



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los  
trabajadores de la Agencia Angélica Gamarra BCP Los Olivos, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

CASIMIR GUERRA FRANKLIN

**ASESOR**

Dr. Cesar Eduardo Jiménez Calderón

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Talento Humano

**LIMA - PERU**

**Año 2017**

---

Dr. Dávila Arenaza Víctor

**Presidente**

---

Dr. Díaz Saucedo Antonio

**Secretario**

---

Dr. Cesar Jiménez

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicado a mi padre Amador Casimir León, ya que es una inspiración para no rendirme; asimismo también a mi madre Felicita Guerra Ponce por brindarme su apoyo incondicional desde inicio a fin en mi carrera universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mi asesor el Dr. Cesar Eduardo Jiménez por su apoyo y motivación para la culminación y elaboración de esta investigación; asimismo a Dios porque en estos años de vida universitaria nunca me ha dejado sola y siempre me ha guiado por un buen camino.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Casimir Guerra, franklin con DNI N° 70522558, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 07 de noviembre del 2017

---

**Casimir Guerra, Franklin**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los trabajadores de la Agencia Angélica Gamarra BCP Los Olivos, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Casimir Guerra Franklin

## ÍNDICE

### CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	
PRESENTACION	
INDICE	
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN.....	09
1.1 Realidad problemática .....	09
1.2 Trabajo previos .....	06
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	09
1.4 Formulación del problema.....	16
1.5 Justificación del estudio .....	16
1.6 Objetivos.....	18
1.7 Hipótesis.....	18
II. MÉTODO.....	31
2.1 Nivel de investigación.....	19
2.2 Tipo de investigación.....	19
2.3 Diseño de investigación .....	20
2.4 Variables, Operacionalización .....	22
2.5 Población y muestra .....	23
2.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.7 Método de análisis de datos.....	28
2.8 Aspectos éticos .....	28
III.RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS	56
ANEXOS	
✓ Instrumentos .....	58
✓ Matriz de consistencia .....	61
✓ Validación de los instrumentos .....	62

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angelica Gamarra, Los Olivos, implicando la búsqueda de fuentes de información científicas para la realización de este estudio. Este estudio consistió en un diseño no experimental de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 30 colaboradores, lo cual no se obtuvo muestra alguna porque la población es pequeña. Asimismo, para recopilar los datos la técnica que se usó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de tipo Likert, lo cual los resultados fueron procesados mediante el Software Estadístico Informático SPSS-24, a través de ello se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Crombach, también se usó la Prueba "r" de Pearson y finalmente se analizaron y explicaron los gráficos estadísticos, lo cual se obtuvo como resultado de que el clima organizacional si influye significativamente en la productividad de los colaboradores del banco BCP agencia Angelica Gamarra, Los Olivos, Lima – 2017.

**Palabras clave:** Clima Organizational, Productividad.

## ABSTRACT

The present research has as main objective to determine the influence between the motivation and the productivity of the workers of the company Oeschle, Lima - 2017, implying the search of sources of scientific information for the accomplishment of this study. This study consisted of a non-experimental cross-sectional design, whose population consisted of 30 workers, which did not obtain any sample because the population is small. Likewise, to collect the data the technique used was the survey and the instrument was the Likert type questionnaire, which results were processed using the SPSS-24 Computer Statistical Software, through which it was possible to measure the level of reliability Of the questions using Crombach's Alpha, Pearson's "r" Test was also used and statistical graphs were finally analyzed and explained, which was obtained as a result of that motivation if it significantly influences the productivity of workers in the Company Oeschle, Lima - 2017.

**Keywords:** Motivation, Productivit

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En un mundo globalizado existen diferentes tipos de climas organizacionales en cada organización, lo cual es generada por el principal líder de la misma. Los colaboradores están ligados a este clima que se crea dentro, formando a cada colaborador como su nuevo ambiente de trabajo, la comunicación y otros. Pero no siempre una persona como colaborador se encuentra satisfecho con la atmósfera del lugar donde trabaja, ya que un grupo de personas tienen un ambiente de trabajo a diferencia de otro grupo generando problemas a futuro.

Generalmente en el BCP los factores que originan los problemas en el clima organizacional son muchos, pero los principales que afectan a cada empleado es la mala comunicación interna, el factor jerárquico, la mala organización en los trabajos y el mal liderazgo hacia los empleados; pero los causantes que se genere un clima organizacional negativo también es por parte de los empleados, como la desmotivación que se genera dentro y el conformismo por parte de ellos, y estos dos mandos es lo que se genera un mal clima organizacional en la empresa.

Es por ello que los líderes se encuentran en la obligación a realizar dichos estudios e inversión para mejorar el clima organizacional de los trabajadores, ya que, si ellos se encuentran en un ambiente hostil, la productividad de la organización podría decaer. De manera que se faciliten programas o estrategias que tomen estímulos que marchen de convenio con las perspectivas de los diferentes conjuntos, con el objetivo de optimar el clima organizacional en la organización, logrando una mayor productividad por parte del personal en sus puestos de trabajo.

## 1.2 Trabajos Previos (antecedentes)

### En el contexto nacional

Huamán, N. (2015). “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área del transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013. Tema de investigación presentado para optar el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. El objetivo principal de esta investigación fue explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de lima línea 1 en el 2013, por lo cual se concluyó que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral, además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de lima, para esta investigación se utilizó la metodología aplicada”.

Quispe, E. (2015). “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas como objetivo principal de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, finalmente se concluye determinando que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables por lo cual la metodología utilizada fue correlacional”.

Zurita, M. (2015). “Clima organizacional y satisfacción laboral que presentan los trabajadores de una empresa de servicios estéticos. Tesis para optar el título profesional licenciado en Psicología en la Universidad Católica de Santa María, Arequipa con el objetivo principal de identificar el nivel de satisfacción laboral que presenta el personal de la empresa Montalvo donde se

concluye la relación de los niveles de satisfacción laboral con el clima organizacional que presento el personal de la empresa Montalvo es vinculable, ya que la conducta que expresan los individuos en el trabajo, relaciones laborales, y el nivel motivacional posee estrecha relación con el Clima organizacional, dado por el conjunto de propiedades del entorno laboral evaluado usando la metodología tipo descriptivo Correlacional”.

Gutiérrez, J. (2015). “El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo SAC 2014 para optar el título de licenciado en administración con el objetivo de determinar la Influencia del clima organizacional en la productividad del personal operario agrícola de fundo Muchik-Danper Trujillo SAC, se concluyó que el ambiente laboral influye claramente en la productividad de los colaboradores operarios dándose esto a exponer positivamente en el maniobrar diario que ejecuta cada colaborador, donde se utilizó una metodología de tipo descriptivo”.

Requejo, O. (2013). “Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo, tesis para optar el título de Economista, donde el objetivo de la investigación es analizar la relación entre la productividad laboral y los principales factores que explican su crecimiento, cuya principal variable explicativa tenemos a la protección social y su influencia en la productividad laboral de las mypes del sector comercio de la ciudad de Chiclayo donde se concluye o se recomienda que la relación entre la productividad y los primordiales factores que manifiestan su incremento, cuya principal variable explicativa poseemos a la protección social y su influencia en la productividad de las mypes del sector comercio de la ciudad de Chiclayo utilizando tipo de investigación descriptiva”.

Sánchez, Q. (2015). “Mejora de la productividad laboral del personal de las municipalidades del distrito de Virú mediante la propuesta de un programa motivacional, para obtener el título de Licenciada en administración en la

Universidad Nacional de Trujillo, además tuvo como objetivo primordial de proponer un programa motivacional para mejorar la productividad laboral del personal de las Municipalidades del Distrito de Virú, por ende se determinó que el personal de las Municipalidades de los centros poblados no se encuentran motivado, respecto a su seguridad laboral, ambiente laboral, aspiraciones personales y remuneración, además para esta investigación se consideró el método deductivo”.

### **En el contexto internacional**

Fuentes, M. (2012). “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, estudio fue realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Optar para el grado académico de Licenciada de la universidad Rafael Landívar con el objetivo de instituir la influencia que tiene el clima organizacional en la productividad del recurso humano donde se determinó que los colaboradores de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es provechoso que exista comunicación asertiva y conformidad con las otras unidades que concede la Delegación de Recursos Humanos donde la metodología empleada fue correlacional”.

Frías, P. (2014). “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, para obtener el grado de Magíster en Gestión de personas y dinámica organizacional en la Universidad de Chile de la escuela de Postgrado de Economía y Finanzas, para los conclusiones de esta indagación, se diseñó una encuesta cuyo objetivo fue levantar información acerca del nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores de la ONG, donde se concluye que pese a que la concepción y suele averiguar trabajos que posean un sentido y los forme sentir significativos (100% en la ONG), que los enorgullezca (100% en la ONG), donde descubran que logran ayudar al triunfo de la empresa (100% en la ONG)”.

Mora, E. (2014). "Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del departamento de Zacapa para optar de Licenciatura en Psicología industrial organizacional de la Universidad Rafael Landívar, donde el objetivo principal de esta investigación es ver la idea del clima organizacional del personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa, y con ello ver los niveles de satisfacción o bien insatisfacción existente. Que por cierto se evidenció que la motivación del personal del hotel es perjudicial ya que muy escasas veces se provoca la motivación y ponderan por la ejecución de los trabajos designadas, casi siempre piensan que la remuneración es justa, y le conceden un siempre con relación al pago exacto, además la presente investigación es de tipo descriptiva".

Ozuna, N. (2012). "La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución para obtener el grado de maestro en Administración en el Instituto Politécnico Nacional, México, donde el objetivo principal de esta investigación fue determinar si a mayor Cultura Organizacional, mayor Productividad, además este trabajo de indagación ratifica con datos la hipótesis trazada en una apertura que a mayor Cultura Organizacional mayor Productividad. Las reseñas de la indagación exponen que, si un trabajador de una institución tiene una alta o muy alta cultura organizacional, éste poseerá una mayor productividad, ya que su ocupación será mayor".

### **1.3.1. Clima Organizacional**

#### **Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)**

Para Chiavenato, (1992) indica que:

Es el medio interno y el ambiente de una empresa, elementos como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la existencia del negocio, entre otros. Son acreditados en las actitudes, conductas de los colaboradores, desempeño laboral y productividad de la organización. (P, 85). Entonces podemos decir que aprender el ambiente íntimo de una empresa

depende de la reacción de un individuo ante cualquier contexto, eternamente está en función de la inteligencia que posee de ésta, lo que cuenta es la forma en que marchan los sucesos y no la situación objetiva. Además, todo ente percibe de modo distinto el contexto en el que se despliega, y que dicha apreciación influye en la conducta del trabajador, con todas las oposiciones que ello sobrelleva. (P, 85)

### **Teoría de los Factores de Herzberg**

Para Martínez, L (2011) se refiere a la teoría de Herzberg como:

“Esta teoría catalogó dos clases de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los elementos de higiene y los motivadores. Los elementos de higiene son las síntesis circunstanciales en un entorno de trabajo que requieren atención constante para avisar la insatisfacción: contienen el salario y otros estímulos, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y modo de inspección”. (p, 74). Por ello, en conclusión con la teoría el clima organizacional se ve reflejado en resultados positivos, donde las intervenciones de los directivos se vean reflejados, por ende, las organizaciones tienden a estar preparados ante cualquier situación negativa del clima laboral. (p, 74).

### **Teorías sobre el Clima Laboral de McGregor**

Robbins, Stephen P (1999) se refiere a la teoría X y teoría Y como:

“En la teoría X se supone que las necesidades de orden inferior someten a las personas. En la teoría Y, se asume que rige las necesidades de orden preferente. El propio McGregor mantenía la convicción de que las señales de la teoría Y, son más favoritas que la teoría X. Por tanto, planteaba ideas como la toma interactiva de decisiones, puestos de trabajo de responsabilidad y estimulantes, así como una buena comunicación en los grupos, como medios para aumentar al máximo la motivación laboral de los empleados. (p, 54-57). Por lo tanto, podemos decir que los indicios de una y otra teoría serán las adecuadas dependiendo el entorno o el clima organizacional en que se encuentra, por ello,

considerando la plataforma de un clima positivo consiste en crear el trabajo atractivo y repleto de satisfacciones para quien lo practica, además, se piensa sustancialmente que el empleo se debe realizar más cómodo y atractivo. (p, 54-57).

### **Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow**

Münch, L. (2011) se refiere a la teoría de Maslow:

Esta teoría pide que la motivación de los individuos depende de la satisfacción de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estimación y de realización. Estas necesidades se reparan en un nivel jerárquico, debido que en tanto la original necesidad o básica no se ha satisfecho, por ende, el mando exclusivo de motivar la actitud. (p, 84-88). Por ello, las necesidades básicas de los colaboradores influirán en generar un clima agradable, siempre y cuando se sientan satisfechos y auto realizados. Por lo que contribuirá a mejorar el ambiente laboral. (p, 84-88).

### **Teoría de las necesidades de McClelland**

Münch, L. (2011) se refiere a la teoría de McClelland como:

El compromiso existente en correlación con las insuficiencias de cada ente y la superioridad de alguien de éstas: es el factor que tendrá de satisfacerse mediante el puesto de trabajo. Cuyas necesidades son: poder, afiliación y logro, además el hecho de ser comunicativos, manejo de las normas internas y lograr ser participativos". (p. 88). Entonces, podemos decir, para que el trabajador esté motivado corresponderá situarse en los puestos en donde se repare su necesidad predominante de acuerdo con su perfil psicológico; ya sea el logro, el poder o la afiliación, ya que no solamente influirá en su desarrollo personal sino además de tener una vivencia en un ambiente adecuado donde pueda desarrollarse satisfactoriamente y tener una participación activamente. (p, 88).

## **Definición del Clima Organizacional**

El clima organizacional, citado también ambiente laboral o ambiente organizacional, es un contenido de calidad para aquellas empresas competitivas que buscan conseguir una mayor productividad y mejora en el servicio prestado, por medio de estrategias internas. El ejecutar un estudio de clima laboral consiste en detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Según Bordas, M (2016) lo define que:

Las situaciones, la atmosfera o el tiempo creado en el lugar de trabajo, en puesto de distintos modos de liderazgo puesto en marcha, tiene importantes resultados sobre la conducta de los colaboradores y sobre las consecuencias de la compañía en términos de productividad y rentabilidad". (p, 74). En consecuencia con el autor implica mucho el comportamiento y el desarrollo de los miembros de la organización en tener un ambiente laboral apropiado. (p, 74).

## **Dimensiones**

### **a) Comunicación**

Según Wiemann, M (2011) establece que:

La comunicación es adecuada cuando se cumplen las expectativas de los comunicadores y las normas de la situación o cultura, el considerar a las personas, la situación y la cultura nos ayudara a tomar las decisiones adecuadas". (p, 17). Por lo tanto, la buena comunicación es fundamental para el funcionamiento seguro de cualquier empresa. Debido a su penetrante naturaleza, se indica que la comunicación es como la continuación que une a todos los órganos y actividades de una empresa. (p, 17).

Para Gonzalo, J y Farra, J. (2011) nos mencionan que:

“La comunicación hace visible lo invisible, el riesgo, sirve para poner en común las diferentes definiciones y hace públicas las políticas y las decisiones

formadas, más aun, los trabajadores de riesgo han de poner el acento en comunicar sus intenciones, en explicar para justificar sus acciones. (p, 68). Es por ello que, sería adecuado que las empresas consideren importante la comunicación riesgosa, ya que estos se anuncian frecuentemente y no le dan la debida importancia. (p, 68).

## **Indicadores**

### **Relaciones humanas**

“Las relaciones humanas, es concebida tanto una habilidad del administrador, como un proceso difícil y constante de transmisión de información, no es cuestión de dar órdenes, sino de saber motivar a los subordinados para cumplir las órdenes voluntariamente”. (Soria, 2004 pg. 30). De acuerdo al autor las relaciones humanas se concluyen como habilidad de saber motivar y liderar de manera eficiente a los colaboradores. (p, 30).

### **Confianza**

Según Luhmann, N (2005) define que:

La necesidad de confianza, puede considerarse como el punto de partida correcto y conveniente para la desviación de pautas en el comportamiento apropiado. (p, 6). Por lo tanto, podríamos decir que la confianza en los colaboradores es fundamental para su desarrollo en sus labores, además de ello, ayuda a mejorar el clima mediante las buenas actitudes del empleado. (p, 6).

### **Aprendizaje**

Para Castañeda, J (2007) indica:

El aprendizaje interactivo es aquel individuo que asimila, juega un papel activo al interponerse positivamente en la planeación, realización y evaluación del método de enseñanza. (p, 35). Se podría considerar entonces que el aprendizaje de los colaboradores dependerá de la organización en base a la capacitación constante que se le pueda brindar. (p, 35).

## **b) Normativa Interna**

Según Fred, D (2001) define que:

La conducta corporativa se concreta como manuales de mando de las empresas que valen de guía para su toma de fallos y conducta. Por tal sentido, una cifra de ética empresarial puede aprovechar de base para fabricar políticas que ayudaran de guía cotidiana hacia la conducta y los fallos en el centro de trabajo, herramienta que debe ser leído, entendido, aceptado y recordado, también de realizar talleres de conducta periódicamente con la intención de sensibilizar a las personas en cuanto a las situaciones profesionales en las que podría presentar problemas de norma. (p, 85). Por ello, se concluye que las normativas internas en las organizaciones no están hechas, para condicionar a los colaboradores, sino fomentar o concientizar a los colaboradores a la responsabilidad ética como colaborador. (p, 85).

## **Indicadores**

### **Desempeño**

Según Alles, M (2002) establece que:

Una evaluación de trabajo debe realizarse siempre con relación al perfil de puesto, solo se podrá decir que un individuo se desempeña bien o mal. (p, 27). Entonces, se concluye que la gestión del desempeño de los trabajadores está involucrada con la relación del perfil del puesto, esto ayudara a las organizaciones a tener un control del desempeño de las organizaciones. (p, 27).

### **Capacitación**

Según Siliceo, A (2004) nos menciona:

Todo colaborador tiene el deber que su patrón le suministre aprendizaje o instrucción en su puesto de labores que le permita realzar su nivel de existencia y productividad, conforme a los métodos y programas expresados de frecuente convenio. (p, 64). Por ello, los empleados están destinados a recibir capacitación

constante por lo que implicara mejor desarrollo laboral de los colaboradores. (p, 64)

### **Información**

Para Fernández, V (2006) define que:

Es un agregado de mecanismos que interactúan para lograr un objetivo normal, aunque existe una gran diversidad de métodos, la mayoría de ellos pueden personificar a través de un modelo maduro por cinco bloques básicos, elementos de entrada, elementos de salida, unidad de transformación, componentes de control y objetivos. (p, 11). En conclusión, las informaciones en las organizaciones se interactúan de manera activa y una de ellas es el control de las informaciones que se interactúan con los miembros de la organización. (p, 11).

### **c) Participación**

Para Robbins (2004) establece:

Es el nivel en que un trabajador se nivela con su trabajo, participa rápidamente en él y considera que su desempeño laboral es significativo para su conveniente. (p, 287)

Por su parte Chiavenato (2009) Propone que:

En las estaciones reales las empresas están aumentando su enfoque y actuación estratégica. Todo método lucrativo se ejecuta con la colaboración unida de varios socios. Con los cuales ayuda con cierto recurso, los individuos ya no son más un recurso, se convierten en socias de una colocación aportando con su colaboración llena. (p. 5). Se concluye que mientras más intervención y participación de los empleados halla, los resultados serán los deseados, ya que implica mejor desempeño y compromiso laboral.

## **Indicadores**

### **Dialogo y comunicación**

Según Machuca, M (2006) indica que:

“Los sistemas de dialogo o sistemas de conversaciones son una tecnología concebida para facilitar la interacción natural mediante el habla entre un apersona y un ordenador”. (p, 11). Según los autores interpretan que el dialogo y la comunicación son como una tecnología que busca facilitar el habla de las personas mediante el dialogo. (p, 11)

### **Confianza y respeto**

Para Jiménez, S (2006) define que la confianza y el respeto son como:

“Cultura social imperante proporciona satisfacción y seguridad, facilita la autorrealización y puede atemperar el deseo patológico de poseer, permitiendo aflorar ambiciones de mayor nivel individual y aminorando la conflictividad”. (p, 257). En decir que la confianza y respeto que se les otorga a los trabajadores de la organización implica aflorar en ellos las ambiciones individuales y eliminar la conflictividad. (p, 257).

### **Ayuda mutua**

Según Schmitz, C (2006) establece que:

La ayuda mutua es el proceso por el que el grupo se conecta para alcanzar sus objetivos, el contenido se considera siempre en el contexto de la ayuda mutua son comunes a los grupos cara a cara y a los de orientación por teleconferencia”. (p, 145). En conclusión, las ayudas mutuas generan mayor ventaja competitiva como grupo de trabajo, ya que desarrollan habilidades de liderazgo en grupo. (p, 145).

## **Trabajo en equipo**

Según Katzenbach, J (1998) indica que:

Que la determinación y constancia tanto en sus integrantes como en sus patrocinantes, quienes vean en la formación de un equipo, una solución fácil y para toda finalidad se sentirán frustrados por el esfuerzo desilusionado por los resultados". (p, 16). Se concluye, que generar trabajo en equipo no solamente trae resultados positivos a la organización, si los resultados fueran negativos posiblemente el entusiasmo de los miembros del equipo decae. (p, 16).

### **1.3.2. Productividad**

#### **Teoría de la equidad**

Para Davis y Newstrom, (1994) se refiere que:

"Para ser productivos hay que conocer las características del trabajo, lograr cumplir las metas y planificarlas, donde las estrategias como los aparatos de los modeladores son: materias, efectos, individuo confrontable y equidad-desigualdad. Al trazar esta hipótesis asevera que los individuos tienden a calificar la justicia al confrontar sus materias y contribuciones en el cargo, con los estímulos que toman, y además, con el de otras personas adentro de su sociedad. (p. 15). Es por ello, que la desigualdad es fuente de insatisfacción laboral, y actúa induciendo para que la persona reponga la equidad. Es probable que para ser productivos hay que conocer las características del trabajo, para planificar y lograr cumplir las metas. (p. 15).

Según López, J (2013) establece que:

En la productividad la persona es mayor cuando prexisten ciertos objetivos sintetizas o unos niveles de desempeño determinados, que cuando estos no concurren. Cuando anuncian en la fijación de metas, los colaboradores. Estiman la manera en que su energía producirá un buen trabajo, recompensa y realización individual. (p, 11). Se podría decir entonces que la productividad no solo favorece

a la organización en obtener rentabilidad económica, es por ello que, los empleados se sienten más satisfechos cuando sus ideas y aportaciones son consideradas de manera oportuna. (p, 11)

## **Dimensiones**

### **a. Características del trabajo**

Según Burack, H (1988) establece que:

“Proporciona información relativa a la valoración, por quien ocupa el puesto de trabajo, de su situación actual de trabajo y sus preferencias, o de que el trabajo llegase a ser organizado”. (p, 104). En conclusión, se puede decir que los trabajadores se fijan mucho en las características de su puesto de trabajo, por ello que la organización de valor al puesto de trabajo de cada empleado. (p, 104).

Para Fernández, M. (1995) nos indica que:

Los elementos abarcan toda la gama de conductas laborales, conductas intelectuales, comportamientos motores y hábitos de trabajo, también se suelen denominar conocimientos, capacidades, habilidades y características personales o laborales”. (p, 226). En conclusión, con el autor, el perfil del puesto de trabajo no solo necesita ser estudiado o cumplir con todos los requisitos, es por ello que lo primordial en las organizaciones es las conductas laborales frente al puesto de trabajo. (p, 226).

## **Indicadores**

### **Jornada Laboral**

Según Santibáñez, I (2007) indica que:

La jornada de trabajo existe desarrollada por el número de tiempos que él está impuesto a ocuparse efectivamente. Se debe desigualar de la noción de ", la jornada simboliza el "número de horas que el empleador debe facilitar su asistencia", mientras que el "itinerario" fija la hora de ingreso y la salida. Esto

establece el tratado aparece determinado por el número de horas que se trabaja. (p, 26). En consecuencia, se puede decir que el nivel de ingresos obtenidos dependerá de las horas trabajadas, además de ellos la jornada laboral de cada trabajador depende del horario establecido por la organización. (p, 26)

### **Actitud del trabajador**

Según García, C (2010) establece que:

Depende de la actividad organizacional, conductas cooperativas, desinteresadas, espontaneas, además se afirma que el aspecto psicosocial no es un componente del compromiso sino una consecuencia del mismo, de forma que el compromiso se relaciona positivamente con este tipo de conductas. (p, 16). Por ende, las actitudes del trabajador están directamente relacionadas con la motivación psicosocial por parte de las organizaciones. (p, 16)

### **Beneficios**

Según García, C (2010) indica que:

El beneficio empresarial deja de tener carácter residual y pasa a ser considerado como fruto de la lucha entre los trabajadores y los de las posiciones de fuerza relativa de una y otra a la hora de repartir. (p, 15). De acuerdo con este autor los beneficios obtenidos por los trabajadores dependen únicamente de la lucha constante y el desarrollo laboral realizado. (p, 15).

### **Relaciones laborales**

Según Muñoz, M (2010) menciona que:

La persona que aporta el trabajo se denomina productivo, en tanto que la que aporta el capital se denomina patronal o empresario. El empleado siempre es una persona física. En las sociedades modernas la correlación profesional se regula por el cual ambas partes son expresamente autónomos. (p, 45). Por lo tanto, las relaciones establecidas entre organización y trabajador son esencial

porque se considera una sola aportación a la empresa, por ende, lo que se busca emplear es un lazo laboral productivo. (p, 45).

## **b. Metas**

Según Daft, R. (2005). Menciona que:

Las metas responden a la razón de ser de la organización. El proyecto de estas metas u objetivos deben ser el resultado de un profundo estudio situacional de la empresa, el cual debe observar las situaciones, las proporciones y las dificultades en el ambiente externo e íntimo de la empresa. (p, 55). En consideración con el autor, las metas establecidas dependerán del control empleado, por cada directivo, sin embargo, las situaciones son anversos, por tanto, las metas son fijadas o establecidas en función al análisis situacional del mercado externo. (p, 55).

Mientras Warner, J (2002) indica que:

Estar orientado a las metas no es lo mismo que estar centrado en sus metas, las personas orientadas a las metas normalmente son muy eficaces a la hora de desarrollar estrategias tácticas, planes de acción y objetivos. (p, 81). Por ello las metas ayudan a que la organización obtenga resultados favorables por eso es esencial que se empleen estrategias y planes de acción que conlleven a conseguir las metas. (p, 81).

Según Cyr, D y Gray, D (2004) mencionan que:

“La fijación e integración de metas exige tiempo y reflexión, no es, ni debe ser, un proceso fácil, si conforme las metas son una pauta para fundar el futuro ansiado, no tienen la inmediatez que le auxiliara a lograr, las metas no precisamente avalan el triunfo. (p, 18). El autor menciona que no necesariamente la planificación de las metas incluya el éxito de ellas, sino además de que estas sirven como guías para saber el avance real de lo que estas logrando. (p, 18).

## **Indicadores**

### **Preocupación de trabajadores y líderes**

Según Zenger, J (2009) nos indica que:

Los manuales que encomiendan provocar el compromiso y la integración de los órganos del equipo, acordarse los objetivos y reforzar la composición y el nivel de las capacidades del equipo se centralizan en maneras transformacionales. Estos elementos además le admiten provocar y conservar una gran impresión de identidad general entre los órganos del equipo. El dirigente crea en el equipo una emoción de mecanismo, con diversas destrezas y capacidades, que le contraste de otra masa de la estructura". (p, 11). En conclusión se podría decir que el compromiso, la confianza y la preocupación de los verdaderos líderes se ven reflejado en resultados, sin embargo, el líder también se centra en sus habilidades de cada miembro de la organización y por ello es importante. (p, 11).

### **Planes específicos**

Para Luther, W (1985) nos menciona que:

"La planificación solicita precisar los objetivos de la empresa, formando una estrategia normal para lograr esas metas y desenvolver un grado completo de planes para completar y coordinar acciones. Se centra tanto de los fines (que hay que hacer), como de las formas (cómo debe hacerse). (p, 74). De acuerdo con el autor los planes específicos son favorables siempre y cuando se coordinen las actividades adecuadamente según jerarquías de la obtención de la meta. (p, 74)

### **Dirección de los jefes**

Según Urcola, J (2000) nos menciona que:

“El modelo de empresa tradicional ha potenciado y desarrollado la figura del jefe y muy escasamente la del líder, lo cual ha llevado a que en la actualidad es un entorno complejo y competitivo como en el que se carece de líderes y sobra de jefes. (p, 218). Por lo tanto, la idea de formar personas que dirijan y lleven a cabo lograr resultados positivos en las organizaciones no se está llevando a cabo, ya que no basta con los jefes sino de formar líderes. (p, 218).

### **Aceptación**

Para Hansen B, y Ghare, P (1987) nos menciona que:

“La aceptación comienza de los colaboradores, la persona no cumple a la autoridad de la dirección, el evaluar si el acatamiento le trae ventajas que quiere lograr o la indisciplina le conduce pérdidas que elige obviar. (p, 220). En conclusión, con el autor la aceptación de los trabajadores a la iniciativa autoritaria de los directivos es un complejo negativo, que solo llevara a obtener resultados negativos y generar ambientes hostiles. (p, 220).

### **c. Planificación**

Para Sáez, A. (2008) establece que

“Es un conjunto de operaciones encaminadas al logro de un resultado claramente determinado, siempre y cuando se tenga un valioso nivel de evidencia sobre la realidad en que estas van a transportarse, y el control de los elementos que consentirán que se logre el resultado seguido. (p, 17). Por lo consiguiente estará bien decir entonces que la planificación será efectiva siempre y cuando se logre desarrollar en el ámbito más hostil. (p, 17).

Según Albrecht, K. (1996) nos menciona que:

Existe relación con una forma de comprensión corregida a la indagación de la forma más apropiada de reparar los objetivos, mediante el manejo de unos medios. (p, 74-75). Según el autor, la planificación está orientada de la obtención de resultados, caso contrario no se llegó a planificar correctamente. (p, 74-75).

## **Indicadores**

### **Se considera la aportación e ideas**

Según Mcadams, J. (2013) nos establece que:

“El transcurso de participación de ideas de conjunto es un instrumento muy poderoso hacia los personales ayuden, ciertamente, en los métodos de consejos cotidianos se tenía autorizado la colaboración de conjuntos de hombres y la experiencia de equipos de consejos es un componente de la corriente de calidad. (p, 247). Por ende, las aportaciones de ideas generan puntos de vistas favorables y alternativas de manejos de toma de decisiones en las organizaciones. (p, 247).

### **Planificación grupal**

Según Parisi, J. (1983) nos menciona que:

“Es un grupo de discusión que hace referencia a una técnica de trabajo grupal destinada a facilitar el funcionamiento de un conjunto de personas que se propone llegar a determinados logros o productos mediante el dialogo sobre un tema o problema determinado. (p, 18). Esto en conclusión con el autor, implica tener alternativas de solución u obtener logros en base a la planificación grupal, además de ello las organizaciones se viene obligados a conformar grupos de trabajo, ya que son positivo los resultados. (p, 18).

### **Participación individual**

Para Chávez, J. (2006) nos indica que:

“La participación de los colaboradores es un factor significativo en los problemas y en los pactos que se instituyen entre el estado y las organizaciones, sus expectativas de progreso en los proyectos de la organización, mismos que son ejes y causas de conflictos sociales. (p, 159). Por ello podríamos decir que los miembros que representan a las organizaciones son fundamentales, el progreso individual hace que se empiece a lograr objetivos individuales. (p, 159).

### **Delegación de trabajos**

Según Rodellar, A. (1988) define que:

“La delegación es una asignación de y transmisión de trabajos que lleva implícita la cesión de la autoridad para realizarlos, al tiempo de que debe hacer responder de los resultados obtenidos. (p, 128). Por ello la realización de dichos trabajos no debería estar sujeta con la autoridad, ya que generaría un ambiente no tan favorable a la organización. (p, 128)

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema General**

¿Cuál es la influencia del Clima Organizacional con la Productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017?

##### **1.4.2. Problemas Específicos:**

¿Cómo influye el Clima Organizacional en las Metas de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima- 2017?

¿Cómo influye el Clima Organizacional en la planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima-2017?

¿Cómo influye la Participación gerencial en la Productividad de los colaboradores del banco BCP Agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima- 2017?

#### **1.5 Justificación del estudio**

##### **Justificación teórica**

Hoy en día el ambiente organizacional con la productividad de los colaboradores en una empresa es significativo; ya que nos reconoce ver el

período actual del clima organizacional dentro de una organización, y como está conmueve a la productividad de los personales, y para poder mejorar el clima organizacional, tenemos que analizar correctamente los problemas que conllevan a este mal clima organizacional y así poder determinar soluciones que permitan eliminar estos problemas y determinan si existe relación directa y fuerte entre el Clima organizacional y la Productividad de la organización, para que los trabajadores puedan realizar sus deberes sin ningún tipo de inconveniente dentro de su centro laboral, favoreciendo a la empresa en su productividad y generando muchas más ganancias para ella.

### **Justificación metodológica**

La investigación empieza de la problemática existente en el ambiente laboral del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos. Sobre este contexto muestra diseños teóricos y experiencias sobre el argumento, con la intención de solucionar dicho problema, ya que estas capacitaciones es una herramienta importante y/o fundamental para que los trabajadores realicen sus actividades con gusto y así proporcionar un alto rendimiento de atención para los clientes del banco y así generar una ventaja competitiva empresarial.

### **Justificación práctica**

Un adecuado clima organizacional, poseerá resultados reales para el funcionamiento del banco BCP Agencia Angélica Gamarra, Los Olivos. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. En síntesis, un buen clima organizacional será determinante en la forma que tomará el banco BCP, en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan o en cómo se tornan las relaciones dentro y fuera de la dependencia. Resulta de total utilidad para el sector y el país.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

EL Clima Organizacional influye significativamente en la Productividad de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

El Clima Organizacional influye significativamente en las Metas de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

El Clima Organizacional influye significativamente en la Planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

La Participación gerencial influye significativamente en la productividad de los colaboradores del banco BCP Agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017

### **1.7.2. Objetivo Específicos:**

Determinar la influencia del Clima Organizacional en las Metas de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

Determinar la influencia de la Participación gerencial en la Productividad de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

## **II. MÉTODO**

El método empleado en nuestro estudio fue hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo.

“El método hipotético deductivo radica en un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y buscar refutar o falsear tales hipótesis, derivando de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (Bernal 2006, p. 56).

El enfoque cuantitativo, como se “utiliza la recaudación de testimonios para tantear hipótesis, con base en el cálculo numeral y el estudio estadístico” (Hernández, 2010, p. 4).

### **2.1. Nivel de investigación**

La actual investigación se traza como tipo Descriptiva, adonde se narrará todos los hechos, y partes primordiales que viven para establecer el nivel de productividad en la organización. “Asimismo es Correlacional puesto que nos admite notar el grado de interacción de las variables independiente (Clima organizacional) y dependiente (Productividad) que se está utilizando en esta investigación “. Hernández, J. (2010).

Busca asemejar influencias entre variables, con el propósito de analizar la dirección o grado en que se afectan.

## **2.2. Tipo de investigación**

Según el objeto de estudio a. Aplicada Constructiva o utilitaria, Carrasco (2005, p.53) se interesa en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta. Busca conocer para hacer, para actuar, para modificar.

## **2.3. Diseño de Investigación:**

El diseño de la presente indagación es no experimental concordando con (Chiavenato, 2011, p, 151). “En la medida que en esta exploración no se maneja nada de variables sino se calcula o está a la mira, tal como sucede la dificultad a poner en claro.

Se apoya en indagaciones que proceden entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Asimismo, es transversal dado que el proceso de estudio o recolección de la información se realiza en un solo momento sin afectar ninguna de las características que se está investigando.

Según Carrasco (2005). “Los diseños no experimentales: “Son aquellos cuyas variables, independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71).

Para Carrasco (2005). "Es transversal ya que: "Este diseño se manipula para realizar estudios de exploración de hechos y fenómenos de la realidad, en un período determinado del tiempo. (p.72).

## **2.4. Variables, Operacionalización**

### **Variable Independiente: Clima Organizacional**

Según Chiavenato, (1992) indica que:

Es el medio interno y el ambiente de una empresa, elementos como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la existencia del negocio, entre otros. Son acreditados en las actitudes, conductas de los colaboradores, desempeño laboral y productividad de la organización. Entonces podemos decir que aprender el ambiente íntimo de una empresa depende de la reacción de un individuo ante cualquier contexto, eternamente está en función de la inteligencia que posee de ésta, lo que cuenta es la forma en que marchan los sucesos y no la situación objetiva.

### **Variable Dependiente: Productividad**

Según Davis y Newstrom, (1994) se refiere que:

Para ser productivos hay que conocer las características del trabajo, lograr cumplir las metas y planificarlas, donde las estrategias como los aparatos de los modeladores son: materias, efectos, individuo confrontable y equidad-desigualdad. Es por ello, que la desigualdad es fuente de insatisfacción laboral, y actúa induciendo para que la persona reponga la equidad.

## Operalización de variables

Variable: Clima Organizacional

Variable independiente	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Clima Organizacional	Münch, L. (2011) Que el clima organizacional en el trabajo está en relación con las necesidades de cada persona y el predominio de alguna de éstas: la comunicación, manejo de las normas internas y lograr ser participativos. (p. 88)	Se elaborará una encuesta con 10 ítems para medir las siguientes dimensiones: comunicación, normativa interna y participación.	Comunicación	Relaciones Humanas	1	Ordinal
				Confianza	2	Ordinal
				Aprendizaje	3	Ordinal
			Normativa Interna	Desempeño	4	Ordinal
				Capacitación	5	Ordinal
				Información	6	Ordinal
			Participación	Dialogo y comunicación	7	Ordinal
				Confianza y respeto	8	Ordinal
				Ayuda mutua	9	Ordinal
				Trabajo en equipo	10	Ordinal

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Productividad	Para Davis y Newstrom, (1994) Para ser productivos hay que conocer las características del trabajo, lograr cumplir las metas y planificarlas, donde las estrategias como los componentes de los modelos son: insumos, resultados, persona comparable y equidad-desigualdad.	Se elaborará una encuesta con 12 ítems para medir las siguientes dimensiones: Características del trabajo, Metas y Planificación.	Características del trabajo	Jornada Laboral	1	Ordinal
				Actitud del trabajador	2	Ordinal
				Beneficios	3	Ordinal
				Relaciones laborales	4	Ordinal
			Metas	Preocupación de trabajadores y lideres	5	Ordinal
				Planes específicos	6	Ordinal
				Dirección de los jefes	7	Ordinal
				Aceptación	8	Ordinal
			Planificación	Se considera la aportación e ideas	9	Ordinal
				Planificación grupal	10	Ordinal
				Participación individual	11	Ordinal
				Delegación de trabajos	12	Ordinal

## **2.5. Población y muestra**

El estudio se desarrolló con una población censal que estuvo conformado por 30 colaboradores de la Agencia Angélica Gamarra BCP, Los Olivos, Lima, 2017.

Se ejecutará un muestreo no probabilístico y adentro de este ideal de muestreo aleatorio simple, debido a que los colaboradores poseen la propia probabilidad de ser elegidos; considerando también que dichos participantes serán elegidos a la casualidad para ejecutar dichas indagaciones.

Obteniendo como resultado que la muestra para la presente investigación será de 30 colaboradores, por ser una población pequeña.

## **2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

“La indagación se basó en un cuestionario o conjunto de preguntas que se desarrollaron con la intención de lograr información de las personas”. (Bernal, 2010, p. 250).

Cabe marcar que en la actual investigación se manejara la herramienta del cuestionario empleado designada pregunta que constituye de 22 interrogaciones, las cuales se obtuvieron en base a las dimensiones e indicadores de las variables convenientes.

### **Validez**

Anastasi y Urbina (1988), la validez “tiene que distinguir con lo que calcula el informe y cuán conforme lo crea” (p. 113).

La herramienta de investigación ha sido sometida a juicio de los siguientes expertos que a continuidad se emplean en la Tabla 2.4.3.1,

quienes se encargaron de revisar minuciosamente el contenido del instrumento donde arrojó con el calificativo de aplicable:

**Tabla N° 1:**

<b>Validación de expertos</b>		
<b>N°.</b>	<b>Experto</b>	<b>Calificación Instrumento</b>
<b>Experto 1</b>	Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable
<b>Experto 2</b>	Dr. Carlos Casma Zárate	Aplicable
<b>Experto 3</b>	Mg. Petronila Liliana Mairena Fox	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia*

La apreciación de los docentes fue aplicable, posteriormente de formar las correcciones y consejos para implementarlos.

### **Confiabilidad**

McDaniel y Gates (1992), "Existe la capacidad de la propia herramienta para causar deducciones convenientes cuando se emplea por segundo orden, en contextos tanto semejante posible" (p. 302).

La Confidencialidad de la herramienta manejado con la capacidad de lanzar fichas que pertenecen a la situación mostrando el horizonte de consistencia de las consecuencias que se ejecutó utilizando el factor Alfa de Cronbach integrando los testimonios en el programa detallado SPSS versión 20, el cual mediante un experimento piloto ejecutado a 22 personales de la Agencia Angélica Gamarra BCP Los Olivos, 2017, obteniendo como resultado:

## 2.7. Métodos de análisis de datos

Tabla N° 2

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla N° 3

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	22

*Fuente: Elaboración propia*

## 2.8. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaran en cuenta para la investigación están precisos en la tabla:

Tabla N° 4

**Criterios éticos de la investigación**

---

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO</b>
<b>Consentimiento informado</b>	Los trabajadores estuvieron de acuerdo con ser informados y así conocer más el producto.
<b>Confidencialidad</b>	Se les informó a los trabajadores que tan importante es el clima laboral y sobre todo cubrir de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
<b>Observación participante</b>	Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos tomando su responsabilidad ética para todos los efectos y resultados que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

---

*Fuente: Elaborado propia*

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo de resultados

##### 3.1.1. Variable Independiente

Tabla N° 5:

Variable Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	76,7	76,7	93,3
Válido De acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

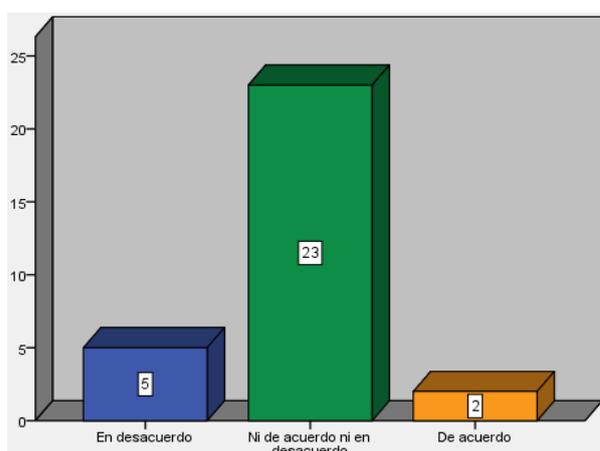


Figura 1: Grafico de barras porcentual

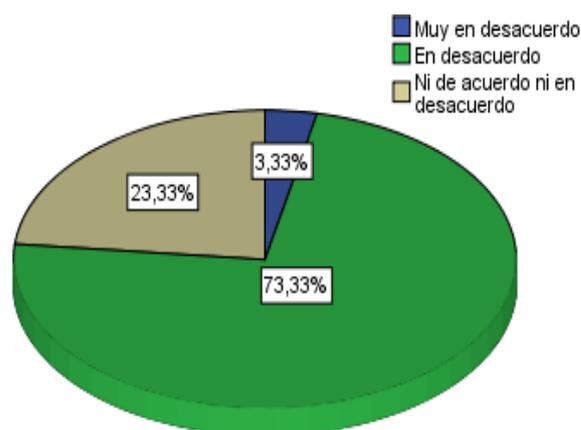


Figura 2: Diagrama

#### Interpretación:

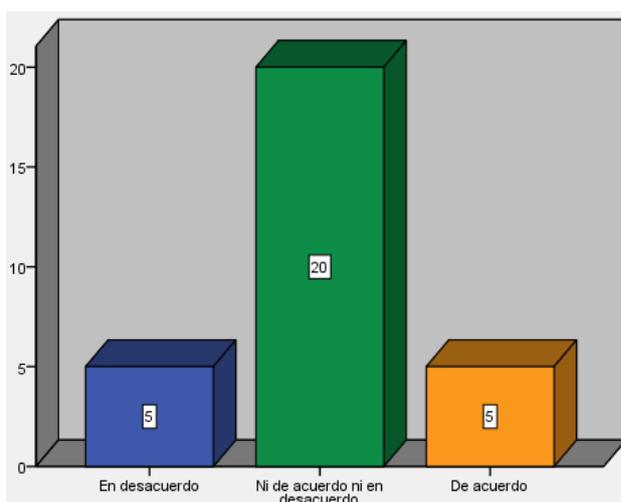
Según los resultados, visualizamos que 23 personas encuestados que representan el 73.33% del total respondieron “en desacuerdo” en relación a la variable estudiada clima organizacional, sin embargo, solamente 2 personas del total encuestado representa 3.33% respondieron “de acuerdo”.

**Tabla N° 6:**

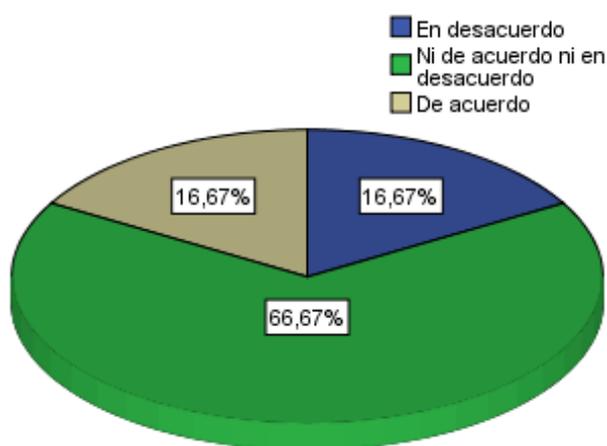
**Dimensión Comunicación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	66,7	66,7	83,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 3: Grafico de barras*



*Figura 4: Diagrama porcentual*

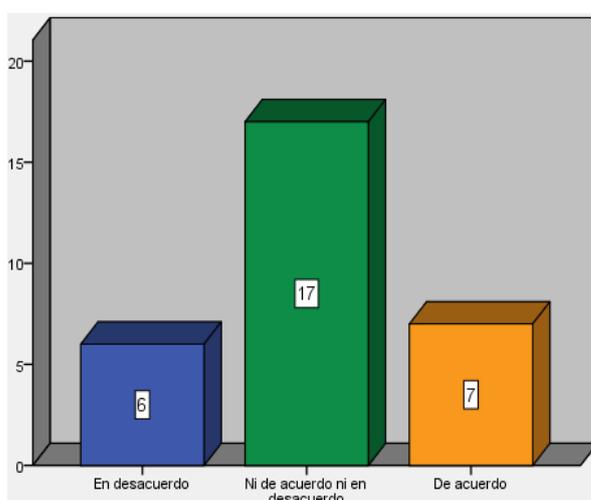
**Interpretación:**

Según los resultados obtenidos, observamos que 20 personas encuestados que representan el 66.67% del total respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo” en relación a la dimensión estudiada comunicación, perteneciendo a clima organizacional de los trabajadores de la agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, donde los demás resultados están dichos extremos.

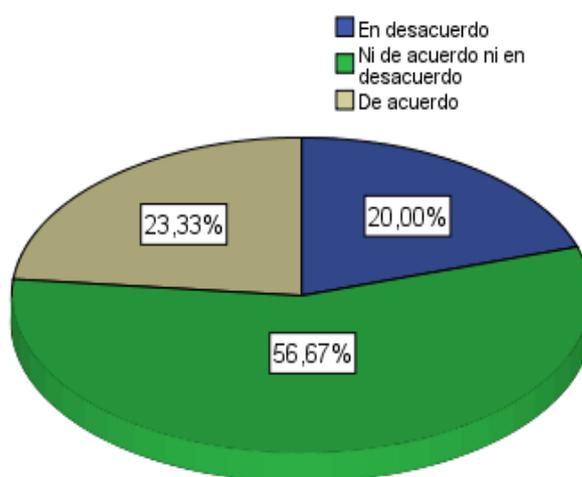
**Tabla N° 7:**

<b>NORMATIVA INTERNA</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	56,7	56,7	76,7
	De acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 5: Grafico de barras*



*Figura 6: Diagrama porcentual*

**Interpretación:**

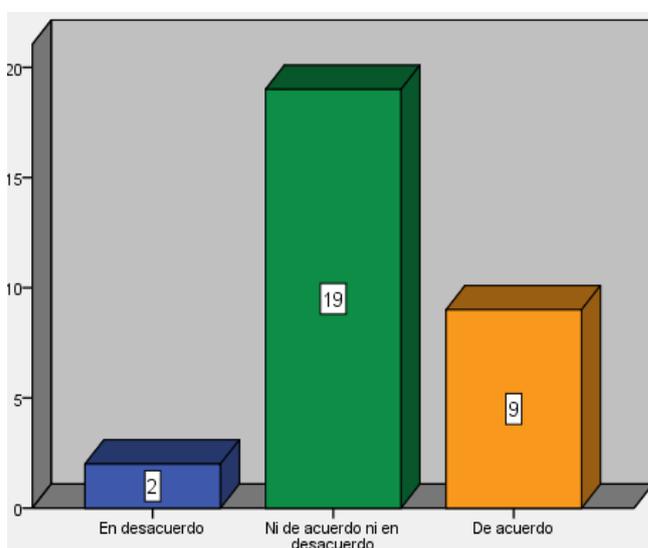
Según los resultados, notamos que 7 personas encuestados que representan el 20% del total respondieron “de acuerdo” en relación a la dimensión estudiada normativa interna, sin embargo cabe resaltar que 17 personas respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

**Tabla N° 8:**

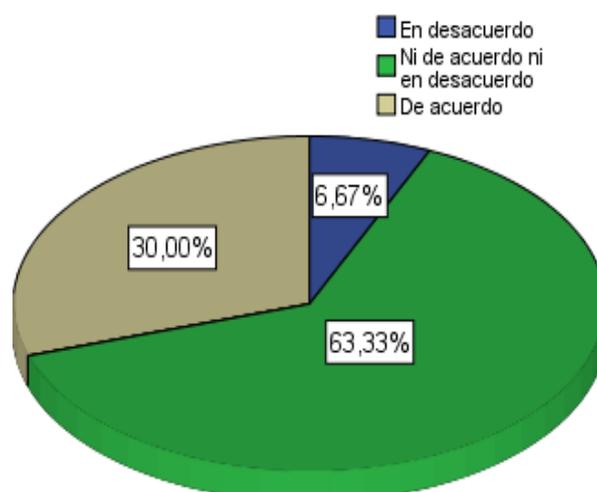
**Dimensión Participación gerencial**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	63,3	63,3	70,0
Válido De acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 7: Grafico de barras*



*Figura 8: Diagrama porcentual*

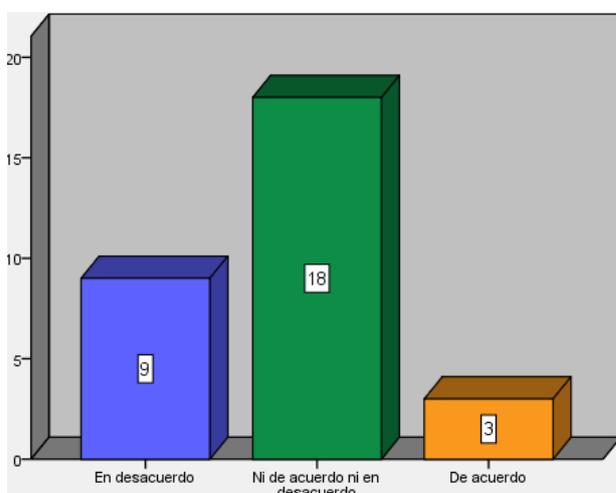
**Interpretación:**

Según los resultados obtenidos 19 personas respondieron estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” del total de la población encuestada, lo cual representa el 56.67%, sin embargo 9 personas indicaron estar “de acuerdo”, en relación a la dimensión estudiada participación.

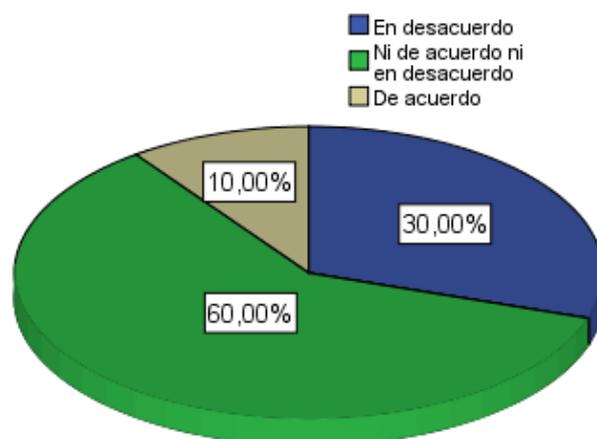
**Tabla N° 9:**

		<b>Variable Productividad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	60,0	60,0	90,0
	De acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 9: Grafico de barras porcentual*



*Figura 10: Diagrama*

**Interpretación:**

Según los resultados, notamos que 3 personas encuestados que representan el 10% del total, respondieron estar “de acuerdo”, en relación a la variable estudiada productividad, sin embargo; 18 personas encuestados respondieron estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, la cual representado por el 60%.

**Tabla N° 10:**

**Dimensión Características del trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3	43,3	73,3
Válido De acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

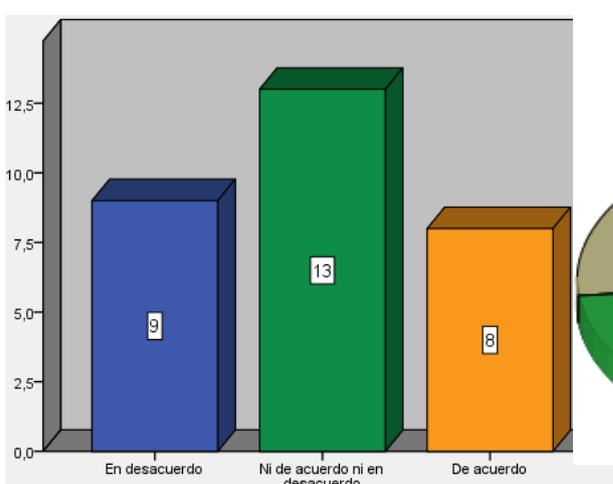


Figura 11: Grafico de barras

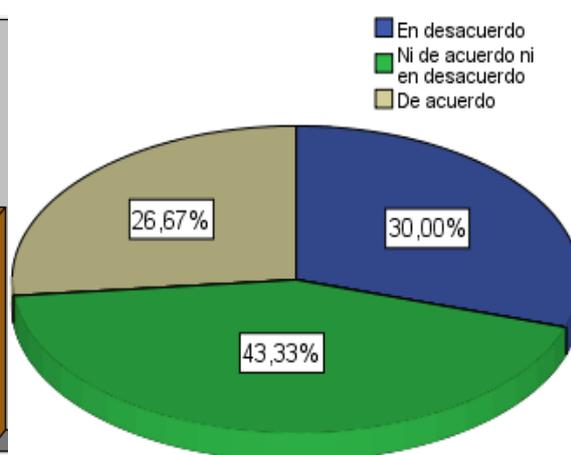


Figura 12: Diagrama

porcentual

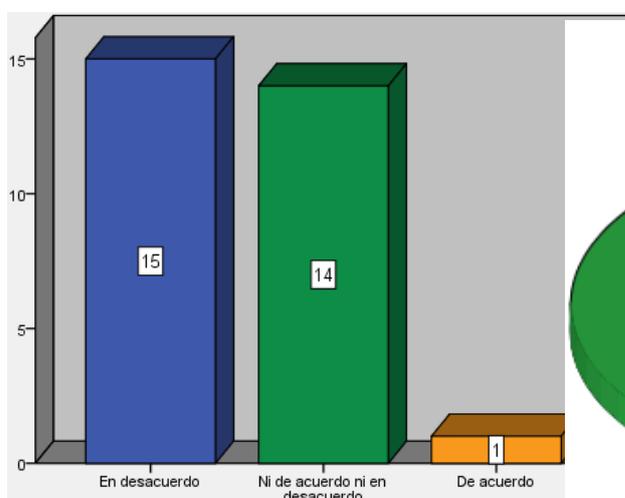
**Interpretación**

Según los resultados, observamos que 8 personas encuestados que representan el 26.67% del total respondieron estar “de acuerdo”, en relación a la dimensión estudiada características del trabajo, sin embargo, 13 personas encuestados que representan el 43.33% indican estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

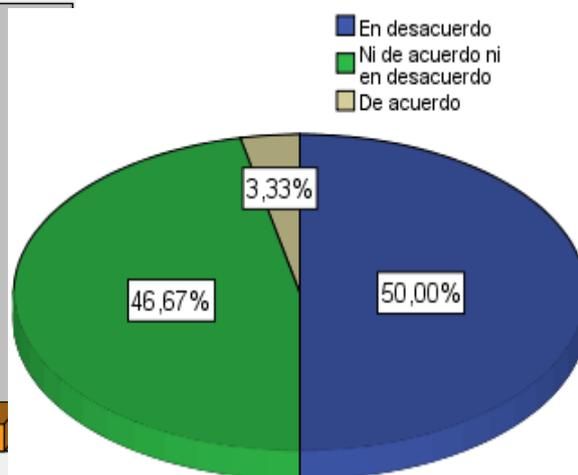
**Tabla N° 11:**

<b>Dimensión Metas</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	50,0	50,0	50,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7	46,7	96,7
	De acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 13: Grafico de barras*



*Figura 14: Diagrama porcentual*

**Interpretación:**

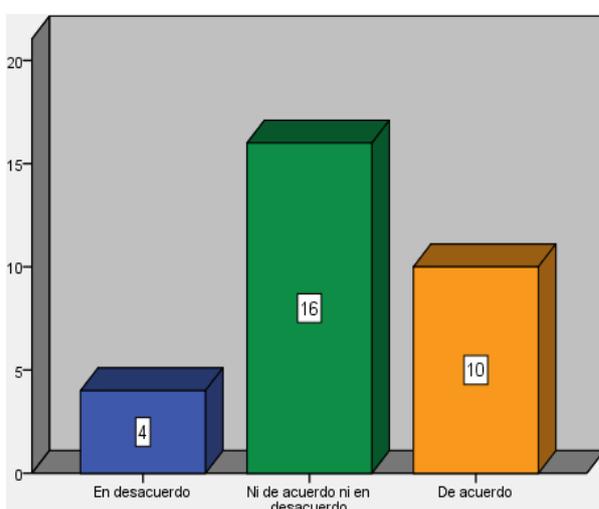
Según los resultados, visualizamos que solamente 1 persona indico estar “de acuerdo” la cual representa el 3.33% del total de 30 personas encuestados, sin embargo, 15 encuestados indican estar “en desacuerdo” la cual representa el 50% del total de encuestados, en relación a la dimensión estudiada metas.

**Tabla N° 12:**

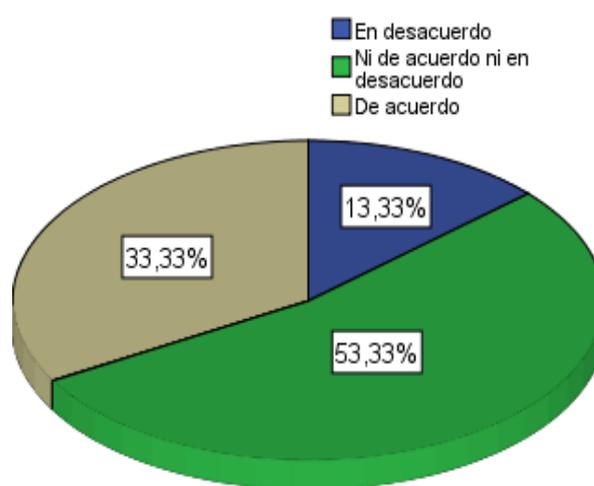
**PLANIFICACIÓN**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	53,3	53,3	66,7
Válido De acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 15: Grafico de barras*



*Figura 16: Diagrama*

*porcentual*

**Interpretación:**

Según los resultados, notamos que 16 personas encuestados que representan el 53.33% del total respondieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo” en relación a la dimensión estudiada planificación, por consiguiente, 10 personas encuestados del total respondieron estar “de acuerdo”, en relación a la dimensión estudiada planificación.

## 3.2. Análisis inferencial de resultados

### 3.2.1. Prueba de hipótesis

Para realizar las pruebas de hipótesis, se estableció que las variables y las dimensiones en dicha investigación no tiene una distribución normal, por lo tanto, para dicho estudio se ejecutó las pruebas no paramétricas, tomando la prueba de correlación “r” de Person.

Para Sote (2005) establece la prueba de correlación de Person como un “indicador estadístico que nos permite conocer el grado de relación, asociación o dependencia que pueda existir entre dos o más variables” (p.360.)

**Tabla N° 13:**

#### **Grado de correlación**

<b>Coefficiente</b>	<b>Correlación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

*Fuente: Hernández (2010, p.312)*

### a. Hipótesis general

**H<sub>g</sub>:** EL Clima Organizacional influye significativamente en la Productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos-2017.

**H<sub>0</sub>:** EL Clima Organizacional no influye significativamente en la Productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos-2017.

**H<sub>1</sub>:** EL Clima Organizacional si influye significativamente en la Productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos-2017

#### Regla de decisión

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la H<sub>0</sub>

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>

**Tabla N° 14**

#### Prueba de correlación e hipótesis general

		CLIMA	
		ORGANIZACIONA	PRODUCTIVIDAD
		L (Agrupada)	(Agrupada)
V1 (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,752**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
V2 (Agrupada)	Correlación de Pearson	,752**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente: *Elaboración propia*

#### Interpretación:

Se visualizó en la tabla N° 15, que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.752 lo que significa que la relación entre las dos variables es positiva considerable según la tabla N° 13. Además nos muestra que las variables de estudio tiene un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación, indicando que el Clima Organizacional si influye significativamente en la Productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos-2017.

## b. Hipótesis específica 1

**H<sub>g</sub>:** El Clima Organizacional influye significativamente en las Metas de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**H<sub>0</sub>:** El Clima Organizacional no influye significativamente en la Participación de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**H<sub>1</sub>:** El Clima Organizacional si influye significativamente en la Participación de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

### Regla de decisión

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

**Tabla N° 15**

### Prueba de correlación e hipótesis específica 1

		CLIMA	
		ORGANIZACION	METAS(Agrupada)
		AL(Agrupada)	a)
CLIMA	Correlación de Pearson	1	,452*
ORGANIZACIONAL(Agrupada)	Sig. (bilateral)		,012
a)	N	30	30
METAS(Agrupada)	Correlación de Pearson	,452*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

### Interpretación:

Se visualizó en la tabla N° 16, que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.452 lo que significa que la relación entre la variable y la dimensión es positiva débil, según la tabla N° 13. Asimismo, se muestra que tienen un nivel de significancia (SIG), menor a 0.05 ( $0.012 > 0.05$ ), por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación, esto nos indica que el Clima Organizacional si influye significativamente en la Participación de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

### c. Hipótesis específica 2

**H<sub>g</sub>:** El Clima Organizacional influye significativamente en la Planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**H<sub>0</sub>:** El Clima Organizacional influye significativamente en la Planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**H<sub>1</sub>:** El Clima Organizacional influye significativamente en la Planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

#### Regla de decisión

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

**Tabla N° 16**

#### Prueba de correlación e hipótesis específica 2

		CLIMA	
		ORGANIZACION	PLANIFICACION
		AL(Agrupada)	(Agrupada)
CLIMA	Correlación de Pearson	1	,605**
ORGANIZACIONAL(Agrupada)	Sig. (bilateral)		,000
a)	N	30	30
PLANIFICACION(Agrupada)	Correlación de Pearson	,605**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

Se observó en la tabla N° 17, que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.605 lo que significa que la relación entre la variable y la dimensión es positiva media, según la tabla N° 13. Asimismo, se muestra que tienen un nivel de significancia (SIG), menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación, esto nos muestra que el Clima Organizacional si influye significativamente en la Planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>e</sub>:** La Participación gerencial influye significativamente en la productividad de los colaboradores del banco BCP Agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**H<sub>0</sub>:** La Participación gerencial influye significativamente en la productividad de los colaboradores del banco BCP Agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Participación gerencial influye significativamente en la productividad de los colaboradores del banco BCP Agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

#### Regla de decisión

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la H<sub>0</sub>

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>

**Tabla N° 17:**

#### Prueba de correlación e hipótesis específica 3

		PARTICIPACION GERENCIAL(Agr upada)	PRODUCTIVI DAD(Agrupad a)
PARTICIPACION GERENCIAL(Agrupada)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1  30	,537**  30
PRODUCTIVIDAD(Agrupada)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,537**  30	1  30

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

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

Se observó en la tabla N° 18, que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.537 lo que significa que tiene una correlación positiva media entre la dimensión y la variable; según la tabla N° 13. Asimismo, nos muestra que tienen un nivel de significancia (SIG), menor a 0.05 ( $0.002 > 0.05$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación, esto nos muestra que la Participación gerencial si influye significativamente en la productividad de los colaboradores del banco BCP Agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

### 3.2.1. Prueba de influencia

**Hg:** El Clima Organizacional influye significativamente en las Metas de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**H0:** El Clima Organizacional no influye significativamente en la Participación de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**H1:** El Clima Organizacional si influye significativamente en la Participación de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**Tabla N° 18**

#### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,752 <sup>a</sup>	,566	,551	,409

a. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL(Agrupada)

*Fuente: Elaboración propias*

#### Interpretación:

Se observó en la tabla N° 02, que la correlación R de person es de 75.2%, además según la tabla N° 03, nos indicó que tiene una correlación alta. Se determinó que la variable clima organizacional generó un cambio de 56.6% en la variable productividad.

**Tabla N° 19****Porcentajes estandarizados**

Porcentaje	Tendencia
1%-20%	Muy baja
21%-40%	Baja
41%-60%	Moderada
61%-80%	Alta
81%-100%	Muy alta

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla N° 20:****ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	6,113	1	6,113	36,525	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	4,687	28	,167		
	Total	10,800	29			

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD(Agrupada)

b. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL(Agrupada)

*Fuente: Elaboración propia*

**Regla de decisión**

Si valor  $P < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .

Si valor  $P > 0.05$ , se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ .

**Interpretación:**

Según los datos de la tabla N° 04, el valor (F) es de 36.525 el cual se encuentra en la zona de rechazo, además nos muestra una significancia (SIG) de 0.000, la cual es menor que 0.05 ( $0.000 > 0.05$ ) por ello, se aceptó la  $H_1$  y se rechazó la  $H_0$ . Por lo cual, el clima organizacional si influye significativamente en la Productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima 2017. Por ello se determinó que la hipótesis general si se cumplió.

**Tabla N° 21:****Coeficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes				Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	,030	,464		,064	,949
	CLIMA ORGANIZACIONAL(Agrupada)	,955	,158	,752	6,044	,000

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD(Agrupada)

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla N° 05, el estadístico de regresión lineal (t), género como resultado 6,044, que está ubicado en la zona de rechazo, según la significancia encontrada es 0.000(SIG), la cual es menor que 0.05 (0.000>0.05). Por tal motivo se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. También se observó que el coeficiente (B) es de 0,030 y el coeficiente del variable independiente clima organizacional es de 0,955; estos datos no sirvieron para generar la ecuación de regresión lineal simple:

$$Y = B_0 + B_1 X \rightarrow \text{Productividad} = 0,030 + 0,955(\text{Clima Organizacional})$$

La variable clima organizacional influyo en un 95,5% para que la variable productividad varié. El punto de corte de la recta de regresión lineal con la variable productividad es 0,030.

### 3.2.1.2. Hipótesis específica 1

**He:** El Clima Organizacional influye significativamente en las Metas de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**Ho:** El Clima Organizacional no influye significativamente en la Participación de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**H1:** El Clima Organizacional si influye significativamente en la Participación de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**Tabla N° 22**

#### Resumen del modelo

---

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,452 <sup>a</sup>	,204	,176	,519

a. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL(Agrupada)

---

*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación:

Se observó en la tabla N° 06, que la correlación R de person es de 45,2%, además según la tabla N° 03, nos indicó que tiene una correlación moderada. Por ello se determinó que la variable clima organizacional generó un cambio de 20,4% en la dimensión Meta.

**Tabla N° 23:****ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,934	1	1,934	7,190	,012 <sup>b</sup>
	Residuo	7,532	28	,269		
	Total	9,467	29			

a. Variable dependiente: METAS(Agrupada)

b. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL(Agrupada)

*Fuente: Elaboración propia*

**Regla de decisión**

Si valor  $P < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .

Si valor  $P > 0.05$ , se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ .

**Interpretación:**

Según los datos de la tabla N° 07, el valor (F) es de 36,525 por el cual se encuentra en la zona de rechazo, además se muestra una significancia (SIG) de 0.012, la cual es menor que 0,05 ( $0,012 > 0,05$ ) por ello, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, el Clima Organizacional si influye significativamente en la Participación de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017. Por lo tanto se determinó que la hipótesis general se cumplió.

**Tabla N° 24:****Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,975	,589		1,656	,109
	CLIMA ORGANIZACIONAL(Agrupada)	,537	,200	,452	2,682	,012

a. Variable dependiente: METAS(Agrupada)

**Interpretación:**

Según la tabla N° 08, el estadístico de regresión lineal (t), género como resultado 2.682, por ello; según la significancia encontrada es 0.012 (SIG), lo cual indico que está ubicado en la zona de rechazo. Por lo que es menor que 0.05 (0.012 < 0.05). Por tal motivo se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. También se observó que el coeficiente (B) es de 0.975 y el coeficiente del variable independiente clima organizacional es de 0.537; estos datos no sirvieron para generar la ecuación de regresión lineal simple:

$$Y = B_0 + B_1 X \rightarrow \text{Metas} = 0.975 + 0.452(\text{Clima Organizacional})$$

La variable clima organizacional influyo en un 45.2% para que la dimensión metas varié. El punto de corte de la recta de regresión lineal con la dimensión meta es 0.975.

### 3.2.1.3. Hipótesis específica 2

**He:** El Clima Organizacional influye significativamente en la Planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**Ho:** El Clima Organizacional no influye significativamente en la Planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**H<sub>1</sub>:** El Clima Organizacional si influye significativamente en la Planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**Tabla N° 25**

#### Resumen del modelo

---

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,605 <sup>a</sup>	,366	,343	,538

a. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL(Agrupada)

---

*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación:

Se observó en la tabla N° 09, que la correlación R de person es de 60.5%, además según la tabla N° 03, nos indicó que tiene una correlación alta Por ello se determinó que el clima organizacional generó un cambio de 34.3% en la dimensión planificación.

**Tabla N° 26****ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,681	1	4,681	16,141	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	8,119	28	,290		
	Total	12,800	29			

a. Variable dependiente: PLANIFICACION(Agrupada)

b. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL(Agrupada)

*Fuente: Elaboración propia*

**Regla de decisión**

Si valor  $P < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .

Si valor  $P > 0.05$ , se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ .

**Interpretación:**

Según los datos de la tabla N°10, el valor (F) es de 16.141 por el cual se encuentra en la zona de rechazo, además de ello, se muestra una significancia (SIG) de 0.000, la cual es menor que 0.05 ( $0.000 > 0.05$ ) por ello, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, El Clima Organizacional si influye significativamente en la Planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017. Por lo tanto se determinó que la hipótesis general si se cumplió.

**Tabla N° 27**

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	,776	,611		1,270	,215
	CLIMA ORGANIZACIONAL(Agrupada)	,836	,208	,605	4,018	,000

a. Variable dependiente: PLANIFICACION(Agrupada)

*Fuente: Elaboración propia*

**Interpretación:**

Según la tabla N° 11, el estadístico de regresión lineal (t), género como resultado 4.018, por lo que, según la significancia encontrada es 0.000 (SIG), lo cual indico que está ubicado en la zona de aceptación H0. Por lo que es menor que 0.05 (0.000 > 0.05). Por tal motivo se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. También se observó que el coeficiente (B) es de 0.776 y el coeficiente de la dimensión planificación es de 0.863, estos datos no sirvieron para generar la ecuación de regresión lineal simple:

**Y = B0 + B1 X → Planificación= 0.776+ 0.836(Clima organizacional)**

La variable clima organizacional influyo en un 83.6% para que la dimensión planificación varié. El punto de corte de la recta de regresión lineal con la dimensión planificación es de 0.776.

### 3.2.1.4. Hipótesis específica 3

**He:** La Participación gerencial influye significativamente en la planificación de los colaboradores del banco BCP Agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**Ho:** La Participación gerencial no influye significativamente en la planificación de los colaboradores del banco BCP Agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Participación gerencial si influye significativamente en la productividad de los colaboradores del banco BCP Agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017.

**Tabla N° 28**

#### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,091 <sup>a</sup>	,008	-,027	,497

a. Predictores: (Constante), PARTICIPACION GERENCIAL(Agrupada)

*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación:

Se visualizó en la tabla N° 12, que la correlación R de person es 53.7%, y según ello la tabla N° 03, nos mostró que tiene una correlación moderada. Por ende, se estableció que la dimensión participación gerencial causó un cambio 28.8% en la variable productividad.

**Tabla N° 29:****ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,113	1	3,113	11,340	,002 <sup>b</sup>
	Residuo	7,687	28	,275		
	Total	10,800	29			

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD(Agrupada)

b. Predictores: (Constante), PARTICIPACIÓN(Agrupada)

Fuente: *Elaboración propia*

**Regla de decisión**

Si valor  $P < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ .

Si valor  $P > 0.05$ , se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ .

**Interpretación:**

Según los datos de la tabla N°13, el valor (F) es de 11.340 por ende, se encuentra en la zona de rechazo, además, se muestra una significancia (SIG) de 0.002 la cual es menor que 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ) por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En consecuencia, la Participación gerencial si influye significativamente en la productividad de los colaboradores del banco BCP Agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017. Por lo cual se determinó que la hipótesis general se cumplió.

**Tabla N° 30:**

**Coeficientes<sup>a</sup>**

Modelo		Coeficientes				Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	,936	,562		1,666	,107
	PARTICIPACIÓN(Agrupada)	,577	,171	,537	3,367	,002

a. Variable dependiente: PRODUCTIVIDAD(Agrupada)

Fuente: *Elaboración propia*

**Interpretación:**

Se Observó en la tabla N° 14, el estadístico de regresión lineal (t), género como resultado 3.367, además se obtuvo la significancia es 0.002 (SIG), lo cual indico que está ubicado en la zona de rechazo. Por lo que es menor que 0.05 (0.002 < 0.05). Por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. También se visualizó que el coeficiente (B) es de 0.936 y el coeficiente de la dimensión participación gerencial es de 0.537; ya que estos datos no sirvieron para generar la ecuación de regresión lineal simple:

$$Y = B_0 + B_1 X \rightarrow \text{Productividad} = 0.936 + 0.577 (\text{Participación gerencial})$$

La dimensión participación gerencial influyo en un 57.7% para que la variable productividad varié. El punto de corte de la recta de regresión lineal con la variable productividad es 2.636.

#### **IV. DISCUSION**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se estableció lo siguiente:

##### **Objetivo e hipótesis general:**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017. Por ello, se observó que dicho objetivo tiene relación con la tesis de Gutiérrez, J. (2015). En su tesis “El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo SAC 2014” para optar el título de licenciado en administración. Lo cual tuvo como objetivo de determinar la Influencia del clima organizacional en la productividad del personal operario agrícola de fundo Muchik-Danper Trujillo SAC, por tal motivo el objetivo de la presente tesis tiene relación con la de Gutiérrez.

La presente investigación tuvo como hipótesis general de determinar la influencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017. Por el cual tiene coherencia con la hipótesis general de Gutiérrez, I. (2015), donde plantea determinar la Influencia del clima organizacional en la productividad del personal operario agrícola de fundo Muchik-Danper Trujillo SAC.

Mediante la prueba de correlación de Person se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por lo cual, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, obteniendo como resultado que existe influencia del clima organizacional en la productividad del banco BCP de la agencia angelica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017, por ende el objetivo general está demostrado.

En consiguiente, dichos resultados obtenidos guardan coherencia con la tesis de Gutiérrez, I (2015), el cual obtuvo como resultado la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula, en consecuencia el clima organizacional permitirá mejorar la productividad del personal operario agrícola

de fundo Muchik-Danper Trujillo SAC. Por ello, se estableció que hay coincidencia en los resultados obtenidos.

### **El objetivo específico e hipótesis específico 1:**

Se tuvo como objetivo específico precisar la influencia del clima organizacional en las metas de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017. Se observó que dicho objetivo específico tiene relación con la tesis de Huamán, N (2015) en su tesis que lleva por nombre “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área del transporte del metro de Lima, la línea 1 en el 2013” para optar el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Por el cual tuvo como objetivo general de explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes del área de transporte del metro de lima línea 1, por ende el objetivo de la presente investigación guarda relación con la de Huamán.

La presente investigación tuvo como hipótesis específica de determinar la influencia del clima organizacional en las metas de los colaboradores del banco BCP agencia Angelica Gamarra, Los Olivos, 2017. El cual tiene coherencia con la hipótesis específica de Huamán, N (2015) donde la influencia del clima organizacional permitirá tener mayor desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, Línea 1 2013.

Por medio de los resultados de la prueba de correlación de Person se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.012 < 0.05$ ), por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, lo cual indica que existe una influencia del clima organizacional en las metas de los colaborados del banco BCP de la agencia angelica Gamarra, Los Olivos, Lima- 2017, por ende el objetivo general está demostrado.

Dichos resultados tienen coherencia con la tesis de Huamán, N (2015) el cual obtuvo como resultado el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, donde la influencia del clima organizacional permitirá

tener mayor desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, Línea 1 2013., por lo tanto, se obtiene una coincidencia en los resultados obtenidos.

### **El objetivo específico e hipótesis específico 2:**

Se tuvo como objetivo específico determinar la influencia del Clima Organizacional en la Planificación de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017. Se observó que dicho objetivo específico no tiene relación alguna con la tesis de Frías, P (2014) en su tesis titulada “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación” para obtener el grado de Magíster en Gestión de personas y dinámica organizacional en la Universidad de Chile de la escuela de Postgrado de Economía y Finanzas. El cual su objetivo específico fue levantar información acerca del nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores de la ONG, mientras que la presente investigación busca conocer si existe influencia significativa, por el cual la presente investigación no tiene o guarda relación alguna con la tesis de Frías, P (2014).

La presente tesis obtuvo como resultado que existe una influencia significativa del clima organizacional en planificación de los colaboradores del banco BCP, donde hay discrepancia en la tesis de Frías (2014), el cual obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción es moderada y el compromiso de los trabajadores es intrascendente. En conclusión se visualizó que no hay coherencia de la presente tesis con la de Frías (2014).

### **El objetivo específico e hipótesis específico 3:**

Se tuvo como objetivo específico precisar la influencia de la Participación gerencial en la Productividad de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima, 2017. Se observó que dicho objetivo específico tiene coherencia con la tesis de Fuentes (2012) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” para obtener el grado académico de Licenciada de la universidad Rafael Landívar de la ciudad de Quetzaltenango, el cual tuvo como objetivo instituir la influencia que tiene el clima organizacional en la productividad del recurso humano, en el cual hace

mención a la variable de productividad, por ello, el objetivo de la presente investigación guarda relación con la de Fuentes.

En consiguiente la prueba de correlación de Person se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.02 < 0.05$ ) por el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna teniendo como resultado que existe una influencia significativa de la participación gerencial en la productividad de los colaboradores del banco BCP, en consecuencia el objetivo general queda demostrado.

Dichos resultados tienen coherencia con la tesis de Fuentes (2012) el cual obtuvo como resultado el rechazó la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, por consecuencia el clima organizacional permitirá mejorar en la productividad de área de recurso humanos. Por ende se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.

## **V. CONCLUSIONES**

Verificando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se determinó las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe influencia del clima organizacional en la productividad de los colaboradores del banco BCP agencia Angelica Gamarra. Por tal razón se concluyó que un buen clima organizacional repercute en la productividad de los colaboradores por ello es conveniente mantener un ambiente laboral adecuado. En consiguiente se cumplió con el objetivo general.
2. Se cumplió con el objetivo específico N° 1 de la presente investigación, ya que se determinó la influencia del clima organizacional en las metas de los colaboradores, por tal motivo, se concluye que clima organizacional influye significativamente en las metas de los colaboradores, teniendo en cuenta que la importancia de los trabajadores, por ende se debe crear ambientes favorables que motiven en el logro de las metas.
3. Se cumplió con el objetivo específico N° 2 de la presente tesis, por lo que se determinó la influencia de clima organizacional en la planificación de objetivos de los colaboradores. En consecuencia, para que se cumplan con los propósitos de la empresa es necesario que los colaboradores tengan conocimiento de ello y un mejor manejo de la información.
4. Se cumplió con el objetivo específico N° 4 de la presente investigación, ya que se estableció que existe influencia de la participación gerencial en la productividad de los colaboradores. Por ende, la presencia de los directivos ayudara a que tengan un mejor rendimiento de sus labores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Después del análisis de los resultados de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones:

1. Para poder mantener colaboradores productivos se recomienda tener un clima organizacional adecuado, para ello, es necesario recolectar las opiniones de los colaboradores en base al ambiente laboral, la cual ayudara a tomar correcciones inmediatas, ya que un colaborador motivado generara mayor productividad y competitividad.
2. Para poder seguir logrando las metas establecidas por la empresa, se recomienda generar un ambiente laboral positivo, donde es necesario implantar valores culturales, generar integración de manera periódica ya que el trabajo en equipo ayudara a cumplir las metas.
3. Se recomienda generar cursos virtuales mediante el campus de intranet a los colaboradores en base a la planificación laboral, por lo que esto ayudara a tener con más visión lo que se quiere lograr para ello, también se recomienda trabajar continuamente en mejorar el ambiente laboral donde ayude a los colaboradores a realizar planificación laboral.
4. Se recomienda tener mayor participación de los directivos, para ello es necesario que se realicen visitas periódicas a la agencia, donde los colaboradores perciban lo importante que son, además de ello se lograra mayor involucramiento y tener empleados productivos.

## VII. REFERENCIAS

Alles, M. (2002). *Desempeño por Competencias*. Uruguay: Ediciones Granica

Castañeda, J (2007). *Aprendizaje y Desarrollo*. México: Umbral

Chávez, J. (2006). *La participación Social: retos y perspectivas*. México

Fernández, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo*.  
España: Ediciones Díaz de Santos S.A

Fernández, V. (2006). *Desarrollo de Sistemas de Información*. Perú: Ediciones  
UPC

Gonzalo, J y Farre, J. (2011). *Teoría de la Comunicación de Riesgo*. España:  
Editorial UOC.

Hansen B, y Ghare, P. (1987). *Control de Calidad*. Madrid: Prentice HALL

Mcadams, J. (2013). *Premiar el Desempeño*. Madrid: Ediciones Díaz de  
Santos.

Murillo, S (2004). *Relaciones Humanas*. México: Limusa

Luhmann, N (2005). *Confianza*. España: Editorial Anthropos

Parisi, J. (1983). *Fortalecimiento del comité de coordinación de la Planificación  
sectorial agropecuaria*. República dominicana: Editorial Sidia

Rodellar, A. (1988). *Seguridad e higiene en el trabajo*. España: Editorial  
Marcombo

Urcola, J. ( 2000). *Factores clave de dirección orientados a la obtención de  
resultados*. Madrid: Editorial ESIC

## VIII. ANEXOS

- ✓ Instrumentos

### LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA ANGÉLICA GAMARRA BCP LOS OLIVOS, 2017

Señor trabajador sírvase a responder el siguiente cuestionario en forma anónima: Marcando su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo

N°	Preguntas	MD	ED	NAD A	DA	MA
1	La relación interpersonal del jefe con los empleados es la adecuada	1	2	3	4	5
2	Su jefe le inspira confianza	1	2	3	4	5
3	Su jefe lo motiva para aprender sobre los deberes de la empresa	1	2	3	4	5
4	Los empleados se esfuerzan por cumplir sus obligaciones	1	2	3	4	5
5	Recibe capacitaciones de trabajo constantemente	1	2	3	4	5
6	Cuándo necesita información de otra área, tardan en dársela	1	2	3	4	5
7	La comunicación de todo el personal en la empresa es buena	1	2	3	4	5
8	Existe confianza y respeto entre sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
9	El jefe permite la ayuda mutua entre empleados	1	2	3	4	5
10	Cree usted qué la colaboración entre compañeros es importante en el trabajo	1	2	3	4	5

N°	Preguntas	MD	ED	NAND	DA	MA
11	Respetan su horario de trabajo	1	2	3	4	5
12	Se siente identificado con la empresa donde labora	1	2	3	4	5
13	Se le otorga un salario extra por trabajo adicional que realiza	1	2	3	4	5
14	El jefe se comunica con los miembros del equipo	1	2	3	4	5
15	Las iniciativas de los trabajadores reciben respaldo de sus jefes	1	2	3	4	5
16	El jefe plantea las metas antes de empezar el día en la empresa	1	2	3	4	5
17	Se plantean cambios en los cargos para mejorar el funcionamiento del personal	1	2	3	4	5
18	Aceptas las metas que establece tu jefe	1	2	3	4	5
19	El jefe toma tu opinión para mejorar algún trabajo	1	2	3	4	5
20	El equipo plantea metas personales para cada integrante	1	2	3	4	5
21	Se dan oportunidades a cada miembro de la empresa					
22	El jefe delega deberes específicos	1	2	3	4	5

✓ Validación de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los trabajadores de la Agencia Angélica Gamarra BCP Los Olivos, 2017								
Apellidos y nombres del investigador: Casimir Guerra Franklin								
Apellidos y nombres del experto: Mag. Rosales Domínguez Edith Geobana								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Clima Organizacional	Comunicación	Relaciones humanas	¿La relación interpersonal del jefe con los empleados es la adecuada?		Escala Tipo Likert Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo , Muy de acuerdo	/		
		Confianza	¿Su jefe le inspira confianza?			/		
		Aprendizaje	¿Su jefe lo motiva para aprender sobre los deberes de la empresa?			/		
	Normativa Interna	Desempeño	¿Los empleados se esfuerzan por cumplir sus obligaciones?			/		
		Capacitación	¿Recibe capacitaciones de trabajo constantemente?			/		
		Información	¿Cuándo necesita información de otra área, tardan en dársela?			/		
	Participación	Diálogo y comunicación	¿La comunicación de todo el personal en la empresa es buena?			/		
		Confianza y respeto	¿Existe confianza y respeto entre sus compañeros de trabajo?			/		
		Ayuda mutua	¿El jefe permite la ayuda mutua entre empleados?			/		
		Trabajo en equipo	¿Cree usted que la colaboración entre compañeros es importante en el trabajo?			/		
Productividad	Características del trabajo	Jornada laboral	¿Respetan su horario de trabajo?		Escala Tipo Likert Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo , Muy de acuerdo	/		
		Actitud del trabajador	¿Se siente identificado con la empresa donde labora?			/		
		Beneficios	¿Se le otorga un salario extra por trabajo adicional que realiza?			/		
	Metas	Relaciones laborales	¿El jefe se comunica con los miembros del equipo?			/		
		Preocupación de trabajadores y líderes	¿Las iniciativas de los trabajadores reciben respaldo de sus jefes?			/		
		Planes específicos	¿El jefe plantea las metas antes de empezar el día en la empresa?			/		
		Dirección de los jefes	¿Se plantean cambios en los cargos para mejorar el funcionamiento del personal?			/		
	Planificación	Aceptación	¿Aceptas las metas que establece tu jefe?			/		
		Se considera la aportación e ideas	¿El jefe toma tu opinión para mejorar algún trabajo?			/		
		Planificación grupal	¿El equipo plantea metas personales para cada integrante?			/		
	Participación individual	¿Se dan oportunidades a cada miembro de la empresa?		/				
	Delegación de trabajos	¿El jefe delega deberes específicos?		/				
Firma del experto								

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

20/06/2017

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los trabajadores de la Agencia Angélica Gamarra BCP Los Olivos, 2017

Apellidos y nombres del investigador: Casimir Guerra Franklin

Apellidos y nombres del experto: Pedro Castilla Castilla

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Clima Organizacional	Comunicación	Relaciones humanas	¿La relación interpersonal del jefe con los empleados es la adecuada?		Escala Tipo Likert Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, Muy de acuerdo	/		
		Confianza	¿Su jefe le inspira confianza?			/		
		Aprendizaje	¿Su jefe lo motiva para aprender sobre los deberes de la empresa?			/		
	Normativa Interna	Desempeño	¿Los empleados se esfuerzan por cumplir sus obligaciones?			/		
		Capacitación	¿Recibe capacitaciones de trabajo constantemente?			/		
		Información	¿Cuándo necesita información de otra área, tardan en dársela?			/		
	Participación	Dílogo y comunicación	¿La comunicación de todo el personal en la empresa es buena?			/		
		Confianza y respeto	¿Existe confianza y respeto entre sus compañeros de trabajo?			/		
		Ayuda mutua	¿El jefe permite la ayuda mutua entre empleados?			/		
		Trabajo en equipo	¿Cree usted que la colaboración entre compañeros es importante en el trabajo?			/		
Productividad	Características del trabajo	Jornada laboral	¿Respetan su horario de trabajo?		/			
		Actitud del trabajador	¿Se siente identificado con la empresa donde labora?		/			
		Beneficios	¿Se le otorga un salario extra por trabajo adicional que realiza?		/			
		Relaciones laborales	¿El jefe se comunica con los miembros del equipo?		/			
	Metas	Preocupación de trabajadores y líderes	¿Las iniciativas de los trabajadores reciben respaldo de sus jefes?		/			
		Planes específicos	¿El jefe plantea las metas antes de empezar el día en la empresa?		/			
		Dirección de los jefes	¿Se plantean cambios en los cargos para mejorar el funcionamiento del personal?		/			
		Aceptación	¿Aceptas las metas que establece tu jefe?		/			
	Planificación	Se considera la aportación e ideas	¿El jefe toma tu opinión para mejorar algún trabajo?		/			
		Planificación grupal	¿El equipo plantea metas personales para cada integrante?		/			
		Participación individual	¿Se dan oportunidades a cada miembro de la empresa?		/			
		Delegación de trabajos	¿El jefe delega deberes específicos?		/			
Firma del experto								
								19/06/17

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los trabajadores de la Agencia Angélica Gamarra BCP Los Olivos, 2017								
Apellidos y nombres del investigador: Casimir Guerra Franklin								
Apellidos y nombres del experto: <u>Mg. COSMA BAROTE, CARLOS</u>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
						SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Clima Organizacional	Comunicación	Relaciones humanas		¿La relación interpersonal del jefe con los empleados es la adecuada?	Escala Tipo Likert Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, Muy de acuerdo	X		
		Confianza		¿Su jefe le inspira confianza?		X		
		Aprendizaje		¿Su jefe lo motiva para aprender sobre los deberes de la empresa?		X		
	Normativa Interna	Desempeño		¿Los empleados se esfuerzan por cumplir sus obligaciones?		X		
		Capacitación		¿Recibe capacitaciones de trabajo constantemente?		X		
		Información		¿Cuándo necesita información de otra área, tardan en dársela?		X		
	Participación	Dialogo y comunicación		¿La comunicación de todo el personal en la empresa es buena?		X		
		Confianza y respeto		¿Existe confianza y respeto entre sus compañeros de trabajo?		X		
		Ayuda mutua		¿El jefe permite la ayuda mutua entre empleados?		X		
		Trabajo en equipo		¿Cree usted que la colaboración entre compañeros es importante en el trabajo?		X		
Productividad	Características del trabajo	Jornada laboral		¿Respetan su horario de trabajo?	Escala Tipo Likert Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, Muy de acuerdo	X		
		Actitud del trabajador		¿Se siente identificado con la empresa donde labora?		X		
		Beneficios		¿Se le otorga un salario extra por trabajo adicional que realiza?		X		
		Relaciones laborales		¿El jefe se comunica con los miembros del equipo?		X		
	Metas	Preocupación de trabajadores y líderes		¿Las iniciativas de los trabajadores reciben respaldo de sus jefes?		X		
		Planes específicos		¿El jefe plantea las metas antes de empezar el día en la empresa?		X		
		Dirección de los jefes		¿Se plantean cambios en los cargos para mejorar el funcionamiento del personal?		X		
		Aceptación		¿Aceptas las metas que establece tu jefe?		X		
	Planificación	Se considera la aportación e ideas		¿El jefe toma tu opinión para mejorar algún trabajo?		X		
		Planificación grupal		¿El equipo plantea metas personales para cada integrante?		X		
		Participación individual		¿Se dan oportunidades a cada miembro de la empresa?		X		
		Delegación de trabajos		¿El jefe delega deberes específicos?	X			
Firma del experto								

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

✓ Validación de los instrumentos

La Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los trabajadores de la Agencia Angélica Gamarra BCP Los Olivos, 2017							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA	
<b>GENERAL:</b> ¿Cuál es la influencia del Clima Organizacional con la Productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017?	<b>GENERAL:</b> Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017.	<b>GENERAL:</b> EL Clima Organizacional influye significativamente en la Productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  <b>Clima Organizacional</b>	Comunicación	La investigación es hipotético - deductivo	Trabajadores de la Agencia Angelica Gamarra BCP Los Olivos	
				Normativa Interna			
				Comunicación	<b>ENFOQUE</b> Cuantitativo		
<b>ESPECIFICOS:</b> a) ¿Cómo influyen las normas internas en el Clima laboral de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017?  b) ¿Cómo influye el Clima Organizacional en las Metas de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017?  c) ¿Cómo influye el Clima Organizacional en la Comunicación de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017?	<b>ESPECIFICOS</b> d) Determinar la influencia de las normas internas en el Clima laboral de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017  e) Determinar la influencia del Clima Organizacional en las Metas de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017  f) Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Comunicación de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017	<b>ESPECIFICOS:</b> g) Determinar la influencia de las normas internas en el Clima laboral de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017  h) Determinar la influencia del Clima Organizacional en las Metas de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017  i) Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Comunicación de los trabajadores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, 2017	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  <b>Productividad</b>	Características del trabajo	<b>TIPO</b> Aplicada	Encuesta con escala tipo Likert	
					<b>NIVEL</b> Descriptivo - correlacional		
					<b>DISEÑO</b>		INSTRUMENTOS
				Metas	No experimental y de corte transversal	Cuestionario de 22 ítems	
				Planificación			