



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Clima organizacional y productividad laboral en el personal de una
entidad financiera, Chota.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Huaman Vasquez, Sarta Magali (orcid.org/0000-0002-6453-0428)

ASESORES:

Mg. Mendoza Banda, Tania Yasely (orcid.org/0000-0001-8100-5054)

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, MENDOZA BANDA TANIA YASELY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y productividad laboral en el personal de una entidad financiera, Chota.", cuyo autor es HUAMAN VASQUEZ SARITA MAGALI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 30 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDOZA BANDA TANIA YASELY DNI: 41154520 ORCID: 0000-0001-8100-5054	Firmado electrónicamente por: MBANZAT el 11-01- 2024 17:13:29

Código documento Trilce: TRI - 0713139

Declaratoria de originalidad del autor

Yo, HUAMAN VASQUEZ SARITA MAGALI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y productividad laboral en el personal de una entidad financiera, Chota.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
SARITA MAGALI HUAMAN VASQUEZ DNI: 73043852 ORCID: 0000-0002-6453-0428	Firmado electrónicamente por: SHUAMANVA16 el 30- 12-2023 17:38:23

Código documento Trilce: TRI - 0713142

Dedicatoria

A Dios por darme fortaleza y la sabiduría para seguir hacia adelante.

A mis Padres por brindarme su apoyo moral, su amor y por motivarme a seguir adelante y cumplir mis metas y sueños.

Autora

Agradecimiento

En especial a mi Familia y a todos quienes directa o indirectamente han parte de este camino. Al administrador y colaboradores de la entidad financiera quienes permitieron realizar parte de mi investigación en las instalaciones de la entidad financiera.

Gracias infinitas y bendiciones.

Sarita Magali

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIA.....	28
ANEXO.....	40

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de Kolmogorov - Smirnov	16
Tabla 2 Niveles de las dimensiones de variables en estudio	17
Tabla 3 Coeficiente de correlación entre dimensiones de variables en estudio	18
Tabla 4 Matriz de operacionalización de ambas variables.....	40
Tabla 5 Matriz de consistencia de las variables.....	41
Tabla 6 Validez de la V. de Aiken del instrumento: Clima laboral.....	70
Tabla 7 Validez de la V. de Aiken del instrumento: Productividad laboral	71
Tabla 8 Validez: Clima laboral	65
Tabla 9 Validez: Productividad laboral.....	66
Tabla 10 Recopilación de data para Clima Organizacional	67
Tabla 11 Recopilación de data para Productividad laboral	68

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de diseño correlacional.....	13
--	----

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la correlación entre clima organizacional y productividad laboral del personal de una entidad financiera en Chota. Se empleó una metodología del tipo básica, con un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo - correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra fueron 73 empleados del área administrativa de la entidad financiera. Para recolectar datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios cuyos coeficientes alfa de Cronbach fueron de 0,95 y 0,96 respectivamente, evidenciando así su alta confiabilidad. Se realizó el análisis de normalidad de los datos obtenidos en las encuestas a través de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra fue mayor a 50. Como resultado se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.920 y un p-valor fue de 0.000 entre el clima organizacional y la productividad laboral, una rho de 0.868 entre la dimensión comunicación y la productividad laboral, una rho de 0.825 entre la dimensión motivación y la productividad laboral, y una rho de 0.886 entre la dimensión liderazgo y la productividad laboral. Se concluye que existe una correlación positiva muy alta entre las variables validando así nuestra hipótesis general y específicas.

Palabras clave: Clima organizacional, correlación, productividad laboral.

Abstract

The objective of the study was to determine the correlation between organizational climate and work productivity in the staff of a financial institution in Chota. A basic methodology was used, with a quantitative approach, descriptive-correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The sample was 73 employees from the administrative area of a financial institution. To collect data, the survey was used as a technique and two questionnaires as instruments, whose Cronbach's alpha coefficients were 0.95 and 0.96 respectively, thus demonstrating its high reliability. The normality analysis of the data obtained from the surveys was carried out through the Kolmogorov-Smirnov statistical test, given that the sample was greater than 50. As a result, a Rho Spearman correlation coefficient of 0.920 and a p value were obtained. of 0.000. between organizational climate and work productivity, a rho of 0.868 between the communication dimension and work productivity, a rho of 0.825 between the motivation dimension and work productivity, and a rho of 0.886 between the leadership dimension and work productivity. It is concluded that there is a very high positive correlation between the validating variables, thus validating our general and specific hypotheses.

Keywords: Organizational climate, correlation, labor productivity.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es crucial para los resultados productivos de cualquier institución, por ende, las estadísticas evidencian que hay deficiencias en el clima organizacional de todas las organizaciones, con un 45.12% de falta de compromiso laboral, un 35.36% de remuneraciones paupérrimas y un 19.52% de sobrecarga laboral. Por lo tanto, hay pocos indicadores que permitan la estabilidad, fidelidad y compromiso de los trabajadores. (Marzia et al., 2023, pp. 4-7).

Por otro lado, dadas las mayores demandas de producción en algunos países desarrollados como Estados Unidos, en promedio el 75% de los empleados dijo que su ambiente de trabajo era deficiente, mientras que el 17% dijo que no había un buen ambiente de trabajo. (Pilligua et al., 2019). Como resultado, las percepciones negativas son altas en la mayoría de las organizaciones de todos los sectores empresariales.

Algunos de los factores que contribuyen a un mal clima organizacional están relacionados con demasiada responsabilidad y presión laboral, lo que conduce a resultados de baja calidad y tiempo no programado, en promedio, al menos el 38% de las personas se quejan, pero al final no lo hacen y aun menos no son considerados (Cantú, et al., 2023, pp. 5-10).

En este sentido, organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo y las Naciones Unidas han propuesto 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre los que destacan el 5.4, el 8.8. y 10.4. destacan por promover objetivos rentables, responsables y sostenibles para el desarrollo sostenible, por ende, estos objetivos de sostenibilidad forman las metas y compromisos que cada organización debe cumplir para desarrollar políticas que beneficien a ambas partes.

En Perú, hay diversos ámbitos empresariales donde se llevan a cabo actividades diversas, enfrentándose a desafíos y metas a corto plazo, sin embargo, en la mayoría de los casos, no hay un liderazgo que fomente el trabajo en equipo y motive a cada trabajador a tomar iniciativas para el beneficio de la organización y propio. (Ayala, 2021, pp. 8-20). El sector financiero no es una excepción, esto indica que el estudio del clima laboral organizacional de diversos empleados muestra que el 57% tiene ineficiencia en el manejo de personal, el 22,55%

tiene falta de liderazgo y el 35,12% tiene falta de liderazgo, también se debe al desajuste entre remuneración y producción y el 22,02% se debe a un ambiente laboral inadecuado (Martínez, 2022).

Al mismo tiempo, las instituciones financieras como las cajas de ahorros también enfrentaron problemas similares: el 25% de los empleados dijo que se debía a una carga de trabajo excesiva, mientras que el 12,5% dijo que había presión para trabajar sin paga, lo que limitaba su salario y productividad esperada, el 42% mejora en la medida en que no tiene una buena comunicación horizontal o vertical para abordar dudas o inquietudes mientras realiza su trabajo, mientras que entre el 19,9% y el 20,9% se citan como en desacuerdo cuando se trata de ascensos o recibir mayores beneficios (López & Pacheco, 2021; Castro & Medrano, 2023; Altamirano, 2020).

En relación a todo lo anterior, una situación similar existe en la unidad financiera de la provincia de Chota, donde la productividad de la unidad se ha visto afectada en los últimos 3 años debido al clima organizacional en el trabajo diario. En este sentido, se plantean las siguientes cuestiones generales: ¿Que correlación existente entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota?

Así mismo se plantearon 3 problemas específicos: ¿Que correlación hay entre la dimensión comunicación y la variable productividad laboral de los trabajadores en una entidad financiera, Chota?, ¿Que correlación hay entre la dimensión motivación y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota?, ¿Que correlación hay entre la dimensión liderazgo y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota?

Este estudio se fundamenta teóricamente en la relación psicométrica entre clima laboral y productividad laboral en las organizaciones. Por otro lado, desde un punto de vista práctico, se propone sustituir los métodos de trabajo tradicionales por equipos de producción fiables. A efectos metodológicos, este estudio permitirá introducir métodos y técnicas capaces de realizar un seguimiento de los indicadores de las variables objeto de estudio. Socialmente permite promover un ambiente de trabajo saludable y económicamente sustentable, también ayudará a mejorar la toma de decisiones a nivel organizacional y respaldará estrategias efectivas y eficientes.

Por consiguiente, este estudio propone como objetivo general: Estimar la correlación existente entre clima organizacional con la productividad en una entidad financiera en la provincia de Chota. Como objetivos específicos: Encontrar la correlación que hay entre la dimensión comunicación y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota; Calcular la correlación que hay entre la dimensión motivación y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota; Determinar la correlación que hay entre la dimensión liderazgo y la productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota.

Como hipótesis general se plantea: Hay correlación positiva entre el clima organizacional y la variable productividad laboral en una entidad financiera en la provincia, Chota. Como hipótesis específicas: Hay correlación positiva entre la dimensión comunicación y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota, Hay correlación positiva entre la dimensión motivación y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota, Hay correlación positiva entre la dimensión liderazgo y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota

II. MARCO TEÓRICO

A internacional, Ortiz et al. (2019) como objetivo encontrar relaciones entre el clima organizacional y la productividad laboral en unidades estructurales que brindan servicios a la industria de la salud; Su estudio correspondió a un diseño transversal no experimental con una muestra de 120 empleados y utilizó un cuestionario como herramienta de trabajo; Esto resultó en un valor de correlación R de 0,952 y $p < 0,001$. Los autores concluyeron que existe una correlación muy significativa entre estas dos variables. Por otro lado, las investigaciones muestran que las empresas buscan indicadores para poder cuantificar, evaluar y proponer estrategias de mejora del clima organizacional.

González et al. (2018) tuvieron como objetivo determinar el impacto del liderazgo en el clima organizacional de una empresa; Los autores utilizaron un enfoque cualitativo con un total de 50 participantes. Como resultado, encuentran que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y gerentes son inadecuadas y raras. Esto concluyó que la falta de comunicación y organización son factores que conducen a un nivel insuficiente de clima organizacional, lo que a su vez afecta negativamente el nivel de desempeño de los empleados, lo que lleva a un bajo rendimiento. En resumen, los autores confirman que el liderazgo juega un papel importante en cualquier organización.

Lara et al. (2021) es otro caso en el que se buscó determinar la relación entre el liderazgo y la productividad empresarial. Su metodología es de nivel descriptivo cualitativo y un diseño no experimental. Como hallazgo, descubrió que hay elementos que influyen en el desempeño de una empresa, como incentivos, motivación y reconocimiento, que permiten a sus empleados tener una mayor y mejor productividad. Los autores finalmente llegan a la conclusión de que un líder o responsable debe mantener su atención en los objetivos actuales y futuros de la empresa.

Por su parte, Valenzuela et al. (2020) en su estudio buscaron encontrar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción de empleados en un minorista, donde el enfoque utilizado es transversal, descriptivo y relativo. Los resultados obtenidos muestran que el valor del coeficiente chi-cuadrado es mayor que el valor p, determinando así la relación positiva entre comunicación y satisfacción laboral, esto permitió conducir a una buena productividad

laboral efectiva. Finalmente, el autor concluye que la comunicación en la empresa es determinante y muy importante, porque a través de la comunicación se desarrollan y derivan todas las propuestas y estrategias con el objetivo de que todos los socios cumplan con las metas y tareas planteadas por la organización.

A nivel nacional, Vásquez et al. (2022) se centraron en determinar la relación entre la rotación y las variables del clima laboral, los métodos utilizados son cuantitativos, no experimentales, transaccionales y descriptivos. Como resultado se determinó el coeficiente de correlación de Spearman $\rho=0,578$. Los autores concluyeron que existe una relación casi significativa entre las variables y concluyeron que la rotación no es una limitación en el ambiente de trabajo en una organización. Por tanto, está claro que en algunas oficinas de empleo a los trabajadores no les importa qué tipo de trabajo y horario estén organizados.

Jaimes y Pareja (2021) investigaron cómo las dimensiones del clima organizacional podrían estar relacionadas con la satisfacción laboral y la motivación. Los autores utilizaron un cuestionario y encuestas como otros investigadores. Obtuvieron una puntuación de $\rho = 0.974$ y una puntuación de $\alpha = 0.000$, lo que llevó a la conclusión de que existe una correlación significativa entre las dimensiones del estudio y, por lo tanto, la mejora o la negativa de una dimensión refleja el estado de la otra.

El estudio de Portocarrero y Salomé (2020) tuvo como objetivo encontrar la relación entre las variables de comunicación y la productividad de los empleados en una empresa. Por ende, el método utilizado en este estudio fue el tipo correlación descriptiva mediante muestreo no probabilístico. Los resultados muestran que existe una correlación de 0,856 entre las variables estudiadas, es decir la comunicación es el factor que vincula los buenos resultados de los trabajadores con su desempeño productivo. Finalmente, los autores concluyeron que, si existe una relación positiva y moderada entre las variables de comunicación y la productividad, entonces los gerentes o líderes deberían implementar políticas y/o programas que puedan mantener la motivación de los empleados y crear un sentido de pertenencia e identidad corporativa.

Ramírez et al. (2021) se interesaron en evaluar la importancia del clima organizacional basado en buenas relaciones interpersonales y comunicación dentro de la unidad organizacional. Su diseño metodológico es de carácter descriptivo-cualitativo. Los resultados arrojaron que el 70% expresó opiniones negativas por las condiciones laborales y la falta de comunicación, lo que no promueve el desarrollo de habilidades y la buena producción, por el contrario, el 30% dijo que al menos un departamento pequeño mantiene buena comunicación, pero la mantiene en su forma cerrada. Finalmente, los autores concluyeron que en la mayoría de las unidades existe falta de comunicación entre empleados y directivos, lo que se traduce en mala información y bajo desarrollo organizacional, lo que se traduce en un bajo índice de productividad. Rodríguez y Alejandro (2022) mejoraron el clima organizacional implementando TI para abordar los problemas de sobresaturación y responsabilidad laboral. Los autores realizan una revisión bibliográfica detallada de nuevas fuentes y herramientas para reducir la carga de trabajo y el estrés entre los empleados de las PYME. Por ello, recomiendan implementar tecnologías que puedan reducir la carga de trabajo y reducir el estrés laboral, mejorando así el clima organizacional. En resumen, las herramientas tecnológicas pueden aumentar la productividad organizacional hasta en un 25%, generando así más pedidos, reduciendo costos y aumentando el tiempo y la productividad.

Flores et al. (2023) propusieron en su estudio buscar un vínculo entre el clima organizacional y la enfermedad ocupacional (síndrome de burnout) causada por estrés excesivo y falta de motivación, que según algunos autores limita la productividad en la organización. Metódicamente se utilizan dos cuestionarios con una confiabilidad de 0,743 y 0,855, respectivamente. Se fijó $\rho = 0.099$, por lo que los resultados son diferentes y no cumplen con las expectativas sugeridas. En este sentido, se concluye que el síndrome de burnout no corresponde a las consecuencias directas de la baja productividad en el trabajo, sino que, por el contrario, se puede constatar que no se ha determinado el orden correcto de desarrollo de las actividades.

En el contexto local, la productividad y el clima organizacional son factores y dimensiones estrechamente relacionados que se relacionan significativamente en la determinación de los parámetros de evaluación y cuantificación. Según el informe "La República" (2023), cuya nota introductoria expone el problema de la

explotación laboral y menciona que el exceso de horas de trabajo no remuneradas y la falta de motivación conducen a una baja productividad en todos los sectores, a pesar de lo establecido en la Ley de Jornada no más de 8 horas diarias de lunes a sábado. El artículo concluyó que actualmente alrededor de 1,46 millones de trabajadores reportaron trabajar horas extras, y algunos han dicho que la motivación laboral ha disminuido debido a factores económicos o psicológicos, factor que limita un buen ambiente y desarrollo laboral

Según Morales (2021), en su investigación ha explorado la importancia de los factores sociopsicológicos en la productividad organizacional. Para ello, el autor, a partir de una revisión de la literatura, donde destaca diversas enfermedades psicolaborales que surgen del desarrollo del personal en un entorno organizacional carente de metas e interés en el trabajo, lo que a su vez limita la producción y también limita el entusiasmo de los empleados por el trabajo. En este sentido, los autores concluyeron que el reconocimiento temprano de estas enfermedades puede mejorar y mejorar la eficiencia laboral. Morales (2019) como objetivo implementó el liderazgo como alternativa para mejorar el clima. Como estudio fue cuantitativo y preexperimental, donde el método utilizado fue un cuestionario tipo Likert. Los resultados obtenidos muestran que las dimensiones del clima organizacional son incompletas, por lo que es necesario fortalecer la gestión en la organización, cuando la gestión gobierna, el clima laboral se verá afectado positivamente, porque se lograrán las metas y tareas de la organización.

Actualmente toda empresa está atravesando cambios a nivel organizacional, laboral, estratégico, operativo y financiero con el fin de seguir siendo competitiva en el mercado y generar rentabilidad y ganancias para la empresa. En este sentido, parte de esta transformación masiva de los recursos humanos de la empresa está representada por los empleados que son dirigidos por los gerentes para alcanzar las metas y objetivos planificados (Meroussis, 2022). Por otro lado, Paredes et al. (2021) creen que es importante interesarse por el estudio del clima organizacional porque permite mejorar las habilidades, mejorar la comunicación, fortalecer las interacciones o relaciones interpersonales, fortalecer las relaciones y contribuir al logro de las metas trazadas.

En términos de la teoría del clima organizacional, se puede considerar un factor clave que influye en el comportamiento de los individuos y en el ambiente laboral, otorgando disciplina para lograr resultados a largo plazo (Sánchez et al., 2012). Sin embargo, otras fuentes muestran cómo un ambiente donde los empleados se comunican entre sí a través de una buena gestión los hace sentir valorados y motivados en sus áreas de trabajo (Chiavenato (2000) El clima organizacional percibido tiene dos posibilidades, positivo o negativo, dependiendo de lo que genera motivación, satisfacción laboral, ausentismo y productividad, por otro lado, se han propuesto diversas teorías respecto al papel del clima organizacional en una empresa u organización, el cual determina el éxito. o fracaso de una organización en el futuro. (Oña 2022, p. 45-46)

Algunos estudios mencionan que el clima organizacional está determinado por dimensiones tan características como la interdependencia, las condiciones materiales, las relaciones internas, la participación, la estructura empresarial, el reconocimiento de las metas alcanzadas, la remuneración acorde al desempeño laboral y la igualdad de los colaboradores. (Chong, 2022, p. 36-48)

Otras dimensiones que determinan significativamente el clima en la organización incluyen la cooperación, la gestión, la motivación y la comunicación, que permiten revelar las características de la organización, los subprocesos desarrollados y las acciones elegidas por los socios de cooperación, los resultados de la cooperación son reflejado al final. (Calderón, 2021, p. 15; Ayala, 2021, p. 63)

El comportamiento de los empleados, la respuesta a diversos problemas y la actitud ante posibles situaciones en el lugar de trabajo están estrechamente relacionados con el clima organizacional. Si se mantiene un ambiente de trabajo adecuado, los empleados se sentirán más seguros, más motivados y más productivos para completar sus tareas y realizar su trabajo. (Rengifo, 2019, p. 8).

Factores que influyen en el clima organizacional: Existen algunos factores que propician cambios en el comportamiento de los empleados de una organización, algunos de los cuales influyen en el desarrollo del buen comportamiento en la empresa, entre los que cabe mencionar el sistema de

restricciones, autocontrol, evaluación, valoración del entorno social y estimulación, todo ello permite que la satisfacción de los empleados se desarrolle plenamente y realice bien sus funciones, convirtiéndose en el factor decisivo para mejorar el desempeño y la productividad laboral. (Pedraza, 2019, p. 17-25; Montoya et al., 2021, p.65-70).

Tipos de clima organizacional: Existen 6 climas organizacionales excelentes: Un clima organizacional positivo caracterizado por un ambiente sano, cooperativo y motivador que hace que los colegas se sientan valorados y apreciados, prevalece la competencia y no se reconocen los logros (Cardozo, 2023; Paredes y Moreno, 2021).

Una característica de una atmósfera organizacional autocrática es que el patrón es autocrático con los trabajadores y los trabajadores no tienen la libertad de expresión u opinión para tener una organización de pleno derecho, un ambiente de oportunidad, expresión, creatividad, contribución, respeto y buen desempeño de liderazgo (Saavedra, 2019)

Un clima organizacional competitivo mantiene un ambiente de competencia interna para desarrollar mejor las habilidades de los empleados para recibir reconocimiento y recompensa, y finalmente se crea un clima organizacional cooperativo, caracterizado por la cooperación mutua de los empleados para lograr metas y objetivos, en sinergia; una organización que sea el ambiente ideal que toda empresa se esfuerza por lograr (Panta, 2023)

Papel del buen clima organizacional: El papel más importante del clima organizacional es hacer que empleados se sientan cómodos y comprometidos con sus deberes y así generar total confianza en sus colegas. Otras funciones que crean un buen clima organizacional incluyen: establecer vínculos entre la organización y sus compañeros de trabajo, reconocer el avance del trabajo, eliminar barreras laborales y promover la automotivación y la identificación laboral, creando así sinergia dentro de la organización (B.V.M. et al., 2023)

Dimensiones del clima organizacional: Iglesias et al (2020) propusieron 3 dimensiones más importantes: La comunicación que corresponde al desarrollo de buenas relaciones interpersonales a nivel horizontal y vertical reflejará confianza y un ambiente de trabajo ordenado y mayor motivación, esta dimensión corresponde a la valoración física y emocional de los trabajadores, la

cual se logra a través de la satisfacción, el reconocimiento y la adaptación personal. El liderazgo es más importante porque capacita a los gerentes, dirige a los empleados para que realicen acciones efectivas y mejora sus habilidades y destrezas, y puede identificarse mediante indicadores como responsabilidades claras, actitud y habilidades justas. (p. 21-23)

Factores representativos del clima organizacional: Autorrealización, factores relacionados con las oportunidades de crecimiento personal y profesional que brinda la organización, que incluyen la identificación entre la empresa y los empleados y su compromiso con el desarrollo de ambas partes, involucrando apoyo y; instrucciones para que sean efectivas y la mejor manera de realizar las actividades laborales. (Chávez et al., 2023, p. 45)

En este sentido, muchos expertos desde el punto de vista de la gestión recomiendan la implementación de recursos humanos en cualquier organización con el objetivo de implementar estrategias para mejorar las condiciones laborales y mejorar el entorno físico, mental y emocional de los empleados, acciones que son saludables y contribuyen al crecimiento de una unidad u organización. (Ayala, 2021, p. 36-42)

Productividad Laboral: Se define como la capacidad de un individuo para producir o crear bienes o servicios de calidad en un período de tiempo óptimo, también es despliegue sincronizado de tecnologías, herramientas y recursos para la realización de bienes o servicios. (Olivera et al., 2020; Colodro un Goyzueta, 2023)

Otra definición es la dada por Bustamante et al (2023), que define la relación entre la producción económica y las horas trabajadas, es decir, es uno de los indicadores o KPI más importantes del desarrollo económico del país (p. 33). Por otro lado, se puede interpretar como la relación entre el resultado y el tiempo necesario para alcanzar el resultado, ya que el factor tiempo suele ser un buen denominador.

El seguimiento y diagnóstico de la productividad laboral es de suma importancia porque mejora el desempeño de los empleados, evalúa las reglas de compensación salarial, determina parámetros de evaluación para ascensos o despidos, comprende el nivel de compromiso y sistemas, evalúa factores que limitan o posibilitan el logro de buenos resultados para los colaboradores. (O'Donovo un Vils-Morrow, 2021).

Modelo de productividad: Existen muchos modelos que expresan y definen la productividad laboral, entre los cuales el modelo "Vroom" es el más representativo y reconoce la importancia de los impactos en la productividad (Giraldo, 2021, p. 33).

Dimensiones de la productividad laboral: Se definen tres dimensiones de los métodos de productividad a nivel del sector financiero, donde estas dimensiones se manifiestan en la eficiencia y eficacia que tienen los empleados para afrontar los conflictos con las habilidades del cliente; y habilidades laborales, centrándose en la persuasión, la confianza en las unidades, el trabajo en equipo y la iniciativa en las organizaciones (Romero 2021, p. 63; Cieza y Dávila, 2022, p. 45-48)

Otras fuentes hacen referencia a dimensiones de atributos como motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, y formación y desarrollo. Desde el punto de vista puramente de la producción y la calidad, se puede considerar la eficiencia, la utilidad y la utilidad, la primera relaciona los recursos utilizados con los suministrados, la segunda se refiere al tipo y porqué del producto o servicio, y al valor final, mientras que este último se refiere a la relación entre los objetivos alcanzados y los objetivos planteados, teniendo en cuenta el crecimiento de la producción y la mejora de la calidad en el período óptimo (Díaz y Toscano 2022).

La relación entre clima organizacional y productividad laboral: Existe una fuerte relación entre el clima organizacional y el comportamiento de los empleados, su accionar ante los problemas que se presentan y su actitud ante los desafíos y situaciones estresantes que se presentan cada día en el trabajo. Por lo tanto, se pretende mantener un clima organizacional adecuado permitirá que cada colaborador se desarrolle plenamente, así como fortalecer el vínculo institucional con la organización (Salazar. et al., 2021).

Uno de los factores que determina la productividad laboral es el factor psicosocial del ambiente laboral, y las emociones de los empleados son un tema muy importante, porque en algunos casos se relaciona con la dificultad de adaptación a los cambios y la desadaptación (Carlos e Inga, 2019) Al mismo tiempo, se puede decir que un clima organizacional armonioso incluye la mejora del comportamiento emocional de los miembros de

la unidad, pues incide en gran medida en su conducta y comportamiento (Fajardo et al. 2020).

En este sentido, promover la mejora del clima organizacional redundará en la mejora de la moral de los empleados en el trabajo, por ello, en algunas empresas de mayor tamaño se ha creado un área dedicada a la mejora del clima laboral cuyo contenido principal es: Garantizar que los empleados están motivados física y emocionalmente, sin descuidar los factores salariales, el desarrollo de las relaciones interpersonales y las condiciones físicas en las que desarrollan su trabajo (ventilación, iluminación, distribución espacial), factores todos que contribuyen al mejoramiento de las operaciones y, por tanto, la productividad y rentabilidad de la Organización (Díaz, 2023).

Herramientas para variables de investigación cuantitativa: una herramienta comúnmente utilizada para variables de investigación cuantitativa es el cuestionario, su propósito es proporcionar sistemáticamente información sobre puntos clave de las variables que son críticas para extraer conclusiones a través de análisis gráficos y estadísticos. Sin embargo, es necesario introducir métodos adicionales, como las entrevistas grupales e individuales, que nos permitan comprender y experimentar la realidad de manera más objetiva y auténtica. (Rosas et al., 2023; Uriarte, 2023).

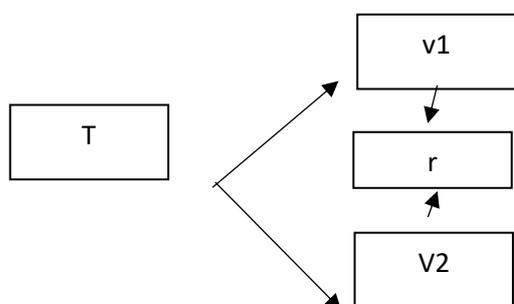
III. MARCO METODOLÓGICO

Este estudio muestra el tipo básico porque solo describe y muestra los datos recolectados, por otro lado, es un estudio de enfoque cuantitativo porque define los datos y los muestra numéricamente (CONCYTEC, 2018).

Un diseño no experimental con un alcance descriptivo, adecuado porque, por otro lado, no manipula variables ni cambia el contexto en el que se desarrolla el informe (Escudero y Cortez, 2019). Por otra parte, presenta un corte transversal, por lo que proporciona un lugar en un momento histórico (Delgado, 2021). El plan de diseño para este estudio es el siguiente:

Figura 1

Esquema de diseño correlacional



T: trabajadores de una entidad financiera

V1: Clima Laboral

V2: Productividad Laboral

r: Correlación entre las variables

Esta investigación examinó la definición del "clima organizacional", que se define como las características del entorno donde se realizan las tareas que los miembros de una organización perciben y que afectan su comportamiento (Chiavenato, 2000); Como definición operativa: se puede expresar mediante 3 dimensiones distintas de comunicación, motivación y liderazgo, junto con 25 indicadores definidos, que se pueden ver en la matriz de operacionalización de variables de clima organizacional citada en el Apéndice 1. Se basó en Escala de Likert con el rango de frecuencia es: nunca (01), casi nunca (02), a veces (03), casi siempre (04), siempre (05).

Como definición conceptual de productividad, se refiere a la capacidad de cualquier individuo para lograr resultados y alcanzar metas de manera efectiva y eficiente (Aguirre, 2003); en su concepto operativo se puede

medir por dimensiones enfocadas a la producción, plazos y consumo de recursos de los trabajadores, estas dimensiones son: desempeño, manejo de conflictos, capacidad de la fuerza laboral. (Lorenzo, 2018, p.12); Se definen un total de 18 indicadores, los cuales se pueden mostrar en la matriz de operacionalización de variables de productividad laboral citada en el Apéndice 1. La escala de medición está basada en una escala Likert, su rango de frecuencia es: nunca (01), casi nunca (02), a veces (03), casi siempre (04), siempre (05)

Una población se conceptualiza como un conjunto de elementos idénticos con las mismas características (Roco et al. 2021, p. 8). En este estudio se consideran 85 empleados, incluyendo 73 empleados del área administrativa, 4 empleados del área de limpieza, 4 empleados de soporte técnico y 4 empleados de seguridad; por lo que los criterios de inclusión son los siguientes: Aquellos que tienen relación directa con los clientes en instituciones financieras. También se mencionó al personal administrativo: asociados en áreas afines como limpieza, soporte técnico y seguridad.

Al considerar únicamente la inclusión, la muestra se considerará el 100% de la población, es decir 73 trabajadores (muestra de empadronamiento) para no distorsionar los resultados (Cortés et al. ,2020, pp. 5-7); para el muestreo se utiliza “no probabilístico de conveniencia”, finalmente la unidad de análisis corresponde a los empleados que laboran en las unidades financieras de Chota en el área administrativa.

Por otro lado, métodos y herramientas de recolección de datos: estudios que utilizan dos variables, debido a que esta técnica permite recolectar y verificar información auténtica y concisa (Cisneros et. al, 2022; Vásquez et al. 2022). Se utilizó el cuestionario como instrumento porque contenía un resumen de preguntas con el objetivo de analizar unidades de análisis de opinión, características similares o específicas y características que fueron sometidas a análisis de confiabilidad (estadístico alfa de Cronbach) para obtener los resultados del instrumento sobre clima organizacional. Por ende, cuyo resultado fue de 0,96 y el puntaje del instrumento de productividad laboral fue de 0,95. Para las variables independientes se utilizó un cuestionario desarrollado y aprobado por la dirección de Entidad Financiera Chota, el cual se calculó para determinar

el estado actual del clima organizacional, el cual incluye 25 ítems, además consta de 3 dimensiones, la dimensión comunicación tiene 6 ítems; Motivación tiene 8 ítems y Liderazgo tiene 11 ítems, cada uno respondido en una escala de frecuencia Likert del 1 al 5.

Por lo tanto, para la variable dependiente se utilizó un cuestionario que consta de 18 ítems en 3 dimensiones desarrollado y aprobado por la dirección de la Entidad Financiera Chota, incluyendo 6 ítems en la dimensión de desempeño, 6 ítems en la dimensión de desempeño de gestión de conflictos y 6 ítems en trabajo, donde las respuestas oscilaron entre 1 y 5 en una escala de frecuencia Likert para cada ítem. Luego, el programa solicita la autorización correspondiente a una institución financiera para recopilar la información respectiva en este estudio. Durante la implementación se consideró cronograma semanal de actividades con la finalidad de recolectar información a través de cuestionarios y procesarla en el software SPSS v29. Finalmente, concluimos brindando un análisis inferencial que revela las relaciones entre las variables en estudio.

El método de análisis de los datos fue descriptivo utilizando una base de datos Excel. Para el análisis de las conclusiones, teniendo en cuenta la existencia de muestras con datos superiores a 50, se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov para determinar la normalidad (Pearson o Rho Spearman) y el valor p se utilizarán para probar correctamente la hipótesis. El principal aspecto ético enfatiza la ética de las entidades financieras de la provincia de Chota, es decir, la confidencialidad de cierta información para preservar la integridad y opiniones de los colaboradores, teniendo en cuenta el Código de Ética de César Vallejo, con base en el Capítulo 2, Artículo 3, principios encaminados a respetar la integridad y autonomía humana, el artículo 4 se refiere a la búsqueda del bienestar, el artículo 5 se refiere a la justicia, el sexto es la honestidad, el séptimo es el rigor científico, el octavo es la competencia profesional y científica, y finalmente el noveno es responsabilidad.

IV. RESULTADOS

La información fue recolectada a partir de una herramienta diseñada para empleados de una institución financiera de Chota. Por ende, el análisis descriptivo utilizando el género y el tipo de contrato como primer filtro mostró que el 90,41% de los encuestados eran hombres, donde el 60,27% poseen contrato indeterminado y, de los encuestados 9.59% eran mujeres.

Luego se realiza una prueba de normalidad para determinar qué prueba paramétrica o no paramétrica se utilizará y qué tipo de coeficiente de correlación se debe determinar. En nuestro caso, tomando en cuenta una muestra de 73 empleados, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, cuyo resultado fue:

Tabla 1
Prueba de Kolmogorov - Smirnov

	Clima organizacional	Productividad laboral
valor-p (bilateral)	0.001	0.001
Alfa	0.05	0.05

De los resultados obtenidos en la Tabla 1, se puede observar que el valor de significancia bilateral es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$, por lo que se concluye que los datos tienen una distribución no normal. Por lo tanto, cuando se presentan datos no normales se utilizan correlaciones no paramétricas, especialmente el cálculo del coeficiente de Rho Spearman (ρ) como indicador de correlación. A continuación, se procede a la determinación de la frecuencia y nivel de percepción de las dimensiones, así como al cálculo de rho entre las variables de estudio y las dimensiones correspondientes:

Tabla 2*Niveles de las dimensiones de variables en estudio*

NIVEL	CLIMA ORGANIZACIONAL						PRODUCTIVIDAD LABORAL					
	COMUNICACION		MOTIVACIÓN		LIDERAZGO		RENDIMIENTO		MANEJO DE CONFLICTOS		COMPETENCIAS LABORALES	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0	27	36.99	23	31.51	0	0	1	1	0	0
Regular	23	31.51	33	45.21	42	57.53	20	27	30	41	20	27
Alto	50	68.49	13	17.81	42	10.96	53	73	42	58	53	73
Total	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100

Nota: (f) Representa la frecuencia, (%) Representa el porcentaje de cada nivel respecto al total de la muestra.

Como se muestra en la Tabla 2, el 68,49% de las personas cree que el nivel de dimensión de comunicación es alto, el 45,21% de las personas cree que el nivel de dimensión de motivación es alto y el 57,63% de las personas cree que el nivel de dimensión de liderazgo es alto, pero la distancia promedio entre cada dimensión y el nivel regular es de aproximadamente 43,34%. Por otro lado, al hablar de las dimensiones de la variable productividad laboral, se puede observar que el 73% presentó mayores dimensiones de desempeño, el 58% mayores de las dimensiones de gestión de conflictos, y el 73% como mayores dimensiones de gestión de conflictos. Sin embargo, existe aproximadamente una diferencia del 31,67% entre la media y la mediana en cada dimensión.

Tabla 3*Coeficiente de correlación entre dimensiones de variables en estudio*

		COMUNICACION	MOTIVACION	LIDERAZGO	CLIMA ORGANIZACIONAL	RENDIMIENTO	MANEJO_DE CONFLICTOS	COMPETENCIAS LABORALES	PRODUCTIVIDAD LABORAL
COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,884**	,814**	,917**	,851**	,756**	,854**	,868**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
MOTIVACION	Coeficiente de correlación	,884**	1,000	,817**	,911**	,797**	,721**	,852**	,825**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000
LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	,814**	,817**	1,000	,964**	,868**	,764**	,899**	,886**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,917**	,911**	,964**	1,000	,906**	,786**	,934**	,920**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
RENDIMIENTO	Coeficiente de correlación	,851**	,797**	,868**	,906**	1,000	,830**	,911**	,953**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
MANEJO DE CONFLICTOS	Coeficiente de correlación	,756**	,721**	,764**	,786**	,830**	1,000	,824**	,927**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
COMPETENCIAS LABORALES	Coeficiente de correlación	,854**	,852**	,899**	,934**	,911**	,824**	1,000	,956**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	,868**	,825**	,886**	,920**	,953**	,927**	,956**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.

Nota: La correlación posee un p de 0.01 (bilateral)

De la Tabla 3, teniendo en cuenta el nivel de confianza del 95%, se puede observar que:

El valor de Rho entre las dimensiones de comunicación y las variables de productividad es de 0,868, lo que corresponde a una correlación positiva alta.

Por otro lado, referente a la correlación entre la dimensión motivación y la variable productividad laboral se obtuvo una rho de 0.825 correspondiendo a una CORRELACIÓN POSITIVA ALTA.

Por otro lado, en cuanto a la relación entre las dimensiones de motivación y las variables de productividad laboral, la rho obtenida es de 0,825, lo que corresponde a una correlación positiva alta.

Al mismo tiempo, la rho entre las dimensiones de gestión y las variables de productividad laboral es de 0,886, lo que corresponde a una correlación positiva alta. Asimismo, se encontró una correlación entre las variables del clima organizacional y la productividad laboral, resultando una rho de 0.920, que corresponde a una correlación positiva muy alta, lo que indica que existe correlación entre todas las dimensiones del clima organizacional y la productividad laboral en términos financieros. Cuando se crea, esto se puede ver en las tablas de frecuencia y nivel de percepción, donde hay niveles promedio significativos, lo que indica que se deben sugerir mejoras o realizar mejoras continuas en estas dimensiones, lo que lleva a ganancias incrementales de productividad.

Estadística inferencial: prueba de hipótesis

De la hipótesis general: Existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y productividad laboral de la unidad financiera de la provincia de Chota.

Si existe una relación positiva entre las variables del clima organizacional de las instituciones financieras y las variables de productividad de los empleados, Chota

Hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre los aspectos comunicativos de los empleados de Chota y la productividad laboral en las instituciones financieras

Si existe una relación positiva entre las dimensiones de comunicación y las variables de productividad de los empleados de las instituciones financieras, Chota

Hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre los aspectos motivacionales y la productividad de los empleados en la institución financiera Chota.

Si existe una relación positiva entre los aspectos motivacionales de los empleados de las instituciones financieras y las variables de productividad, Chota

hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre las dimensiones de gestión y la productividad de los empleados de Chota en las instituciones financieras.

V. DISCUSIÓN

En el sector empresarial o de servicios, el trabajo administrativo es muy importante, especialmente cuando los empleados están en contacto prolongado con clientes o grupos objetivo. López e Iñiguez (2021) y Egoavil y Flores (2021) coinciden en que es importante entender cómo identificar los principales factores que provocan dificultades entre las tareas diarias de los empleados o entre áreas adyacentes o incluso entre diferentes directivos, con cuestiones muy sutiles que deben abordarse porque pueden dañar o cambiar el clima organizacional, reduciendo así la productividad de los empleados.

La determinación del coeficiente rho de Spearman es un indicador confiable de correlación entre variables, Sánchez (2023) en su estudio relacionó el clima organizacional con la productividad en el sector salud, rho fue de 0.715 (correlación positiva alta), lo mismo en nuestro caso.

Aben et al. (2023) coinciden en que el clima laboral ayuda a mejorar el desempeño laboral y la productividad de cualquier organización como lo demuestra el valor del coeficiente de correlación entre las variables anteriores donde rho es 0.859, así como nuestro estudio prioriza estudiar el clima organizacional y cada dimensión juega un papel muy importante en el esfuerzo laboral y la productividad en la mejora.

La correlación entre el clima organizacional y la productividad laboral fue demostrada en un estudio de Cuya et al. (2023), donde los α de Cronbach fueron 0,913 y 0,955 para los instrumentos utilizados. Por lo tanto, se puede concluir que es importante utilizar herramientas confiables para obtener datos precisos que puedan ser procesados e interpretados para proponer estrategias y/o planes de mejora continua.

En este estudio se planteó como hipótesis de investigación la existencia de una relación entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente productividad laboral de una unidad financiera ubicada en la provincia de Chota, tomando en cuenta los lineamientos de investigación dados por la institución de investigación, la evaluación de 73 empleados. Se indica claramente el territorio administrativo de la institución financiera CAJA PIURA en la provincia de Chota.

Diferentes estudios muestran una gran importancia de los factores del ambiente laboral al influir en el desempeño de los empleados de diferentes industrias. Por ello, Vilema (2018) coincide en su investigación en que tanto la dimensión de motivación como la dimensión de comunicación son la clave para una productividad efectiva, en esta; sentido Dijo que los autores determinaron que la correlación entre motivación y productividad es de 0,73. Por un lado, la correlación rho entre comunicación y productividad es de 0,78, de igual manera obtenemos que las dos dimensiones de la productividad laboral tienen rho de 0,868 y 0,825, respectivamente, el cual menciona que existe una alta correlación positiva.

Una de las dimensiones más influyentes del clima organizacional es la comunicación. Palacios (2019) demostró que existe una correlación entre las dimensiones de comunicación y la productividad laboral al analizar indicadores de comunicación vertical y horizontal. Según los resultados calculados por Ayala (2021), la comunicación vertical juega un papel en el buen desempeño de todos los socios, lo cual se puede explicar mediante el cálculo de rho 0.833, es decir, eliminando dudas e inquietudes, los socios podrán hacerlo sin Hacer las cosas sin frustraciones y hacerlas de forma óptima, eficiente y con mejor calidad.

Guerra y Cordero (2022) realizaron un estudio en profundidad sobre la importancia de la dimensión comunicativa del clima organizacional sobre la productividad en las instituciones financieras. Los autores determinaron que la rho de Spearman era 0,492, que es mucho más baja que el valor encontrado en este estudio (0,920). En este sentido, tanto el primero Vilema (2018) como Guerra y Cordero (2022) coinciden y sostienen que tanto la comunicación vertical como la horizontal son factores esenciales para una productividad eficiente, eficaz y eficiente. Para demostrar el objetivo general se determinó el coeficiente de correlación rho de Spearman y el resultado fue de 0.920, mostrando una correlación significativa del 92%, confirmando la existencia de una correlación positiva y alta entre las variables estudiadas.

En la dimensión motivación, rho es 0.825, $p < 0.05$, lo que significa que la productividad laboral de los empleados de las instituciones financieras depende en gran medida de la motivación proporcionada, es decir, el sentido de logro personal, valoración y adaptación son fundamentales en la producción y

trámites para entidades financieras. Según La República (2023), aproximadamente 1,46 millones de trabajadores reportaron malas condiciones laborales debido a largas jornadas no remuneradas y falta de motivación, a pesar de los resultados de las mesas de trabajo de las instituciones financieras.

Por otro lado, Chagre et al. (2020) fortalecieron la hipótesis de que las dimensiones motivacionales tienen un efecto promedio en el desempeño laboral, en su estudio se determinó que rho es 0.183, por el contrario, este estudio pudo determinar que rho fue 0.825, el cual es mucho mayor a lo calculado por los investigadores. Al mismo tiempo, se puede observar que motivar a las personas a producir contribuirá a mejorar los procesos y permitirá que la organización alcance una buena productividad laboral.

El reconocimiento al esfuerzo de los empleados es uno de los factores de éxito en el sector financiero, porque recompensar los resultados u objetivos alcanzados promueve el buen desarrollo de las habilidades y competencias de los empleados, así como motiva a los empleados a comprometerse con la mejora continua y alcanzar las metas de la organización. Por ende, Salazar et al. (2021) señalaron que el buen comportamiento de los empleados es fundamental para el desarrollo de una buena productividad laboral, y así mismo, uno de los desafíos de la gestión administrativa es lograr que los empleados mantengan el buen comportamiento y la confianza en la unidad organizacional, por ser un canal de Mantener la productividad laboral

Como se mencionó anteriormente, la motivación es uno de los factores que confirman el compromiso entre un empleado y una unidad u organización, donde los incentivos van desde el reconocimiento hasta las ventajas.

Por otro lado, en lo que respecta a los indicadores de adaptación de la dimensión motivación, Carlross e Inga (2019) la adaptación de los trabajadores corresponde a un factor psicosocial muy relevante, debido a que las emociones estables y suficientes permiten un buen desarrollo de habilidades y destrezas, logrando así el bien en los resultados. En este sentido, la adaptación a las condiciones laborales contribuye al aumento de la productividad laboral.

En cuanto a la dimensión liderazgo, Morales (2019) encontró que existe una fuerte correlación entre el clima laboral en la organización y el liderazgo ($\rho = 0.856$), en este estudio también se mostró un caso similar, pero esta vez se consideró el liderazgo como una dimensión. Del ambiente laboral encontramos que se relaciona con la productividad laboral a través de $\rho = 0.856$ (una correlación positiva muy fuerte), lo que permite entender que mantiene una relación proporcional.

Se puede inferir que el liderazgo juega un papel de suma importancia en la toma de decisiones para la mejora de la productividad laboral. Siendo así el caso, Se puede observar que la dirección juega un papel muy importante en la toma de decisiones para mejorar la eficiencia del trabajo. En este caso, se puede comprobar que liderazgo está directamente relacionado con el desempeño de cada empleado ($\rho = 0.868$), debido a que un buen líder dirige y motiva el buen desempeño de cada empleado, por otro lado, incide en la resolución de conflictos dentro de la empresa ($\rho = 0.764$) dado que los clientes de este sector encuentran constantemente insatisfechos debido a diversos factores, ya sea por tiempo, abuso o administración. Finalmente, mejora significativamente las habilidades laborales ($\rho = 0.899$).

Por otro lado, resultados como el de Cieza y Dávila (2022) muestran que el liderazgo es uno de los determinantes del aumento de la productividad ($\rho=0,789$), y de igual manera nuestro estudio muestra que existe una relación moderadamente positiva entre liderazgo y trabajo, que resume el hecho de que los gerentes juegan un papel muy importante en el liderazgo, capacitación y desarrollo de los asociados en una organización. Otros estudios como el de Obenga et al. (2021) coinciden en que el liderazgo es importante para el desarrollo de habilidades que afectan la productividad laboral. Los resultados de las investigaciones muestran que el liderazgo ayuda a guiar, gestionar el cambio, motivar a los empleados y desarrollar los talentos de los miembros de la organización.

Sin embargo, como muestran Moslehpour y Wong (2019), algunos hallazgos confirman que el liderazgo es un punto crítico de producción para cualquier organización, pero los líderes necesitan estar capacitados o capacitados para impartir conocimientos y así contribuir a la organización. y mejoras, por lo que los autores recomiendan el coaching

como herramienta para formar líderes, mejorar el clima organizacional y optimizar la productividad laboral en cualquier organización.

Los resultados de este estudio replican hallazgos anteriores sobre los efectos positivos del estilo de liderazgo en el clima organizacional. A su vez, los resultados obtenidos se comparan con los resultados calculados por Pita (2020) y muestran valores similares a los que han encontrados en este estudio, donde se muestra que convergen a una relación moderadamente positiva entre gestión y productividad laboral.

Sirisha y Sai (2019) en su estudio indicaron que es importante reflejar continuamente las perspectivas de los empleados en la gestión de conflictos mediante el desarrollo de buenas relaciones interpersonales. Por ende, los resultados de Fariaty (2019) coinciden en que la comunicación organizacional y la pasión laboral afectan la satisfacción laboral, por lo que el autor recomienda desarrollar plenamente las habilidades en situaciones de conflicto laboral, ya que esto permite una respuesta coordinada y precisa ante situaciones difíciles.

En resumen, se puede afirmar que, independientemente del sector examinado, existe una correlación positiva entre las diversas dimensiones del clima organizacional, donde la comunicación, la motivación y la gestión son objetos de investigación. Nuestros resultados son similares a los de Luna et al. (2022), es importante poder demostrar motivación entre gerentes y socios para mantener la confianza y el respeto en el ambiente laboral ya que es un factor de éxito para una alta productividad.

VI. CONCLUSIONES

Se encontró una sig.(bilateral) de 0.000 y una correlación positiva muy alta de rho 0.920 entre la variable clima organizacional y la variable productividad. Esto indica que la productividad laboral de los empleados de una entidad financiera aumentará con el mejoramiento del clima organizacional.

La dimensión comunicación y la variable productividad laboral tuvieron una correlación positiva alta de rho = 0,868. La dimensión de comunicación tenía dos niveles: el 68.49% era alto y el 31.51% era regular.

La dimensión comunicación y la variable productividad laboral tuvieron una correlación positiva alta de rho = 0,825. Se encontraron niveles regulares del 45,21%, bajos del 39,66% y altos del 17,81% en la dimensión de comunicación.

La dimensión comunicación y la variable productividad laboral tuvieron una correlación positiva alta de rho = 0,886. Se encontraron niveles regulares del 57.53%, bajos del 31.51% y altos del 10.96% en la dimensión de comunicación.

VII. RECOMENDACIONES

Para mejorar los indicadores organizacionales y la productividad, se recomienda a la administración de la entidad financiera implementar sistemas de monitoreo efectivos teniendo en cuenta la naturaleza de las carteras de créditos y ahorros de cada empleado.

Se recomienda a los jefes o líderes de grupo realizar reuniones informativas para comunicar rápidamente los objetivos institucionales a corto plazo y fomentar un ambiente de confianza basado en la comunicación efectiva.

Se aconseja al departamento de personal diseñar y implementar un plan de incentivos y reconocimiento que premie los logros de todos los empleados de la entidad financiera.

Los líderes deben fomentar la colaboración entre las diferentes áreas de la entidad financiera para lograr metas y objetivos, pero también se debe considerar la posibilidad de implementar programas de coaching organizacional.

REFERENCIA

- Aguirre, A. (2003). *Economía, instituciones financieras y dinero*. Universidad Católica Andrés Bello. <https://n9.cl/nhy9a>
- Altamirano Ojeda, R. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, Agencia Chiclayo Cercado*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7654>
- Apaza Sánchez, G. M., & Briceño Hernández, D. M. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en Confiaserv Ingeniería y Construcción S.A.C. Lima, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86287/Apaza_SGM-Brice%c3%b1o_HDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avila Nizama, C. P., & Tejada Gutierrez, E. A. (2020). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Agroindustria Proserla - Jayanca Fruits*. Chiclayo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3022/1/TL_AvilaNizamaClaudiaPaola_TejadaGutierrezEmilyAndrea.pdf
- Ayala Gavilan, M. (2021). *Clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa textil Negocios H y D S.A.C., LIMA 2020*. Universidad Cesar Vallejos, Lima. <https://n9.cl/hsap9>
- B.V.M., L., G. D. N., d. C., & A. H. B., P. (2023). Document details - Organizational climate and job satisfaction of nursing staff in the public health system in Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 150-161. doi:10.52080/rvgluz.28.e9.10
- Beltrán Hernández, D., Téllez Iregui, G., & Fonseca Pinto, D. (2021). Multivariate statistical technique to validate an instrument for evaluating the organizational climate in dairy farming companies. *Revista U.D.C.A Actualidad and Divulgacion Cientifica*, 24(1), e1839. doi:10.31910/rudca.v24.n1.2021.1839
- Bravo Rojas, L. M., Egusquiza Rodriguez, M. J., Ruiz Choque, M., & Manrique Nugent, M. A. (2023). Organizational climate in the SMEs of the commerce sector in the city of Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 171-184. doi:10.52080/rvgluz.28.101.12

- Bustamante Vidaurre Marely, L., Gálvez Díaz Norma, d. C., & Arrunategui Huamán, B. P. (2023). Organizational climate and job satisfaction of nursing staff in the public health system in Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 150-161. doi:10.52080/rvgluz.28.e9.10
- Bustamante Vidaurre, M. L., Gálvez Díaz, N. d., & Arrunategui Huamán, B. P. (2023). Organizational climate and job satisfaction of nursing staff in the public health system in Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 150-161. doi:10.52080/rvgluz.28.e9.10
- Calderón Ingunza, R. A. (2021). *Relacion entre el clima organizacional y productividad de los trabajadores de una agroexportadora de la ciudad de Ica, 2021*. Universidad Autonoma de Ica, Chincha. <https://n9.cl/s7kxr>
- Carlos Soto Rivera, C. M., & Inga Soto, A. K. (2019). Revision sistematica de clima y desempe{o organizacional en Lima y Callao. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117. doi:<http://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117>
- Carrión Córdova, B., Loli Ponce, R. A., & Espinoza Moreno, T. M. (2022). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud del Perú. *Tecno humanismo*, 2(3), 182-192. doi:salud del Perú
- Castañeda Hernandez, G., Navarro Celis, F., & Moreno Velazco, F. (2023). Validation of the instrument on the perception of the organizational climate in Higher Education Institutions. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(7), 226-237. doi:10.31876/rcs.v29i.40460
- Castillo Saavedra, E. F., Medina Reyes, M. A., ernardo Trujillo, J. V., Reyes Alfaro, C. E., & Ayala Jara, C. I. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(5), e1351. <https://n9.cl/3kiwe>
- Castro Mendoza, P. N., & Medrano Vega, A. G. (2023). *Clima Organizacional y su Relación con la Productividad de la Asociación LimCof Perú, en la Ciudad de Jaén, 2022*. Universidad Cesar Vallejos, Callao. <https://n9.cl/9gy0p>

- Chagray Ameri, N. H., Ramos Y Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 3297. doi:<http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chávez Patilongo, M. L., Placencia Medina, M. D., Muñoz Zambrano, M. E., Quintana Salinas, M., & Olortegui Moncada, O. (2023). Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. *Revista Facultad Medicina Humana*, 23(2), 101-109. doi:DOI: 10.25176/RFMH.v23i2.5646
- Chiang Vega, M., Hidalgo Ortiz, J. P., & Gómez Fuentealba, N. (2021). Effect of job satisfaction and confidence on the organizational climate, through structural equations. *Retos(Ecuador)*, 11(2), 339-352. doi:10.17163/ret.n22.2021.10
- Chong Andrade, S. A. (2022). *Relación entre el Desempeño laboral y la Productividad de los Colaboradores en la Empresa Rustica Trujillo - 2021*. Universidad Cesar Vallejos, Trujillo. <https://n9.cl/rjx6v>
- Cieza Pereyra, D. J., & Dávila Rivera, K. J. (2022). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores en la empresa Palmandina S.A.C., Chota - 2021*. Universidad Nacional Autónoma de Chota, Chota. <https://n9.cl/ul63y>
- Cisneros Caicedo, A. J., Guevara García, A. F., Urdánigo Cedeño, J. J., & Garcés Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Colodro Baldiviezo, J. E., & Goyzueta Rivera, S. I. (2023). Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de los trabajadores de las Entidades de Intermediación Financiera del Sistema Bancario en la ciudad de Tarija. *Revista Perspectivas*(51), 61-86. <https://n9.cl/uikgm>
- Correa Medina, E. S. (2023). *Clima organizacional y el desempeño laboral, en los colaboradores de una empresa comercial de equipos médicos, Lima 2023*. Universidad Cesar Vallejos, Lima. <https://n9.cl/lg17x>

- Cortés Cortés, M., Mur Villar, N. I., & Cortés Iglesias, M. (2020). Algunas consideraciones para el cálculo del tamaño muestral en investigaciones de las Ciencias Médicas. *MediSur*, 18(5), 937-942. <https://n9.cl/ae4f9>
- Cubas Bautista, B., & Torres Tirado, M. N. (2019). *Plan Motivacional para mejorar la productividad laboral en el area de administracion tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc*. Pimentel. <https://n9.cl/z3yna>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. D., Ruiz Nizama, J. L., & Guanilo Paredes, C. E. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a peruvian industrial company. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663-677. doi:10.52080/rvgluz.26.e5.42
- Davila Moran, R., Aguero Corzo, E., & Castro Llaja, L. V. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector publico durante el periodo de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. <https://n9.cl/ejygg>
- del Ángel Salazar, E., C.A., F. A., Santes Bastián, M., Fernández Sánchez, H., & Zepeta Hernández, D. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. doi:<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Delgado Bardales, J. M. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2385-2386. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476
- Diaz Davila, M. (2023). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pomahuaca, 2021*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel. <https://n9.cl/xng42>
- Diaz Diaz, A., & Toscano Moctezuma, J. A. (2022). El capital humano y la productividad de las empresas. *Revista Torreón Universitario*, 11(30). doi:DOI: <https://doi.org/10.5377/rtu.v11i30.13427>
- Dina Soto, H., Ortega Soto, A., Huapalla Cespedes, B., & Abarca Arias, Y. (2022). Organizational Climate and Quality of Care according to Professionals from a Health Center in Huánuco, Peru. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2), e5154. <https://n9.cl/9oa5p>

- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2019). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala- Ecuador: UTMACH. <https://n9.cl/2au7r>
- Esteban Nieto, N. T. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Estela Ramos, C. G. (2021). *Relacion entre clima laboral organizacional y desempeño laboral de analistas de operaciones de un banco en cercado de Lima 2021*. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://n9.cl/j8n2u>
- Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Uisrael*, 7(1), 153-164. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Fau, C., & Nabzo, S. N. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102. doi:<https://doi.org/10.24875/rmo.m20000107>
- Flores Urbaéz, M., Alcivar Véliz, L. E., & Palma Sánchez, G. M. (2023). Organizational climate and its relationship with the burnout syndrome in Ecuadorian companies. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 315-331. doi:10.31876/rcs.v29i3.40715
- García Moreiro, R. D., Ayup Garcia, D., Mendoza Mendoza, N., Milian vasquez, P. M., & Castañeda Abascal, I. E. (2023). Delphi validation: intervention strategy to improve organizational climate in Venezuelan comprehensive diagnostic centers. *Universidad y Sociedad*, 15(1), 723-734. <https://n9.cl/ulzxy>
- Giraldo Duque, C. A. (2021). Actividades motivacionales que favorecen el incremento de la producción empresarial. *Revista Iberoamericana de contaduría, economía y administración*, 10(19), 1-21. doi:DOI: <https://doi.org/10.23913/ricea.v10i19.158>
- Giron Cordova, R. C. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del sector educativo primario estatal del centro de Chiclayo. Caso tres Colegios*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <https://n9.cl/2covm>

- Guerra Elera, F. B., Lama Morales, R. A., & Guerra Delgado, M. S. (2023). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Horizonte Medico*, 23(1), e2147. doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v23n1.04>.
- Guerra Tutusima, N., & Cordero Vasquez, L. A. (2022). *Clima Organizacional y su impacto en la productividad de los trabajadores de la institucion financiera "Mi Banco", sede Pucallpa, periodo 2021*. Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5773>
- Guerrero Chocán, C. D. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Piura. <https://n9.cl/dzafc>
- Ibárcena Lajo, K. A. (2020). *Relacion entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores administrativos de la red salud Arequipa Caylloma - 2019*. Universidad Catolica de Santa Maria , Arequipa. <https://n9.cl/lam10>
- Iglesias Armenteros, A. L., Torres Esperón, J. M., & Mora Pérez, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 18(6), 1189-1197. <https://n9.cl/7sqfx>
- Jaimes Minaya, R. T., & Pareja Rojas, C. Y. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa inversiones El Pino S.A.C, San Borja, 2021*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. <https://n9.cl/62jft>
- Jiménez Roa, G. d. (2020). *Estrategias Gerenciales y Clima Organizacional en una Entidad Financiera*. Universidad Cesar Vallejos, Piura. <https://n9.cl/5t1f7>
- Ligarda Mansilla, K. M. (2020). *Influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores en una empresa distribuidora de alimentos*. Univcersidad San Ignacio de Loyola, Lima. <https://n9.cl/gu1s5>
- López Sánchez, D. G., & Pacheco Montalvo, M. S. (2021). *Clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., Ventanilla, 2021*. Universidad Cesar Vallejos, Lima. <https://n9.cl/8abek0>

- Malpica Rodríguez, E. M. (2020). *Clima organizacional y su influencia en la Productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019*. Universidad Cesar Vallejo. <https://n9.cl/xgm35>
- Márquez Gómez, J. O., & Cardoso Jiménez, D. (2023). El clima organizacional y su influencia en colaboradores en una universidad mexicana. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(25), e047. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1324>
- Martinez Torres, C. S. (2019). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa Fox Car SAC. Lima - 2019*. Pimentel. <https://n9.cl/tsalm>
- Martinez Torres, C. S. (2022). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa Fox Car S.A.C., Lima - 2019*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel. <https://n9.cl/1p5kh>
- Martinolli, G., Sanin Posada, A., & Tordera, N. (2023). The ECO VI Organizational Climate Scale: An Invariance Study in Four Latin American Countries. *International Journal of Psychological Research*, 16(1), 89-102. doi:10.21500/20112084.5937
- Marzia Gusmerotti, N., Maria Todaro, N., Tosi, D., & Testa, F. (2023). Green work climate, work meaningfulness and supervisor environmental priority: A social exchange perspective on employees' eco-initiatives. *Journal of Cleaner Production*, 415(4), 137889. doi:10.1016/j.jclepro.2023.137889
- Mendoza Barros, A. J., & Mosquera Vivanco, D. D. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en tiempos de COVID-19-Huancayo 2020*. Universidad Continental. <https://n9.cl/3d0w3>
- Meroussis Arriz, G. T. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral: Una revisión sistemática*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel. <https://n9.cl/iz5ck>
- Montoya Guevara, R., Lora Loza, M., Mucha Hospinal, L., Chacón, J., & Rocha Alvarado, C. (2021). Document details - Work climate in neonatology services in level iii hospitals in times of covid-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 37, e4330. <https://n9.cl/3en3j2>

- Morales Nuñez, Y. D. (2021). *Síndrome de Boreout en Latinoamérica*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel. <https://n9.cl/mtwc1>
- Morales Paredes, K. F. (2019). *Liderazgo transformacional para mejorar el clima organizacional en los colaboradores de la gerencia regional de educación Lambayeque-2019*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. <https://n9.cl/pdfsv>
- Morante Muro, M. J. (2018). *Relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores en la Empresa Pro Semillas S.A.C. 2016-2017*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1594>
- Navarro Claro, G., Arevalo Ascanio, J. G., & Suarez Castrillon, S. (2018). Clima organizacional: Un análisis en entidades financieras. *Revista Espacios*, 38(44), 13. doi:ISSN 0798 1015
- Nestor, C. A., Ramos y Yovera, S., Neri Ayala, A., Maguiña Maza, R., & Hidalgo Vasquez, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- O'Donova Sánchez, X. Y., & Velezmoro Noriega, A. L. (2021). *Satisfacción laboral y productividad en el sector financiero: una revisión de literatura científica entre los años 2009 y 2019*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. de <https://hdl.handle.net/11537/26274>
- OIT. (15 de Mayo de 2023). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Metas de los ODS pertinentes vinculados con las condiciones de trabajo: <https://n9.cl/ztk6i>
- Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactayo, A. C. (2020). OriginalClima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Universidad del cono sur de las Americas*, 8(2). <https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56>
- Oña Romero, K. N. (2022). *Clima laboral y su relacion con la productividad de los trabajadores de una emprea de lacteos*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato - Ecuador. <https://n9.cl/lfm9x f>

- Ortiz Campillo, L., Ortiz Ospino, L. E., Coronell Cuadrado, R. D., Hamburger Madrid, K., & Orozco Acosta, E. (2019). Incidence of organizational climate on labor productivity in institutions providing health services (IPS): A correlational study. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193. <https://n9.cl/trnkz>
- Oscoco Huauya, A. F. (2018). *Clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017*. Universidad Autónoma del Perú, Lima. <https://n9.cl/liknt>
- Panta Medina, E. N. (2023). La incidencia del clima organizacional y el plan estratégico para fortalecer las instituciones públicas. Una revisión literaria. *Revista de Climatología*, 23(2023), 424-433. doi:DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.424-433
- Paredes Pérez, M. A., Palomino Crispin, A. E., Cárdenas Tapia, V. R., & Gonzales Peralta, C. F. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Revista Gaceta Científica*, 7(1), 29-35. doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1062>
- Paredes Zempual, D., Ibarra Morales, L. E., & Moreno freites, Z. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investigación administrativa*, 50(127), 69-89. doi:<https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pérez Bravo, C. J. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el área de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2020*. Universidas Señor de Sipan, Pimentel. <https://n9.cl/uuhkc> y
- Pérez Castillo, A. P., & Regalado Díaz, C. A. (2022). *Análisis de la relación entre la Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Electronorte S.A - 2021*. Universidad Tecnológica del Perú, Chiclayo. <https://n9.cl/21leg>

- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso. *Hardepex Cía*, 15(28). doi:<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta., F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administracion*, 15(28). <https://n9.cl/9yxve>
- Ramírez López, R., Ruiz Camus, C. E., Gonzáles Vásquez, J., Terán Ayay, N. T., Cáceres Coral, J., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Clima organizacional en los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(1), 1198-1208. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.321
- Raul Mateo, V. R. (2020). *El clima laboral y la productividad en las organizaciones*. Universidad Tecnológica del Peru, Lima. <https://n9.cl/ej17q>
- Republica, C. d. (23 de Junio de 2023). *Comision de Trabajo y Seguro Social*. <https://n9.cl/g5wv2>
- Roco Videla, A., Hernández Orellana, M., & Silva González, O. (2021). ¿Cuál es el tamaño muestral adecuado para validar un cuestionario? 38(4), 877-878. doi:<https://dx.doi.org/10.20960/nh.03633>
- Rodríguez Sánchez, J. L. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Rodriguez, V., & Alejandro, G. (2022). Contribución de las TI en la mejora de la productividad de las PYME. *Revista Amazonia Digital*, 1(1), e164. doi:<https://doi.org/10.55873/rad.v1i1.164>
- Romero Paredes, R. R. (2021). *Relación del clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área de producción de ladrillo de la empresa Cerámicos Lambayeque de la ciudad de Chiclayo, 2020*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. <https://n9.cl/5oru8>

- Rosas Serrata, J., García Treviño, I. L., Guzmán Prince, I., & Medina Álvarez, M. Á. (2023). Diseño de un Instrumento para la Medición del Clima Laboral en una PyME. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 7(5), 863-875. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7773
- S. Cantu, N., A. Pedroza, N., & M. Madero, S. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción, compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior. *Formación universitaria*, 16(4), 11.20. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000400011>
- Saavedra, E., Reyes, M., Trujillo, J., Alfaro, C., & Jara, C. (2019). Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru. *Revista Cubana de Salud Publica*, 45(2), e1351. <https://n9.cl/3en3j>
- Sanchez Chacon, E. R. (2023). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de un establecimiento de salud nivel I-2, Santa Anita, 2023*. Universidad Cesar Vallejos, Lima. <https://n9.cl/3ij3pe>
- Sánchez Gonzales, M., Segredo Perez, A. M., & Casanova Gonzáles, M. F. (2022). Organization Climate in Dr. Mario Muñoz Monroy Polyclinic. *Revista Cubana de Salud Publica*, 48(3), e791. <https://n9.cl/40yxm> <https://n9.cl/40yxm>
- Sánchez Leyva, J. L., Aguirre Alemán, M. G., & Martínez Moreno, P. (2012). *Clima Organizacional*. Editorial Academica Espanola. <https://n9.cl/yapjt>
- Sanchez Rabanal, E. M. (2022). *Productividad y satisfacción laboral en Empresas Comerciales del rubro de lojería, Chimbote 2022*. Universidad Cesar Vallejos, Chimbote. <https://n9.cl/urdb7>
- Santoyo Cumpa, S. L. (2019). *elación del clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P. Juan Abad en el distrito de Motupe*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <https://n9.cl/jciky>
- Seminario Unzueta, R. J., & Mallcco, S. (2022). Clima organizacional en los trabajadores del supermercado Plaza Vea – Ica, 2022. *Agora*, 9(1), 9-16. doi:<https://doi.org/10.21679/201>

- Silva Aguilar, A. C. (2019). *Clima organizacional y motivacion laboral de las areas de operaciones y creditos de una caja municipal sede Chiclayo - 2018*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <https://n9.cl/pf3ezo>
- Soto Hilario, J., Ortega Soto, A., Bethsy, H. A., & Abarca Arias, Y. (2022). Organizational Climate and Quality of Care according to Professionals from a Health Center in Huánuco, Peru. *Revista Cubana de Enfermeria*, 38(2), e5154. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n2/1561-2961-enf-38-02-e5154.pdf>
- Toshio Yamassake, R., Campos Pavan Baptista, P., Alburquerque Vinicus, A., & Abi Rached, C. D. (2021). Job satisfaction vs. organizational climate: a cross-sectional study of Brazilian nursing personnel. *Revista Enfermagem*, 29, e62718. doi:10.12957/reuerj.2021.62718
- Uriarte Olazabal, J. H. (2023). *Clima organizacional y su relacion con la calidad del servicio en el centro de gestion tributaria Chiclayo 2020*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel. <https://n9.cl/xy6oq>
- Vasquez Robles, F., Cecilia Napan, A., & Miranda Tejedo, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2), 29-42. doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>
- Vilema Escudero, M. d. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores*. Universidad Andina Simón Bolívar . <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>

ANEXO

Tabla 4

Matriz de operacionalización de ambas variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índices	Escala de medición				
Clima Organizacional	Se denomina como el entorno en que los colaboradores se comunican entre ellos mismo, con la finalidad de que sientan valorados y motivados en el área de trabajo a través de un buen liderazgo (Chiavenato (2000).	Puede representarse a través de 3 dimensiones bien marcadas las cuales son comunicación, motivación y liderazgo	Comunicación	comunicación vertical	1, 2, 3	Escala de frecuencia de Likert: (1). Nunca (2). Casi nunca (3). A veces (4). Casi siempre (5). Siempre				
				Comunicación horizontal	4, 5, 6					
			Motivación	Realización personal	7, 8, 9, 10					
				Reconocimiento	11, 12, 13					
				Adaptación	14, 15					
			Liderazgo	Responsabilidades definidas	16, 17, 18					
				Trato justo e igualitario	19, 20, 21, 22					
				Mejora continua	23, 24, 25					
			Productividad Laboral	Se refiere a la eficiencia y al rendimiento que realiza un colaborador entorno al resultado del desarrollo de sus competencias laborales y el manejo de conflictos (Aguirre, 2003)	Se puede medir en función a dimensiones enfocadas en la producción, plazos y uso de recursos por parte de los trabajadores, estas son: Rendimiento, Manejo de conflictos, Competencias laborales. (Lorenzo, 2018, p.12)		Rendimiento	Eficiencia	1, 2, 3	Escala de frecuencia de Likert: (1). Nunca (2). Casi nunca (3). A veces (4). Casi siempre (5). Siempre
								Eficacia	4, 5, 6	
Manejo de conflictos	Negociación	7, 8								
	Persuasión	9								
	Solución de reclamos	10, 11, 12								
Competencias laborales	Compromiso	13								
	Trabajo en equipo	14, 15, 16								
	Proactividad	17, 18								

Tabla 5
Matriz de consistencia de las variables

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p>Problema general</p> <p>¿Qué correlación existente entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Estimar la correlación existente entre clima organizacional con la productividad en una entidad financiera en la provincia de Chota.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hay correlación positiva entre el clima organizacional y la variable productividad laboral en una entidad financiera en la provincia, Chota.</p>	<p>V. Independiente:</p> <p>Clima laboral</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Un trabajador del área administrativa de una entidad financiera en I provincia de Chota.</p>	<p>ENFOQUE:</p> <p>Cuantitativo</p>	
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Que correlación hay entre la dimensión comunicación y la variable productividad laboral de los trabajadores en una entidad financiera, Chota?,</p> <p>¿Que correlación hay entre la dimensión motivación y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota?,</p> <p>¿Que correlación hay entre la dimensión liderazgo y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Encontrar la correlación que hay entre la dimensión comunicación y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota</p> <p>Calcular la correlación que hay entre la dimensión motivación y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota;</p> <p>Determinar la correlación que hay entre la dimensión liderazgo y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hay correlación positiva entre la dimensión comunicación y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota</p> <p>Hay correlación positiva entre la dimensión motivación y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota</p> <p>Hay correlación positiva entre la dimensión liderazgo y la variable productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera, Chota</p>	<p>V. Dependiente:</p> <p>Productividad Laboral</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>85 trabajadores de una entidad financiera de la provincia de Chota 2023</p> <p>MUESTRA CENSAL:</p> <p>85 trabajadores de una entidad financiera de la provincia de Chota 2023</p>	<p>No experimental</p> <p>NIVEL:</p> <p>Correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Descriptivo - Correlacional</p>	<p>TÉCNICA:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO SOBRE

CLIMA ORGANIZACIONAL



Dirigido personal administrativo de una entidad financiera.

Señor (ra) (ta), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre el clima organizacional de los trabajadores de una entidad financiera por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad: años Sexo: M F Nivel educativo: Ninguno Primaria Secundaria Superior Tiempo de servicios: Años

	1	2	3	4	5				
NU	Nunca	CN	Casi nunca	AV	A veces	CS	Casi siempre	SI	Siempre

Variables y sus dimensiones / Escala									
VARIABLE: Clima laboral									
Dimensión: Comunicación									
	Indicadores	Items	1	2	3	4	5		
1	Comunicación horizontal	1. La comunicación entre compañeros de trabajo es fluida y efectiva							
2		2. Existe un ambiente colaborativo que facilita la comunicación entre colegas							
3		3. La entidad financiera utiliza con frecuencia herramientas eficaces para facilitar la comunicación entre compañeros de trabajo							
4	Comunicación vertical	4. La información proveniente de la administración se comunica de manera clara y precisa							
5		5. Existe un canal eficaz para recibir información sobre los objetivos estratégicos de la entidad financiera							
6		6. Los comentarios o sugerencias que les hace saber a la administración son tomados en cuenta							
Dimensión: Motivación									
7	Realización personal	7. Las tareas asignadas brindan la oportunidad de utilizar y desarrollar las habilidades y competencias de los trabajadores							
8		8. La entidad financiera promueve un ambiente que facilita el crecimiento personal y profesional							
9	Reconocimiento	9. Los logros individuales son reconocidos y valorados en el área de trabajo							
10		10. La entidad financiera brinda oportunidades para asumir desafíos que permitan el desarrollo de las habilidades, capacidades y destrezas de los trabajadores							
11		11. La entidad financiera reconoce y recompensa el esfuerzo adicional que los trabajadores realizan							
12	Adaptación	12. Se brinda apoyo para equilibrar las demandas laborales con las responsabilidades personales							
13		13. La entidad financiera demuestra flexibilidad en la adaptación a cambios en el entorno laboral							
14		14. Existen programas y beneficios que se ajusten a las necesidades de los empleados							
Dimensión: Liderazgo									
15	Responsabilidades definidas	15. El líder en la entidad financiera tiene roles y responsabilidades claramente definidos							
16		16. La asignación de tareas y responsabilidades es justa y equitativa en mi equipo							
17		17. El líder asumen la responsabilidad de los resultados obtenidos por su equipo							
18		18. Existe claridad en la toma de decisiones y delegación de responsabilidades por parte del líder							
19		19. El líder es transparente en la comunicación de expectativas y objetivos a sus equipos de trabajo							
20	Trato justo e igualitario	20. Se fomenta la responsabilidad individual en la consecución de metas y objetivos							
21		21. El líder en la entidad financiera trata a todos los empleados con equidad y justicia							
22	Mejora continua	22. La entidad financiera aborda de manera efectiva cualquier forma de discriminación o favoritismo							
23		23. El líder brinda apoyo y reconocimiento a cada logro que se da en equipo							
24		24. El líder fomenta la participación activa de los empleados en la mejora continua de procesos							
25		25. La entidad financiera busca constantemente formas de optimizar sus operaciones							

Muchas gracias por su colaboración!

Dirigido personal administrativo de una entidad financiera.

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre la productividad laboral de los trabajadores de la entidad financiera por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad: años Sexo: M F Nivel educativo: Ninguno Primaria Secundaria Superior Tiempo de servicios: Años

	1	2	3	4	5				
NU	Nunca	CN	Casi nunca	AV	A veces	CS	Casi siempre	SI	Siempre

Variables y sus dimensiones / Escala									
VARIABLE: Clima laboral									
Dimensión: Rendimiento									
	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5		
1	Eficiencia	1. Se proponen estrategias para minimizar errores y optimizar los procesos							
2		2. Se organiza y prioriza las tareas diarias de manera eficiente y oportuna							
3		3. Las tecnologías utilizadas en la entidad financiera facilitan la ejecución eficiente de las tareas asignadas							
4	Eficacia	4. Se cumplen los resultados esperados por la entidad financiera							
5		5. Se cumplen con los objetivos sin exceder los recursos asignados							
6		6. Se cumplen las metas trazadas dentro del plazo establecido							
Dimensión: Manejo de conflictos									
7	Negociación	7. Se fomenta la negociación como una forma efectiva de resolver desacuerdos							
8		8. La entidad financiera cuenta con procesos claros para la solución de reclamos y disputas							
9	Perseusión	9. Los empleados reciben entrenamiento en técnicas de persuasión y resolución de conflictos							
10	Solución de reclamos	10. Existe un ambiente propicio para expresar y abordar reclamos y desacuerdos							
11		11. Se promueve la comunicación abierta y honesta como herramienta para resolver conflictos							
12		12. La entidad financiera brinda apoyo para la gestión y resolución de conflictos laborales							
Dimensión: Competencias laborales									
13	Compromiso	13. Existe compromiso con los objetivos de la entidad financiera por parte de los empleados							
14	Trabajo en equipo	14. Se fomenta el trabajo en equipo como parte integral de la cultura organizacional							
15		15. La entidad financiera valora y reconoce el trabajo en equipo							
16		16. Existen oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional en equipo							
17	Productividad	17. Se toma iniciativa para mejorar la eficiencia laboral y contribuir con la productividad de la entidad financiera							
18		18. Se identifica áreas de oportunidades y se proponen propuestas de mejora para incrementar la productividad en la entidad financiera							

Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3. Fichas de validación por juicio de expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos Cuestionario para evaluar el clima organizacional y Cuestionario para evaluar la productividad laboral dentro de una entidad financiera en Chota. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	LUIS SLBERTO CURO MAQUÉN
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Educativa (X) Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS, SEDE CHICLAYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-----

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario Clima Organizacional y Cuestionario Productividad Laboral
Autora:	Sarita Magali Huamán Vásquez
Procedencia:	Institución privada
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Encuesta Física
Significación:	Clima Organizacional: Comunicación, motivación, liderazgo. Productividad Laboral: Rendimiento, manejo de conflictos, competencias laborales

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición	Escala
V1,	Comunicación	Elemento importante que permite la transmisión de información a la misma o diferente escala.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Motivación	Es fuerza o impulso que conlleva a realizar voluntariamente una actividad determinada.	
	Liderazgo	Definida como la capacidad de influir positivamente en una persona o determinado grupo.	
V2,	Rendimiento	Beneficio o resultado que se origina a causa de una actividad.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Manejo de conflictos	Actitud de empatizar con la contraparte manteniendo el control de la situación a través de estrategias de negociación.	
	Competencias laborales	Capacidad que mide el nivel de habilidades, destrezas y potencial de un individuo.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los instrumentos "Cuestionario para evaluar el clima organizacional" y "Cuestionario para evaluar la productividad laboral dentro de una entidad financiera en Chota", elaborado por la Econ. Sarita Magali Huamán Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: COMUNICACIÓN													
La comunicación entre compañeros de trabajo es fluida y efectiva				X				X					X
Existe un ambiente colaborativo que facilita la comunicación entre colegas				X				X					X
La entidad financiera utiliza con frecuencia herramientas eficaces para facilitar la comunicación entre compañeros de trabajo				X				X					X
La información proveniente de la administración se comunica de manera clara y precisa				X				X					X
Existe un canal eficaz para recibir información sobre los objetivos estratégicos de la entidad financiera				X				X					X
Los comentarios o sugerencias que les hace saber a la administración son tomados en cuenta				X				X					X
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN													
Las tareas asignadas brindan la oportunidad de utilizar y desarrollar las habilidades y competencias de los trabajadores				X				X					X
La entidad financiera promueve un ambiente que facilita el crecimiento personal y profesional				X				X					X
Los logros individuales son reconocidos y valorados en el área de trabajo				X				X					X
La entidad financiera brinda oportunidades para asumir desafíos que permitan el desarrollo de las habilidades, capacidades y destrezas d ellos trabajadores				X				X					X
La entidad financiera reconoce y recompensa el esfuerzo adicional que los trabajadores realizan				X				X					X
Se brinda apoyo para equilibrar las demandas laborales con las responsabilidades personales				X				X					X
La entidad financiera demuestra flexibilidad en la adaptación a cambios en el entorno laboral				X				X					X
Existen programas y beneficios que se ajusten a las necesidades de los empleados				X				X					X
DIMENSIÓN: LIDERAZGO													

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO														
1	Se proponen estrategias para minimizar errores y optimizar los procesos				X				X				X	
2	Se organiza y prioriza las tareas diarias de manera eficiente y oportuna				X				X				X	
3	Las tecnologías utilizadas en la entidad financiera facilitan la ejecución eficiente de las tareas asignadas				X				X				X	
4	Se cumplen los resultados esperados por la entidad financiera				X				X				X	
5	Se cumplen con los objetivos sin exceder los recursos asignados				X				X				X	
6	Se cumplen las metas trazadas dentro del plazo establecido				X				X				X	
DIMENSIÓN: MANEJO DE CONFLICTOS														
7	Se fomenta la negociación como una forma efectiva de resolver desacuerdos				X				X				X	
8	La entidad financiera cuenta con procesos claros para la solución de reclamos y disputas				X				X				X	
9	Los empleados reciben entrenamiento en técnicas de persuasión y resolución de conflictos				X				X				X	
10	Existe un ambiente propicio para expresar y abordar reclamos y desacuerdos				X				X				X	
11	Se promueve la comunicación abierta y honesta como herramienta para resolver conflictos				X				X				X	
12	La entidad financiera brinda apoyo para la gestión y resolución de conflictos laborales				X				X				X	
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS LABORALES														
13	Existe compromiso con los objetivos de la entidad financiera por parte de los empleados				X				X				X	



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CURO MAQUEN**
Nombres **LUIS ALBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **17594217**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretaria General **HAYDEE YSABEL DEL PILAR CHIRINOS CUADROS**
Director **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION**
Fecha de Expedición **03/07/18**
Resolución/Acta **123-2018-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2018-389**
Fecha Matricula **17/01/2009**
Fecha Egreso **27/03/2011**

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001617444



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 27/12/2023 00:23:33-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos Cuestionario para evaluar el clima organizacional y Cuestionario para evaluar la productividad laboral dentro de una entidad financiera en Chota. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	PEDRO JULIO YOVERA CHAPOÑAN
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica <input type="checkbox"/> Educativa <input checked="" type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Organizacional <input type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	EDUCACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS, SEDE CHICLAYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	_____

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario Clima Organizacional y Cuestionario Productividad Laboral
Autora:	Sarita Magali Huamán Vásquez
Procedencia:	Institución privada
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Encuesta Física
Significación:	Clima Organizacional: Comunicación, motivación, liderazgo. Productividad Laboral: Rendimiento, manejo de conflictos, competencias laborales

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición	Escala
V1.	Comunicación	Elemento importante que permite la transmisión de información a la misma o diferente escala.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Motivación	Es fuerza o impulso que conlleva a realizar voluntariamente una actividad determinada.	
	Liderazgo	Definida como la capacidad de influir positivamente en una persona o determinado grupo.	
V2.	Rendimiento	Beneficio o resultado que se origina a causa de una actividad.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Manejo de conflictos	Actitud de empatizar con la contraparte manteniendo el control de la situación a través de estrategias de negociación.	
	Competencias laborales	Capacidad que mide el nivel de habilidades, destrezas y potencial de un individuo.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los instrumentos "Cuestionario para evaluar el clima organizacional" y "Cuestionario para evaluar la productividad laboral dentro de una entidad financiera en Chota", elaborado por la Econ. Sarita Magali Huamán Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: COMUNICACIÓN													
La comunicación entre compañeros de trabajo es fluida y efectiva				X				X					X
Existe un ambiente colaborativo que facilita la comunicación entre colegas				X				X					X
La entidad financiera utiliza con frecuencia herramientas eficaces para facilitar la comunicación entre compañeros de trabajo				X				X					X
La información proveniente de la administración se comunica de manera clara y precisa				X				X					X
Existe un canal eficaz para recibir información sobre los objetivos estratégicos de la entidad financiera				X				X					X
Los comentarios o sugerencias que les hace saber a la administración son tomados en cuenta				X				X					X
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN													
Las tareas asignadas brindan la oportunidad de utilizar y desarrollar las habilidades y competencias de los trabajadores				X				X					X
La entidad financiera promueve un ambiente que facilita el crecimiento personal y profesional				X				X					X
Los logros individuales son reconocidos y valorados en el área de trabajo				X				X					X
La entidad financiera brinda oportunidades para asumir desafíos que permitan el desarrollo de las habilidades, capacidades y destrezas d ellos trabajadores				X				X					X
La entidad financiera reconoce y recompensa el esfuerzo adicional que los trabajadores realizan				X				X					X
Se brinda apoyo para equilibrar las demandas laborales con las responsabilidades personales				X				X					X
La entidad financiera demuestra flexibilidad en la adaptación a cambios en el entorno laboral				X				X					X
Existen programas y beneficios que se ajusten a las necesidades de los empleados				X				X					X
DIMENSIÓN: LIDERAZGO													

El líder en la entidad financiera tiene roles y responsabilidades claramente definidos				X				X					X
La asignación de tareas y responsabilidades es justa y equitativa en mi equipo				X				X					X
El líder asume la responsabilidad de los resultados obtenidos por su equipo				X				X					X
Existe claridad en la toma de decisiones y delegación de responsabilidades por parte del líder				X				X					X
El líder es transparente en la comunicación de expectativas y objetivos a sus equipos de trabajo				X				X					X
Se fomenta la responsabilidad individual en la consecución de metas y objetivos				X				X					X
El líder en la entidad financiera trata a todos los empleados con equidad y justicia				X				X					X
La entidad financiera aborda de manera efectiva cualquier forma de discriminación o favoritismo				X				X					X
El líder brinda apoyo y reconocimiento a cada logro que se da en equipo				X				X					X
El líder fomenta la participación activa de los empleados en la mejora continua de procesos				X				X					X
La entidad financiera busca constantemente formas de optimizar sus operaciones				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **__SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

.....**PEDRO JULIO YOVERA CHAPOÑAN**.....

DNI: 17531804

Especialidad del validador (a):

MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA

Chiclayo, 17 de diciembre de 2023

*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

*Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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


 DNI 17531804

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO														
1	Se proponen estrategias para minimizar errores y optimizar los procesos				X				X				X	
2	Se organiza y prioriza las tareas diarias de manera eficiente y oportuna				X				X				X	
3	Las tecnologías utilizadas en la entidad financiera facilitan la ejecución eficiente de las tareas asignadas				X				X				X	
4	Se cumplen los resultados esperados por la entidad financiera				X				X				X	
5	Se cumplen con los objetivos sin exceder los recursos asignados				X				X				X	
6	Se cumplen las metas trazadas dentro del plazo establecido				X				X				X	
DIMENSIÓN: MANEJO DE CONFLICTOS														
7	Se fomenta la negociación como una forma efectiva de resolver desacuerdos				X				X				X	
8	La entidad financiera cuenta con procesos claros para la solución de reclamos y disputas				X				X				X	
9	Los empleados reciben entrenamiento en técnicas de persuasión y resolución de conflictos				X				X				X	
10	Existe un ambiente propicio para expresar y abordar reclamos y desacuerdos				X				X				X	
11	Se promueve la comunicación abierta y honesta como herramienta para resolver conflictos				X				X				X	
12	La entidad financiera brinda apoyo para la gestión y resolución de conflictos laborales				X				X				X	
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS LABORALES														
13	Existe compromiso con los objetivos de la entidad financiera por parte de los empleados				X				X				X	

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **YOVERA CHAPOÑAN**
Nombres **PEDRO JULIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **17531804**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA**
Secretaria General **MIGUEL ANGEL JIMENEZ GAMARRA**
Director **JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION
CON MENCIÓN EN INVESTIGACION Y DOCENCIA**
Fecha de Expedición **03/12/14**
Resolución/Acta **428-2014-CU**
Diploma **A1867248**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
27 de Diciembre de 2023

**CÓDIGO VIRTUAL 0001617443**

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 27/12/2023 00:18:11-0200

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos Cuestionario para evaluar el clima organizacional y Cuestionario para evaluar la productividad laboral dentro de una entidad financiera en Chota. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ORLANDO CÉSAR REQUE NECIOSUP
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa () Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACION Y GERENCIA EMPRESARIAL
Institución donde labora:	CAJA PIURA, SEDE CHICLAYO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-----

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario Clima Organizacional y Cuestionario Productividad Laboral
Autora:	Sarita Magali Huamán Vásquez
Procedencia:	Institución privada
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Encuesta Física
Significación:	Clima Organizacional: Comunicación, motivación, liderazgo. Productividad Laboral: Rendimiento, manejo de conflictos, competencias laborales

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición	Escala
V1.	Comunicación	Elemento importante que permite la transmisión de información a la misma o diferente escala.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Motivación	Es fuerza o impulso que conlleva a realizar voluntariamente una actividad determinada.	
	Liderazgo	Definida como la capacidad de influir positivamente en una persona o determinado grupo.	
V2.	Rendimiento	Beneficio o resultado que se origina a causa de una actividad.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Manejo de conflictos	Actitud de empatizar con la contraparte manteniendo el control de la situación a través de estrategias de negociación.	
	Competencias laborales	Capacidad que mide el nivel de habilidades, destrezas y potencial de un individuo.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los instrumentos "Cuestionario para evaluar el clima organizacional" y "Cuestionario para evaluar la productividad laboral dentro de una entidad financiera en Chota", elaborado por la Econ. Sarita Magali Huamán Vásquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxisadecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
DIMENSION: COMUNICACIÓN														
La comunicación entre compañeros de trabajo es fluida y efectiva				X				X					X	
Existe un ambiente colaborativo que facilita la comunicación entre colegas				X				X					X	
La entidad financiera utiliza con frecuencia herramientas eficaces para facilitar la comunicación entre compañeros de trabajo				X				X					X	
La información proveniente de la administración se comunica de manera clara y precisa				X				X					X	
Existe un canal eficaz para recibir información sobre los objetivos estratégicos de la entidad financiera				X				X					X	
Los comentarios o sugerencias que les hace saber a la administración son tomados en cuenta				X				X					X	
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN														
Las tareas asignadas brindan la oportunidad de utilizar y desarrollar las habilidades y competencias de los trabajadores				X				X					X	
La entidad financiera promueve un ambiente que facilita el crecimiento personal y profesional				X				X					X	
Los logros individuales son reconocidos y valorados en el área de trabajo				X				X					X	
La entidad financiera brinda oportunidades para asumir desafíos que permitan el desarrollo de las habilidades, capacidades y destrezas de ellos trabajadores				X				X					X	
La entidad financiera reconoce y recompensa el esfuerzo adicional que los trabajadores realizan				X				X					X	
Se brinda apoyo para equilibrar las demandas laborales con las responsabilidades personales				X				X					X	
La entidad financiera demuestra flexibilidad en la adaptación a cambios en el entorno laboral				X				X					X	
Existen programas y beneficios que se ajusten a las necesidades de los empleados				X				X					X	
DIMENSIÓN: LIDERAZGO														

El líder en la entidad financiera tiene roles y responsabilidades claramente definidos				X				X					X
La asignación de tareas y responsabilidades es justa y equitativa en mi equipo				X				X					X
El líder asume la responsabilidad de los resultados obtenidos por su equipo				X				X					X
Existe claridad en la toma de decisiones y delegación de responsabilidades por parte del líder				X				X					X
El líder es transparente en la comunicación de expectativas y objetivos a sus equipos de trabajo				X				X					X
Se fomenta la responsabilidad individual en la consecución de metas y objetivos				X				X					X
El líder en la entidad financiera trata a todos los empleados con equidad y justicia				X				X					X
La entidad financiera aborda de manera efectiva cualquier forma de discriminación o favoritismo				X				X					X
El líder brinda apoyo y reconocimiento a cada logro que se da en equipo				X				X					X
El líder fomenta la participación activa de los empleados en la mejora continua de procesos				X				X					X
La entidad financiera busca constantemente formas de optimizar sus operaciones				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ORLANDO CÉSAR REQUE NECIOSUP

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

Apellidos y nombres del juez validador: ORLANDO REQUE NECIOSUP..... DNI: 41834047

Especialidad del validador (a): ADMINISTRACION Y GERENCIA EMPRESARIAL

Chiclayo, 15 de diciembre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



DNI: 41834047

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO														
1	Se proponen estrategias para minimizar errores y optimizar los procesos				X				X				X	
2	Se organiza y prioriza las tareas diarias de manera eficiente y oportuna				X				X				X	
3	Las tecnologías utilizadas en la entidad financiera facilitan la ejecución eficiente de las tareas asignadas				X				X				X	
4	Se cumplen los resultados esperados por la entidad financiera				X				X				X	
5	Se cumplen con los objetivos sin exceder los recursos asignados				X				X				X	
6	Se cumplen las metas trazadas dentro del plazo establecido				X				X				X	
DIMENSIÓN: MANEJO DE CONFLICTOS														
7	Se fomenta la negociación como una forma efectiva de resolver desacuerdos				X				X				X	
8	La entidad financiera cuenta con procesos claros para la solución de reclamos y disputas				X				X				X	
9	Los empleados reciben entrenamiento en técnicas de persuasión y resolución de conflictos				X				X				X	
10	Existe un ambiente propicio para expresar y abordar reclamos y desacuerdos				X				X				X	
11	Se promueve la comunicación abierta y honesta como herramienta para resolver conflictos				X				X				X	
12	La entidad financiera brinda apoyo para la gestión y resolución de conflictos laborales				X				X				X	
DIMENSIÓN: COMPETENCIAS LABORALES														
13	Existe compromiso con los objetivos de la entidad financiera por parte de los empleados				X				X				X	



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **REQUE NECIOSUP**
Nombres **ORLANDO CESAR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41834047**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA**
Secretaria General **MIGUEL ANGEL JIMENEZ GAMARRA**
Director **JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACION
CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL**
Fecha de Expedición **03/12/14**
Resolución/Acta **428-2014-CU**
Diploma **A1867168**
Fecha Matriculación **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
28 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001619029

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 28/12/2023 09:20:25-0200

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 4. Análisis de consistencia interna

Tabla 6

Validez: Clima laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.96	73

Fuente: Excel

ENCUESTADOS	ITEMS																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
E1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
E2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
E3	5	5	3	5	4	3	3	2	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	3	1	4	4	4
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
E6	5	5	5	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
E7	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E11	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
E12	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E13	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4
E14	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
E15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
E16	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
E17	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4
E18	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E19	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	2
E20	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
E21	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E22	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3
E23	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
E24	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
E25	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
E26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E28	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3
E29	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4		4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4
E30	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
VARIANZA	0.4622	0.7122	0.493333333	0.5433	0.5122	0.6322	0.7156	0.69	0.7289	0.6056	0.7539	0.7289	0.9567	0.6	0.5556	0.4989	0.4222	0.5956	0.5433	0.6233	0.5656	1.0233	0.5156	0.5156	0.7567
SUMATORIA DE VARIANZAS	15.751																								

VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMES 208.74

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$
 α: confiabilidad del cuestionario 0.96
 k: ítems del instrumento 25
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems 15.751
 S_T^2 : Varianza total del instrumento 208.74

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Tabla 7

Validez: Productividad laboral

Alfa de Cronbach

N° de elementos

0.95

73

Fuente: Excel

ENCUESTADOS	ITEMS																		SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
E1	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	71
E2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	61
E3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	79
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
E5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	82
E6	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	76
E7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
E8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	59
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
E11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
E12	5	4	4	4	5	5	1	2	2	2	3	2	5	5	4	4	4	3	64
E13	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	63
E14	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	69
E15	4	4		5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	81
E16	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	82
E17	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	72
E18	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	80
E19	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	59
E20	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	62
E21	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	59
E22	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	65
E23	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	72
E24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	71
E25	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	55
E26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
E27	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	87
E28	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	71
E29	5	5	4	4	5	3	5	4	4	2	3	3	5	5	3	5	5	3	73
E30	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	71
VARIANZA	0.41	0.51222222	0.60166468	0.47222222	0.66222222	0.80555556	1.02333333	0.71555556	0.96555556	0.93888889	0.69888889	0.89	0.44888889	0.52888889	0.56555556	0.72888889	0.60555556	0.79555556	
SUMATORIA DE VARIANZAS	12.369																		
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMES	121.223333																		

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems
 S_T^2 : Varianza total del instrumento
 α : a confiabilidad del cuestionario
 k : de ítems del instrumento
 0.95 : Valor de Alfa de Cronbach
 18 : Número de ítems
 12.369 : Sumatoria de varianzas
 121.22 : Varianza total

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Tabla 8
Recopilación de data para Clima Organizacional

PARTICIPANTE	1	2	3	4	5	6	DIMENSION 1	7	8	9	10	11	12	13	14	DIMENSION 2	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	DIMENSION 3	VARIABLE	
1	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	4	3	4	3	4	29	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	41	92	
2	4	2	3	4	4	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	40	94	
3	5	5	5	4	3	25	3	2	5	5	4	3	3	4	29	5	3	4	4	4	3	5	3	1	4	4	4	40	94	
4	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	125	
5	5	4	4	4	4	25	4	4	5	4	4	5	5	5	4	35	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	51	111
6	5	5	5	4	4	26	4	3	5	3	3	4	4	4	30	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	52	108
7	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	122
8	3	4	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40	93
9	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	125
10	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	125
11	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	39	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	52	119
12	4	5	4	4	4	24	5	4	3	4	5	4	2	1	28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54	106
13	3	3	4	4	3	20	4	4	2	3	4	4	4	4	3	28	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	36	94
14	5	5	4	4	4	27	4	4	3	3	3	4	3	3	27	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	98
15	4	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	122
16	5	5	4	5	4	27	4	5	4	5	5	4	5	4	36	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	46	109
17	4	5	4	5	5	27	5	4	5	4	4	4	3	3	31	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	47	105
18	4	4	5	5	5	28	3	4	4	4	4	4	4	5	32	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	105
19	4	4	3	4	3	22	3	4	3	3	3	4	2	4	26	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	37	85	
20	4	3	4	3	4	22	3	2	2	3	2	3	3	4	22	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	40	84
21	4	3	4	3	3	20	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	79
22	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	3	3	4	4	30	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	49	105
24	4	4	3	4	3	22	3	4	3	4	3	3	3	4	27	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	36	85
25	3	3	4	3	3	20	3	3	3	4	3	2	3	3	24	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	34	78
26	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	124
27	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	123
28	4	5	4	4	4	24	5	4	5	3	4	4	4	4	31	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	41	96
29	5	4	5	5	5	28	5	5	5	4	3	4	4	3	33	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	45	106
30	4	2	3	3	4	19	4	4	2	3	2	3	4	4	26	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	39	84
31	3	4	3	2	3	19	4	3	2	3	3	4	3	3	25	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	38	82
32	4	3	4	5	4	27	4	3	5	5	5	4	4	4	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	116
33	4	3	4	5	5	24	4	4	4	4	5	3	4	5	33	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	47	104
34	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	125
35	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	31	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	103
36	5	5	5	4	4	27	4	5	5	4	4	4	4	4	35	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	108
37	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	99
38	5	5	3	3	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	100
39	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	4	5	36	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	50	116
40	5	5	5	5	4	27	4	5	4	4	3	3	3	1	27	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	107
41	5	5	5	3	5	28	3	5	5	5	5	3	3	2	31	4	4	5	3	3	3	5	2	5	1	3	5	40	99	
42	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	3	3	4	4	30	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	49	105
43	4	4	4	3	3	22	3	4	3	4	3	3	3	4	27	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	36	85
44	3	3	4	3	3	20	3	3	3	4	3	2	3	3	24	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	34	78
45	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	124
46	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	123
47	4	5	4	4	4	24	5	4	5	3	4	4	4	3	31	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	41	96
48	5	4	5	5	5	28	5	5	5	4	3	4	4	3	33	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	45	106
49	4	2	3	3	4	19	4	4	2	3	2	3	4	4	26	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	39	84
50	3	4	3	2	3	19	4	3	2	3	3	4	3	3	25	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	38	82
51	5	5	3	5	4	26	4	3	5	5	5	4	4	4	34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	114
52	4	3	4	5	5	24	4	4	4	4	5	3	4	5	33	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	47	104
53	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	125
54	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	31	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	103
55	5	5	5	4	4	27	4	5	5	4	4	4	4	4	35	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	108
56	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	99
57	5	5	3	3	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	100
58	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	125
59	5	5	5	5	4	27	4	5	4	4	3	3	3	1	27	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	107
60	5	5	5	3	5	28	3	5	5	5	5	3	3	2	31	4	4	4	5	3	3	5	2	5	1	3	5	40	99	
61	4	3	4	3	4	22	3	2	2	3	2	3	3	4	22	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	40	84
62	4	3	4	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	79
63	3	4	3	3	3	19	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3	3	4												

Anexo 6. Análisis complementario

VALIDEZ DE LA V. DE AIKEN DEL INSTRUMENTO INCENTIVOS LABORALES

Tabla 10

Validez de la V. de Aiken del instrumento: Clima laboral

Coficiente	Elementos	Valor
V. de Aiken	25	1

Fuente: Elaboración propia

		BASE								
		CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
		J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3
COMUNICACIÓN	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
MOTIVACIÓN	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
LIDERAZGO	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P25	4	4	4	4	4	4	4	4	4

		PRO.								
		CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
		J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3
COMUNICACIÓN	P1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
MOTIVACIÓN	P7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
LIDERAZGO	P16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P20	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P23	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P24	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
P1	1.00	1.00	1.00
P2	1.00	1.00	1.00
P3	1.00	1.00	1.00
P4	1.00	1.00	1.00
P5	1.00	1.00	1.00
P6	1.00	1.00	1.00
P7	1.00	1.00	1.00
P8	1.00	1.00	1.00
P9	1.00	1.00	1.00
P10	1.00	1.00	1.00
P11	1.00	1.00	1.00
P12	1.00	1.00	1.00
P13	1.00	1.00	1.00
P14	1.00	1.00	1.00
P15	1.00	1.00	1.00
P16	1.00	1.00	1.00
P17	1.00	1.00	1.00
P18	1.00	1.00	1.00
P19	1.00	1.00	1.00
P20	1.00	1.00	1.00
P21	1.00	1.00	1.00
P22	1.00	1.00	1.00
P23	1.00	1.00	1.00
P24	1.00	1.00	1.00
P25	1.00	1.00	1.00

MINIMO	1
MAXIMO	4
(K)=NP CAT. -1	3
(n)= Juices	3
NC% (Z)	95 198

Dimensión Comunicación ítems del 1 al 6
 Dimensión Motivación ítems del 7 al 15
 Dimensión Liderazgo ítems del 16 al 25

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

$$L = \frac{2nkV + z^2 - z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)}$$

Y para el límite superior del intervalo:

$$U = \frac{2nkV + z^2 + z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)}$$

- l. Límite inferior del intervalo
- U. Límite superior del intervalo
- Z. Valor en distribución normal estandar
- V. V. de Aiken, calculado por la fórmula 1.
- n. número de juices

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Lo	V	Li	Lo	V	Li	Lo
COMUNICACIÓN	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
MOTIVACIÓN	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
LIDERAZGO	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
Instrumento por Criterio	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00

Coficiente	Elementos	Valor
V. de Aiken	25	1.00

Tabla 11

Validez de la V. de Aiken del instrumento: Productividad laboral

Coefficiente	Elementos	Valor
V. de Aiken	18	1

Fuente: Elaboración propia

	BASE									
	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA			
	J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3	
RENDIMIENTO	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
MANEJO DE CONFLICTOS	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
COMPETENCIAS LABORALES	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4

	PRO									
	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA			
	J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3	
RENDIMIENTO	P1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
MANEJO DE CONFLICTOS	P7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
COMPETENCIAS LABORALES	P13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	J1	J2	J3	J1	J2	J3	J1	J2	J3
RENDIMIENTO	P1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
MANEJO DE CONFLICTOS	P7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
COMPETENCIAS LABORALES	P13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

MINIMO	1
MAXIMO	4
K ₁ = M CAT. 1	3
(f ₁ = Juices)	3
NC% (Z)	95 1.96

Dimensión Rendimiento ítems del 1 al 6
 Dimensión Manejo de conflictos ítems del 7 al 12
 Dimensión Competencias laborales ítems del 13 al 18

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Lo	V	Li	Lo	V	Li	Lo
COMUNICACIÓN	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
MOTIVACIÓN	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
LIBERAZO	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00
Instrumento por Criterio	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00	1.00	0.70	1.00

Coefficiente	Elementos	Valor
V. de Aiken	18	1.00

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

$$L = \frac{2nkV + z^2 - z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)}$$

Y para el límite superior del intervalo:

$$U = \frac{2nkV + z^2 + z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)}$$

- l: límite inferior del intervalo
- U: límite superior del intervalo
- Z: valor en distribución normal estándar
- V: V de Aiken obtenido por la fórmula 1
- n: número de ítems

Anexos 7. Estrategias

Tabla 12

Estrategias para comunicación

Estrategia	Objetivos	Tácticas	Responsables	Recursos
Aumentar la cultura de la comunicación en la entidad financiera.	Fomentar la participación y el feedback mediante la creación de canales de comunicación bidireccionales	Reuniones informativas Realizar encuestas regulares para evaluar la percepción y el compromiso de los colaboradores con la cultura comunicativa	Gerente Departamento de RRHH	Salas de reuniones, presentaciones Plataforma de encuestas

Tabla 13

Estrategias para motivación

Estrategia	Objetivos	Tácticas	Responsables	Recursos
Fomentar programa de reconocimiento en la entidad financiera	Establecer un entorno de trabajo saludable y equilibrado Los éxitos individuales y colectivos deben celebrarse con eventos.	Establecer un sistema de reconocimientos y premios públicos. Celebrar los logros	-Gerente y Recursos humanos	Plataforma que reconoce y otorga premios Espacio para eventos y servicio de catering

Tabla 14*Estrategias para liderazgo*

Estrategia	Objetivos	Tácticas	Responsables	Recursos
Implementar programas de coaching	Desarrollar habilidades de liderazgo	Los líderes necesitan mentores y coaches para mejorar sus habilidades.	Gerente de agencia Recursos humanos	Plataforma de mentoring, coaches externos
	Desarrollo de habilidades	Implementar programas de capacitación en gestión de equipos, comunicación y liderazgo.		Plataforma de e-learning, instructores
	Rotación de puestos	ofrecer oportunidades a los líderes para adquirir experiencia en varios campos.		Aprobación de los líderes

Tabla 15
Estrategias para los objetivos específicos

