



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y su influencia en la Productividad laboral de
los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019**

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

AUTOR:

Malpica Rodríguez, Edizon Marquinho (ORCID: 0000-0002-0823-5117)

ASESOR:

Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres porque son mi motor, también a mis hermanos y novia por el constante apoyo que me han brindado en cada paso que he dado durante todo mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento

Le agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme a los mejores profesores para el desarrollo de la tesis; al Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya por su dedicación, motivación y apoyo constante para realizar esta investigación. Asimismo, a los colaboradores y encargados de la entidad financiera.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	17
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables	

- Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)
- Anexo 3. Matriz de consistencia
- Anexo 4. Declaratoria de consentimiento informado
- Anexo 5. Ficha de validación de expertos
- Anexo 6. Resultados de validez: Aplicabilidad por juicio de expertos
- Anexo 7. Resultados de validez: Cálculo de V. de Aiken
- Anexo 8. Resultados de validez: Coeficientes de V. de Aiken
- Anexo 9. Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach General, variables y dimensión
- Anexo 10. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de Dos mitades de Guttman
- Anexo 11. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento
- Anexo 12. Base de datos (Excel)
- Anexo 13. Resultados descriptivos por ítem
- Anexo 14. Resultado de TURNITIN
- Anexo 15. Diapositivas de defensa de tesis

Índice de tablas

Tabla 1. Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman	19
Tabla 2. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	22
Tabla 3. Descriptivos generales	23
Tabla 4. Resultados descriptivos ítem por ítem.....	28
Tabla 5. Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis general	31
Tabla 6. Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específico 1	32
Tabla 7. Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específico 2	33
Tabla 8. Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específico 3	34
Tabla 9. Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específico 4	35
Tabla 10. Matriz de operacionalización de variables	
Tabla 11. Matriz de consistencia	
Tabla 12. Aplicabilidad por juicio de expertos	
Tabla 13. Resultados de validez: Coeficientes de V. de Aiken	
Tabla 14. Coeficiente de alfa de Cronbach general	
Tabla 15. Coeficiente de alfa de Cronbach por variable	
Tabla 16. Coeficiente de alfa de Cronbach por dimensión	
Tabla 17. Coeficiente de dos mitades de Guttman general	
Tabla 18. Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento	
Tabla 19. Base de datos Excel	
Tabla 20. Estadístico descriptivo para la pregunta 1	
Tabla 21. Estadístico descriptivo para la pregunta 2	
Tabla 22. Estadístico descriptivo para la pregunta 3	
Tabla 23. Estadístico descriptivo para la pregunta 4	
Tabla 24. Estadístico descriptivo para la pregunta 5	
Tabla 25. Estadístico descriptivo para la pregunta 6	
Tabla 26. Estadístico descriptivo para la pregunta 7	
Tabla 27. Estadístico descriptivo para la pregunta 8	
Tabla 28. Estadístico descriptivo para la pregunta 9	
Tabla 29. Estadístico descriptivo para la pregunta 10	

Tabla 30. Estadístico descriptivo para la pregunta 11
Tabla 31. Estadístico descriptivo para la pregunta 12
Tabla 32. Estadístico descriptivo para la pregunta 13
Tabla 33. Estadístico descriptivo para la pregunta 14
Tabla 34. Estadístico descriptivo para la pregunta 15
Tabla 35. Estadístico descriptivo para la pregunta 16
Tabla 36. Estadístico descriptivo para la pregunta 17
Tabla 37. Estadístico descriptivo para la pregunta 18
Tabla 38. Estadístico descriptivo para la pregunta 19
Tabla 39. Estadístico descriptivo para la pregunta 20
Tabla 40. Estadístico descriptivo para la pregunta 21
Tabla 41. Estadístico descriptivo para la pregunta 22
Tabla 42. Estadístico descriptivo para la pregunta 23
Tabla 43. Estadístico descriptivo para la pregunta 24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Gráfico de hipótesis formuladas	3
Figura 2. Modelo de Clima organizacional según Likert	7
Figura 3. Modelo de tipos de clima organizacional según Likert.....	8
Figura 4. Modelo del Clima Organizacional según Litwin y Stringer	9
Figura 5. Teoría de ciclo de productividad de David Sumanth.....	11
Figura 6. Factores que afectan la productividad.....	12
Figura 7. Teoría de la productividad laboral según Ludym, Luzardo y Rojas.....	12
Figura 8. Gráfico de ítems formuladas	18
Figura 9. Cálculo de V. de Aiken	

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo identificar en qué medida el clima organizacional (y sus dimensiones actitudes, expectativas, comportamientos y características) influye en la productividad laboral de los trabajadores en una empresa financiera en el Callao, 2019. Esta tesis fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel explicativo y descriptivo, diseño no experimental con corte transversal. La población fue 80 trabajadores de dicha empresa, tuvo una muestra de 80 personas, por la cual fue considerada como muestra censal, ya que se trabajó al 100% del universo poblacional (muestreo probabilístico). La técnica que se utilizó fue la encuesta en modalidad presencial. El instrumento estaba constituido por 24 ítems en total, validado cuantitativamente, por el juicio de 7 jueces expertos y el coeficiente V. Aiken de 0,96; los resultados de confiabilidad arrojaron valores de 0,865 de alfa de Cronbach general y 0,713 y 0,723 de dos mitades de Guttman. Se calcularon la prueba de normalidad, estadísticos descriptivos generales e individuales, además de inferenciales. Se concluyó que el clima organizacional influye de manera positiva en la Productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019 ($p. < 0,000$), al igual que sus dimensiones ($p. < 0,000$), ($p. > 0,507$), ($p. < 0,000$) y ($p. < 0,001$).

Palabras clave: Clima organizacional, Productividad laboral, Gestión de organizaciones.

Abstract

The objective of this study was to identify to what extent the organizational climate (and its dimensions attitudes, expectations, behaviors and characteristics) influences the labor productivity of workers in a financial company in Callao, 2019. This thesis was of quantitative approach, applied type, explanatory and descriptive level, non-experimental design with transversal cut. The population was 80 workers in that company, and it had a sample of 80 people, which was considered a census sample, since 100% of the population was worked on (probability sample). The technique used was the survey in presence modality. The instrument was constituted by 24 items in total, validated quantitatively, by the judgment of 7 expert judges and the V. Aiken coefficient of 0.96; the reliability results showed values of 0.865 of general Cronbach's alpha and 0.713 and 0.723 of two Guttman halves. The normality test, general and individual descriptive statistics, and inferentials were calculated. It was concluded that the organizational climate influences positively the labor productivity of the workers of a financial company in Callao, 2019 ($p. < 0.000$), as well as its dimensions ($p. < 0.000$), ($p. > 0.507$), ($p. < 0.000$) and ($p. < 0.001$).

Keywords: Organizational climate, Labor productivity, Management of organizations.

I. INTRODUCCIÓN

Como **realidad problemática**, podemos indicar que en la actualidad existen distintos modelos de clima organizacionales en cada empresa, lo cual es originado por el jefe de la misma. Los empleadores están unidos a este clima que se establece dentro, forjando a cada colaborador como su nuevo ambiente laboral. Sin embargo, una persona como empleador no siempre se encuentra dichoso en el lugar que labora, ya que un grupo de empleadores tienen un ambiente de trabajo establecido a diferencia de los otros grupos que buscan problemas.

De acuerdo con el diario Gestión (2019), él 86 % de empleados renuncian por el mal clima laboral generado por su jefe. Así mismo, la gerente de aptitud advirtió que, si las empresas no enfocan su atención en los colaboradores y no mejoran el clima laboral, así como las buenas prácticas laborales, a la larga, complicarán las cosas y se reflejará en las altas tasas de rotación.

Comúnmente en la empresa financiera del callao; los factores que originan los problemas en el clima organizacional y la productividad son: la mala organización de los trabajadores, las malas actitudes, características y comportamiento de los integrantes en el ambiente interna y el mal liderazgo hacia los empleados de parte del líder. Estos dos mandos son los generan un mal clima organizacional y baja productividad en la organización.

De acuerdo con Domínguez (2015), señala que los problemas son interrogantes que buscan contribuir en la solución del estudio y además nos muestran el vínculo que tiene en el contexto al momento de crear las preguntas.

Mediante ello, se planteó el siguiente **problema general**: ¿En qué medida el clima organizacional influye en la productividad laboral de los trabajadores en una empresa financiera en el Callao, 2019?

Asimismo, se planteó los siguientes **problemas específicos**: ¿En qué medida las actitudes influyen en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019?; ¿En qué medida las expectativas influyen en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao,

2019?;¿En qué medida las características influyen en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019? y ¿En qué medida el comportamiento influye en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019?

En cuanto a la **justificación teórica**, este proyecto busco identificar en qué medida el clima organizacional influye en la productividad laboral de los trabajadores en una empresa financiera en el Callao, a su vez poder resolver los diversos problemas que puedan existir.

En cuanto a la **justificación metodológica**, esta investigación será muy importante, porque a través de ella se podrá realizar el instrumento para las variables clima organizacional y productividad laboral. Además, esto quedará como referencia para las próximas investigaciones de problemáticas semejantes. El cuestionario de la investigación se empleará al programa SPSS para conocer el grado de influencia que existe entre clima organizacional y la productividad laboral.

En cuanto a la **justificación práctica**, esta investigación se justifica en el sentido de que la información que se proporcionará, este estudio permitirá que la empresa financiera del Callao, mejore el clima organizacional, para así tener un mejor control de productividad laboral y de esta manera ser una de las mejores empresas financieras. Por ello, se elaborará una encuesta tipo Likert y así obtener resultados que permitieran identificar la influencia que existe entre las dos variables.

Según Arias (2016) y García, Herrera y Rodríguez (2017) los objetivos son enunciados que expresan lo que se quiere saber y conocer para poder responder al problema planteado.

De tal manera se planteó el siguiente **objetivo general**: Identificar en qué medida el clima organizacional influye en la productividad laboral de los trabajadores en una empresa financiera en el Callao, 2019.

En cuanto a los **objetivos específicas**, estos fueron: Identificar en qué medida las actitudes influyen en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; identificar en qué medida las expectativas influyen en la

productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; identificar en qué medida las características influyen en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019 e identificar en qué medida el comportamiento influye en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019.

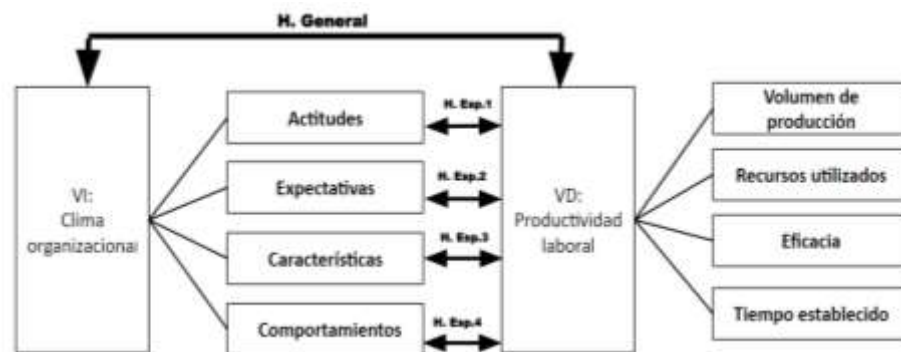
De acuerdo con Bernardo (2018) y Álvarez, Grau y Cruz-Crespo (2015), las hipótesis son suposiciones que expresan las posibles repuestas en relación a las variables, las cuales se formulan para responder algún problema o pregunta de investigación.

Por ello, se planteó la siguiente **hipótesis general**: El clima organizacional influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019.

En cuanto a las **hipótesis específicas**, estas fueron: Las actitudes influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; las expectativas influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; las características influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019 y el comportamiento influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019.

Figura 1

Gráfico de hipótesis formuladas



Fuente: Elaboración propia.

Se elaboró una matriz de consistencia, la cual se puede observar en el ANEXO 3.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se detallarán los trabajos previos; donde se interactuaron con diversos autores tanto nacionales como internacionales.

En Lima (Perú), Sacramento (2019), cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca – Huacho. Este estudio consistió en un diseño no experimental de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 60 trabajadores del Banco Azteca -Huacho. Asimismo, para recopilar los datos la técnica que se usó fue el cuestionario de tipo Likert escala, lo cual los resultados fueron procesados mediante la Prueba chi cuadrado muestra un valor de 6,400 a un nivel de significancia del 0,05 nos permitió evidenciar estadísticamente la relación de ambas variables. Se concluyó que si hay una influencia entre ambas variables en el Banco Azteca – Huacho.

En puno (Perú), Melo (2018), su objetivo fue determinar si el Clima Organizacional influye en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA- Puno. Esta tesis consistió en una metodología descriptiva, diseño no experimental de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 44 Trabajadores del área de seguridad guardianía y limpieza de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno. Además, para reunir los datos se usó la encuesta y el cuestionario de tipo Likert escala, lo cual los resultados fueron procesados mediante la Prueba chi cuadrado muestra un valor de 20 799, mayor al valor de la Chi Cuadrada tabulada de 9,49, con cuatro grados de libertad demostrando con ello que existe relación de dependencia entre las variables. Se concluyó, el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017.

En Barranquilla (Colombia), Ortiz, et al (2018), su objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en la productividad laboral a partir de investigaciones en instituciones prestadoras de servicios de salud, para generar estrategias de mejora continua. Este estudio consistió método descriptivo, un diseño no experimental de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 350 colaboradores de instituciones prestadoras de servicios de salud. No obstante, para reunir los datos se usó la encuesta

y el cuestionario de tipo Likert. Lo cual, tuvo como resultados un Alfa de 0.910 con 35 ítems válidos, generados por el procedimiento Análisis de Fiabilidad de la herramienta SPSS versión 20, nos permitió evidenciar estadísticamente la relación de ambas variables. Se concluyó el clima organizacional incide en los niveles de productividad organizacional en sector salud desde los factores externos.

En Lima (Perú), Chagua (2018), cuyo propósito fue determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Servicio de Parques de Lima. Este estudio consistió enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel explicativo y diseño no experimental. Cuya población estuvo conformada por de 306 trabajadores. Además, para reunir los datos se usó la encuesta y el cuestionario de tipo Likert escala, lo cual los resultados fueron procesados mediante la Prueba chi cuadrado muestra un valor de 66,80 a un nivel de significancia del 0,05 nos permitió evidenciar estadísticamente la relación de ambas variables. Se concluyó, el clima organizacional guarda relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Servicio de Parques de Lima.

En Santa Elena (Ecuador), Vera y Suarez (2018) el objetivo de este artículo científico consistió en socializar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente de los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón La Libertad. Este estudio consistió método descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, cuya población estuvo conformada por 100 colaboradores y, mediante la prueba estadística del Chi-cuadrado de Pearson el cual tuvo un valor de 5,704, asintótico bilaterales menores 0,00; logrando una validez a la hipótesis planteada por los autores. Por cuanto, él logró afirmar el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón La Libertad.

En Lima (Perú), Vicuña (2018); cuyo objetivo de estudio fue determinar la Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho. Con una investigación de tipo aplicada, nivel correlativo-casual, enfoque cualitativo y diseño no experimental. Sé recopiló información de una muestra de 52 trabajadores de la gerencia

de desarrollo urbano, y mediante la prueba estadística del Chi-cuadrado de Pearson el cual tuvo un valor de 51,537, asintótico bilaterales menores 0,05; logrando una validez a la hipótesis planteada por el autor, por cuanto él logró afirmar la influencia del clima organizacional en la productividad laboral en dicho contexto.

En Lima (Perú), Casimir (2017); cuyo propósito de investigación fue la influencia del clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la Agencia Angélica Gamarra BCP Los Olivos, con una investigación de tipo aplicada, nivel correlativo-casual, enfoque cualitativo y diseño no experimental. La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angelica Gamarra, Los Olivos. Se recopiló información de una muestra de 30 colaboradores y, mediante la prueba estadística de rho de Spearman, cuyo resultado fue de significación bilateral de 0,000 y grado de correlación de 0,936 se logró dar validez a su hipótesis planteada por el autor, por cuanto se logró afirmar que el clima organizacional si influye significativamente en la productividad en dicho contexto.

En Trujillo (Perú), Córdova (2016), tuvo objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Grupo El Comercio – Oficina Trujillo 2016. Este estudio consistió en un diseño no experimental de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 25 colaboradores de Grupo El Comercio oficina Trujillo. Además, para recopilar los datos se usó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de tipo Likert, lo cual los datos fueron procesados mediante la Prueba chi cuadrado. Dado que, se obtuvo como resultado el valor de 6.5128, teniendo como mayor que 5.99 que se acepta la significancia de la hipótesis alterna. Se concluye que el Clima organizacional influye favorablemente en el desempeño laboral de los colaboradores de Grupo EL Comercio oficina Trujillo, permitiendo desempeñarse eficientemente.

En Puno (Perú), Arpasy (2015), tuvo como propósito determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de empresa municipal de saneamiento básico, tuvo una muestra de 124 colaboradores y presento una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no

experimental. Mediante la prueba estadística de chi-cuadrado de Spearman, el cual tuvo un valor de 3,84 y una significación bilateral de 0,001 se logró dar validez a su hipótesis. Por tanto, se concluye que clima organizacional incide positivamente con el desempeño laboral en el entorno estudiado.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, fue conveniente mencionar que para la **variable independiente** “clima organizacional”, el autor documentó la teoría de tres tipos de variables propuesta por Rensis Likert (Salazar,2019) y la teoría de los modelos de clima organizacional propuesta por Litwin y Striger (Castañeda, 2019); en cuanto a la variable dependiente “Productividad”, se recogió información de la teoría de cuatro etapas del ciclo de la productividad (Sumanth,1979) luego, los factores que afectan la productividad propuesta por Joseph Propenko (Propenko, 1989) y teoría de la productividad laboral y sus dos dimensiones (Ludym, Luzardo y Rojas,1979)

La teoría del clima organizacional (R. Likert,1949) trata sobre el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción. Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, intermedias y finales, tal como se visualiza en la figura 2.

Figura 2

Modelo de Clima organizacional según Likert

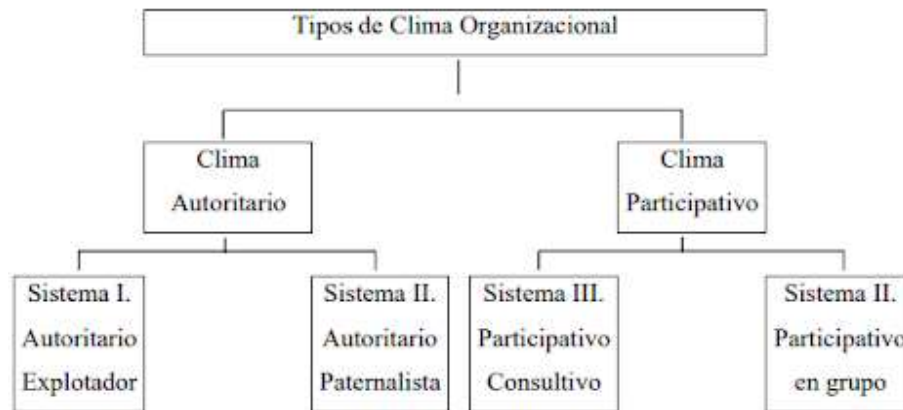


Fuente: Likert (1949)

Asimismo, la fusión de las variables mencionadas anteriormente resulta en dos grandes climas organizacionales y consigo cuatro tipos de sistemas; lo cual los dos primeros sistemas corresponden a un clima organizacional rígido y cerrado; en donde la confianza es mínima y las recompensas laborales inexistentes. Por lo contrario, en los dos últimos el clima es flexible, la comunicación es horizontal en las áreas de la empresa, se recompensa la labor y todos tienen la potestad de tomar decisiones; tal como se detalla en la figura 3.

Figura 3

Modelo de tipos de clima organizacional según Likert

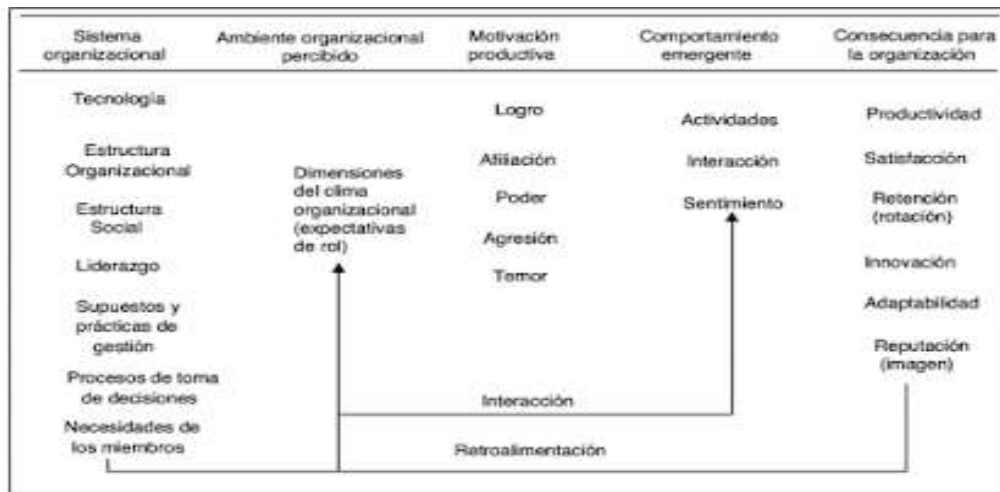


Fuente: Rensis Likert (1969)

Según Litwin y Stringer, el clima organizacional son las percepciones de resultados de un conglomerado de factores que, en conjunto crean el clima a todos los componentes dentro de una organización y lo otro. Propuso un modelo que se divide en 5 partes el clima; donde permite analizar los determinantes motivadores de la conducta de los colaboradores, comportamientos, consecuencia y también caracterizar la influencia ambiental dentro de la organización (1968), tal como se visualiza en la figura 4.

Figura 4

Modelo del Clima Organizacional según Litwin y Stringer



Fuente: Litwin y Stringer (1968)

Según Bordas (2016), el clima organizacional son Conjuntos de actitudes, expectativas, características y comportamientos de los integrantes de una organización en el entorno.

En cuanto al clima organizacional, Molina, Briones y Arteaga (2016) indica que es una agrupación de propiedades o características del ambiente interno laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados de una organización.

Asimismo, en cuanto al clima organizacional, Oliveira (2018) indica que es estado interno instantáneo en la que se encuentra una entidad, siendo capaz de cambio ante nuevos factores que pueden surgir en poco tiempo y que pueden seguir a las decisiones y acciones tomadas en una empresa.

Por su parte, Kirilo, et. al (2018) definió clima como la calidad del ambiente laboral que es percibido por los miembros de la organización que tiene influencia en su comportamiento y factores externos que actúan sobre la motivación.

Según Rodríguez (2016), citando a Likert el clima organizacional es la conducta asumido por los subordinados que obedecen directamente del comportamiento del representante y las condiciones institucionales que los mismos perciben.

En cuanto las actitudes, Llanos (2016) indica que son las correspondencias interpersonales tanto al interno de la organización como al externo, suelen entenderse también como la conducta organizacional y su dinámica en las relaciones laborales.

Asimismo, en cuanto a las Actitudes, Robbins y Judge (2017) la define como los comportamientos de relaciones de cambios favorables y desfavorables acerca de los objetivos, individuos y eventos en una organización.

Por último, la Actitudes dentro de las entidades es primordial debido a las relaciones interpersonales que se generen dentro o fuera de la misma no tendría por qué afectar el trabajo entre empleados de la empresa financiera tienen conocimiento sobre las normas de convivencia establecidas y los códigos de buen vivir que esta posea para crear un ambiente adecuado donde no se vulneren los derechos de los demás.

En cuanto a las expectativas, Manassera, et al (2016) la define como el resultado de la interacción de la persona con la situación en la que se encuentra causado por la percepción subjetiva del ambiente.

Según Colombo et al (2017), las expectativas laborales es el incremento de tiempo destinado para lograr la autonomía económica, el crecimiento de la inseguridad general y el atraso de la toma de decisiones independientes.

En cuanto a las características del clima organizacional, Contreras y Jiménez (2016) indica que son atributos del entorno en donde actúa y practica su labor una empresa, y se refiere tanto a las tareas al interior y exterior que se debe realizar en la compañía.

Finalmente, en cuanto a las características laborales, Gonzales, Rodríguez y Gonzales (2018) la define como un grupo de actividades que los colaboradores desarrollan de manera responsable, adaptando empeño en sus habilidades, entendimientos y capacidades con un grado de razonamiento y adaptación.

Según Molina, Briones y Arteaga (2016) El Comportamiento define como acciones y actitudes de las personas en la organización.

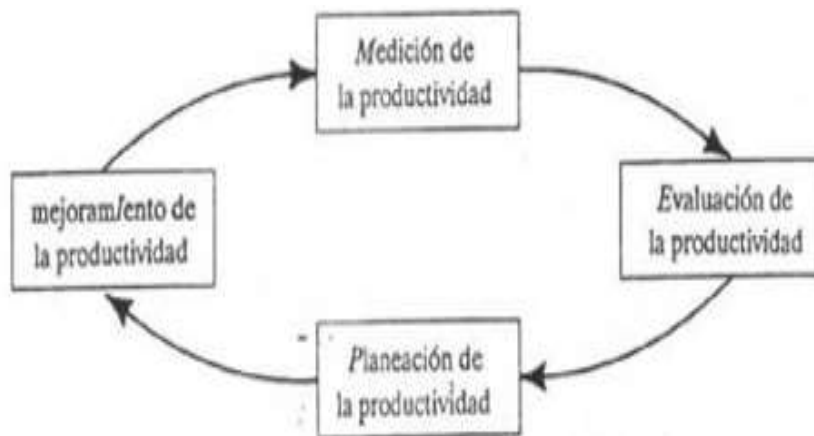
En cuanto a al comportamiento laboral, Molina, Briones y Arteaga (2016) citando a Davis, define como la dependencia de los resultados directos de los factores organizativos y la buena medida de la valoración que el colaborador, hace de estos

factores en conjunto con las actividades, interacciones y experiencias del colectivo con las entidades.

Para la **variable dependiente** “productividad laboral”: Según Sumanth, determina como una medición, evaluación, planeamiento y mejoramiento de la productividad en una organización. El cual, en la primera etapa se diseñó y desarrollo un sistema medible basados en entradas y salidas, en la segunda etapa es una fase transitoria entre la medición y planeación que desarrolla un método para analizar la productividad, la tercera etapa es un proceso con horizontal hacia el futuro que determina objetivos y metas; y la cuarta etapa es una acción emprendida por la planeación que busca operalizar (1979), tal como se visualiza en la figura 5.

Figura 5

Teoría de ciclo de productividad de David Sumanth



Fuente: Sumanth, D. (1979)

Según Prokopenko la productividad trata sobre los factores relacionados en la producción obtenida por un servicio y recurso obtenidos de forma integral, qué permite incluir variables como recursos, tecnología y personal con la intención de generar bienes y servicios; orientando a los gestores vinculados a la empresa, clientes o sociedad en general (1989). Asimismo, propuso dos tipos de factores que afectan a la productividad externa e interna, tal como se detalla en la figura 6.

Figura 6

Factores que afectan la productividad



Fuente: Prokopenko, J. (1989)

De acuerdo con Jaimes, Luzardo y Rojas, Productividad laboral trata sobre 2 dimensiones las cuales son: La dimensión humana y la dimensión relacionada con el proceso productivo. En donde proponen la primera dimensión diez subdimensiones (motivación, satisfacción, competencias, participación, trabajo en equipo, manejo de conflicto, cultura, liderazgo, clima organizacional, formación y desarrollo) y la segunda dimensión cuenta con siete subdimensiones (materia prima, mano de obra, método de trabajo, máquinas, medio ambiente, medición y gestión) tal como se visualiza líneas debajo.

Figura 7

Teoría de la productividad laboral según Ludym, Luzardo y Rojas



Fuente: Ludym, Luzardo y Rojas (2018)

Por otro lado, Koontz y Weihrich (2014) definen la productividad como la relación entre la cantidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, obteniendo la mayor eficacia posible en los tiempos establecidos.

Asimismo, en cuanto a la productividad laboral, Cruz, Ramírez y Sánchez (2015) definen como un rendimiento de un procedimiento ingenioso que acepta a las personas en un lugar de labor que optimiza la aportación de todos los recursos, que concurren en la entidad que produce bienes y servicios.

Según Robbins y Judge, (2017), la productividad laboral es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento en la organización en su conjunto, que requieren tanto de una eficacia y eficiencia. Dado que, una entidad es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos a un costo menor.

Tal como OTI, (2016) define a la productividad laboral como el uso eficiente de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios.

A juicio de Galindo y Viridiana (2019), la productividad laboral fue medido con el sumario total de productividad, qué al trimestre se genera al relacionar el PBI en forma real, en razón de números de colaboradores y horas que trabajan en un país.

Desde la posición de Martin, Dopacio y Masa (2015), afirma que el volumen de producción es la cantidad máxima de bienes y servicios que pueden fabricarse en un determinado periodo, trabajando en condiciones normales.

Asimismo, Masa (2015), define que el volumen de producción es el valor de uso, como la relación por cociente entre de masa de elaboración conseguido y la capacidad productiva establecida.

Como afirma, Jaurejui, define que los recursos utilizados son aquellos factores que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad (2017).

Desde el punto de vista de Oliveras (2016) define los recursos como el cúmulo de talentos humanas, elementos naturales y bienes de capital, escasos en relación a su demanda, que se utilizan casi siempre conjuntamente para producir bienes y servicios.

Según Labrador y Rivera (2016), la eficacia es cubrir las necesidades de los colaboradores teniendo en cuenta el ahorro de los elementos de la producción y la elaboración de mayor cantidad de valores de uso, con una optimización de los gastos.

En cuanto al eficacia, Rojas, James y Valencia (2017) indica que es la capacidad administrativa en que se realizan las tareas planeadas y que, a su vez se alcanzan los resultados proyectados.

Por otro lado, en cuanto a la gestión de tiempo, Tracy (2017) indica que un conjunto de habilidades que puedes aprender, ejercer y dominar con determinación y repetición. Sin embargo, el tiempo es un recurso indispensable e insustituible para el logro.

Como expresa, Silva (2017). define los tiempos establecidos como un modo de ser y una forma de vivir, que se considera como uno de los recursos más importantes y críticos de las entidades.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Fue de **enfoque cuantitativo** según Barbosa, Herrera y Rodríguez (2015) y Hernández, Fernández y Baptista (2018), este tipo de enfoque se caracteriza por que los datos son recolectados para usar la base de las hipótesis en el análisis estadístico y la medición numérica, teniendo como finalidad probar teorías y establecer pautas de comportamiento.

Fue de **tipo aplicada**, según Murillo (2008), esta investigación se caracteriza por buscar la adaptación de los conocimientos obtenidos, luego de haber implementado y sistematizado la práctica basada en la investigación. Así mismo, el uso de los efectos que dan como resultado la configuración de manera más organizada y sistemática de saber la realidad.

Fue de **nivel explicativo y descriptivo**, según Hernández, Fernández y Baptista (2018), este nivel de investigación es explicativo porque se caracteriza por establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian. Así mismo, es de nivel descriptivo, porque especifica las características y propiedades de cualquier fenómeno que se quiera analizar y describir las tendencias de un grupo o población.

Fue de **diseño no experimental**, según Hernández, Fernández y Bautista (2018), este diseño de investigación se caracteriza porque son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables, estos fenómenos solo pueden ser observados y analizados en su ambiente natural. Además, se clasifican en transversales y longitudinales.

Fue **de corte transversal**, según Manterola, Quiroz, Salazar y García (2019), esta clase de corte de investigación, su característica fundamental es que todas las mediciones se hagan en una sola ocasión, por lo que no existen periodos de seguimiento.

3.2 Variables y operacionalización

Debido a que el estudio fue de nivel explicativo, se presenta una variable independiente que es clima organizacional y una variable dependiente que es productividad laboral.

La **variable independiente clima organizacional** fue: Conjunto de actitudes, expectativas, características y comportamientos de los integrantes de una organización en el entorno. En cuanto a sus **dimensiones**, estos fueron: Actitudes, expectativas, características y comportamiento de los integrantes de una organización.

Indicadores: La dimensión actitudes tuvo como indicadores: trabajo en equipo, creatividad, adaptabilidad. La dimensión expectativa: ambiente laboral, ascenso de puesto y compensación. La dimensión característica: cualidades, proactividades y recompensas; para la dimensión comportamiento: estilo de liderazgo, personalidad y conducta. Cabe resaltar que la variable independiente es cualitativa, por lo que será cuantificada a través de la escala Likert del 1 al 5 y medida ordinal.

La **variable dependiente productividad laboral** fue: Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, obteniendo la mayor eficacia posible en los tiempos establecidos. Así mismo, productividad en cuanto al personal es sinónimo de rendimiento. En cuanto a sus **dimensiones**, estos fueron: Volumen de producción, recursos utilizado, eficacia y tiempo establecido.

Indicadores: La dimensión volumen de producción tuvo como indicadores: Servicio de atención en caja, Atención de solicitudes de tarjeta de crédito y Atención de solicitudes de préstamos. La dimensión recursos utilizados: costo de suministro, costos indirectos y costo de mano de obra. La dimensión eficacia: resultados alcanzados, resultados esperados, metas y para la dimensión tiempo establecido: tiempo de atención en caja, tiempo en atención de solicitudes de tarjeta de crédito y tiempo de atención de solicitudes de préstamos. Cabe resaltar que la variable independiente es cualitativa, por lo que será cuantificada a través de la escala Likert del 1 al 5 y medida ordinal.

Cabe relatar que se elaboró una matriz de operacionalización de variables, la cual se encuentra en el ANEXO 1.

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Hernández y Mendoza (2018), **la población** es el conjunto de elementos de universo extenso que tienen características en común dentro del estudio y puede ser finita e infinita. criterios de inclusión: La población está formado en su totalidad por los trabajadores de una empresa financiera en el distrito del Callao. criterios de exclusión: Se excluye a la población de nuevos trabajadores de una empresa financiera en el Callao, ya que la investigación referente a la planilla del 2019.

Hernández y Mendoza (2018) señalan que **la muestra** es la parte más conveniente con la finalidad de seleccionar a un grupo o conjunto de elementos.

Asimismo, la técnica del muestreo que se maneja fue intencional, ya que los encuestados de la empresa fueron seleccionados de manera directa e intencional, de acuerdo al criterio del investigador.

Para este estudio se necesitó la contabilización de toda la población, el cual fue conformado por 80 colaboradores de una empresa financiera en el Callao, los cuales fueron el gerente, los orientadores, los analistas de Pymes, colaboradores de plataforma y atención al cliente. Por último, la muestra fue formada por 80 trabajadores, lo cual quiere decir que se trabajó con el 100% de la población, la muestra se caracterizó por ser censal, dado que se trabajó con toda la población.

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

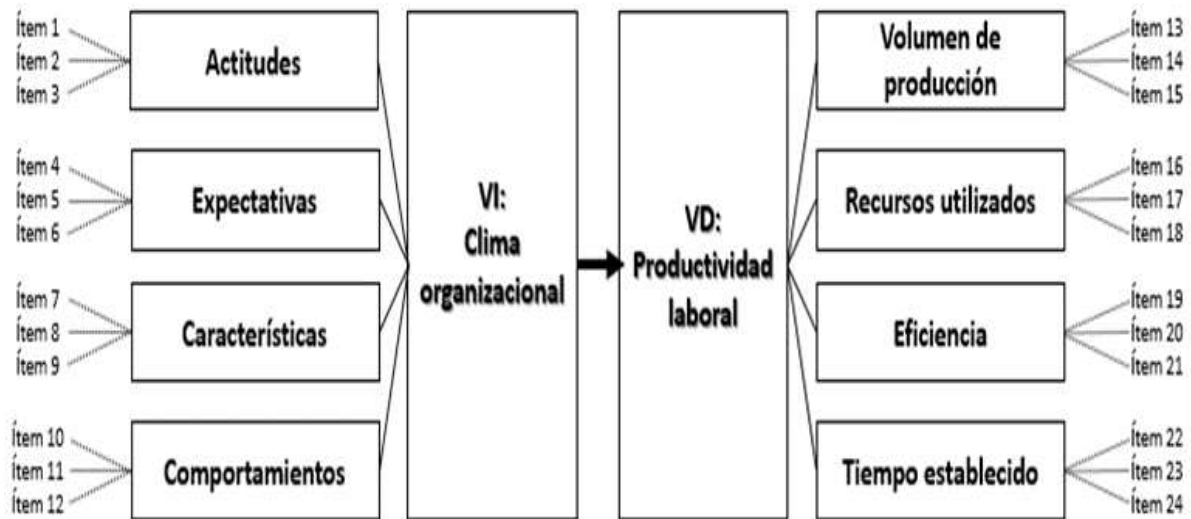
La técnica que se usó fue **la encuesta**, esta permitió la recolección de datos, la cual fue adquirida mediante el instrumento del cuestionario. En cuanto a la encuesta López y Fachelli, indicaron que es una técnica de obtención de datos a través de la propuesta a las personas cuyo objetivo es la obtención de información producto del estudio de una problemática (2015).

Para este trabajo se usó **el cuestionario** como instrumento. Tal como Sánchez, Arias, Fraile y Thussard (2015), señalan que el cuestionario como un formulario que sirve para la enunciación de preguntas, las cuales deben estar escritas de forma concisa, breve y además deberá estar relacionada con la hipótesis, con la finalidad de afirmar o negar. El cuestionario se encuentra en el ANEXO 2, el cual consta de 24 preguntas,

donde 12 ítems es para la variable independiente y las otra 12 para la variable dependiente.

Figura 8

Gráfico de ítems formuladas



Fuente: Elaboración propia

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) señalaron que **la validez** es un instrumento que mide los modelos de acuerdo a la evidencia que se muestra en el estudio. El cuestionario fue sometido al juicio de 7 expertos (ANEXO 6), quienes lo evaluaron según su pertinencia, relevancia y claridad, donde el resultado cualitativo del mismo fue de “aplicable y el cuantitativo fue dado a través de V de Aiken (ANEXO 7), teniendo como resultado 0.97.

En cuanto a **la confiabilidad** fue dada a través del alfa de Cronbach el cual es coeficiente que estima la medida del instrumento, además permite ver la consistencia de un conjunto de ítems. Desde su aparición, diversos autores han pretendido darle una valoración al coeficiente de alfa de Cronbach, para este trabajo utilizaremos lo propuesto por Chaves-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018), detallado en la tabla 1.

Tabla 1

Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman

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

Fuente: Chaves-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018).

Acorde a la tabla 1, el coeficiente de **Alfa de Cronbach general** es de 0,865, por lo cual se considera como bueno según la valoración de Chávez y Rodríguez (2018).

Se determinó realizar el alfa de Cronbach para las dos variables, obteniendo el valor de 0,71 (aceptable) para la variable independiente “clima organizacional” y 0,72 (aceptable) para la variable dependiente “productividad laboral”.

Para un análisis más profundo se realizó el alfa de Cronbach para cada una de sus dimensiones, obteniendo como valores de 0,73; 0,64; 0,74 y 0,40 para las dimensiones de la variable independiente, considerando a la dimensión actitudes (aceptable) tanto como expectativas “débil”, mientras que a la dimensión características “aceptable” y a la dimensión comportamiento de respuesta “inaceptable” y 0,73; 0,64; 0,74 y 0,40 para las dimensiones de la variable dependiente, considerando a la dimensión volumen de producción (Aceptable) tanto como recursos utilizados “débil”, por otro lado, la dimensión eficiencia “Aceptable” y para la dimensión tiempo establecido “inaceptable”. El cuadro estadístico se podrá visualizar en el ANEXO 9.

Para la confiabilidad, también se realizó la prueba de **dos mitades de Guttman** con la finalidad de tener una segunda opinión obteniendo el coeficiente de 0.99 lo cual es considerado excelente, en cuanto a la primera parte del cuestionario las primeras 12 ítems tienen el valor 0.69 y en los otros 12 ítems 0.70, lo cual se encuentra detallado en el ANEXO 10.

3.5 Procedimientos

Se usó el programa estadístico SPSS versión 25 en español. Para la presentación de datos descriptivos se usaron tablas y gráficos que muestren resultados numéricos y porcentuales. En cuanto a los resultados inferenciales, se utilizó la prueba de chi cuadrado, con a fin de determinar asociación entre las variables, por lo tanto, dependencia. Se utilizó el censo para la población, ya que se llevó acabo al 100%, lo cual estuvo conformada por 80 trabajadores de una empresa financiera. Los datos obtenidos sirvieron para la aceptación y confrontación en la disecación, y de esa manera se pudo determinar las conclusiones y recomendaciones propuesto por el investigador.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó **la prueba de normalidad**, de Kolmogorov-Smirnov, para ver si los respuestas tienen valores normales, si el valor de significación asintótica es menor a 0,005 los valores no serán normales, por lo cual, podemos decir que la variable independiente “Clima organizacional” no obtiene datos normales, ya que su coeficiente de Kolmogórov-Smirnov fue de 0,000; así mismo, la variable dependiente “productividad laboral” tampoco muestra características normales, ya que su coeficiente de Kolmogórov-Smirnov fue de 0,000.

Se realizaron **datos descriptivos generales**, en los cuales sirven para observar el rango, mínimo, máximo, media, desviación estándar y la varianza de cada resultado, para las variables, dimensiones e indicadores

Se realizó **descriptivos ítem por ítem**, el cual se puede visualizar en la Tabla 3, la cual muestra las alternativas más respondidas para cada una de las preguntas del cuestionario. Cabe indicar que, en la gráfica, el color anaranjado representa “totalmente de acuerdo”, el color azul “de acuerdo”, el color amarillo “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el color verde “en desacuerdo” y el color rojo “totalmente en desacuerdo”

Asimismo, elaboró la **prueba de hipótesis**, en el estadístico Chi cuadrado de Pearson, ya que las variables son cuantitativas, con la finalidad de definir la influencia que existe entre las variables, como también para las dimensiones. Para verificar la

existencia de influencia el valor de significación asintótica debe ser menor a 0,050, de ser así se dará validez a las hipótesis planteadas.

3.7 Aspectos éticos

El presente trabajo se realizó respetando los derechos del autor, ya que toda autoría ajena ha sido citada y referida a todo enunciado, con el manual APA6. Se asegura que la información recopilada fue obtenida y tratada estrictamente con fines académicos, protegiendo de manera anónima al entrevistado. Los entrevistados han sido informados acerca del estudio, han firmado un formato de consentimiento informado. Se afirma que los resultados obtenidos para este estudio son fruto de información recogida en campo por el autor. Para la originalidad se utilizó el turnitin de frecuencia con la finalidad de no incurrir en porcentajes altos en coincidencia. Se manifiesta que los resultados conseguidos para este informe fueron recolectados por el autor haciendo las encuestas, asimismo, que los encuestados han sido informados acerca del estudio mediante el consentimiento informado la cual se visualiza en el ANEXO 4.

IV. RESULTADOS

Para estos resultados, se aplicó la prueba de normalidad, lo cual según Bernal (2010), manifiesta que sirve para conocer la frecuencia de acción de datos. En la tabla 2 se muestra los resultados que se realizó para la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 2

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		(V1) Variable Independiente: Clima organizacional	(V2) Variable dependiente: Productividad laboral
N		80	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	4,30	4,30
	Desv. Desviación	0,461	0,461
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,442	0,442
	Positivo	0,442	0,442
	Negativo	0,258	-0,258
Estadístico de prueba		0,442	0,442
Sig. asintótica(bilateral)		0,000 ^c	0,000 ^c

Fuente: SPSS 25

Según la tabla 2, los resultados de la prueba KS dieron como resultado 0,000 y 0,000 para las variables “clima organizacional” y “productividad laboral” respectivamente, lo cual se concluyó que sus frecuencias son no normales.

En cuanto a la tabla de estadísticos descriptivos generales, el cual ayuda a observar con facilidad el rango, media, desviación estándar y la varianza de cada resultado, para las variables, dimensiones e indicadores. Asimismo, se podrá visualizar que pregunta tiene la nota mayor y menor.

Tabla 3

Descriptivos generales

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	Varianza
1.El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de la entidad financiera.	80	3	2	5	4,15	0,658	0,433
2.La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la entidad financiera.	80	1	4	5	4,34	0,476	0,226
3.La adaptabilidad en el trabajo permite que el empleado tenga mejor rendimiento.	80	2	3	5	4,32	0,569	0,323
4.Un ambiente laboral adecuado genera que el empleado se sienta identificado con la entidad financiera	80	2	3	5	4,14	0,631	0,399
5.Un ascenso de puesto hace que el empleado se sienta comprometido con la entidad financiera.	80	2	3	5	4,40	0,518	0,268
6.La compensación genera que el empleado tenga mejor desempeño laboral	80	2	3	5	4,34	0,526	0,277

7.Un empleado innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas.	80	2	3	5	4,25	0,585	0,342
8.La proactividad en los trabajadores en la entidad financiera será motivada y recompensada bajo comisiones.	80	1	4	5	4,36	0,484	0,234
9.Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral.	80	2	3	5	4,15	0,597	0,357
10.El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo de los empleados.	80	1	4	5	4,45	0,501	0,251
11.Al evaluar al empleado en la empresa financiera va a tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado.	80	2	3	5	4,33	0,497	0,247
12.El clima laboral de parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del empleado.	80	2	3	5	3,84	0,538	0,290
13.en la empresa financiera en la área banco y caja se medirá el rendimiento al empleado, de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja.	80	3	2	5	4,15	0,658	0,433
14.La atención de solicitudes de tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental	80	1	4	5	4,34	0,476	0,226

para su fidelización a los clientes								
15.En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hará responsable a los empleados de área de campo quienes evaluarán a los clientes.	80	2	3	5	4,32	0,569	0,323	
16.En la empresa financiera los costos de servicios básicos se tendrán que pagar mensualmente, a fin que sea accesible y fácil para el cliente.	80	2	3	5	4,14	0,631	0,399	
17.La tecnología será elemental para facilitar el desarrollo de las transacciones de los clientes.	80	2	3	5	4,40	0,518	0,268	
18.En la empresa financiera paga a sus trabajadores de acuerdo al cargo que ocupan.	80	2	3	5	4,34	0,526	0,277	
19.En la empresa financiera, los trabajadores se capacitan para ser competitivos y eficientes.	80	2	3	5	4,25	0,585	0,342	
20.La empresa financiera otorga comisiones, por objetivo logrado, esto hace que los empleados cumplan con sus actividades.	80	1	4	5	4,36	0,484	0,234	
21.Los empleados se desempeñan eficientemente	80	2	3	5	4,15	0,597	0,357	

para lograr las metas de la entidad financiera.								
22.El tiempo de atención de parte del empleado en solicitud de tarjetas de crédito a los clientes debe ser clara y concisa, para lograr una lealtad del cliente.	80	1	4	5	4,45	0,501	0,251	
23.El tiempo de atención del empleado del área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se evalúa de manera inmediata, para llegar a un acuerdo rápido.	80	1	4	5	4,34	0,476	0,226	
24.El tiempo que brinda el empleado en atención al cliente será primordial para lograr sus objetivos trazados.	80	2	3	5	3,83	0,497	0,247	
(D1) Dimensión 1: Actitudes	80	1	4	5	4,35	0,480	0,230	
(D2) Dimensión 2: Expectativas	80	2	3	5	4,29	0,508	0,258	
(D3) Dimensión 3: Características	80	2	3	5	4,30	0,513	0,263	
(D4) Dimensión 4: Comportamientos	80	1	4	5	4,11	0,318	0,101	
(D5) Dimensión 5: Productividad laboral	80	1	4	5	4,35	0,480	0,230	
(D6) Dimensión 6: Recursos utilizados	80	2	3	5	4,29	0,508	0,258	
(D7) Dimensión 7: Eficiencia	80	2	3	5	4,30	0,513	0,263	
(D8) Dimensión 8: Tiempos establecidos	80	1	4	5	4,11	0,318	0,101	

(VI) Variable Independiente: Clima organizacional	80	1	4	5	4,30	0,461	0,213
(VD) Variable dependiente: Productividad laboral	80	1	4	5	4,30	0,461	0,213
N válido (por lista)	80						

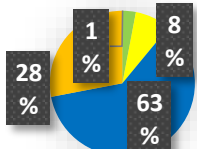
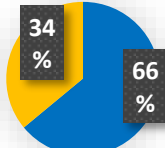
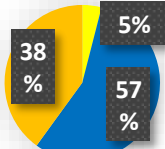
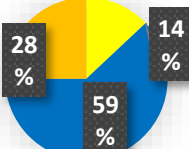
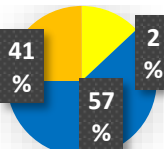
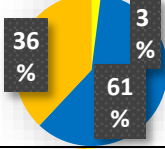
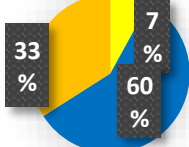
Fuente: SPSS versión 25

Se puede observar en la tabla 3 los resultados de los promedios de la media estadística, en la cual se visualiza que la variable dependiente tuvo como resultado 4,30 al igual que la variable dependiente. También se puede observar que la pregunta 10 “El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo de los empleados” obtuvo el promedio mayor con 4,45; asimismo, la pregunta 24 “El tiempo que brinda el empleado en atención al cliente será primordial para lograr sus objetivos trazados.”, tuvo el promedio menor con 3,83.

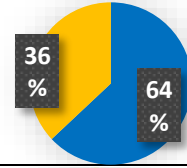
Para los resultados descriptivos ítem por ítem, los que se observan en la Tabla 4, donde se determinan la alternativa más contestadas para cada una de las preguntas del cuestionario. Cabe señalar que, en la gráfica, el color anaranjado representa “totalmente de acuerdo”, el color azul “de acuerdo”, el color amarillo “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el color verde “en desacuerdo” y el color rojo “totalmente en desacuerdo”

Tabla 4

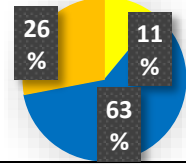
Resultados descriptivos ítem por ítem

<p>Pregunta 1.- El 63% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de la entidad financiera”.</p>	
<p>Pregunta 2.- El 66% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la entidad financiera”.</p>	
<p>Pregunta 3.- El 57% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “La adaptabilidad en el trabajo permite que el empleado tenga mejor rendimiento”.</p>	
<p>Pregunta 4.- El 59% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Un ambiente laboral adecuado genera que el empleado se sienta identificado con la entidad financiera”.</p>	
<p>Pregunta 5.- El 57% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Un ascenso de puesto hace que el empleado se sienta comprometido con la entidad financiera”.</p>	
<p>Pregunta 6.- El 61% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “La compensación genera que el empleado tenga mejor desempeño laboral”.</p>	
<p>pregunta 7.- El 60% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Un empleado innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas”.</p>	

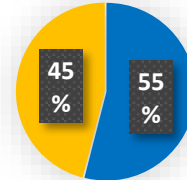
Pregunta 8.- El 64% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral”



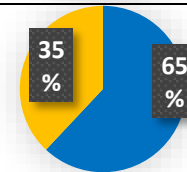
Pregunta 9.- El 63% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral”.



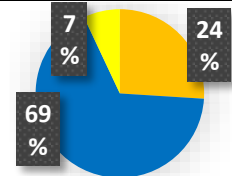
Pregunta 10.- El 55% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo de los empleados”.



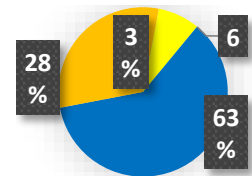
Pregunta 11.- El 65% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Al evaluar al empleado en la empresa financiera va a tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado”.



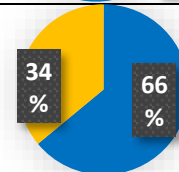
Pregunta 12.- El 69% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “El clima laboral de parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del empleado”..



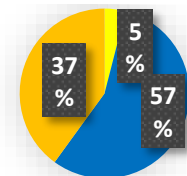
Pregunta 13.- El 63% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “En la empresa financiera en el área banco y caja se medirá el rendimiento al empleado, de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja”.



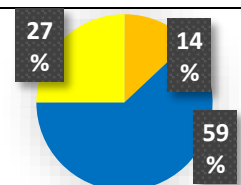
Pregunta 14.- El 66% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “La atención de solicitudes de tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental para su fidelización a los clientes”.



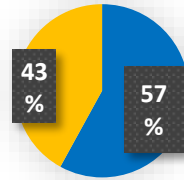
Pregunta 15.- El 58% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hará responsable a los empleados de área de campo quienes evaluarán a los clientes”..



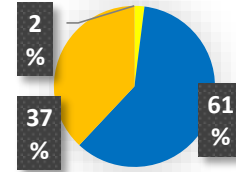
Pregunta 16.- El 59% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “En la empresa financiera los costos de servicios básicos se tendrán que pagar mensualmente, a fin que sea accesible y fácil para el cliente”.



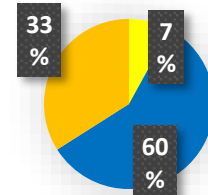
Pregunta 17.- El 57% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “La tecnología será elemental para facilitar el desarrollo de las transacciones de los clientes”.



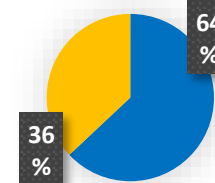
Pregunta 18.- El 61% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “En la empresa financiera paga a sus trabajadores de acuerdo al cargo que ocupan”.



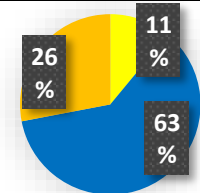
Pregunta 19.- El 60% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “En la empresa financiera, los trabajadores se capacitan para ser competitivos y eficientes”.



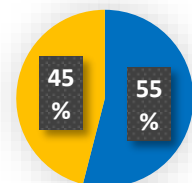
Pregunta 20.- El 64% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “La empresa financiera otorga comisiones, por objetivo logrado, esto hace que los empleados cumplan con sus actividades”.



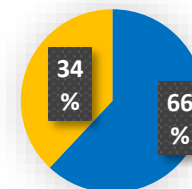
Pregunta 21.- El 63% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “Los empleados se desempeñan eficientemente para lograr las metas de la entidad financiera”.



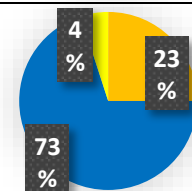
Pregunta 22.- El 55% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “El tiempo de atención de parte del empleado en solicitud de tarjetas de crédito a los clientes debe ser clara y concisa, para lograr una lealtad del cliente”.



Pregunta 23.- El 66% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “El tiempo de atención del empleado del área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se evalúa de manera inmediata, para llegar a un acuerdo rápido”.



Pregunta 24.- El 73% de los encuestados se muestra de acuerdo con el enunciado “El tiempo que brinda el empleado en atención al cliente será primordial para lograr sus objetivos trazados”.



Fuente: Elaboración propia

En las siguientes tablas, se representarán los resultados de la prueba de hipótesis, las cuales fueron aplicadas al estadístico Chi cuadrado de Pearson.

Tabla 5

Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis general

“El clima organizacional influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019”

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,394 ^a	1	0,000		
Corrección de continuidad ^b	44,901	1	0,000		
Razón de verosimilitud	51,687	1	0,000		
Prueba exacta de Fisher				0,000	0,000
Asociación lineal por lineal	47,789	1	0,000		
N de casos válidos	80				

Fuente: SPSS versión 25

En la tabla 5 se puede observar que, existe dependencia estadística significativamente entre la variable independiente Clima organizacional y la variable dependiente Productividad laboral, ya que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000 (menor a 0,05). El valor obtenido del Chi cuadrado de Pearson fue 48,394. De modo que, la demuestra que existe influencia de la variable independiente en la variable dependiente.

Tabla 6

Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específico 1

“Las actitudes influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao”.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,394 ^a	1	0,000		
Corrección de continuidad	44,901	1	0,000		
Razón verosimilitud	51,687	1	0,000		
Prueba exacta de Fisher				0,000	0,000
Asociación lineal por lineal	47,789	1	0,000		
N de casos válidos	80				

Fuente: SPSS versión 25

En la tabla 6 se puede observar que, existe dependencia estadística significativamente entre dimensión actitudes de la variable independiente y variable dependiente productividad laboral, ya que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000 (menor a 0,05). El valor obtenido del Chi cuadrado de Pearson fue 48,394. Lo cual demuestra que existe influencia de la dimensión 1 de la variable independiente en la variable dependiente.

Tabla 7

Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específico 2

“Las expectativas no influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019”.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,358 ^a	2	0,507
Razón de verosimilitud	1,914	2	0,384
Asociación lineal por lineal	1,017	1	0,313
N de casos válidos	80		

Fuente: SPSS versión 25

En la tabla 7 se puede observar que, no existe dependencia estadística significativamente entre dimensión expectativas de la variable independiente y variable dependiente productividad laboral, ya que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,507 (mayor a 0,05). El valor obtenido del Chi cuadrado de Pearson fue 1,358. Lo cual demuestra que no existe influencia de la dimensión 2 de la variable independiente en la variable dependiente.

Tabla 8

Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específico 3

“Las características influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019”.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,352 ^a	2	0,000
Razón de verosimilitud	28,448	2	0,000
Asociación lineal por lineal	26,370	1	0,000
N de casos válidos	80		

Fuente: SPSS versión 25

En la tabla 8 se puede observar que, existe dependencia estadística significativamente entre dimensión actitudes de la variable independiente y variable dependiente productividad laboral, ya que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000 (menor a 0,05). El valor obtenido del Chi cuadrado de Pearson fue 28,352. Como resultado demuestra que existe influencia de la dimensión 3 de la variable independiente en la variable dependiente.

Tabla 9

Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específico 4

“El comportamiento influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019”.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,023 ^a	1	0,001		
Corrección de continuidad ^b	8,609	1	0,003		
Razón de verosimilitud	10,043	1	0,002		
Prueba exacta de Fisher				0,002	0,002
Asociación lineal por lineal	10,885	1	0,001		
N de casos válidos	80				

Fuente: SPSS versión 25

En la tabla 9 se puede observar que, existe dependencia estadística significativamente entre dimensión comportamientos de la variable independiente y variable dependiente productividad laboral, ya que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,001 (menor a 0,05). El valor obtenido del Chi cuadrado de Pearson fue 11,023. De manera que, demuestra que existe influencia de la dimensión 4 de la variable independiente en la variable dependiente.

V. DISCUSIÓN

En el trabajo realizada por Vicuña (2018), se encontró que el objetivo planteado por el investigador fue similar al formulado en esta investigación, ya que ambas buscaron Identificar la influencia entre las variables clima organizacional y productividad laboral, pero en diferente contexto, ya que el investigador citado realizó su trabajo en torno a colaboradores de la gerencia de desarrollo urbano ubicado Lima, y este estudio uso como contexto a una entidad financiera ubicado en callao. La muestra seleccionada por Vicuña ascendió a 52 trabajadores de la municipalidad, a diferencia de este estudio que utilizó una muestra censal de 80 de acuerdo con la planilla de la entidad financiera. Así mismo, los resultados, Vicuña (2018) utilizó la prueba de chi-cuadrado de Pearson, obteniendo el resultado valor de 51.537; esta investigación utilizó la prueba estadística de chi-cuadrado de Pearson, obteniendo como resultado 48,394 de significación bilateral, el coeficiente de 0,001. Se puede concluir que los resultados obtenidos en esta investigación son más determinantes, por cuanto los resultados de significación bilateral son menores a los obtenidos por Vicuña (2018), probablemente los resultados de la muestra recopilada en el contexto seleccionado (una entidad financiera ubicado en Callao), tiendan a presentar valores más determinantes a los del contexto evaluado por Vicuña. (2018), lo cual podría ser validado mediante otra investigación a futuro.

En el caso del estudio presentado por sacramento (2019), tuvo como objetivo determinar la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, este trabajo planteo identificar la influencia entre el clima organizacional y la productividad laboral. Así mismo, en el contexto estudiado por sacramento (2019), su estudio fue realizado en una agencia bancaria ubicada en Huacho, por otra parte, esta investigación fue realizado en una entidad bancaria en el callao. La muestra estudiada por sacramento fue la composición 60 colaboradores de la entidad. En ambos estudios se utilizó la prueba chi-cuadrado de Pearson, obteniendo valores de un nivel de significancia del 0.05, por lo tanto, estableciendo relación entre las variables, sin embargo, los resultados de sacramento (2019) mostraron una relación moderadamente baja (6.400), mientras que este estudio encontró correlación alta (48,394). Se puede concluir que las variables clima organizacional y desempeño laboral estudiadas por Sacramento tienen un alta porcentaje de correlación en el entorno estudiado, lo cual e complementado por esta

investigación, al agregar evidencia estadística que evidencian que la variable clima organizacional también se correlaciona con la productividad laboral, en el contexto del callao.

En cuando el trabajo presentado por Melo (2018), se encontró que el objetivo planteado fue determinar la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, este trabajo planteo identificar la influencia entre el clima organizacional y la productividad laboral. Sin embargo, el contexto estudiado por Melo (2018), fue realizado en la universidad nacional del altiplano ubicada en Puno, por otra parte, esta fue realizado en una entidad bancaria en el callao. La muestra realizada por Melo fue la composición 44 trabajadores del personal administrativo área de seguridad, guardianía y limpieza. En ambos estudios se utilizó la prueba chi-cuadrado de Pearson, obteniendo valores de un nivel de significancia del 0.05, por lo tanto, estableciendo relación entre las variables. Sin embargo, los resultados de Melo (2018) mostraron una relación moderadamente baja (20,799), mientras que este estudio encontró correlación alta (48,394). Se puede concluir que las variables clima organizacional y desempeño laboral estudiadas por Melo tienen un alta porcentaje de correlación en el entorno estudiado, lo cual e complementado por esta investigación, al agregar evidencia estadística que evidencian que la variable clima organizacional también se correlaciona con la productividad laboral, en el contexto del callao.

En el trabajo presentado por Chagua (2018), tuvo como objetivo determinar la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, este trabajo planteo identificar la influencia entre el clima organizacional y la productividad laboral. Así mismo, el contexto estudiado por Chagua (2018), su estudio fue realizado en una servidora de parques ubicada en Lima, por otra parte, esta investigación fue realizado en una entidad bancaria en el callao. La muestra estudiada por Chagua estudio la composición 306 Trabajadores de servicios de parques. En ambos estudios se utilizó la prueba chi-cuadrado de Pearson, obteniendo valores de un nivel de significancia del 0.05, por lo tanto, estableciendo relación entre las variables, sin embargo, los resultados de Chagua (2018) mostraron una relación moderadamente alta (66,80), mientras que este estudio encontró correlación baja (48,39). Se puede concluir que las variables clima organizacional y desempeño laboral estudiadas por Chagua tienen un alta porcentaje de correlación en el

entorno estudiado, lo cual e complementado por esta investigación, al agregar evidencia estadística que evidencian que la variable clima organizacional también se correlaciona con la productividad laboral, en el contexto del callao.

No obstante, el trabajo realizado por Vera y Suarez (2018), tuvo como objetivo socializar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente. Esta investigación planteó Identificar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral. En cuanto al contexto investigado por Vera y Suarez (2018), su trabajo fue realizado en Corporación Nacional de Telecomunicación ubicado en Ecuador. Esté fue realizada en un Entidad bancaria ubicado en el callao. La muestra estudiada por Vera y Suarez (2018) estuvo compuesta por 100 colaboradores, mientras que la muestra sensorial de este estudio la compusieron 80 trabajadores de la entidad bancaria. En ambos estudios se usó la prueba Chi-cuadrado de Pearson obteniendo valores de significación bilateral menor a 0.05 y, por lo tanto; estableciendo relación entre las variables, sin embargo, los resultados de Vera y Suarez (2018) mostraron una valoración relacionada moderadamente baja (5,704) mientras que este trabajo encontró correlación alta (48,394). Se puede concluir que las variables clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio a los clientes. Investigadas por Vera y Suarez tienen un bajo porcentaje de correlación en el entorno estudiado, lo cual es complementado por este trabajo, al agregar evidencia estadística que evidencian que la variable Clima Organizacional también se correlaciona con la productividad laboral, en el contexto de callao.

Por otra parte, al estudio presentado por Casimir(2017), se encontró que el objetivo planteado por el investigador fue similar al formulado en esta investigación, ya que ambas buscaron determinar la relación entre las variables clima organizacional y productividad laboral, pero en diferente contexto, ya que el investigador citado realizó su trabajo en torno a colaboradores del banco BCP en una agencia de los olivos en Lima, y este estudio uso como contexto a una entidad financiera ubicado en callao. La muestra seleccionada por Casimir ascendió a 30 trabajadores de todas las áreas de la agencia bancaria, a diferencia de este estudio que utilizó una muestra censal de 80 de acuerdo con la planilla de la entidad financiera. En cuanto a los resultados, Casimir (2017) utilizó la prueba de rho de Spearman, obteniendo el resultado de significación bilateral de 0,000

y grado de correlación de 0,936; esta investigación utilizó la prueba estadística de chi-cuadrado de Pearson, obteniendo como resultado de 48,394 de significación bilateral, el coeficiente de 0,000 .Se puede concluir que los resultados obtenidos en esta investigación son más determinantes, por cuanto los resultados de significación bilateral son mayores a los obtenidos por Casimir (2017), probablemente los resultados de la muestra recopilada en el contexto seleccionado (una entidad financiera ubicado en Callao), tiendan a presentar valores más determinantes a los del contexto evaluado por Casimir (2017), lo cual podría ser validado mediante otra investigación próximamente.

De acuerdo al trabajo presentada por Córdova (2016), se encontró que el objetivo planteado fue determinar la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, este trabajo planteo identificar la influencia entre el clima organizacional y la productividad laboral. Sin embargo, al contexto estudiado por investigación Córdova (2016), su estudio fue realizado en el grupo el comercio – Oficina ubicada en Trujillo, por otra parte, esta fue realizado en una entidad bancaria en el callao. La muestra realizada por Córdova estudio la composición 25 trabajadores de grupo comercio. En ambos estudios se utilizó la prueba chi-cuadrado de Pearson, obteniendo valores de un nivel de significancia del 0.05, por lo tanto, estableciendo relación entre las variables. Sin embargo, los resultados de Córdova (2016) mostraron una relación moderadamente alta (65,128), mientras que este estudio encontró correlación baja (48,394). Se puede concluir que las variables clima organizacional y desempeño laboral estudiadas por Córdova tienen un alta porcentaje de correlación en el entorno estudiado, lo cual e complementado por esta investigación, al agregar evidencia estadística que evidencian que la variable clima organizacional también se correlaciona con la productividad laboral, en el contexto del callao.

De acuerdo, el estudio presentado por Arpasy (2015), se encontró que el objetivo planteado fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de empresa municipal de saneamiento básico, este trabajo planteo identificar la influencia entre el clima organizacional y la productividad laboral. Por lo tanto, al contexto estudiado por investigación Arpasy (2015), su estudio fue realizado en la empresa municipal ubicada en puno, por otra parte, esta fue realizado en una entidad bancaria en el callao. La muestra realizada por Arpasy estudio la composición 124

trabajadores de empresa de saneamiento básico. En ambos estudios se utilizó la prueba chi-cuadrado de Pearson, obteniendo valores de un nivel de significancia del 0.05, por lo tanto, estableciendo relación entre las variables. Sin embargo, los resultados de Arpasy (2015) mostraron una relación moderadamente baja (3.84), mientras que este estudio encontró correlación alta (48.394). Se puede concluir que las variables clima organizacional y desempeño laboral estudiadas por Arpasy tienen un baja porcentaje de correlación en el entorno estudiado, lo cual e complementado por esta investigación, al agregar evidencia estadística que evidencian que la variable clima organizacional también se correlaciona con la productividad laboral, en el contexto del callao.

Teniendo en cuenta a la teoría revisada, la variable independiente Clima Organizacional fue constituida por las dimensiones “conocimiento del producto”, “la cooperación”, “la calidad de servicio” y “cumplimiento de objetivos” según Sacramento Lázaro, R. (2019). Los resultados del análisis descriptivos realizado, guardan relación con la teoría, ya que los promedios de respuesta de los encuestados fueron altos (conocimiento del producto=3,84; la cooperación=5,94, la calidad de servicio=7,26 y cumplimiento de objetivos=12,31), se confirma que el valor de la prueba Chi cuadrado (6,400) a un nivel de significancia del 0,05 nos permitió evidenciar estadísticamente el contexto. De esta manera, este estudio confirma la posición del autor teórico con relación a las dimensiones que integran la variable “Clima Organizacional”.

Desde la posición de la teoría repasada, la variable dependiente "productividad laboral" fue constituida por las dimensiones “eficiencia de los recursos humanos”, “efectividad” y “eficacia”, según Ortiz-Campillo, Ortiz-Ospino y Orozco-Costa (2019). Los resultados del análisis descriptivo general realizado, guardan relación con la teoría, ya que los promedios de respuesta de los encuestados fueron altos (efectividad=0,52 y eficacia=0,60), en excepción en la (eficiencia de los recursos humanos=0,35) que fue bajo. En la escala de Likert donde la primera opción fue totalmente en desacuerdo y el quinto fue totalmente de acuerdo. De esta manera, este estudio confirma la posición del autor teórico con relación a las dimensiones que integran la variable dependiente.

VI. CONCLUSIONES

Empleando las palabras de Lam (2016), las conclusiones son difusiones derivadas de los resultados y componen las contribuciones del estudio realizado por las hipótesis. Escritos debajo, detallaran las conclusiones a las cuales ha llegado este estudio.

1. El clima organizacional influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; lo cual fue validado a través de la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).
2. Las actitudes influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; lo cual fue validado a través de la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).
3. Las expectativas no influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; lo cual fue determinado no valido mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,507).
4. Las características influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; determinado mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).
5. El comportamiento influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; determinado mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,001).

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de investigación son definidas por Pérez y Merino (2016), como una acción y consecuencia que otorgan una idea a otra de lo que se debe hacer en determinada situación en ese sentido, a continuación, se numeran las recomendaciones fruto en este estudio.

1. Al gerente de la entidad financiera del callao, donde se realizó el estudio, se recomienda reforzar el clima organizacional por medio de capacitaciones y charlas motivacionales a sus personales, debido a que el estudio presentado consiguió identificar que el clima organizacional influye significativamente en la productividad laboral, por lo que, le permitirá tener mejor productividad, para lo cual es necesario una modificación en las políticas en la empresa, con ello, se espera lograr con los objetivos organizacionales planteados por parte de la gerencia.
2. A los gerentes de las empresas financieras similares, se les recomienda de igual modo, reforzar el clima organizacional, ya que los resultados obtenidos en este estudio, han sido realizados a través de la prueba Chi Cuadrado de Pearson, el cual es una prueba estadística donde los resultados pueden ser aplicados en otros contextos; en visto que se presenten problemas superiores, pueden estas ser resueltas con este estudio.
3. A investigadores del campo de Gestión organizacional, como también a estudiantes de pregrado y posgrado, se les da la disposición de toda la información recopilada en esta investigación, la selección de literatura teórica, las informaciones prácticas solucionadas, y cada uno de los modelos metodológicos empleados, con la finalidad de que puedan ser utilizadas para futuras investigación con problemáticas similares. También se les aconseja el estudio de las variables empleadas con la finalidad de generar discusión.

REFERENCIAS

- Álvarez-Luna, M., Grau, R., Cruz-Crespo, A. (2015). *Using statistical techniques to evaluate the surface roughness in 316LVM stainless steel probe subjected to comparative abrasive wear*. Revista técnica de la facultad de ingeniería universidad de Zulia. 1 (38), 20-29. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-07702015000100004.
- Arpasy, A. (2015). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico emsapuno s.a. periodo 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno, Perú.
- Arias Odón, F. (2016). *El proyecto de Investigación*. (6 ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Barbosa-Chacón, J., Herrera, J. y Rodríguez, M. (2015). *The concept, focus and rationale of systematizing education experiences. A glance from the perspective of and for the university education context*. 149(37),277-306. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982015000300008&script=sci_arttext.
- Bernardo, Z. (2018). *Metodología de la investigación*. (1ra ed.). Lima, Perú: fondoeditorial@usmp.edu.pe.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. (Edic.) Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Colombo, M., Cank, L., Vallejos L., Morillo M., Otero, M., De Grandis C. (2017). *Adolescents' occupational expectations in the urban sectors*. Revista de Psicología y Ciencias Afines, 14 (1), 30-39. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4835/483555393003.pdf>.
- Córdova, Y. (2016). *Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de grupo El Comercio-Oficina Trujillo2016* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo; Perú.

- Corona Lisboa, J. (2016). *Notes on Research Methods*. *scientific electrony library online*,1(14), 81-83. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982015000300008&script=sci_arttext.
- Cruz., Ramírez, S., y Sánchez, D. (2015) *La Felicidad Organizacional, un nuevo reto de intervención en la Gestión humana para aumentar la productividad y motivación laboral* (Tesis de posgrado). Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia.
- Domínguez Granda, J. (2015). *Manual de Metodología de la Investigación Científica*(3ed). Trujillo, Perú: Editorial Grafica Real S.A.C.
- Encalada, M. (2016). *Las buenas prácticas en la gestión humana: clave del éxito de las mejores empresas*. *Res non verba*. 6 (1). 1-69.
- Ferías G. (2017). *Tipo de Investigación* [aplicada]. Recuperado de <http://tallerdeinvestigaciongabyferias.blogspot.com/2017/09/tipos-de-investigacion.html>.
- Fonseca, A. (29 de abril de 2019). *Aptitus: 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes*. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-c-lima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr>.
- García, L., Herrera, J. y Rodríguez, M. (2017). *Proposals of indicators for Communication Management Manuals in current Organizations*. *scientific electrony library online*,14(6), 30-80. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702017000300005.
- Gonzales, Rodríguez y Gonzales (2018). *The organizational climate of the Boyacá large company, study in the Sugamuxi Valley, Colombia*. *Revista Espacios*,37(39), 3-19. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393703.html>.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (3ta ed.). Naucalpan de Juárez, México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill.

- Jáuregui, A. (2017). *Recursos de una empresa: Tipos y ejemplos reales* [mensaje en un blog]. Lifeder. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/recursos-empresa/>.
- Labrador, O. y Rivera, C. (2016). *The efficiency and socioeconomic effectiveness of the administration of the non-Agricultural Cooperatives in Cuba*. Revista de Cooperativismo y Desarrollo. 2(4), 149-158. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5768618.pdf>.
- Llanos, M. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. (Universidad ECOTEC ed.). Samborondón – Ecuador.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar P. y García, N. (2019). *Methodology of study designs most frequently used in clinical research*: Revista Médica Clínica Los Andes, 30(1), 36-49. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>.
- Manassero, M., Ramis, C., Ramírez, E., Guerra L. (2016). *Working Expectations and Executive Potential of Tourism and Hospitality Students*. Retos de dirección, 10(2), 68-89. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200005.
- Melo. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia el desempeño laboral del personal Administrativo del área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA Puno 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Molina L., Briones I. y Arteaga, H. (2016). *Organizational behavior and its importance for business administration Comportamento organizacional e sua importância para a administração de empresas*. Dominios de la Ciencias, 4. (2), 498 - 510 DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i4.275>.
- Navarro, E., García, S., y Guzmán C. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. (2do ed.). Veracruz, México: Editado en Campus Calasanz.
- Olivers, E. (2016). *Recursos: definición y tipología en la empresa* [mensaje en un blog]. Grupo &pya. Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/recursos-definicion-tipologia-la-empresa>.

- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronel, R., Hamburg, K., Orozco, E. (2019). *Incidence of organizational climate on labor productivity in institutions providing health services: a correlational study*. Revista Latinoamericana de Hipertensión. 2(14),187 -193
Recuperad de:
http://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf.
- Oti, O. y Imesun, I. (2016). *Mejore su Negocio: El recurso humano y la productividad*. (1ra ed.). Suiza.
- Kirilo, A., Abe, J., Delima, J., Machi, L., Noriega, N., Correo, C. y Nakama, K. (2018). *Organizational Climate Assessment Using the Paraconsistent Decision Method*. Procedia Computer Science,131(2018)608–618. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050918306835>.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2014). *Administración*. (14 Edic.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (17ed.). Addison-Wesley.
- Rodríguez, E. (2016). *Organizational climate in a service Company*. Revista Educación en Valores, 25 (1), 3-18. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rodríguez, R. (2015). *Las Personas en la Administración de Recursos Humanos* [Universidad deportiva del sur-Venezuela]. Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/004504429ac1db095ac0a>.
- Rojas, M., James, L. y Valencia, M. (2017). *Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks*. Revista Espacios.6(36), 1-11. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>.
- Sacramento, R. (2019). *Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca-Huacho* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Perú.

Sánchez, S., Arias, R., Fraile, G. y Thuissard, V. (2015). *Validating the Spanish version of the Nursing Activities Score*. *Sociedad española de enfermería intensiva y unidades coronarias*, 26(2), 63-71. DOI: 10.1016 / j.enfi.2015.02.003.

Silva R. (2017). *Administración del tiempo*. (en línea). Recuperado de https://www.emagister.com/shared/es/cgratis_uploads_courses/5/5/3/52419.pdf.

Sumanth, D. (1990). *Ingeniería y Administración de la productividad*. (1ra ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.

Tracy, B. (2016). *Administración de Tiempo*. (1ra ed.). México D.F., México: Graciela Lelli.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 10

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	Conjunto de actitudes, expectativas, características y comportamientos de los integrantes de una organización en el entorno. (Bordas, 2016)	Actitudes	Trabajo en equipo
			Adaptabilidad
			Creatividad
		Expectativas	Lugar de trabajo
			Ascenso de puesto
			Recompensas
		Características	Cualidades
			Proactividades
			Recompensas
		Comportamientos	Estilo de liderazgo
			Personalidad
			Conducta

Productividad laboral	Vínculo entre el volumen producción y la cantidad de recursos usados, obteniendo la mayor eficacia posible en los tiempos establecidos. Así mismo, productividad en cuanto al personal es sinónimo de rendimiento (Koontz y Weihrich, 2014).	Volumen de producción	Clientes atendidos en caja
			Atención de solicitudes de tarjeta de crédito
			Atención de solicitudes de préstamos
		Recursos Utilizados	Costos de suministros
			costos indirectos
			Costo de mano de obra
		Eficacia	Resultados alcanzados
			Resultados esperados
			Metas
		Tiempos Establecidos	Tiempo de atención en solicitudes de tarjeta de crédito
			Tiempo de atención en solicitud
			Tiempos de atención en caja

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

CUESTIONARIO

Estimado señor/señora:

Se le solicita que responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

1= Totalmente en desacuerdo.

2= En desacuerdo.

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

TÍTULO: Clima organizacional y su influencia en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el callao, 2019	1	2	3	4	5
(VI) Variable Independiente: Clima Organizacional					
(D1) Dimensión 1: Actitudes					
1.- El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de la entidad financiera.					
2.- La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la entidad financiera.					
3.- La adaptabilidad en el trabajo permite que el empleado tenga mejor rendimiento.					
(D2) Dimensión 2: Expectativas					
4.- Un ambiente laboral adecuado genera que el empleado se sienta identificado con la entidad financiera					
5.- Un ascenso de puesto hace que el empleado se sienta comprometido con la entidad financiera.					
6.- La compensación genera que el empleado tenga mejor desempeño laboral.					
(D3) Dimensión 3: Características					
7.- Un empleado innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas.					
8.- La proactividad en los trabajadores en la entidad financiera será motivada y recompensada bajo comisiones.					
9.- Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral.					
(D4) Dimensión 4: Comportamientos					

10.- El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo de los empleados.					
11.- Al evaluar al empleado en la empresa financiera va a tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado.					
12.- El clima laboral de parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del empleado.					
(VD) Variable Dependiente: Productividad Laboral					
(D1) Dimensión 1: Volumen de Producción					
13.- En la empresa financiera en el área banco y caja se medirá el rendimiento al empleado, de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja.					
14.- La atención de solicitudes de tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental para su fidelización a los clientes					
15.- En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hará responsable a los empleados de área de campo quienes evaluarán a los clientes.					
(D2) Dimensión 2: Recursos Utilizados					
16.- En la empresa financiera los costos de servicios básicos se tendrán que pagar mensualmente, a fin que sea accesible y fácil para el cliente.					
17.- La tecnología será elemental para facilitar el desarrollo de las transacciones de los clientes.					
18.- En la empresa financiera paga a sus trabajadores de acuerdo al cargo que ocupan.					
(D3) Dimensión 3: Eficacia					
19.- En la empresa financiera, los trabajadores se capacitan para ser competitivos y eficientes.					
20.- La empresa financiera otorga comisiones, por objetivo logrado, esto hace que los empleados cumplan con sus actividades.					
21.- Los empleados se desempeñan eficientemente para lograr las metas de la entidad financiera.					
(D4) Dimensión 4: Tiempos establecidos					
22.- El tiempo de atención de parte del empleado en solicitud de tarjetas de crédito a los clientes debe ser clara y concisa, para lograr una lealtad del cliente.					
23.- El tiempo de atención del empleado del área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se evalúa de manera inmediata, para llegar a un acuerdo rápido.					
24.- El tiempo que brinda el empleado en atención al cliente será primordial para lograr sus objetivos trazados.					

Anexo 3. Matriz de consistencia

Tabla 11

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿En qué medida el clima organizacional influye en la productividad de los trabajadores en una empresa financiera en el callao,2019	Identificar en qué medida el clima organizacional influye en la productividad de los trabajadores en una empresa financiera del callao,2019.	El clima organizacional influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019.	Variable Independiente Clima organizacional Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actitudes ➤ Expectativas ➤ características ➤ Comportamientos 	Tipo de estudio Descriptivo – explicativo y de enfoque cuantitativo. Diseño: No experimental de corte transversal. Área de estudio: Entidad financiera del distrito del Callao, 2019. Población y muestra Trabajadores (80) personas. Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta Valoración estadística Paquete estadístico SSPS 25 versión en español.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
¿En qué medida la Productividad influye Actitudes de los trabajadores en una empresa financiera en el callao,2019?	Identificar en qué medida la Productividad laboral influye Actitudes de los trabajadores en un empresa financiera del callao,2019	La Productividad laboral influye significativamente en las Actitudes de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019		
¿En qué medida la Productividad influye Expectativas de los trabajadores en una empresa del callao,2019?	Identificar en qué medida la Productividad laboral influye Expectativas de los trabajadores en una empresa financiera del callao,2019	La productividad laboral influye significativamente en las Expectativas de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019	Variable Dependiente Productividad laboral Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Volumen de producción ❖ Recursos utilizados ❖ Eficacia ❖ Tiempo establecido 	
¿En qué medida la Productividad influye Características de los trabajadores en un empresa financiera del callao,2019?	Identificar en qué medida la Productividad laboral influye Características de los trabajadores en una empresa financiera del callao,2019	la Productividad laboral influye significativamente en las Características de los trabajadores en una empresa financiera del Callao, 2019		
¿En qué medida la Productividad influye Comportamientos de los trabajadores en una empresa financiera del callao,2019?	Identificar en qué medida la Productividad laboral influye Comportamientos de los trabajadores en un empresa financiera del callao,2019 .	la Productividad laboral influye significativamente en los Comportamientos de los trabajadores en una empresa financiera el callao, 2019		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4. Declaratoria de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto “Clima organizacional y su influencia en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019”

Mi nombre es Edizon Marquinho Malpica Rodríguez y me encuentro desarrollando una evaluación para conocer el impacto de la Clima organizacional y su influencia en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao.

Estamos realizando una encuesta que busca conocer los puntos de vista de todas a los trabajadores de una empresa financiera con respecto al clima organizacional, así como, aquellas acciones que podrían ayudar a incentivarlos. Por ello estamos invitando a todos los trabajadores de una empresa financiera a participar contestando un cuestionario.

Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle algunos datos sociodemográficos, posteriormente preguntaremos asuntos relacionados al clima organizacional y su influencia en la productividad laboral.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos mediante claves de seguridad.

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor escriba “Sí estoy de acuerdo en participar” en la parte inferior de la encuesta, además de su firma.

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 5. Ficha de validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Cárdenas Saavedra Abraham

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Clima Organizacional y su influencia en la productividad laboral en los trabajadores en una Empresa Financiera en el Callao, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

EDIZON MALPICA RODRIGUEZ

D.N.I.:48356133

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	Escala	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			1		2		3		
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL									
DIMENSIÓN 1: ACTITUDES DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Likert 5	El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de la entidad financiera.		X	X		X		
2	Likert 5	La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la entidad financiera.	X		X	X	X		
3	Likert 5	La adaptabilidad en el trabajo permite que el empleador tenga mejor rendimiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Likert 5	El ambiente laboral es adecuado y genera que el empleador se sienta identificado con la entidad financiera.		X	X		X		
5	Likert 5	Un ascenso de puesto hace que el empleador se sienta comprometido con la organización.	X		X		X		
6	Likert 5	La compensación genera que el empleador tenga mejor desempeño laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CARACTERÍSTICA DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Likert 5	El empleador innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas.	X		X		X		
8	Likert 5	La proactividad en los trabajadores es motivada y recompensa bajo comisiones en la empresa financiera.	X		X		X		
9	Likert 5	Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Likert 5	El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo del empleador.	X	X			X		
11	Likert 5	Al evaluar al empleador en la empresa financiera va tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado.	X		X		X		
12	Likert 5	El clima laboral adecuado por parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del empleador.	X		X		X		
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL									
DIMENSIÓN 1: VOLUMEN DE PRODUCCION			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Likert 5	En la empresa financiera en el área banco y caja se medirá el rendimiento al empleador de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja.	X		X		X		
14	Likert 5	La atención de solicitudes de Tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental para su fidelización a los clientes.	X		X		X		
15	Likert 5	En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hace responsable a los empleadores de área de campo quienes evaluarán al cliente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 1: RECURSOS UTILIZADOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	



17	Likert 5	La tecnología es elemental para facilitar el desarrollo de las transacciones de los clientes.	X		X		X	
18	Likert 5	La empresa financiera paga a sus trabajadores de acuerdo al cargo que ocupan.	X		X		X	
DIMENSIÓN 1: EFICACIA			Si	No	Si	No	Si	No
19	Likert 5	En la empresa los trabajadores se capacitan para ser competitivos y eficientes.	X		X		X	
20	Likert 5	La empresa otorga comisiones por cada objetivo logrado, esto hace que los trabajadores cumplan con sus actividades	X		X		X	
21	Likert 5	Los trabajadores se desempeñan eficientemente para lograr las metas de la empresa	X		X		X	
DIMENSIÓN 1: TIEMPO ESTABLECIDOS			Si	No	Si	No	Si	No
22	Likert 5	El tiempo de atención por parte del trabajador en la solicitud de tarjetas de crédito a los clientes debe ser clara y concisa, para lograr la lealtad del cliente.	X		X		X	
23	Likert 5	El tiempo de atención del trabajador en el área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se evalúa de manera inmediata, para llegar a un acuerdo rápido.	X		X		X	
24	Likert 5	El tiempo que brinda el trabajador en atención al cliente será primordial para lograr sus objetivos trazados.	X		X		X	

Observaciones:

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

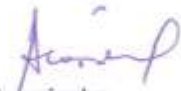
Apellidos y nombres del juez validador ^{Dr.} Mg: CARDEAL SAAVEDRA ADRIAN

DNI: 07424958

Especialidad del validador: ABOGADOS

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


12 de noviembre del 2019



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Carranza Estela Teodoro

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Clima Organizacional y su influencia en la productividad laboral en los trabajadores en una Empresa Financiera en el Callao, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

EDIZON MALPICA RODRIGUEZ

D.N.I:48356133

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	Escala	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			1	2	3	4			
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL									
DIMENSIÓN 1: ACTITUDES DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Likert 5	El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de la entidad financiera.	X		X		X		
2	Likert 5	La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la entidad financiera.	X		X		X		
3	Likert 5	La adaptabilidad en el trabajo permite que el empleador tenga mejor rendimiento.		X	X		X		
DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Likert 5	El ambiente laboral es adecuado y genera que el empleador se sienta identificado con la entidad financiera.	X		X		X		
5	Likert 5	Un ascenso de puesto hace que el empleador se sienta comprometido con la organización.	X		X		X		
6	Likert 5	La compensación genera que el empleador tenga mejor desempeño laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CARACTERÍSTICA DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Likert 5	El empleador innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas.	X		X	X			
8	Likert 5	La proactividad en los trabajadores es motivada y recompensa bajo comisiones en la empresa financiera.	X		X		X		
9	Likert 5	Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Likert 5	El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo del empleador.	X		X		X		
11	Likert 5	Al evaluar al empleador en la empresa financiera va tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado.	X		X		X		
12	Likert 5	El clima laboral adecuado por parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del empleador.	X		X		X		
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL									
DIMENSIÓN 1: VOLUMEN DE PRODUCCION			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Likert 5	En la empresa financiera en el área banco y caja se medirá el rendimiento al empleador de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja.	X		X		X		
14	Likert 5	La atención de solicitudes de Tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental para su fidelización a los clientes.	X		X		X		
15	Likert 5	En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hace responsable a los empleadores de área de campo quienes evaluarán al cliente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 1: RECURSOS UTILIZADOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	

16	Likert 5	En el banco los costos de servicio se tendrán que pagar de manera mensual, debida que se tendrá que pagar su funcionamiento.	X		X		X	
17	Likert 5	La tecnología será elemental para el desarrollo de transacciones de los clientes en la empresa financiera, para ello se tendrá que pagar el servicio.		X			X	
18	Likert 5	En la empresa financiera los costos de mano de obra serán de acuerdo al cargo que ocupan los empleadores.	X		X		X	
DIMENSIÓN 1: EFICACIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	Likert 5	En la empresa financiera, los empleadores hacen sus labores bajo logros obtenidos para ser competitivos y eficientes.	X		X		X	
20	Likert 5	En la empresa financiera suelen dar comisiones por objetivos logrados a los empleadores que cumplen con sus actividades.	X		X		X	
21	Likert 5	En la empresa financiera las metas se realizarán, bajo el desempeño de los empleadores quienes cumplirán de manera eficiente sus tareas.	X		X		X	
DIMENSIÓN 1: TIEMPO ESTABLECIDOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No
22	Likert 5	El tiempo de atención de parte del empleador en solicitud de tarjetas de crédito a los clientes se tendrá que dar de manera clara y eficiente, para lograr una lealtad de ellos.	X		X		X	
23	Likert 5	El tiempo de atención del empleador del área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se dará de manera inmediata, para llegar a un acuerdo y su realización.	X		X		X	
24	Likert 5	El tiempo para el empleador encargado de atención en caja será primordial para lograr sus objetivos trasado por el directivo.	X		X		X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg:
CABANZA ESPINOZA TROPANO

DNI: **08074401**

Especialidad del validador: **GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**12 de noviembre
del 2019**





CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Barca Barrientos Jesús Enrique

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Clima Organizacional y su influencia en la productividad laboral en los trabajadores en una Empresa Financiera en el Callao, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

EDIZON MALPICA RODRIGUEZ

D.N.I:48356133



QUE MIDE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	Escala	Ítems	Pertinencia	Relevancia	Claridad ^a	Sugerencias		
VARIABLE INDEPENDIENTE : CLIMA ORGANIZACIONAL								
DIMENSIÓN 1: ACTITUDES DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	Likert 5	El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de la organización.	X		X		X	
2	Likert 5	La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la organización.	X		X		X	
3	Likert 5	La adaptabilidad en el trabajo permite que el trabajador tenga mejor rendimiento.	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No
4	Likert 5	El ambiente laboral adecuado genera que el empleador se sienta identificado con la organización.	X		X		X	
5	Likert 5	Un ascenso de puesto hace que el empleador se sienta comprometido con la organización.	X		X		X	
6	Likert 5	La compensación genera que el empleador tenga mejor desempeño laboral.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: CARACTERÍSTICA DEL INTEGRANTE			Sí	No	Sí	No	Sí	No
7	Likert 5	El empleador innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas.	X					
8	Likert 5	La proactividad en los trabajadores es motivada y recompensa bajo comisiones en la empresa financiera.	X					
9	Likert 5	Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral.	X					
DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO DEL INTEGRANTE			Sí	No	Sí	No	Sí	No
10	Likert 5	El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo del empleador.		X	X		X	
11	Likert 5	Al evaluar al empleador en la empresa financiera va tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado.	X		X		X	
12	Likert 5	El clima laboral adecuado por parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del trabajador.	X		X		X	
VARIABLE DEPENDIENTE : PRODUCTIVIDAD LABORAL								
DIMENSIÓN 1: VOLUMEN DE PRODUCCIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	Likert 5	En la empresa financiera en el área banco y caja se medirá el rendimiento del trabajador de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja.	X		X		X	
14	Likert 5	La atención de solicitudes de tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental para su fidelización a los clientes.	X		X		X	
15	Likert 5	En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hace responsable a los empleadores de área de campo quienes evaluarán al cliente.	X		X		X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
DIMENSIÓN 2: RECURSOS UTILIZADOS

			Sí	No	Sí	No	Sí	No
16	Likert 5	En el banco los costos de servicio se pagan mensualmente, a fin que sea accesible y fácil para el cliente.	X		X		X	
17	Likert 5	La tecnología es elemental para facilitar el desarrollo de las transacciones de los clientes.	X		X		X	
18	Likert 5	La empresa financiera paga a sus trabajadores de acuerdo al cargo que ocupan.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: EFICACIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No
19	Likert 5	En la empresa los trabajadores se capacitan para ser competitivos y eficientes.	X				X	
20	Likert 5	La empresa otorga comisiones por cada objetivo logrado, esto hace que los trabajadores cumplan con sus actividades		X	X		X	
21	Likert 5	Los trabajadores se desempeñan eficientemente para lograr las metas de la empresa	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: TIEMPOS ESTABLECIDOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No
22	Likert 5	El tiempo de atención por parte del trabajador en la solicitud de tarjetas de crédito a los clientes debe ser clara y concisa, para lograr la lealtad del cliente.	X		X		X	
23	Likert 5	El tiempo de atención del trabajador en el área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se evalúa de manera inmediata, para llegar a un acuerdo rápido.	X		X		X	
24	Likert 5	El tiempo que brinda el trabajador en atención al cliente será primordial para lograr sus objetivos trazados.	X		X		X	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. BARCA MARRIENTOS JESUI ENRIQUE

DNI: 46176175

Especialidad del validador: MBA

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



12 de noviembre del 2019



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr. Peña Cerna Aquiles Antonio
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: “Clima Organizacional y su influencia en la productividad laboral en los trabajadores en una Empresa Financiera en el Callao, 2019” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

EDIZON MALPICA RODRIGUEZ

D.N.I.:48356133

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	Escala	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	Sugerencias
			1		2		3	
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL								
DIMENSIÓN 1: ACTITUDES DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	Likert 5	El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de la entidad financiera.	X		X		X	
2	Likert 5	La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la entidad financiera.	X		X		X	
3	Likert 5	La adaptabilidad en el trabajo permite que el empleador tenga mejor rendimiento.	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No
4	Likert 5	El ambiente laboral es adecuado y genera que el empleador se sienta identificado con la entidad financiera.	X		X		X	
5	Likert 5	Un ascenso de puesto hace que el empleador se sienta comprometido con la organización.	X		X		X	
6	Likert 5	La compensación genera que el empleador tenga mejor desempeño laboral.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: CARACTERÍSTICA DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No
7	Likert 5	El empleador innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas.	X		X		X	
8	Likert 5	La proactividad en los trabajadores es motivada y recompensa bajo comisiones en la empresa financiera.	X		X		X	
9	Likert 5	Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No
10	Likert 5	El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo del empleador.	X		X		X	
11	Likert 5	Al evaluar al empleador en la empresa financiera va tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado.	X		X		X	
12	Likert 5	El clima laboral adecuado por parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del empleador.	X		X		X	
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL								
DIMENSIÓN 1: VOLUMEN DE PRODUCCION			Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	Likert 5	En la empresa financiera en el área banco y caja se medirá el rendimiento al empleador de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja.	X		X		X	
14	Likert 5	La atención de solicitudes de Tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental para su fidelización a los clientes.	X		X		X	
15	Likert 5	En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hace responsable a los empleadores de área de campo quienes evaluarán al cliente.	X		X		X	
DIMENSIÓN 1: RECURSOS UTILIZADOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No



16	Likert 5	En el banco los costos de servicio se tendrán que pagar de manera mensual, debida que se tendrá que pagar su funcionamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Likert 5	La tecnología será elemental para el desarrollo de transacciones de los clientes en la empresa financiera, para ello se tendrá que pagar el servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Likert 5	En la empresa financiera los costos de mano de obra serán de acuerdo al cargo que ocupan los empleadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 1: EFICACIA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Likert 5	En la empresa financiera, los empleadores hacen sus labores bajo logros obtenidos para ser competitivos y eficientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Likert 5	En la empresa financiera suelen dar comisiones por objetivos logrados a los empleadores que cumplen con sus actividades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Likert 5	En la empresa financiera las metas se realizarán, bajo el desempeño de los empleadores quienes cumplirán de manera eficiente sus tareas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 1: TIEMPO ESTABLECIDOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
22	Likert 5	El tiempo de atención de parte del empleador en solicitud de tarjetas de crédito a los clientes se tendrá que dar de manera clara y eficiente, para lograr una lealtad de ellos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	Likert 5	El tiempo de atención del empleador del área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se dará de manera inmediata, para llegar a un acuerdo y su realización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Likert 5	El tiempo para el empleador encargado de atención en caja será primordial para lograr sus objetivos trasado por el directivo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones:

*Si hay Suficiencia.*Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Mtr. Rosa Ceana Aguilar Antonio*DNI: *42359430*Especialidad del validador: *Administración de Empresas*¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

12 de noviembre
del 2019



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Clima Organizacional y su influencia en la productividad laboral en los trabajadores en una Empresa Financiera en el Callao, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

EDIZON MALPICA RODRIGUEZ

D.N.I.:48356133

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	Escala	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad	Sugerencias
			1		2		3	
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL								
DIMENSIÓN 1: ACTITUDES DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	Likert 5	El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de la entidad financiera.	X		X		X	
2	Likert 5	La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la entidad financiera.	X		X		X	
3	Likert 5	La adaptabilidad en el trabajo permite que el empleador tenga mejor rendimiento.	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No
4	Likert 5	El ambiente laboral es adecuado y genera que el empleador se sienta identificado con la entidad financiera.	X		X		X	
5	Likert 5	Un ascenso de puesto hace que el empleador se sienta comprometido con la organización.	X		X		X	
6	Likert 5	La compensación genera que el empleador tenga mejor desempeño laboral.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: CARACTERÍSTICA DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No
7	Likert 5	El empleador innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas.	X		X		X	
8	Likert 5	La proactividad en los trabajadores es motivada y recompensa bajo comisiones en la empresa financiera.	X		X		X	
9	Likert 5	Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO DE INTEGRANTES			Sí	No	Sí	No	Sí	No
10	Likert 5	El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo del empleador.	X		X		X	
11	Likert 5	Al evaluar al empleador en la empresa financiera va tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado.	X		X		X	
12	Likert 5	El clima laboral adecuado por parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del empleador.	X		X		X	
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL								
DIMENSIÓN 1: VOLUMEN DE PRODUCCION			Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	Likert 5	En la empresa financiera en el área banco y caja se medirá el rendimiento al empleador de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja.	X		X		X	
14	Likert 5	La atención de solicitudes de Tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental para su fidelización a los clientes.	X		X		X	
15	Likert 5	En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hace responsable a los empleadores de área de campo quienes evaluarán al cliente.	X		X		X	
DIMENSIÓN 1: RECURSOS UTILIZADOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No



16	Likert 5	En el banco los costos de servicio se tendrán que pagar de manera mensual, debida que se tendrá que pagar su funcionamiento.	X		X		X	NO SE ENTIENDE SEGUNDA PARTE DEL ENUNCIADO.
17	Likert 5	La tecnología será elemental para el desarrollo de transacciones de los clientes en la empresa financiera, para ello se tendrá que pagar el servicio.	X		X		X	
18	Likert 5	En la empresa financiera los costos de mano de obra serán de acuerdo al cargo que ocupan los empleadores.	X		X		X	
DIMENSIÓN 1: EFICACIA			Si	No	Si	No	Si	No
13	Likert 5	En la empresa financiera, los empleadores hacen sus labores bajo logros obtenidos para ser competitivos y eficientes.	X		X		X	
20	Likert 5	En la empresa financiera suelen dar comisiones por objetivos logrados a los empleadores que cumplen con sus actividades.	X		X		X	
21	Likert 5	En la empresa financiera las metas se realizarán, bajo el desempeño de los empleadores quienes cumplirán de manera eficiente sus tareas.	X		X		X	
DIMENSIÓN 1: TIEMPO ESTABLECIDOS			Si	No	Si	No	Si	No
22	Likert 5	El tiempo de atención de parte del empleador en solicitud de tarjetas de crédito a los clientes se tendrá que dar de manera clara y eficiente, para lograr una lealtad de ellos.	X		X		X	
23	Likert 5	El tiempo de atención del empleador del área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se dará de manera inmediata, para llegar a un acuerdo y su realización.	X		X		X	
24	Likert 5	El tiempo para el empleador encargado de atención en caja será primordial para lograr sus objetivos trasado por el directivo.	X		X		X	

Observaciones:

*Ver Reg. N.º.*Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Victor Hugo Fernandez Bedoya

DNI:

44326351

Especialidad del validador:

*Lic. En Administración.*¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CLAD
REGUC 019524
INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
Mg. Lic. Adm. Victor H. Fernandez Bedoya
12 de Noviembre del 2019

Mg. Lic. Adm. Victor H. Fernandez Bedoya
INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
CLAD REGUC 019524



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Meneses la Riva Mónica

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Profesional de Administración la UCV filial Lima – Campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recolectaré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Clima Organizacional y su influencia en la productividad laboral en los trabajadores en una Empresa Financiera en el Callao, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de las organizaciones, docencia universitaria y actividades de investigación demostrada en la Facultad de Ciencias Empresariales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

EDIZON MALPICA RODRIGUEZ

D.N.I:48356133



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	Escala	Items	Pertinencia		Relevancia		Clandad		Sugerencias
			1	2	3	4	5	6	
VARIABLE INDEPENDIENTE / VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL									
DIMENSIÓN 1: ACTITUDES DE INTEGRANTES									
			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Likert 5	El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de La organización.	X		X		X		
2	Likert 5	La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la organización.	X		X		X		
3	Likert 5	La adaptabilidad en el trabajo permite que el empleador tenga mejor rendimiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS DE INTEGRANTES									
			Si	No	Si	No	Si	No	
4	Likert 5	El ambiente labora adecuado genera que el empleador se sienta identificado con la organización.	X		X		X		
5	Likert 5	Un ascenso de puesto hace que el empleador se siente comprometido con la organización.	X		X		X		
6	Likert 5	La compensación genera que el empleador tenga mejor desempeño laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CARACTERÍSTICA DE INTEGRANTES									
			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Likert 5	El empleador innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas.	X		X		X		
8	Likert 5	La proactividad en los trabajadores es motivada y recompensa bajo comiciones en la empresa financiera.	X		X		X		
9	Likert 5	Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: COMPORTAMIENTO DE INTEGRANTES									
			Si	No	Si	No	Si	No	
10	Likert 5	El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo del empleador.	X		X		X		
11	Likert 5	Al evaluar al empleador en la empresa financiera va tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado.	X		X		X		
12	Likert 5	El clima laboral adecuado por parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del trabajador.	X		X		X		
VARIABLE DEPENDIENTE / VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL									
DIMENSIÓN 1: VOLUMEN DE PRODUCCION									
			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Likert 5	En la empresa financiera en el área banco y caja se medirá el rendimiento al empleador de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja.	X		X		X		
14	Likert 5	La atención de solicitudes de Tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental para su fidelización a los clientes.	X		X		X		
15	Likert 5	En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hace responsable a los empleados de área de campo quienes evaluarán al cliente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 1: RECURSOS UTILIZADOS									
			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Likert 5	En el banco los costos de servicio se pagan mensualmente, a fin que sea accesible y fácil para el cliente.	X		X		X		



17	Likert 5	La tecnología será elemental para el desarrollo de transacciones de los clientes en la empresa financiera, para ello se tendrá que pagar el servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Likert 5	En la empresa financiera los costos de mano de obra serán de acuerdo al cargo que ocupan los empleadores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 1: EFICACIA			Si	No	Si	No	Si	No
13	Likert 5	En la empresa financiera, los empleadores hacen sus labores bajo logros obtenidos para ser competitivos y eficientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
20	Likert 5	En la empresa financiera suelen dar comisiones por objetivos logrados a los empleadores que cumplen con sus actividades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
21	Likert 5	En la empresa financiera las metas se realizarán, bajo el desempeño de los empleadores quienes cumplirán de manera eficiente sus tareas.	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 1: TIEMPO ESTABLECIDOS			Si	No	Si	No	Si	No
22	Likert 5	El tiempo de atención de parte del empleador en solicitud de tarjetas de crédito a los clientes se tendrá que dar de manera clara y eficiente, para lograr una lealtad de ellos.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
23	Likert 5	El tiempo de atención del empleador del área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se dará de manera inmediata, para llegar a un acuerdo y su realización.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
24	Likert 5	El tiempo para el empleador encargado de atención en caja será primordial para lograr sus objetivos trazado por el directivo.		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones:de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Marcia Herrera La Riva*DNI: *09429302*Especialidad del validador: *Doctrina en Salud Pública y Gobernabilidad.*¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

08 de noviembre
del 2019

Anexo 6. Resultados de validez: Aplicabilidad por juicio de expertos

Tabla 12

Aplicabilidad por juicio de expertos

N°	Experto	Grado Máximo	Especialidad
1	Cárdenas Saavedra, Abraham	Doctor	Administración
2	Carranza Estela, Teodoro	Doctor	Administración
3	Vasqu�ez Espinoza, Juan Manuel	Doctor	Administración
4	Barca Barrientos, Jesús Enrique	Magister	M. B. A.
5	Peña Cerna, Aquiles Antonio	Magister	Gestión Empresarial y Marketing
6	Fernand�ez Bedoya, Víctor Hugo	Magister	Administración de Empresas
7	Meneses La Riva, Monica Eliza	Doctor	S. Pública y Gobernabilidad

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7. Resultados de validez: Cálculo de V. de Aiken

Figura 9

Cálculo de V. de Aiken

N° de jueces		7		TOTAL: V de AIKEN		0.97																						
Item	CLARIDAD									PERTINENCIA									RELEVANCIA									V.AIKEN GENERAL
	Jueces									Jueces																		
	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	S	V. AIKEN	
1	0	1	1	1	1	1	0	5	0.7142857	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.90	
2	1	1	1	0	1	1	0	5	0.7142857	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.90	
3	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
4	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
5	1	1	1	0	1	1	1	6	0.8571429	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.95	
6	0	1	1	1	1	1	1	6	0.8571429	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.95	
7	1	0	1	1	1	1	1	6	0.8571429	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.95	
8	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
9	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
10	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
11	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
12	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
13	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
14	0	1	1	1	1	1	1	6	0.8571429	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.95	
15	1	0	1	1	1	1	1	6	0.8571429	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.95	
16	1	1	1	1	0	1	1	6	0.8571429	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.95	
17	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
18	1	0	1	1	1	1	1	6	0.8571429	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.95	
19	0	1	1	1	1	1	1	6	0.8571429	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.95	
20	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
21	1	0	1	1	1	1	0	5	0.7142857	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.90	
22	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
23	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1.00	
24	0	1	1	1	0	1	1	5	0.7142857	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0.90	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8. Resultados de validez: Coeficientes de V. de Aiken

Tabla 13

Resultados de validez: Coeficientes de V. de Aiken

N	ÍTEM	V.AIKEN
1	El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de la entidad financiera.	0.9
2	La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la entidad financiera.	0.9
3	La adaptabilidad en el trabajo permite que el empleado tenga mejor rendimiento.	1
4	Un ambiente laboral adecuado genera que el empleado se sienta identificado con la entidad financiera	1
5	Un ascenso de puesto hace que el empleado se sienta comprometido con la entidad financiera.	0.95
6	La compensación genera que el empleado tenga mejor desempeño laboral	0.95
7	Un empleado innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas.	0.95
8	La proactividad en los trabajadores en la entidad financiera será motivada y recompensada bajo comisiones.	1
9	Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral.	1
10	El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo de los empleados.	1
11	Al evaluar al empleado en la empresa financiera va a tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado.	1
12	El clima laboral de parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del empleado.	1
13	en la empresa financiera en la area banco y caja se medirá el rendimiento al empleado, de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja.	1
14	La atención de solicitudes de tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental para su fidelización a los clientes	0.95
15	En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hará responsable a los empleados de área de campo quienes evaluarán a los clientes.	0.95

16	En la empresa financiera los costos de servicios básicos se tendrán que pagar mensualmente, a fin que sea accesible y fácil para el cliente.	0.95
17	La tecnología será elemental para facilitar el desarrollo de las transacciones de los clientes.	1
18	En la empresa financiera paga a sus trabajadores de acuerdo al cargo que ocupan.	0.95
19	En la empresa financiera, los trabajadores se capacitan para ser competitivos y eficientes.	0.95
20	La empresa financiera otorga comisiones, por objetivo logrado, esto hace que los empleados cumplan con sus actividades.	1
21	Los empleados se desempeñan eficientemente para lograr las metas de la entidad financiera.	0.9
22	El tiempo de atención de parte del empleado en solicitud de tarjetas de crédito a los clientes debe ser clara y concisa, para lograr una lealtad del cliente.	1
23	El tiempo de atención del empleado del área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se evalúa de manera inmediata, para llegar a un acuerdo rápido.	0.95
24	El tiempo que brinda el empleado en atención al cliente será primordial para lograr sus objetivos trazados.	0.9
TOTAL: V de AIKEN		0.96

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 9. Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach General, variables y dimensión

Tabla 14.

Coeficiente de alfa de Cronbach general

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,865	24

Fuente: SPSS versión 25

Tabla 15

Coeficiente de alfa de Cronbach por variable

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
VI. Clima organizacional	0,713	12
VD. Productividad laboral	0,723	12

Fuente: SPSS versión 25

Tabla 16

Coeficiente de alfa de Cronbach por dimensión

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1. Actitudes	0,735	3
D2. Expectativas	0,644	3
D3. Características	0,745	3
D4. Comportamiento	0,406	3
D5. Volumen de producción	0,735	3
D6. Recursos utilizados	0,644	3
D7. Eficiencia	0,745	3
D8. Tiempos establecidos	0,408	3

Fuente: SPSS versión 25

Anexo 10. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de Dos mitades de Guttman

Tabla 17

Coeficiente de dos mitades de Guttman general

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0,713
		N de elementos	12
	Parte 2	Valor	0,723
		N de elementos	12
	N total de elementos		24
Correlación entre formas			0,999
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,999
	Longitud desigual		0,999
Dos mitades de Guttman			0,999

Fuente: SPSS versión 25

Anexo 11. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento.

Tabla 18

Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

	Media de escala si el elemento ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de la entidad financiera.	97,98	38,430	0,417	0,861
2.La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la entidad financiera.	97,79	38,195	0,653	0,854
3.La adaptabilidad en el trabajo permite que el empleado tenga mejor rendimiento.	97,80	36,972	0,718	0,850
4.Un ambiente laboral adecuado genera que el empleado se sienta identificado con la entidad financiera	97,99	38,114	0,481	0,858
5.Un ascenso de puesto hace que el empleado se sienta comprometido con la entidad financiera.	97,73	40,303	0,257	0,865
6.La compensación genera que el empleado tenga mejor desempeño laboral	97,79	38,347	0,558	0,856
7.Un empleado innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas.	97,88	37,174	0,666	0,852
8.La proactividad en los trabajadores en la entidad financiera será motivada y recompensada bajo comisiones.	97,76	38,766	0,542	0,857

9.Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral.	97,98	38,734	0,427	0,860
10.El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo de los empleados.	97,68	41,412	0,093	0,869
11.Al evaluar al empleado en la empresa financiera va a tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado.	97,80	39,580	0,389	0,861
12.El clima laboral de parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del empleado.	98,29	42,638	-0,095	0,875
13.en la empresa financiera en la área banco y caja se medirá el rendimiento al empleado, de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja.	97,98	38,430	0,417	0,861
14.La atención de solicitudes de tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental para su fidelización a los clientes	97,79	38,195	0,653	0,854
15.En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hará responsable a los empleados de área de campo quienes evaluarán a los clientes.	97,80	36,972	0,718	0,850
16.En la empresa financiera los costos de servicios básicos se tendrán que pagar mensualmente, a fin que sea accesible y fácil para el cliente.	97,99	38,114	0,481	0,858
17.La tecnología será elemental para facilitar el desarrollo de las transacciones de los clientes.	97,73	40,303	0,257	0,865

18.En la empresa financiera paga a sus trabajadores de acuerdo al cargo que ocupan.	97,79	38,347	0,558	0,856
19.En la empresa financiera, los trabajadores se capacitan para ser competitivos y eficientes.	97,88	37,174	0,666	0,852
20.La empresa financiera otorga comisiones, por objetivo logrado, esto hace que los empleados cumplan con sus actividades.	97,76	38,766	0,542	0,857
21.Los empleados se desempeñan eficientemente para lograr las metas de la entidad financiera.	97,98	38,734	0,427	0,860
22.El tiempo de atención de parte del empleado en solicitud de tarjetas de crédito a los clientes debe ser clara y concisa, para lograr una lealtad del cliente.	97,68	41,412	0,093	0,869
23.El tiempo de atención del empleado del área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se evalúa de manera inmediata, para llegar a un acuerdo rápido.	97,79	39,790	0,374	0,861
24.El tiempo que brinda el empleado en atención al cliente será primordial para lograr sus objetivos trazados.	98,30	42,111	-0,015	0,872

Fuente: SPSS versión

Anexo 12. Base de datos (Excel)

Tabla 19

Base de datos Excel

N°	VI												VD											
	D1			D2			D3			D4			D5			D6			D7			D8		
	I.1	I.2	I.3	I.4	I.5	I.6	I.7	I.8	I.9	I.10	I.11	I.12	I.13	I.14	I.15	I.16	I.17	I.18	I.19	I.20	I.21	I.22	I.23	I.24
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
7	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
10	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
11	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4

12	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4
13	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
14	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
15	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
16	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
17	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
18	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
19	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
20	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
21	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
22	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
23	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
24	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
26	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
27	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
28	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
29	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4

50	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
51	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
52	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
53	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
54	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
55	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
56	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
57	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
58	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
59	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
60	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
61	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
62	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
63	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
64	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
65	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
66	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
67	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
68	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4

69	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
70	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
71	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
72	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
73	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
74	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
76	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
77	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
79	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4

Fuente: Elaboración propia

Anexo 13. Resultados descriptivos por ítem

Tabla 20

Estadístico descriptivo para la pregunta 1

“El trabajo en equipo permite dar soluciones a diferentes problemas de la entidad financiera”.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7,5	7,5	10,0
De acuerdo	50	62,5	62,5	72,5
Totalmente de acuerdo	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 20, para la pregunta 1 existen 2 personas que indicaron estar en desacuerdo, 6 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 50 de acuerdo y 22 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (2%, 6%, 50% y 22%) de la muestra.

Tabla 21

Estadístico descriptivo para la pregunta 2

“La creatividad de los empleadores fomenta la competitividad de la entidad financiera”.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
De acuerdo	53	66,3	66,3	66,3
Totalmente de acuerdo	27	33,8	33,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 21, para la pregunta 2 existen 53 personas que indicaron estar de acuerdo y 27 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (53% y 27%) de la muestra.

Tabla 22

Estadístico descriptivo para la pregunta 3

“La adaptabilidad en el trabajo permite que el empleado tenga mejor rendimiento”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	46	57,5	57,5	62,5
	Totalmente de acuerdo	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 22, para la pregunta 3 existen 4 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 46 de acuerdo y 30 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (4%, 46% y 30%) de la muestra.

Tabla 23

Estadístico descriptivo para la pregunta 4

“Un ambiente laboral adecuado genera que el empleado se sienta identificado con la entidad financiera”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13,8	13,8	13,8
	De acuerdo	47	58,8	58,8	72,5
	Totalmente de acuerdo	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 23, para la pregunta 4 existen 11 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 47 de acuerdo y 22 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (11%, 47% y 22%) de la muestra.

Tabla 24

Estadístico descriptivo para la pregunta 5

“Un ascenso de puesto hace que el empleado se sienta comprometido con la entidad financiera”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	De acuerdo	46	57,5	57,5	58,8
	Totalmente de acuerdo	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 24, para la pregunta 5 existen 1 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 46 de acuerdo y 33 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (1%, 46% y 33%) de la muestra.

Tabla 25

Estadístico descriptivo para la pregunta 6

“La compensación genera que el empleado tenga mejor desempeño laboral”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	De acuerdo	49	61,3	61,3	63,7
	Totalmente de acuerdo	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 25, para la pregunta 6 existen 2 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 49 de acuerdo y 29 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (2%, 49% y 29%) de la muestra.

Tabla 26

Estadístico descriptivo para la pregunta 7

“Un empleado innovador tiene la facilidad de identificar y resolver problemas”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7,5	7,5	7,5
	De acuerdo	48	60,0	60,0	67,5
	Totalmente de acuerdo	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 26, para la pregunta 7 existen 6 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 48 de acuerdo y 26 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (6%, 48% y 26%) de la muestra.

Tabla 27

Estadístico descriptivo para la pregunta 8

“La proactividad en los trabajadores en la entidad financiera será motivada y recompensada bajo comisiones”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	51	63,7	63,7	63,7
	Totalmente de acuerdo	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 27, para la pregunta 8 existen 51 personas que indicaron estar de acuerdo y 29 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (51% y 29%) de la muestra.

Tabla 28

Estadístico descriptivo para la pregunta 9

“Un trabajador motivado muestra actitudes positivas en su desempeño laboral”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11,3	11,3	11,3
	De acuerdo	50	62,5	62,5	73,8
	Totalmente de acuerdo	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 28, para la pregunta 9 existen 9 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 50 de acuerdo y 21 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (9%, 50% y 21%) de la muestra.

Tabla 29

Estadístico descriptivo para la pregunta 10

“El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo de los empleados”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	44	55,0	55,0	55,0
	Totalmente de acuerdo	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 29, para la pregunta 10 existen 44 personas que indicaron estar de acuerdo y 36 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (44% y 36%) de la muestra.

Tabla 30

Estadístico descriptivo para la pregunta 11

“Al evaluar al empleado en la empresa financiera va a tener que ver mucho la personalidad para que sea contratado”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	De acuerdo	52	65,0	65,0	66,3
	Totalmente de acuerdo	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 30, para la pregunta 11 existe 1 persona que indico estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 52 de acuerdo y 38 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (1%, 52% y 27%) de la muestra.

Tabla 31

Estadístico descriptivo para la pregunta 12

“El clima laboral de parte de los ejecutivos será elemental en la conducta del empleado”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	23,8	23,8	23,8
	De acuerdo	55	68,8	68,8	92,5
	Totalmente de acuerdo	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 31, para la pregunta 12 existen 19 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 55 de acuerdo y 6 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (19%, 55% y 6%) de la muestra.

Tabla 32

Estadístico descriptivo para la pregunta 13

“En la empresa financiera en el área banco y caja se medirá el rendimiento al empleado, de acuerdo a los clientes atendidos en sistema y caja”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7,5	7,5	10,0
	De acuerdo	50	62,5	62,5	72,5
	Totalmente de acuerdo	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 32, para la pregunta 13 existen 2 personas que indicaron estar en desacuerdo, 6 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 50 de acuerdo y 22 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (2%, 6%, 50% y 22%) de la muestra.

Tabla 33

Estadístico descriptivo para la pregunta 14.

“La atención de solicitudes de tarjeta de crédito en la empresa financiera será elemental para su fidelización a los clientes”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	53	66,3	66,3	66,3
	Totalmente de acuerdo	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 33, para la pregunta 14 existen 53 personas que indicaron estar de acuerdo y 27 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (53% y 27%) de la muestra.

Tabla 34

Estadístico descriptivo para la pregunta 15

“En la empresa financiera la atención en solicitud de préstamos se les hará responsable a los empleados de área de campo quienes evaluarán a los clientes”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	46	57,5	57,5	62,5
	Totalmente de acuerdo	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 34, para la pregunta 15 existen 4 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 46 de acuerdo y 30 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (4%, 46% y 30%) de la muestra.

Tabla 35

Estadístico descriptivo para la pregunta 16

“En la empresa financiera los costos de servicios básicos se tendrán que pagar mensualmente, a fin que sea accesible y fácil para el cliente”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13,8	13,8	13,8
	De acuerdo	47	58,8	58,8	72,5
	Totalmente de acuerdo	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 35, para la pregunta 16 existen 11 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 47 de acuerdo y 22 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (11%, 47% y 22%) de la muestra.

Tabla 36

Estadístico descriptivo para la pregunta 17

“La tecnología será elemental para facilitar el desarrollo de las transacciones de los clientes”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	De acuerdo	46	57,5	57,5	58,8
	Totalmente de acuerdo	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 36, para la pregunta 17 existe 1 persona que indico estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 46 de acuerdo y 33 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (1%, 46% y 33%) de la muestra.

Tabla 37

Estadístico descriptivo para la pregunta 18

“En la empresa financiera paga a sus trabajadores de acuerdo al cargo que ocupan”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	De acuerdo	49	61,3	61,3	63,7
	Totalmente de acuerdo	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 37, para la pregunta 18 existen 2 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 49 de acuerdo y 29 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (2%, 49% y 29%) de la muestra.

Tabla 38

Estadístico descriptivo para la pregunta 19

“En la empresa financiera, los trabajadores se capacitan para ser competitivos y eficientes”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7,5	7,5	7,5
	De acuerdo	48	60,0	60,0	67,5
	Totalmente de acuerdo	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 38, para la pregunta 19 existen 6 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 48 de acuerdo y 26 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (6%, 48% y 26%) de la muestra.

Tabla 39

Estadístico descriptivo para la pregunta 20

“La empresa financiera otorga comisiones, por objetivo logrado, esto hace que los empleados cumplan con sus actividades”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	51	63,7	63,7	63,7
	Totalmente de acuerdo	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 39, para la pregunta 20 existen 51 personas que indicaron estar de acuerdo y 29 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (51% y 29%) de la muestra.

Tabla 40

Estadístico descriptivo para la pregunta 21

“Los empleados se desempeñan eficientemente para lograr las metas de la entidad financiera”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11,3	11,3	11,3
	De acuerdo	50	62,5	62,5	73,8
	Totalmente de acuerdo	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 40, para la pregunta 21 existen 9 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 50 de acuerdo y 21 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (9%, 50% y 21%) de la muestra.

Tabla 41

Estadístico descriptivo para la pregunta 22

“El tiempo de atención de parte del empleado en solicitud de tarjetas de crédito a los clientes debe ser clara y concisa, para lograr una lealtad del cliente”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	44	55,0	55,0	55,0
	Totalmente de acuerdo	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 41, para la pregunta 22 existen 44 personas que indicaron estar de acuerdo y 36 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (44% y 36%) de la muestra.

Tabla 42

Estadístico descriptivo para la pregunta 23

“El tiempo de atención del empleado del área de campo en solicitud de préstamos de los clientes se evalúa de manera inmediata, para llegar a un acuerdo rápido”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	53	66,3	66,3	66,3
	Totalmente de acuerdo	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 42, para la pregunta 23 existen 53 personas que indicaron estar de acuerdo y 27 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (53% y 27%) de la muestra.

Tabla 43

Estadístico descriptivo para la pregunta 24

“El tiempo que brinda el empleado en atención al cliente será primordial para lograr sus objetivos trazados”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	22,5	22,5	22,5
	De acuerdo	58	72,5	72,5	95,0
	Totalmente de acuerdo	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 43, para la pregunta 24 existen 18 personas que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 58 de acuerdo y 4 totalmente de acuerdo. De modo porcentual (18%, 58% y 4%) de la muestra.

Anexo 15. Diapositivas de defensa de tesis.

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Clima organizacional y su influencia en la Productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Melipa Rodríguez, Edilma Marquino (9000-6062-0523-5117)

ASESOR:
Mgtr. Peruvindes Bedoya, Víctor Hugo (0000-0832-2464-6477)


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ
AÑO 2020

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

I. INTRODUCCIÓN

Clima organizacional y su influencia en la productividad laboral
de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

REALIDAD PROBLEMÁTICA

Según Fonseca (14 de setiembre 2019) en su publicación en el diario Gestión señaló que, el 86 % de trabajadores renuncian por el mal clima laboral generado por su jefe. Así mismo, la gerente de aptitud advirtió que, si las empresas no enfocan su atención en los colaboradores y no mejoran el clima laboral, así como las Buenas Prácticas Laborales, a la larga, complicará las cosas y se reflejará en las altas tasas de rotación.

En el callao, una financiera ha visto conveniente evaluar; los factores que originan los problemas en el clima organizacional y la productividad son: la mala organización de los trabajadores, las malas actitudes, características y comportamiento de los integrantes en el ambiente interna y el mal liderazgo hacia los empleados de parte del líder. Estos dos mandos son los generan un mal clima organizacional y baja productividad en la organización.

Clima Organizacional y su influencia en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Planteamiento de problema

- Problemas(¿?)

¿En que medida la V.I. influye V.D.....?



```
graph LR; VI[VI: CLIMA ORGANIZACIONAL] --> A[Actitudes]; VI --> E[Expectativas]; VI --> C[Características]; VI --> Co[Comportamientos]; A --> VD[VD: Productividad Laboral]; E --> VD; C --> VD; Co --> VD; VD --> VP[Volumen de producción]; VD --> RU[Recursos Utilizados]; VD --> Efi[Eficacia]; VD --> TE[Tiempo establecido];
```

Clima Organizacional y su influencia en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:

En cuanto a la justificación teórica, este proyecto tiene como propósito identificar en qué medida el clima organizacional influye en la productividad laboral de los trabajadores en una empresa financiera en el Callao, a su vez poder solucionar los diversos problemas que puedan existir.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:

En cuanto a la justificación metodológica, esta investigación será de suma importancia porque a través de ella se podrá elaborar el instrumento para las variables clima organizacional y productividad laboral. Esto quedará como referencia para las próximas investigaciones de problemáticas semejantes. El cuestionario de la investigación se empleará al programa SPSS para conocer su confiabilidad.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:

En cuanto a la justificación práctica, este proyecto se justifica en el sentido de que la información que se aportará para esta investigación permitirá que la financiera en el Callao se realicen para el mejoramiento de un buen clima organizacional que brinde a la empresa financiera para un buen rendimiento productivo.

planteamiento de objetivos y hipótesis

- Objetivos (Identificar)

- Hipótesis (Influye Sig.)

Identificar en qué medida la V.I. influye V.D.

la V.I. influye significativamente en la V.D.



II. MARCO TEÓRICO

TRABAJOS PREVIOS

En Lima (Paiz), Vicuña (2018) cuyo objetivo de estudio fue determinar la influencia del clima organizacional en la productividad laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho. Con una investigación de tipo aplicada nivel correlativo-causal, enfoque cualitativo y diseño no experimental. Se recopiló información de una muestra de 52 trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano, y mediante la prueba estadística del Chi-cuadrado de Pearson el cual tuvo un valor de 51.537, estadístico bilateral menor 5.05, logrando una validez a la hipótesis planteada por el autor, se concluyó que, sí existe influencia significativa del clima organizacional en la productividad laboral en dicho contexto.

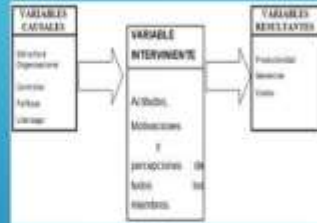
En Lima (Paiz), Sacramento (2018), cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Azteca - Huacho. Este estudio consistió en un diseño no experimental de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 60 trabajadores del Banco Azteca - Huacho. Asimismo, para recopilar los datos se utilizó la técnica que se usó fue el cuestionario de tipo Likert escala, lo cual los resultados fueron procesados mediante la Prueba Chi cuadrado muestra un valor de 8,460 a un nivel de significancia del 0,05 nos permitió evidenciar estadísticamente la relación de ambas variables. Se concluyó que sí hay una influencia entre ambas variables en el Banco Azteca - Huacho.

TEORIA RELACIONADA AL TEMA

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Likert (1949) manifiesta la clima Organizacional como el resultado de integración de los tipos de Variables. Variables causales (que se da), Variable Interviniente (como se da) y Variables resultantes. Ya que se trata sobre el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus expectativas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la relación está determinada por la percepción.

Modelo de Clima organizacional según Likert



Fuente: Likert (1949)

Modelo de Clima Organizacional



Según Rensis Likert, el clima organizacional está compuesto por 4 tipos de sistemas. Los cuales, los 2 primeros sistemas son clima rígido y cerrado, en donde la confianza es mínima y las recompensas laborales inexistentes. Sin embargo, los últimos son flexibles, la comunicación es horizontal en las áreas de la empresa, se recompensa el trabajo y todos tienen la potestad de tomar decisiones (1968)

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

El cuadro del la clima organizacional



Fuente: Likert y Stringer (1968)



CONCEPTO RELACIONADAS AL CLIMA ORGANIZACIONAL



Concomitante de las estructuras a causa del autoritarismo, y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus expectativas, sus capacidades y sus valores.



Es la percepción las actitudes percibidas de todos los miembros de la organización.



Donde la base se la organización las personas que la dirige y otros perteneciente a empresa.

1949

1968

1969

2016

2017

2018



son las percepciones de resultados de un conglomerado de factores que, en conjunto crean el clima, a todos los componentes dentro de una organización y la otra.



son Conjunto de actitudes, expectativas, características y comportamientos de los integrantes de una organización en el tiempo.



La calidad del ambiente laboral que se percibe por los miembros de la organización que tiene influencia en su productividad y factores críticos que influyen sobre las actividades.

TEORIA RELACIONADA AL TEMA

VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Sumarto (1979) manifiesta la Productividad Laboral como el resultado de integración de 4 etapas como una medición, evaluación, planeamiento y mejoramiento de la productividad en una organización. El cual, en la primera etapa se diseña y desarrolla un sistema medidor (basado en entradas y salidas), en la segunda etapa es una fase horizontal entre la medición y planeación que desarrolla un método para analizar la productividad, la tercera etapa es un proceso con horizonte hacia el futuro que determina objetivos y metas, y la cuarta etapa es una acción emprendida por la planeación que busca operatividad (1979)

TEORIA DE CICLO DE PRODUCTIVIDAD SEGUN SUMARTO



Fuente: Sumarto, S. (1979)

Factores de productividad según Prokopenko



Según Prokopenko, los factores que afectan a la productividad externa e interna, son relacionados en la producción obtenida por un servicio y recurso obtenidos de forma integral, que permite incluir variables como recursos, tecnología y personal con la intención de generar bienes y servicios orientando a los gestores vinculados a la empresa, clientes o sociedad en

VARIABLE INDEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Según Jaimes, Luzardo y Rojas, Manifiesta que la Productividad laboral trata sobre 2 dimensiones las cuales son: La dimensión humana y la dimensión relacionada con el proceso productivo. En donde proponen la primera dimensión diez subdimensiones (motivación, satisfacción, competencias, participación, trabajo en equipo, manejo de conflicto, cultura, liderazgo, clima organizacional, formación y desarrollo) y la segunda dimensión cuenta con siete subdimensiones (materna prima, mano de obra, método de trabajo máquinas, medio ambiente, medición y gestión (2018)

Figura de productividad Laboral según Jaimes



Fuente: Jaimes, Luzardo y Rojas (2018)

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CONCEPTO RELACIONADO A LA PRODUCTIVIDAD LABORAL.

David
 Es la relación de producción de un bien o servicio con la cantidad de recursos utilizados, considerando la mayor eficiencia posible en los tiempos establecidos.

David y María
 La calidad viene la cantidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, considerando la mayor eficiencia posible en los tiempos establecidos.

David y María
 Es el nivel de calidad que brinda en el comportamiento de la organización, en su conjunto, que registra tanto de sus clientes y proveedores.

1979 1989 2014 2015 2017 2018

David
 Es la relación existente en la producción obtenida por un servicio y su costo afectado de forma integral.

David y María
 Es un resultado de un procedimiento después que se aplica a los procesos en los tipos de labor que optimiza la capacidad de todos los recursos que existen en la entidad que produce bienes o servicios.

David, María y María
 Es la relación humana en el proceso de actividades generadas una relación en el tiempo establecido.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

III. METODOLOGÍA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

TIPO: Aplicativa

ENFOQUE: Cuantitativo

NIVEL: Explicativo

DISEÑO: No experimental

CORTE: Transversal

Clima organizacional y su influencia en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el código 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores
Claridad Operacional	 Claridad de actitudes, capacidades intelectuales y competencias de los trabajadores de un departamento de ventas. (Bustos, 2016)	Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> Tolerancia al estrés Adaptabilidad Creatividad Lógica de trabajo
		Espirituales	<ul style="list-style-type: none"> Actitudes de guerra Responsabilidad
		Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Practicalidad Motivación Falta de liderazgo
		Operacionales	<ul style="list-style-type: none"> Personalidad Confianza
Productividad Laboral	 Es el mundo sobre el mismo producción y la cantidad de recursos usados, obteniendo la mayor cantidad posible en los tiempos establecidos. Así mismo, productividad es medida el personal en términos de resultados (Gómez y Velasco, 2016).	Volumen de producción	<ul style="list-style-type: none"> Índice de actividad de tiempo de trabajo Índice de actividad de personas
		Rendimiento económico	<ul style="list-style-type: none"> Costo de consumo Costo laboral
		Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de obra Resistencia al trabajo Resistencia al ruido Alta
		Temperamentalidad	<ul style="list-style-type: none"> Temperatura ambiente en el trabajo Temperatura ambiente en el trabajo Temperatura ambiente en el trabajo
		Temperatura ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Temperatura ambiente en el trabajo

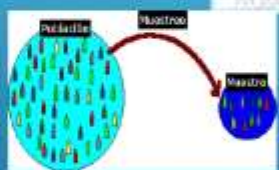
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

POBLACIÓN: 80 personas

MUESTREO: 80 trabajadores


MUESTRA: 80 trabajadores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

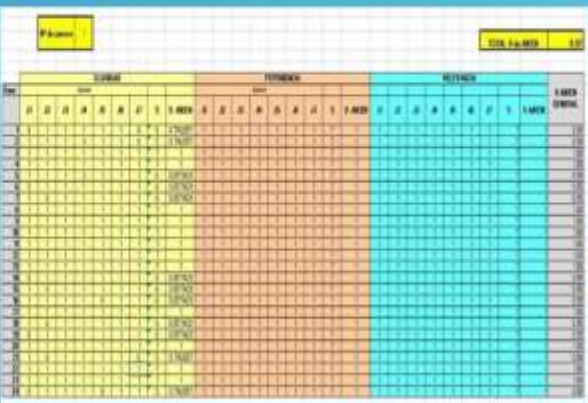
TECNICA: ENCUESTA



INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El cuestionario fue sometido al juicio de 7 expertos, quienes lo evaluaron según su pertinencia, relevancia y claridad, dando el resultado cualitativo del mismo la "aplicable" y el cuestionario fue dado un puntaje de 9 de 10, tomando como resultado 0.97.





CONFIABILIDAD

Para la valoración de dichos coeficientes, se utilizó la propuesta por Chávez-Barbosa y Rodríguez-miranda (2018).

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

Coefficiente de Alfa de Cronbach general

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	24

Fuente: SPSS versión 25

Conforme a la tabla, el coeficiente de **Alfa de Cronbach general** es de 0,857, por lo cual es considerado **bueno** según la valoración de Chávez -Barbosa y Rodríguez-Miranda (2018).



CONFIABILIDAD

Coefficiente de dos mitades de Guttman general

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0,713
		N de elementos	12
Parte 2	Valor	0,723	
	N de elementos	12	
N total de elementos		24	
Correlación entre formas		0,999	
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual	0,999	
	Longitud desigual	0,999	
Dos mitades de Guttman		0,999	

Fuente: SPSS versión 25

Se vio conveniente realizar la prueba de dos mitades de Guttman, a fin de obtener una segunda opinión de confiabilidad, obteniendo el valor de 0,999 (excelente).



IV.RESULTADOS



Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		(V1) Variable Independiente: Clima organizacional	(V2) Variable dependiente: Productividad laboral
N		80	80
Parámetros normales	Medida	4,30	4,30
	Desv. Desviación	0,461	0,461
	Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,442
	Positivo	0,442	0,442
	Negativo	0,258	-0,258
Estadístico de prueba		0,442	0,442
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 ^a	0,000 ^a

Según la prueba KS dieron como resultado 0,000 y 0,000 para las variables "clima organizacional" y "productividad laboral" respectivamente, lo cual se concluyó que sus frecuencias son no normales.



DESCRIPTIVOS GENERALES OBSERVAREMOS...

	N	Ampl	abarro	desvio	Medio	Des. Standard	Varianza
1. ¿El trabajo realizado por el personal de atención al cliente es satisfactorio en la entidad financiera?	80	3	3	3	4,11	0,300	0,901
2. ¿La atención de los empleados financieros es satisfactoria en la entidad financiera?	80	3	3	3	4,04	0,276	0,758
3. ¿La capacitación en el trabajo permite que el empleado haga mejor su trabajo?	80	3	3	3	4,00	0,260	0,676
4. ¿Un estilo de liderazgo adecuado genera que el empleado se comprometa más con la entidad financiera?	80	3	3	3	4,14	0,271	0,735
5. ¿Un estilo de liderazgo adecuado genera que el empleado sea más comprometido con la entidad financiera?	80	3	3	3	4,08	0,270	0,730
6. ¿Un estilo de liderazgo adecuado genera que el empleado haga mejor su trabajo?	80	3	3	3	4,04	0,276	0,758
7. ¿Un estilo de liderazgo adecuado genera que el empleado sea más comprometido con la entidad financiera?	80	3	3	3	4,01	0,269	0,724
8. ¿La capacitación en el trabajo permite que el empleado sea más comprometido con la entidad financiera?	80	3	3	3	4,06	0,261	0,682
9. ¿Un estilo de liderazgo adecuado genera que el empleado sea más comprometido con la entidad financiera?	80	3	3	3	4,14	0,271	0,735
10. El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo de los empleados en la entidad financiera.	80	3	4	3	4,45	0,301	0,907

se puede observar que la pregunta 10 "El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo de los empleados" obtuvo el promedio mayor con 4,45.



11. ¿El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial en la entidad financiera?	80	3	3	3	4,31	0,291	0,847
12. ¿El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial en la entidad financiera?	80	3	3	3	4,04	0,276	0,758
13. ¿La empresa financiera en la zona rural y alta es capaz de brindar el servicio al empleado, de acuerdo a los clientes que se atiende en esa zona?	80	3	3	3	4,14	0,271	0,735
14. ¿La atención de clientes de la zona rural y alta en la empresa financiera está orientada para su satisfacción como clientes?	80	3	3	3	4,00	0,260	0,676
15. ¿La empresa financiera le ofrece un servicio de productos en los bancos regionales y los empleados de área de campo pueden trabajar a los clientes?	80	3	3	3	4,31	0,291	0,847
16. ¿La empresa financiera les ofrece un servicio de productos que pague mensualmente, a fin que sea accesible y fácil para el cliente?	80	3	3	3	4,14	0,271	0,735
17. ¿La tecnología está orientada para facilitar el desarrollo de las transacciones de los clientes?	80	3	3	3	4,00	0,260	0,676
18. ¿La empresa financiera paga a sus empleados de acuerdo al pago que les corresponde?	80	3	3	3	4,00	0,260	0,676
19. ¿La empresa financiera, los trabajadores se capacitan para ser competentes e eficientes?	80	3	3	3	4,01	0,269	0,724



20. ¿La empresa financiera otorga comisiones por ventas de acuerdo a las metas que los empleados cumplen con sus actividades?	80	3	3	3	4,30	0,280	0,784
21. ¿La capacitación en el trabajo permite que el empleado sea más comprometido con la entidad financiera?	80	3	3	3	4,10	0,271	0,728
22. ¿El tiempo de atención de parte del personal en el nivel de servicio al cliente es el tiempo de servicio al cliente y se busca para lograr sus metas de ventas?	80	3	3	3	4,00	0,260	0,676
23. ¿El tiempo de atención del empleado en el nivel de servicio al cliente es el tiempo de servicio al cliente y se busca para lograr sus metas de ventas?	80	3	3	3	4,30	0,280	0,784
24. ¿El tiempo que brinda el empleado en atención al cliente es el tiempo que el empleado necesita para atender al cliente?	80	3	3	3	4,01	0,269	0,724
25. ¿El estilo de liderazgo de parte de los directivos será primordial para el desarrollo de los empleados en la entidad financiera?	80	3	3	3	4,30	0,280	0,784
26. ¿El tiempo de atención del empleado en el nivel de servicio al cliente es el tiempo que el empleado necesita para atender al cliente?	80	3	3	3	4,30	0,280	0,784

Según la tabla 3 los resultados de los promedios de la media estadística, en la cual se visualiza que la variable dependiente tuvo como resultado 4,30 al igual que la variable dependiente. Asimismo, en la pregunta 24 "El tiempo que brinda el empleado en atención al cliente será primordial para lograr sus objetivos trazados.", tuvo el promedio menor con 3,83.



Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,394 ^a	1	0,000		
Continuidad de corrección	44,901	1	0,000		
Razón de verosimilitud	51,687 ^b	1	0,000		
Prueba exacta de Fisher				0,000	0,000
Asociación lineal por lineal	47,789	1	0,000		
N de casos válidos	80				

Según la tabla 4, existe dependencia estadística significativamente entre la variable independiente Clima organizacional y la variable dependiente Productividad laboral, ya que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000 (menor a 0,05). El valor obtenido del Chi cuadrado de Pearson fue 48,394



Prueba de Chi cuadrado de Pearson para la hipótesis específico 1,2,3 y 4.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
1.Chi-cuadrado de Pearson	48,394 ^a	1	0,000		
2.Chi-cuadrado de Pearson	1,358 ^a	2	0,507		
3.Chi-cuadrado de Pearson	28,352 ^a	2	0,000		
4.Chi-cuadrado de Pearson	11,023 ^a	1	0,001		
N de casos válidos	80				

Según la prueba estadística existe dependencia significativamente entre dimensión actitudes, características y comportamiento de la variable independiente y variable dependiente productividad laboral, ya que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,000, 0,000 y 0,001 (menor a 0,05). El valor obtenido del Chi cuadrado de Pearson fue 48,394; 28,352 y 11,023. Lo cual demuestra que existe influencia de la dimensión 1,3 y 4 de la variable independiente en la variable dependiente. Asimismo, caso contrario sucede en la dimensión expectativa V.I. y la variable D. productividad laboral, ya que la significación asintótica bilateral dio como resultado 0,507(mayor a 0,05) y su valor fue 1,358, el cual no demuestra que existe influencia entre ambas variables.



Discusión con antecedentes

Investigadores	Tema	Muestra	Empresa	Ubicación	Coefficiente de correlación
Sacramento(2019)	Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral	60	Banco de la Nación	Huacho	0,400
Mele(2018)	Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral	44	Universidad Nacional del Altiplano	Puno	0,299
Ortega(2018)	Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral	506	Servicio de reparos	Lima	0,600
Vicuña(2018)	Clima organizacional y su influencia en la productividad laboral	52	MUNICIPALIDAD	LIMA	0,537
Galvis(2017)	La influencia del clima organizacional y productividad laboral	30	BANCO BCP	LIMA	0,299



Conclusiones

1. El clima organizacional influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; lo cual fue validado a través de la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).
2. Las actitudes influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; lo cual fue validado a través de la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).
3. Las expectativas no influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; lo cual fue determinado no válido mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,507).
4. Las características influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; determinado mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,000).
5. El comportamiento influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de una empresa financiera en el Callao, 2019; determinado mediante la prueba de Chi cuadrado de Pearson (significación asintótica bilateral = 0,001).



Recomendaciones

1. Al gerente se le recomienda reforzar el clima organizacional por medio de capacitaciones y charlas motivacionales a sus personales, debido a que el estudio presentado consiguió identificar que el clima organizacional influye significativamente en la productividad laboral, que permitirá tener mejor productividad; para lo cual es necesario una modificación en las políticas en la empresa, con ello, se espera lograr con los objetivos organizacionales planteados por parte de la gerencia.
2. A los gerentes de las empresas financieras similares, se les recomienda de igual modo, reforzar el clima organizacional, ya que los resultados obtenidos en este estudio, han sido realizados a través de la prueba Chi Cuadrado de Pearson, el cual es una prueba estadística donde los resultados pueden ser aplicados en otros contextos; en visto que se presenten problemas superiores, pueden estas ser resueltas con este estudio.
3. A investigadores del campo de Gestión organizacional, como también a estudiantes de pregrado y posgrado, se les da la disposición de toda la información recopilada en esta investigación, la selección de literatura teórica, las informaciones prácticas solucionadas, y cada uno de los modelos metodológicos empleados, con la finalidad de que puedan ser utilizadas para futuras investigación con problemáticas similares.