. Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Interpretación:

Respecto a los resultados de la tabla 9, vamos analizar los resultados más sobresalientes de cada pregunta, la pregunta 11, el 63,3% correspondientes a 38 colaboradores respondieron no conoce las políticas bajo las cuales se desempeña, la pregunta 12, el 57,6% responden que si están de acuerdo con las políticas de la empresa, la pregunta 13, el 66,1% responden que no manejan estándares dentro de la empresa, la pregunta 14, el 91,7% responden que no hay incremento de la productividad en la compañía por el uso de estándares, la pregunta 15, el 76,7%

responden que considera que los recursos que posee no son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias.

Tabla 10

Nivel de conocimiento de la dimensión clima organizacional en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Malo	28	46,7	46,7	46,7
Regular	27	45,0	45,0	91,7
Bueno	5	8,3	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta tomada a los colaboradores

Interpretación:

De las encuestas laboradas, se muestra que el mayor porcentaje indica estar en un nivel malo con un 46,7%, reflejando que, no hay una adecuada relación con el grado de motivación con los colaboradores; Sin embargo, los segundos mayores de los porcentajes indican que están en un nivel regular con un 45,0% reflejando que hay una adecuada relación con el grado de motivación con los colaboradores y bueno un 8,3%

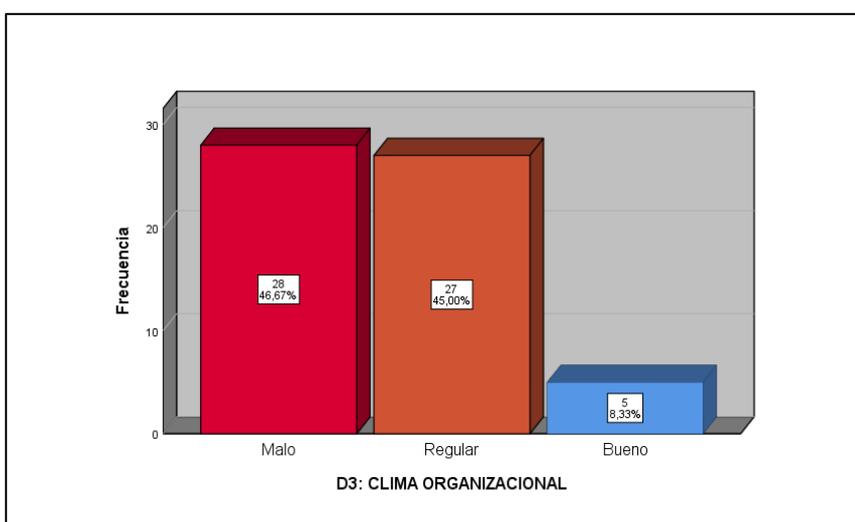


Figura 3. Percepción de la dimensión clima organizacional

Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable productividad laboral

Objetivo General: Conocer cuál es la productividad laboral de los empleados en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito– 2020

Tabla 11

Nivel de conocimiento de la productividad laboral de los empleados en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido Malo	20	33,3	33,3	33,3
Regular	29	48,3	48,3	81,7
Bueno	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: encuesta tomada a los colaboradores

Interpretación:

Respecto de la variable productividad laboral en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco – 2020, la Tabla 10 y figura muestra, que un 48,3% de los colaboradores, indico que está en un nivel (regular), malo 33,3% y bueno el 18,3%.

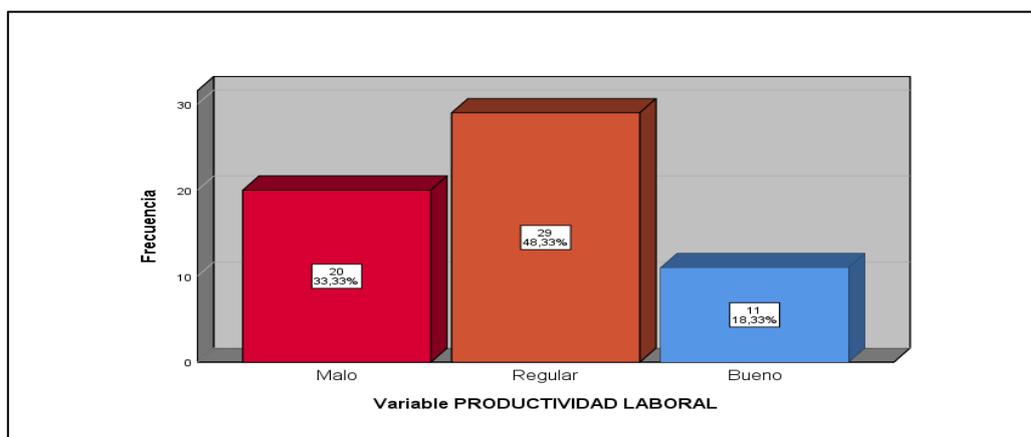


Figura 4. Percepción de la variable productividad laboral

Fuente: Resultado de la aplicación del instrumento de la variable productividad laboral

V. DISCUSIÓN

La evidencia empírica procesada analizando el objetivo general señala en el análisis descriptivo de los datos que la variable productividad laboral está en el nivel regular indicado por un 48,3%, malo por un 33,3% y bueno por un 18,3%, que indica que no se utiliza correctamente los recursos disponibles en cuanto a la eficiencia; además, de acuerdo al segundo objetivo específico, respecto a la eficacia hay un adecuado logro de cumplimiento de los objetivos planificados, también permite afirmar, que no hay una adecuada relación con el grado de motivación con los colaboradores con respecto al clima organizacional; que significa que la productividad laboral se aplica de manera regular y malo. resultados que concuerdan con los encontrados por Campillo, Ortiz, Coronell, Hamburge y Orozco (2019) que menciono que la empresa en análisis de estudio está llevando un inadecuado manejo de la productividad laboral, lo cual incide desfavorablemente en el clima organizacional. Como concepto Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) quien entendió que el personal con más productividad generara más unidades del producto.

Respecto al objetivo específico 1 la evidencia empírica encontrada señala en el análisis descriptivo de los datos que hay un nivel malo indicado por un 56,7%, regular por un 41,7% y bueno por un 1,7% de la eficiencia en la productividad laboral del personal del área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020. Esto corresponde al consolidado de respuestas de la tabla 5, que expresa que si esperan terminar la tarea que realizan y luego lo revisan; asimismo, utilizan agenda, to-do list, para las actividades pendientes y procesar los proyectos en función de las metas y prioridades; sin embargo, en la compañía no apuntan las actividades pendientes en una agenda y las organizan en función de lo que realicen diariamente; además no se hacen los apuntes en una libreta o calendario cada día durante la jornada de trabajo; así tenemos, que no tienen métodos y estrategias para enfocarse en la actividad que realizan; concordando con los hallazgos de Manay (2017) que mencionó que calcula la eficiencia diferenciando las operaciones ya efectivas, en internas y externas; con el proposito de estudiar la conducta de la productividad en

el área de barnizado. Al igual que Chiavenato (2011) se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más indicados que sean debidamente planificados y organizados, a fin de asegurar el uso óptimo de los recursos disponibles.

En relación al objetivo 2 la evidencia empírica encontrada señala en el análisis descriptivo de los datos que hay un nivel regular indicado por un 68,3%, malo 6,7% y bueno el 25,0% de la eficacia en la productividad laboral de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020. Esto corresponde al consolidado de respuestas de la tabla 7, que expresa que no hacen revisión de las áreas de responsabilidad, metas y planes de acción en función de su importancia en el sistema, creen que cada cierto tiempo revisan en qué estado se encuentran sus objetivos, asimismo se visualiza el resultado obtenido y desgrana la tarea facilitando la ejecución, se marca un día para hacerlo y se agobian nada más sentarse; además dejan pasar los días hasta que la fecha límite le pisa los talones; al igual que Rodríguez, Caldera y Vega (2017) quien señalo que es el uso adecuado de los sistemas por parte del recurso humano y que son correctas para la institución. Que Chiavenato (2011) indicaba es una medida normativa del alcance de propósitos. la eficacia de una institución referente a su destreza de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los artículos (bys) que proporciona.

Considerando el objetivo específico 3 la evidencia empírica encontrada señala en el análisis descriptivo de los datos que hay un nivel regular indicado por un 45,0%, malo por un 46,7% y bueno por el 8,3% del clima organizacional respecto a la productividad laboral de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020. Esto corresponde al consolidado de respuestas de la tabla 9, que expresa que no se conocen las políticas bajo las cuales se desempeña, responden que no manejan estándares dentro de la empresa; además que, si están de acuerdo con las políticas de la empresa, asimismo, en la empresa no hay aumento de la productividad por el uso de estándares; sin embargo, consideran que los recursos que posee no son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias. teniendo cierta similitud con Chiavenato (2007) que refirió estar relacionado con la

motivación de sus colaboradores, si es alta sube el clima organizacional traduciéndose en relaciones de colaboración, cuando es baja se caracteriza con la depresión, desinterés, etc. Que Jaimes, Luzardo y Rojas (2018) describe que están acorde a los conocimientos, retroalimentación, comunicación que incentiva el alcance y conocimiento de directrices institucionales.

VI. CONCLUSIONES

Primero Se estableció el OG al determinarse que la productividad laboral del personal del área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020, se encuentra en un nivel regular con un porcentaje de 48,3%; asimismo, de los colaboradores consultados también lo califican como nivel malo en un porcentaje de 33,3%. Indicando que en la compañía hay una baja productividad laboral.

Segundo Se estableció el primer OE 1 al determinarse la identificación que la eficiencia de los colaboradores en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020, se encontraba en un nivel Malo, como queda demostrado que en un porcentaje de 56,7%; asimismo, que los colaboradores consultados también lo califican como nivel regular en un porcentaje de 41,7%, lo que significa que no ha sido utilizada correctamente los recursos que dispone la empresa.

Tercero Se estableció el OE 2 al determinarse la identificación que la eficacia de los colaboradores en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020, se encontraba en un nivel regular, como queda demostrado que en un porcentaje de 68,3%, además que los colaboradores consultados también lo califican como nivel malo en un porcentaje de 6,7%, lo que significa que no se logran los resultados propuestos.

Cuarto Se estableció el OE 3 al determinarse la identificación que el clima organizacional en el que los colaboradores en el área de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020, se encontraba en un nivel malo, como queda demostrado que en un porcentaje de 46,7%, asimismo, que los colaboradores consultados también lo califican como nivel regular en un porcentaje de 45,0%, lo que significa que no hay un ambiente interno pertinente y adecuado en la organización.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero** El personal ejecutivo de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito debe capacitar a los colaboradores del área de crédito, en forma permanente, considerando los cambios y las innovaciones que se presenten.
- Segundo** Para optimizar la eficiencia de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, los ejecutivos deben de realizar eventos de capacitación en forma permanente, considerando las políticas y normas de crédito.
- Tercero** Para optimizar la eficacia de los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, el personal directivo debe de realizar eventos de capacitación considerando las demandas que exige calidad en el servicio.
- Cuarto** El clima organizacional en el que actúan los colaboradores en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, debe ser revisado y cambiado progresivamente bajo la orientación de profesionales y directivos.

REFERENCIAS

- Campillo, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburge, K. y Orozco, E. (2019) Incidence of organizational climate on labor productivity in institutions providing health services (IPS): a correlational study. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*. Vol. 14 - N° 2. Recuperado de: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/3289/IncidenciaClimaOrganizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Céspedes, N., Lavado, P. y Ramírez, N. (2016) *La productividad en el Perú: un panorama general*. Universidad del Pacífico. Recuperado de <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1495/C%C3%A9spedesNikita2016Cap1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coveñas, I. (2018) Aplicación de la teoría de restricciones para aumentar la productividad en el área metalmecánica de la empresa Cromoplast S.A.C – Puente Piedra, 2018. Universidad César Vallejo. Tesis para optar el Grado de Ingeniero industrial. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33173>
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* 8ava. Edición. México: McGraw-Hil.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* Novena edición. Edición. México: McGraw-Hil. Recuperado de: https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Chiroque, C. y Piscoya, M. (2013) *Satisfacción Laboral y Productividad Laboral: Una Revisión de Literatura*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para obtener el Grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13611/CHIROQUE_PISCOYA_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García, E. y Sierra, M. (2020) Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín. Tesis para optar el grado de maestro universidad EAFIT Medellín-Colombia. Recuperado de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16062/ErikaMaria_GarciaGallego_Mariana_SierraTrujillo_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Gamero, J. (2012) *Determinantes de la productividad laboral en el país*. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/investigacion-final-julio-gamero.pdf>
- Jaimes, L., Luzardo, M. y Rojas, M. (2018) Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica* Vol. 29(5), 175-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00175.pdf>
- Jiménez, R. (2018) Aplicación de Estudio del Trabajo para incrementar la productividad de la Empresa Bicimotos el Lider E.I.R.L., 2018. Universidad César Vallejo. Tesis para optar el Grado de Ingeniero industrial. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33902/jimenez_g_r.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Koontz, Wehrich y Cannice (2012) *Administración una perspectiva global y empresarial*. 14° Edición. México: McGraw-Hil. Recuperado de: https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Marcos Leite (2019) ¿Cómo alcanzar la productividad en el sector financiero? Desafíos PWC, Recuperado el 08 de octubre de 2020, de <https://desafios.pwc.pe/como-alcanzar-la-productividad-en-el-sector-financiero/>

- Manay, C. (2017) Análisis de la productividad del área de barnizado de hojalatas en la Empresa Metalpren S.A. Lima 2017. Universidad César Vallejo. Trabajo de investigación para obtener el Grado de: Bachiller en Ingeniería Industrial. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28144/B_Manay_TCH.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Meller, P. (2019) *Productividad, competitividad e innovación Perspectiva conceptual*. Banco de Desarrollo de América Latina. Recuperado de <http://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelaci%C3%B3n-final.pdf>
- Ochoa, K. (2014) Motivación y productividad laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX) UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Pastor, M. y García, A. (2018) Mejora de procesos para incrementar la productividad en el área de cosecha de la Empresa Hortifrut S.A., En El Año 2018. Universidad César Vallejo. Tesis para Obtener el Título Profesional de Ingeniera Industrial. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34010/pastor_im.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintana, A. (2018) Clima organizacional y productividad laboral del personal de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas – 2017. Universidad César Vallejo. Tesis para Obtener el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44232/Quintana_DA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J., Caldera, J. y Vega, Y. (2017) Productividad organizacional en la mediana industria superior del Municipio Iribarren, estado Lara – Venezuela. *Compendium*, vol. 10, núm. 18, pp. 37-59. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88001804.pdf>

Villasís, M., Márquez, O., Zurita, J., Miranda, G. y Escamilla, A. (2018) Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. DOI: 10.29262/ram. v, 65i4.560, Revista Alergia México, Vol. 65(4), pp. 414-421.

Recuperado

de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902018000400414

<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores temas de información	ÍTEMS	Escala de medición y muestreo
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Céspedes, Lavado y Ramírez (2016, pp. 12-13) La productividad es una medida de la eficiencia en el uso de los factores en el proceso productivo. Si una economía produce con un único factor, como el trabajo, la productividad puede entenderse como la cantidad de producto por unidad de trabajo	. Se realizará considerando las dimensiones: Eficiencia, Eficacia y Clima organizacional con sus respectivos indicadores y 15 ítems aplicando el cuestionario con la escala de Likert y la escala de medición nominal.	EFICIENCIA	Capacidad	1,2,3,4 y 5	Escala de Ordinal y muestreo no probabilístico
				Reconocimiento		
			EFICACIA	Responsabilidad	6,7,8, 9 y 10	Escala de Ordinal y muestreo no probabilístico
				Objetivos		
			CLIMA ORGANIZACIONAL	Desarrollo personal	11, 12, 13, 14 y 15	Escala de Ordinal y muestreo no probabilístico
				Comunicación		
	Condiciones laborales					

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Productividad laboral

INVESTIGACIÓN: “Productividad laboral del personal del área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq- departamento del Cusco, 2020”

CUESTIONARIO

Estimado (a) Sr. (a) (ita), estoy realizando una investigación acerca de la “Productividad laboral del personal del área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq- departamento del Cusco, 2020” y, por ello me dirijo a ti para que brindes información a través del siguiente cuestionario considerando que eres un participante en ella.

Agradezco tu colaboración con esta investigación que se realiza con fines académicos y cuya información será manejada de manera completamente anónima.

I. **Datos generales:** Por favor marque con una X su respuesta:

INSTRUCCIONES

Sexo: Masculino () Femenino ()
Edad: 17 a 20 () 21 a 25 () 26 a más ()
Nivel de estudios: Superior () Instituto () Universidad ()
1.- Dado el enunciado del contenido de cada ítem, marca con una equis (X) la opción que más se ajuste a tu criterio.
2.- Esta selección se debe hacer por cada uno de los ítems señalados.
3.- Se usará la escala de Likert con las siguientes opciones:
(1) SI
(2) NO

PRODUCTIVIDAD LABORAL	VALORES DE LA ESCALA	
	SI	NO
	1	2
EFICIENCIA		
1. Apunto cada día lo que me toca hacer en la jornada de trabajo en una libreta o calendario.		
2. Tengo apuntado todas mis tareas pendientes en una agenda y las organizo en función de lo que pueda hacer cada día.		
3. Utilizo una herramienta (agenda, to-do list...) para recopilar mis tareas pendientes y procesar/organizar mis proyectos y tareas en función de mis objetivos y prioridades.		
4. Tengo mis métodos y estrategias para conseguir enfocarme en la tarea que estoy realizando en cada momento.		
5. Espero a terminar la tarea que estoy haciendo y luego lo reviso.		
EFICACIA		
6. Dejo pasar los días hasta que la fecha límite me pisa los talones.		
7. Marco un día para hacerlo y me agobio nada más sentarme.		
8. Visualizo el resultado exacto que quiero obtener y desgrano el proyecto/tarea de tal manera que me facilita la ejecución.		
9. Hago revisión de mis, áreas de responsabilidad, objetivos y planes de acción en función de su relevancia en mi sistema.		
10. Sí, cada cierto tiempo reviso en qué estado se encuentran mis objetivos.		
CLIMA ORGANIZACIONAL		
11. ¿Conoce las políticas bajo las cuales se desempeña?		
12. ¿Está usted de acuerdo con las políticas de la empresa?		
13. ¿Manejan estándares dentro de su empresa?		
14. ¿Aumentado la productividad de su empresa por el uso de estándares?		
15. ¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias?		

ANEXO: 3
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE : Productividad laboral							
1	DIMENSIÓN 1: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • 1. Apunto cada día lo que me toca hacer en la jornada de trabajo en una libreta o calendario. • 2. Tengo apuntado todas mis tareas pendientes en una agenda y las organizo en función de lo que pueda hacer cada día. • 3. Utilizo una herramienta (agenda, to-do list...) para recopilar mis tareas pendientes y procesar/organizar mis proyectos y tareas en función de mis objetivos y prioridades. • 4. Tengo mis métodos y estrategias para conseguir enfocarme en la tarea que estoy realizando en cada momento. • 5. Espero a terminar la tarea que estoy haciendo y luego lo reviso.. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • 6. Dejo pasar los días hasta que la fecha límite me pisa los talones. • 7. Marco un día para hacerlo y me agobia nada más sentarme. • 8. Visualizo el resultado exacto que quiero obtener y desgrano el proyecto/tarea de tal manera que me facilita la ejecución. • 9. Hago revisión de mis, áreas de responsabilidad, objetivos y planes de acción en función de su relevancia en mi sistema. • 10. Sí, cada cierto tiempo reviso en qué estado se encuentran mis objetivos. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Clima organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • 11. ¿Conoce las políticas bajo las cuales se desempeña? • 12. ¿Está usted de acuerdo con las políticas de la empresa? • 13. ¿Manejan estándares dentro de su empresa? • 14. ¿Aumentado la productividad de su empresa por el uso de estándares? • 15. ¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias? 	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

_____ Es aplicable _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña DNI: DNI 41478652

Especialidad del validado: metodólogo.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30, de diciembre de 2020



Firma del Experto Informante.

Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña

DNI 41478652

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE : Productividad laboral							
1	DIMENSIÓN 1: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • 1. Apunto cada día lo que me toca hacer en la jornada de trabajo en una libreta o calendario. • 2. Tengo apuntado todas mis tareas pendientes en una agenda y las organizo en función de lo que pueda hacer cada día. • 3. Utilizo una herramienta (agenda, to-do list...) para recopilar mis tareas pendientes y procesar/organizar mis proyectos y tareas en función de mis objetivos y prioridades. • 4. Tengo mis métodos y estrategias para conseguir enfocarme en la tarea que estoy realizando en cada momento. • 5. Espero a terminar la tarea que estoy haciendo y luego lo reviso.. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • 6. Dejo pasar los días hasta que la fecha límite me pisa los talones. • 7. Marco un día para hacerlo y me agobio nada más sentarme. • 8. Visualizo el resultado exacto que quiero obtener y desgrano el proyecto/tarea de tal manera que me facilita la ejecución. • 9. Hago revisión de mis, áreas de responsabilidad, objetivos y planes de acción en función de su relevancia en mi sistema. • 10. Sí, cada cierto tiempo reviso en qué estado se encuentran mis objetivos. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Clima organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • 11. ¿Conoce las políticas bajo las cuales se desempeña? • 12. ¿Está usted de acuerdo con las políticas de la empresa? • 13. ¿Manejan estándares dentro de su empresa? • 14. ¿Aumentado la productividad de su empresa por el uso de estándares? • 15. ¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias? 	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador.: **Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos DNI 07903350**

Especialidad del validado: temático.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30, de diciembre de 2020



Firma del Experto Informante.

Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos

DNI 07903350

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE : Productividad laboral							
1	DIMENSIÓN 1: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • 1. Apunto cada día lo que me toca hacer en la jornada de trabajo en una libreta o calendario. • 2. Tengo apuntado todas mis tareas pendientes en una agenda y las organizo en función de lo que pueda hacer cada día. • 3. Utilizo una herramienta (agenda, to-do list...) para recopilar mis tareas pendientes y procesar/organizar mis proyectos y tareas en función de mis objetivos y prioridades. • 4. Tengo mis métodos y estrategias para conseguir enfocarme en la tarea que estoy realizando en cada momento. • 5. Espero a terminar la tarea que estoy haciendo y luego lo reviso.. 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • 6. Dejo pasar los días hasta que la fecha límite me pisa los talones. • 7. Marco un día para hacerlo y me agobia nada más sentarme. • 8. Visualizo el resultado exacto que quiero obtener y desgrano el proyecto/tarea de tal manera que me facilita la ejecución. • 9. Hago revisión de mis, áreas de responsabilidad, objetivos y planes de acción en función de su relevancia en mi sistema. • 10. Sí, cada cierto tiempo reviso en qué estado se encuentran mis objetivos. 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Clima organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • 11. ¿Conoce las políticas bajo las cuales se desempeña? • 12. ¿Está usted de acuerdo con las políticas de la empresa? • 13. ¿Manejan estándares dentro de su empresa? • 14. ¿Aumentado la productividad de su empresa por el uso de estándares? • 15. ¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para realizar su trabajo o actividades diarias? 	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Fernando Luis Márquez Caro DNI 08729589

Especialidad del validado: metodólogo.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 30, de diciembre de 2020



Firma del Experto Informante.

Dr.: Fernando Luis Márquez Caro

DNI 08729589

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	2,63	1,438	60
P2	3,37	1,353	60
P3	3,32	1,157	60
P4	3,32	1,255	60
P5	3,27	1,388	60
P6	3,10	1,469	60
P7	2,73	1,274	60
P8	3,28	1,250	60
P9	3,35	1,665	60
P10	3,58	1,293	60
P11	3,70	1,280	60

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
47,35	207,316	14,398	15

P12	3,18	1,479	60
P13	2,70	1,442	60
P14	3,25	1,492	60
P15	2,57	1,477	60

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	44,72	183,495	,559	,920
P2	43,98	188,525	,457	,923
P3	44,03	187,558	,581	,919
P4	44,03	180,168	,759	,914
P5	44,08	177,637	,750	,914
P6	44,25	177,648	,702	,915
P7	44,62	178,274	,806	,913
P8	44,07	188,741	,495	,921
P9	44,00	182,034	,501	,923
P10	43,77	180,419	,726	,915
P11	43,65	180,130	,744	,914
P12	44,17	175,463	,757	,913
P13	44,65	176,536	,749	,914
P14	44,10	174,295	,782	,913
P15	44,78	193,020	,295	,928

BASE DE DATOS Productividad laboral en el área de crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del distrito de Wanchaq departamento del Cusco – 2020.

BASE DE DATOS																			
Variable PRODUCTIVIDAD LABORAL																			
ENCUESTADOS	D1: EFICIENCIA					D2: EFICACIA					D3: CLIMA ORGANIZACIONAL					D1	D2	D3	VARIABLE
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15				
1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	6	8	6	20
2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	7	8	7	22
3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	6	7	8	21
4	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	8	9	7	24
5	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	6	7	6	19
6	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	6	7	5	18
7	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	7	7	8	22
8	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	7	7	8	22
9	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	7	9	9	25
10	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	6	9	6	21
11	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	7	5	17
12	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	5	8	7	20
13	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	7	6	5	18

14	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	6	7	6	19
15	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	7	7	8	22
16	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	7	9	9	25
17	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	6	9	6	21
18	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	7	5	17
19	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	5	8	7	20
20	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	7	6	5	18
21	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	6	7	6	19
22	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	6	7	8	21
23	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	8	9	7	24
24	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	6	7	6	19
25	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	6	8	6	20
26	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	7	8	7	22
27	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	6	7	8	21
28	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	8	9	7	24
29	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	6	8	6	20
30	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	7	8	7	22
31	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	6	7	8	21

32	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	8	9	7	24
33	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	6	7	6	19
34	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	6	7	5	18
35	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	7	7	8	22
36	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	7	7	8	22
37	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	7	9	9	25
38	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	6	9	6	21
39	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	7	5	17
40	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	5	8	7	20
41	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	5	5	18
42	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	6	7	6	19
43	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	6	7	8	21
44	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	8	9	7	24
45	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	6	7	6	19
46	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	6	8	6	20
47	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	7	8	7	22
48	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	6	7	8	21
49	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	8	9	7	24

50	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	6	7	6	19
51	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	6	7	5	18
52	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	7	7	8	22
53	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	7	7	8	22
54	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	7	9	9	25
55	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	6	9	6	21
56	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	7	5	17
57	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	5	8	7	20
58	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	5	5	18
59	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	6	7	6	19
60	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	7	9	9	25