



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima laboral y productividad en los colaboradores de la
empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración

AUTORES:

Ayala Bautista, Saúl Edgardo (ORCID: 0000-0003-3951-4300)

Rios Espinal, Santos Deidamia (ORCID: 0000-0001-8399-399X)

ASESOR:

Mgr. Lino Gamarra, Edgar Laureano (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios nuestro señor por darnos la vida, salud e iluminar nuestro camino en cada paso que damos. A nuestros padres y familiares por todo su apoyo, esfuerzo y comprensión; que día a día incentivaron nuestra superación humana y profesional. A nuestro profesor Edgar Lino Gamarra por su enseñanza y paciencia en el aprendizaje académico.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento va para nuestros padres quienes nos enseñaron que los logros no son fáciles que si se aspira a un logro en la vida se debe esforzar, perseverar y luchar cada día por ese propósito que nada es fácil y que la satisfacción es más grande mientras más nos esforcemos.

Agradecer a los profesores de la UCV por sus enseñanzas la cual nos permitió lograr nuestros objetivos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las habilidades gerenciales y productividad	21
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables habilidades gerenciales y factor capital	21
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables: habilidades gerenciales y factor gente	23
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las habilidades gerenciales y factor tecnológico	24
Tabla 5 Relación de la muestra no paramétricas, según R. Pearson entre las habilidades gerenciales y productividad	25
Tabla 6 Relación de la muestra no paramétricas, según R. Pearson entre las habilidades y factor capital	26
Tabla 7 Relación de la muestra no paramétricas, según R. Pearson entre habilidades gerenciales y factor gente	27
Tabla 8 Relación de la muestra no paramétricas, según R. Pearson entre habilidades gerenciales y factor tecnológico	28

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Clima laboral y productividad.	21
Figura 2. Clima laboral y factor capital.	22
Figura 3. Clima laboral y factor gente.	23
Figura 4. Clima laboral y factor tecnológico.	24

Resumen

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019. El tipo de investigación fue aplicada del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población es censo constituido 40 colaboradores. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach los resultados son de alta confiabilidad. Se arribó que el 52.5 % de los encuestados de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019; manifiestan que el clima laboral es regular y el 45 % de los colaboradores muestran que la productividad es regular. Concluyó que la prueba Los resultados de la prueba de R. Pearson, cuyo valor es ($r = 0,847$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre clima laboral y productividad en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

Palabra claves: *factor capital, factor gente, factor tecnológico.*

Abstract

In this research the objective was to determine the relationship between the working climate and productivity in the employees of the company Mibanco San Juan de Miraflores, 2019. The type of research was applied from the correlational descriptive level of quantitative approach; non-experimental design. The population is census constituted 40 employees. The technique used to collect information was a survey and the questionnaire-type data collection tools were duly validated through expert judgments and determining their reliability through Cronbach's Alpha results are highly reliable. It was arrived that 52.5% of the respondents of the company Mibanco San Juan de Miraflores, 2019; show that the working climate is regular and 45% of employees show that productivity is regular. It concluded that the test The test results of R. Pearson, whose value is ($r = 0.847$) indicating a high positive correlation, in addition the value of $p < 0.000$ is less than that of $p < 0.05$ and consequently the ratio is significant to 95% and the null hypothesis is rejected and the null hypothesis is rejected (H_0) assuming that there is a significant relationship between working climate and productivity in the company Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

Keywords: *Capital factor, factor people, technological factor.*

I. INTRODUCCIÓN

Los administradores de empresas buscan elevar la productividad, el valor de la organización y el mejor desempeño de sus colaboradores; en ese sentido, el clima laboral es una variable muy importante dentro de cualquier organización puesto que repercute directamente en la productividad al reflejar el estado de ánimo de los colaboradores de una entidad. El entorno laboral es el lugar donde se desempeñan los trabajadores diariamente, donde fluye la comunicación, las relaciones interpersonales, valores, normativas, infraestructura adecuada, integración y es la valoración subjetiva que tienen los trabajadores y los directivos de la empresa; cabe precisar que además influye notablemente en el desarrollo del talento humano puesto que contribuye a un mejor desempeño y especialización de funciones y actividades laborales, en pro de la maximización de las habilidades, capacidades y talentos de cada trabajador.

El administrador debe saber, conocer e identificar las motivaciones de los trabajadores de la empresa o institución, dado que esta información indica el estado de predisposición de cada trabajador para realizar sus actividades de manera óptima y eficiente, lo cual influye en los niveles de productividad de la organización. Entonces, el clima laboral busca explicar el sentir y las conductas de los trabajadores; y, la motivación es un estímulo que permite desarrollar una acción para satisfacer una necesidad; sin embargo, existen diferentes estilos de dirección por lo que es adecuado entender qué necesidades son las que el colaborador debe satisfacer y cuáles son las que estimula a un desempeño eficiente.

Para Ballesteros (2015) el área de recursos humanos es la encargada de proveer de un ambiente de trabajo cómodo para los trabajadores, además esta área analiza el perfil de cada puesto de trabajo por lo que resulta relevante al identificar las aptitudes que debe tener cada trabajador. Por otro lado, los autores Robbins y Coulter (2015) encuentran importante la cantidad de producción de un empresa para la elaboración de sus productos; es decir, la productividad. Para Koontz y

Wehrich (2014), existe una relación directa entre el producto y los insumos que se requieren para su elaboración.

La presente investigación se desarrolla en la empresa “Mibanco, Banco de la Microempresa”, la cual inició labores en el año 1998, contando entonces con trece agencias en Lima y desarrollando el programa de microcréditos denominado “Programa Progreso” en 1982 por Acción Comunitaria del Perú (ACP).

El 7 de Marzo del 2014 por resolución de la SBS, Financiera Edyficar adquiere el 60% del capital social de Mibanco grupo ACP, por un consenso de la junta de accionistas se aprobó la escisión de Edyficar siendo absorbido por Mibanco, este proceso proporcionó a Mibanco una participación de mercado en el sector microempresario de 23.31% al 2015, con 10218 colaboradores, con s/7,828.68 millones de nuevos soles de cartera bruta, cerrando con una calidad de cartera de 10.89% en el periodo 2015, y genero una rentabilidad bruta de 9.09%.

La empresa ofrece productos y servicios financieros con un mercado objetivo el sector micro y pequeño empresario, con desembolsos de préstamos en los rangos desde s/300 hasta s/150M nuevos soles, dando prioridad a la bancarización e inclusión financiera a nivel nacional. Tiene como misión institucional “brindar facilidades de crédito a las personas para que puedan emprender y de esa manera contribuyen con el desarrollo de nuestro país”; y su visión es “ser un socio preferido de las pequeñas empresas, convirtiéndose en el principal promotor de la inversión privada para el nacimiento de las empresas peruanas”.

En la actualidad la empresa Mibanco agencia San Juan de Miraflores muestra deficiencia en el cumplimiento de sus objetivos, no es eficaz en la implementación de las políticas institucionales o normas laborales establecidas para que el trabajador mejore su desempeño. De la misma manera se encuentran deficiencias en la gestión de capacitaciones a los trabajadores, reconocimientos e incentivos que valoren el esfuerzo laboral. Asimismo, el personal encargado no logra desarrollar el liderazgo ni aportar ideas para solucionar rápidamente los

problemas existentes. Por todo lo anterior y sumado a la ausencia de equipos y herramientas tecnológicos modernos no se logra el cumplimiento de los objetivos institucionales ni con la productividad.

Las variables estudiadas son: el clima laboral y la productividad, estas variables se relacionan dado que si los colaboradores no se encuentran motivados es casi seguro que no se contará con un clima favorable y el ambiente de trabajo que se percibe será complicado y negativo; esto generaría malestar, desinterés y como consecuencia un bajo niveles de productividad de los trabajadores, lo cual repercutirá en el desarrollo de la organización.

Se formula como problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019? También, se considera los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el factor capital, factor gente y factor tecnológico?

La presente investigación se justifica teóricamente en las teorías que aportaron para realizar la investigación, tal es el caso del estudio de Idalberto Chiavenato quien desarrolló el tema de clima laboral, y así mismo resaltamos el trabajo de García respecto a la producción. Del mismo modo, es de valorar las contribuciones del presente trabajo que se apoyó de diferentes obras literarias y bases metodológicas de investigación, nos permitió comprobar su utilidad como aporte a un mejoramiento en las actitudes, relaciones, productividad y clima en las organizaciones.

En el marco de la justificación práctica, esta investigación pretende analizar los problemas que vienen presentándose respecto al clima laboral y la motivación del personal en la empresa Mibanco, S.J.L., mediante el cual se identificara si el clima laboral es adecuado. Así mismo, también se evaluará si la producción está en un nivel aceptable para un buen clima armonioso. Los resultados de esta investigación permitirán mejorar el nivel de habilidades y competencia entre los trabajadores, quienes serán los beneficiados para ponerlo en práctica en base a sus necesidades e intereses.

En la justificación metodológica, los instrumentos de medición que se utilizaron para la recolección de datos de las variables estudiadas estuvieron sustentados con el método científico, el instrumento aplicado a todos los trabajadores fue el cuestionario, a fin de recoger el punto de vista respecto a las variables estudiadas.

En la justificación social, mediante la presente investigación se buscó beneficiar a todos los trabajadores de la empresa Mibanco reconociendo su nivel de productividad y la forma en la cual los administrativos pueden ser propulsores de la consecución de las metas y objetivos organizacionales.

Asimismo, se consideró como objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019. Respecto a las hipótesis específicas se planteó: Establecer la relación entre clima laboral y el factor capital en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores,2019; establecer la relación entre clima laboral y el factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores,2019; establecer la relación entre clima laboral y el factor tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores,2019.

Por otro lado, se tiene por hipótesis general: Existe relación entre clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores2019. Mientras que las hipótesis específicas son: Existe relación entre clima laboral y el factor capital en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores,2019; existe relación entre clima laboral y el factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores,2019; existe relación entre clima laboral y factor tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores,2019.

II. MARCO TEÓRICO

Existen importantes trabajos previos, dentro de los **antecedentes internacionales** tenemos a Contreras y Jiménez (2016), en su investigación titulada: *Liderazgo y clima laboral en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención*, busca describir de manera detallada la forma de liderazgo de los directivos y las características del clima laboral de una institución de Cundinamarca, donde se consideran las aportaciones de los otros integrantes de la comunidad para elaborar indicadores que puedan ayudar a la mejora del servicio. Estudio descriptivo- cuantitativa- no experimental, el diseño de investigación fue transaccional. Se aplicó cuestionarios para estudiar la variable de liderazgo a 130 personas: docentes, personal administrativo y estudiantes; y, para analizar la variable de clima laboral, a 30 personas compuesto por directivos, docentes y otros funcionarios. Dentro de las conclusiones encontradas gracias a la prueba de rho de spearman 0.755 se obtuvo una correlación positiva alta entre ambas variables. Según los instrumentos aplicados habría que aportar las herramientas para planificar una intervención seria y ajustarlas a las buenas prácticas. En esta investigación se identificó la existencia de poca cohesión en las políticas de trabajo y la forma de implementarlas, lo que genera un permanente descontento y una tensión adicional a la que se vive en el entorno pedagógico.

Castro (2015) en su investigación titulada: *Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima laboral y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A. (CAFESA)*, busca formular una propuesta estratégica para mejorar el clima en el trabajo dentro de la Compañía Costarricense dedicada al Café S.A., a fin de cambiar las opiniones de los trabajadores sobre el clima laboral, se diseñó esta estrategia para elevar la productividad, la calidad en los procesos y fortalecer la interacción entre compañeros de trabajo. Indagación descriptivo- cuantitativa- no experimental, con diseño de investigación transaccional. La población fueron 60 colaboradores que pidieron ser anónimos para conservar sus trabajos. Se incluyeron a 78 colaboradores del área de fertilizantes; a todos se les aplicó un cuestionario. El autor menciona que no existe un ambiente que promueva el crecimiento interno y

recomienda tener en sus principales fortalezas seguir reforzando el trabajo en equipo.

Peretto (2016) en su tesis *Evaluación de eficiencia y productividad del sistema bancario. El caso de las entidades bancarias de la República Argentina*, investigación que busca analizar el desempeño de la eficiencia y su relación en la productividad del sistema bancario. Estudio cuantitativo, diseño descriptivo- no experimental de corte transaccional, se aplicó un cuestionario a una muestra de 23 instituciones bancarias. Contándose con el 95% de confianza, identificando ello que existe correlación significativa entre eficiencia y productividad ($\text{sig.}=0.000>0.05$), siendo dicha correlación directa y de nivel moderado (Rho de Spearman = 0.741). Se concluyó que la variable eficiencia influye de manera importante en la variable productividad del sistema bancario.

Bueso (2016), en su indagación: *La relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la zona norte*, para conferirsele la Maestría en Dirección de Recursos Humanos, cuyo objetivo fue identificar la relación entre ambas variables a investigar. El estudio fue no experimental – correlacional, la muestra estructurada por 21 colaboradores. Dentro de las principales conclusiones se encuentra la correlación entre las dimensiones de comunicación y condiciones de trabajo de manera positiva mediana, los trabajadores asumen que la empresa no les brinda los insumos necesarios para desarrollar su trabajo, mencionan también que no existe una buena comunicación en las áreas, lo que confunde las verdaderas metas, los datos muestran una correlación positiva media con un 59% (0.593). Su nivel de confianza fue de un 99%, a mayor comunicación mejores condiciones de trabajo. Se puede concluir en esta investigación que el clima organizacional y la satisfacción laboral tiene una correlación considerable, teniendo mejor clima organizacional mejora la satisfacción laboral con mayor capacitación y retención de talento humano.

Fuentes (2015), en su estudio: *Satisfacción laboral y la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*, tuvo por meta analizar el grado de satisfacción laboral

y su incidencia en la productividad, para comprobar que es un tema primordial que los colaboradores se encuentren satisfechos en su ambiente de labores y comprobar como influye estas condiciones en su desempeño dentro de la empresa. Esta investigación permite que la empresa proponga mejores condiciones a sus trabajadores ya que de ellos depende la productividad y la calidad de trabajo. El estudio es descriptivo, con muestra de 20 colaboradores del área del talento humano del Organismo Judicial a quienes se les aplicó una encuesta. En los resultados no existió correlación entre las variables satisfacción laboral y productividad, por lo tanto cada una es independiente, esto conlleva a la aceptación de la hipótesis nula. La investigación fue de gran aporte ya que se logró conocer la realidad de la institución y por ende cambiar aquellas ineficiencias encontradas, lográndose que los colaboradores estén satisfechos, cuenten con un ambiente agradable de trabajo y que reciban los insumos necesarios para realizar su trabajo y sus funciones.

Dentro de los **trabajos previos nacionales** según Tapia (2017), en su indagación: *gestión de riesgo y productividad en el almacén central de la SUNAT, Lima 2017*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre gestión de riesgo y la productividad. Estudio cuantitativo- descriptivo- no experimental, de corte transaccional, su muestra fueron 160 colaboradores. Empleó una encuesta y llegó a las siguientes conclusiones: que el nivel de correlación es positiva alta entre las variables $Rho = 0,562$. Lo relevante de este trabajo fue analizar las gestiones existentes que generen mejor desempeño laboral y como estas repercuten en la productividad.

Encalada (2016), en su tesis titulada: *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao – Perú, 2016*, buscó identificar de qué manera la satisfacción laboral está relacionada a la productividad de los colaboradores que se desempeñan en el área de nutrición del Hospital que se analiza. Estudio cuantitativo- descriptivo- no experimental -transversal, cuya muestra estuvo estructurada por 100 individuos. Se aplicó una encuesta y se concluyó que un 95% muestra que hay correlación importante entre las variables según Rho de

Spearman $r = 0,453$. Se advierte que la satisfacción laboral está ligada a la productividad que se genera en la empresa. Con la presente investigación se aporta que la productividad cumple un rol importante en toda empresa para su actividad y existencia.

Tinoco (2017) en su trabajo: *Valores y productividad en la comisaria PNP de Pueblo Libre. Lima 2016*, busca fue identificar la relación existente entre las variables valores y la variable productividad en el contexto de comisaria PNO de Pueblo Libre – Lima 2016. Es una investigación con enfoque cuantitativo- no experimental- descriptivo -correlacional, tiene a 68 trabajadores como muestra a quienes aplicó una encuesta. El autor encuentra una correlación positiva y moderada entre los valores y la productividad en la comisaria PNP de Pueblo Libre – Lima 2016, teniendo Rho de Spearman 430 y $p=0.000$. La productividad es importante en todas las empresas, para un mejor desarrollo se necesita tener muchos valores, estrategias, ya que depende mucho de ellos para mejores resultados y eso genera rentabilidad en las mismas.

Neyra (2016) en su estudio: *Percepción del clima laboral y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la región 1, 2016*; se plantea por meta identificar el grado de relación presente entre la opinión que tienen del clima laboral y la variable motivación laboral por parte de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú. Estudio descriptivo-correlacional, que cuenta con diseño no experimental, de la tipología transaccional. Se aplicó encuesta a 140 de los 240 trabajadores existentes, llegando a la conclusión que sí se presenta correlación entre clima laboral y motivación laboral.

Cohara (2016) en su tesis: *Relación del clima laboral y satisfacción laboral en la empresa Almapo SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura, Departamento de Piura, 2014*; buscaba identificar el nivel de relación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral; este estudio descriptivo- correlacional, contó con el diseño no experimental – transversal, con una muestra compuesta por 61 colaboradores, se aplicó una encuesta y se obtuvo por resultados la existencia de una relación importante entre las variables estudiadas clima laboral y satisfacción

laboral Rho Spearman $r = 0.632$, por lo que se puede afirmar que la hipótesis general es aceptada; entonces, existe una relación estrecha entre las variables, validándose las hipótesis alternas que afirma esta relación según los objetivos planteados.

Por otro lado, Ramírez (2015) en su investigación titulada: *Clima laboral y satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de río negro provincia de Satipo – 2015*, se plantea establecer el grado de correlación que se presenta entre la variable clima laboral y la variable satisfacción laboral por parte de los trabajadores del estado. Como marco metodológico el estudio fue básico- descriptiva de la tipología correlacional- no experimental- transversal, los instrumentos que se aplicaron fueron un cuestionario por cada variable. La muestra fueron 20 funcionarios que laboran en la municipalidad de Río Negro. Se concluyó que se presenta una relación importante entre las variables clima laboral y satisfacción laboral donde concuerdan con los hallazgos encontrados según Rho de Spearman $r = 0.678$. Los investigadores sostuvieron que la influencia que tiene la variable clima laboral impacta en la satisfacción laboral de los funcionarios.

Respecto a las Teorías que están ligadas al tema variable **clima laboral** según Chiavenato (2017) se refiere al ambiente de trabajo donde se desempeña un colaborador, este ambiente debe proporcionar armonía y motivación, ya que en este espacio desarrollan actividades relacionadas a sus funciones dentro de la empresa, por lo tanto, se recomienda que brinde satisfacción. Las empresas deben tener claro que si no se les ofrece un ambiente de trabajo saludable al trabajador puede repercutir en la productividad de la empresa (p.468).

Palma (2015) sostiene que es la opinión que tiene un trabajador sobre el espacio donde realiza sus funciones, lo que se relaciona con el desempeño del colaborador, por ello hay una relación directa entre ambiente laboral y productividad, todas las empresas que quieran alcanzar el éxito deben cuidar y brindar un espacio de trabajo saludable para sus colaboradores. (p. 78)

Se puede afirmar que el clima laboral es una idea subjetiva que cada persona sobre el lugar donde labora, sus ideas difieren, ya que están ligadas a sus intereses. (Gómez, Gerardo y López, 2015, p. 43)

Para Likert (citado por Brunet, 2015) el clima laboral es la conducta que tienen los colaboradores y está relacionada directamente con las condiciones laborales que logran percibir en su entorno. Planteó tres variables que repercuten en la opinión del ambiente laboral: causales, intermedias y finales. Para el autor es más esencial que se considere la percepción que tienen los trabajadores, ya que son ellos quienes están realizando su trabajo en ese contexto; en consecuencia podemos decir que el clima es subjetivo.

Páramo (2015) manifestó que el objetivo del modelo del clima laboral es acceder a un amplio rango de atributos laborales que da a lugar al contexto laboral para el individuo. Es necesario estudiar la opinión de los trabajadores, ya que nos da una idea clara de cómo perciben el contexto, gracias a estas opiniones se trató de mejorar el contexto analizado por los trabajadores, ya que ellos son quienes se desplazan y conviven en ese ambiente de trabajo gran parte de su tiempo.

Menciona la existencia de cuadrantes: a) Las relaciones humanas tienen normas implícitas; que surge de la interacción con los miembros de la empresa. b) Menciona a los modelos en los que pueden incurrir las personas que son ignoradas por el grupo, mediante reglas planteadas por los gerentes o por los líderes del espacio. c) Las normas deben favorecer a una convivencia sana y saludable para lograr el trabajo colaborativo para alcanzar las metas organizacionales.

Wheelen y Hunger (2016) postularon respecto al clima laboral que es esencial, ya que es el espacio donde las personas interactúan y debe tener reglas claras, donde prevalezca el respeto mutuo y el trabajo en equipo. Este ambiente transmite y forma las conductas de los colaboradores, ya que, si tienen una convivencia armoniosa, podrán trabajar sin preocupaciones y sobre todo en coordinación para lograr metas comunes. También se debe respetar las culturas

de todos los integrantes, ya que cada persona es importante y debe ser considerada como tal, además se debe integrar con los valores de la empresa y su visión. En este espacio se debe promover la solidaridad y el trabajo eficiente, para lograr metas para el bien de la empresa.

Dimensiones de clima laboral la dimensión 1: **Estructura laboral** según Chiavenato (2017) es la organización de la empresa, cada organización planea sus reglas y normas, aquellas delimitan las conductas; de la misma manera, también hay restricciones en cuanto a las funciones que cada uno realiza, existe un manual de funciones donde se describe hasta donde tienen injerencia cada trabajador. Es recomendable, ya que no se permite la coincidencia entre dos o más para evitar conflictos. (p. 265)

Son las ideas que tienen los trabajadores sobre las normas y el manual de funciones que tiene la compañía, donde se explica los procesos que debe seguir para realizar un trabajo coordinado en beneficio del logro de metas. (Hellriegel y Colbs, 2015, p. 354).

Dimensión 2: Responsabilidad según Chiavenato (2017) busca frenar las conductas de los trabajadores a través de órdenes de los superiores inmediatos, quienes están facultados para hacer prevalecer las normas para mantener un orden en la empresa, se sugiere que el líder sepa manejar los criterios adecuados para motivar el trabajo colaborativo. (p.136)

Según Litwin y Stringer (1968) enfatiza una especie de libertad, propone que no se debe comunicar al cien por ciento las ideas que se tienen sobre las actividades, solo se debe mencionar lo necesario para evitar conflictos de interés en un espacio de trabajo. Además, incluso el jefe puede tener diferencias con alguno en el trabajo, pero debe manejar sus emociones para mantener una relación amigable con los colaboradores. (p.28)

Dimensión 3: **Riesgos** según Chiavenato (2017) las empresas cuentan con un área de salud ocupacional, cuya función radica en brindar los implementos

necesarios para que los trabajadores se protejan de cualquier accidente que pueda suceder. Además, les brindan pautas de seguridad laboral. También se les instruye en el uso de las maquinarias y la tecnología necesaria para desempeñar sus funciones. (p.456).

Dimensión 4: **Recompensas** según Chiavenato (2017) las empresas, están en la capacidad de otorgar premios a las personas que cumplen o exceden con sus metas laborales, el esmero y sacrificio extra que dan los colaboradores en el trabajo debe ser compensado, para ello, el jefe de recursos humano debe conocer los intereses de su trabajador, para poder ofrecerle lo que realmente necesite o darle a elegir entre tres alternativas. (p. 145)

Arias (2015) precisó que las retribuciones son consideradas buenos incentivos para premiar al trabajador por el esfuerzo extra que realiza en beneficio de la empresa. Para que los colaboradores alcancen el premio, las metas de venta o producción deben ser claras desde el inicio, para que se respete ciertos mecanismos para que la competencia sea sana y respetuosa (p. 21).

Dimensión 5: **Calor y apoyo** según Chiavenato (2017) la empresa debe brindar un ambiente de trabajo donde prime el buen trato y la justicia entre los colaboradores, es la única manera de transmitir calor a los integrantes. El apoyo que se brindan entre colegas son actitudes que se resaltan y que contribuyen a las relaciones saludables en la empresa, creando situaciones armoniosas donde cada individuo realice sus funciones motivado y pueda contribuir al logro de las metas. (p.466)

Para Calderón y Laca (2015) es el modo como se relacionan los integrantes de la empresa, se toma como muestra el comportamiento de los jefes, que sirven como guías para ayudar a las relaciones saludables entre compañeros, quienes actúan en relación a las metas de la empresa. (p. 347)

Dimensión 6: **Conflicto** según Chiavenato (2017) la mayor parte de los colaboradores tienen ideas diferentes a diversos temas y formas de actuar,

cuando se presenta un conflicto, el autor recomienda que se arregle dialogando de manera asertiva, logrando que cada uno exponga su malestar y que sean sinceros al llegar a un acuerdo prudente. (p. 355)

Según Domínguez, Ramírez y García (2015) son las discrepancias que surgen entre dos o más colaboradores cuando se manifiesta sus diferencias sobre un tema o proceso, lo más importante es que los gerentes sepan manejar estas situaciones y aprovecharlas para dialogar con los implicados y tratar de sacar provecho. (p. 487).

Variable **productividad** según García (2015) definió: es un modo de percibir el triunfo de una empresa, ya que hace que la empresa pueda genera mayores utilidades, además, para esta situación se debe comunicar a la totalidad de la empresa, realizando sus funciones de manera adecuada para lograr que el trabajo colaborativo tenga frutos. (p. 254).

Gutiérrez (2015) se refiere al ámbito de la producción, donde se puede visualizar que se ha logrado obtener un número mayor de productos, empleando los recursos de manera eficiente, además para que esto ocurra se necesita el compromiso de los trabajadores para que se comprometan con las metas de atención al mercado y supliendo las necesidades a los usuarios. (p.372)

Kiggs (2016) señaló que: una mayor productividad representa mayor ganancia para la empresa, ya que es una muestra de que se han empleado de manera adecuada los recursos de la empresa. También, indica eficiencia en el manejo de la inversión, los gerentes tienen el rol primordial, ya que debe estar plasmado en la planificación, donde se han seleccionado una serie de estrategias que ayudara a lograr la meta de la empresa. (p.78)

Bain (2015) indicó que hay varios aspectos que ayudan para que la productividad se logre, por ejemplo: el dinero que se emplea para la compra o la transformación de un producto, tenemos a la tecnología que ayuda a ser más eficientes en los procesos y en controlar la calidad que se brinda en los productos. (p.340)

Para Córdova (2015) se relaciona con la mejora de la empresa, ya que con este sistema va cambiando cada uno de sus procesos para ser cada día más eficiente. También que la empresa va perfeccionando los acabados de sus productos, llegando a alcanzar cero errores en sus producciones, por ello tendrán mayor demanda, ya que satisfacen a sus clientes, debido a que ellos cada vez son más exigentes. (p.156)

Schiffman y Wisenblit (2015) señalaron que: se relaciona con las estrategias de trabajo que aplican en la empresa, es función de los gerentes presentarlo en la planificación y luego compartirlo con sus colaboradores quienes harán posible los planes que conducirán a la empresa hacia el éxito, haciendo uso de las ventajas económicas y también de las destrezas de sus colaboradores. (p.156)

Becerra (2015) se refiere al ahorro de gastos para la empresa, cuando una empresa participa en el ámbito internacional, tiene mayores posibilidades de comprar a buen costo y también de vender a más personas, conociendo sus nichos de mercado. (p. 23)

Dimensiones de la productividad la dimensión 1: **Factor capital** según García (2015) indicó que las empresas para crecer y extenderse requieren de capital, este se puede obtener de dos maneras: una subvencionada por los socios o buscando una segunda alternativa se habla del apalancamiento para poder contar con fondos necesarios para a inversión. Es muy importante, ya que sin la existencia de capital la empresa queda paralizada y no podría realizar ninguna actividad comercial. (p.25)

Castellano (2015) sostiene que la relevancia del activo con el que cuenta la empresa para que pueda disponerlo en la puesta en marcha de su planificación, sin esta las actividades queden de lado, se invierte para obtener ganancias que valgan la pena en el proceso de compra venta. (p.411)

Dimensión 2. **Factor gente** según García (2015) expresó: el talento humano es el factor más importante para una compañía, ya que serán aquellos que conduzcan

a la empresa hacia el éxito, realizando sus funciones de manera adecuada en el tiempo correcto, apoya para cumplir las metas. Todos colaboran para un fin común. (p.25)

Domínguez, Delgado, Bravo y Becerra (2016) puntualizaron: las personas son el activo más importante para la compañía, se debe cuidar al personal, ya que ellos serán los generadores de cambio para cumplir las metas de la organización, de modo que los líderes deben promover el trabajo en equipo para que todos unan sus esfuerzos por lograr una mayor productividad, lo que traerá beneficios para la empresa. (p.119)

Dimensión 3. **Factor tecnología** según García (2015) definió como una realidad que influye en todos los sectores, ha hecho que el trabajo se realice en menos tiempo, también ha ayudado a que los productos incrementen su calidad, y ha desarrollado la comunicación de una manera fascinante, ya que muchos gerentes pueden estar en otros lugares, pero pueden establecer contacto con los colaboradores para apoyarlos en situaciones problemáticas, la tecnología ha ayudado al crecimiento de las empresas. (p.29)

Para Marin y Arias (2015) la influencia de la tecnología en las comunicaciones ha sido grande, se da en tiempo real, en cualquier espacio del mundo. Han sido implementadas en la mayoría de las empresas que siguen siendo competitivas, se ven obligadas a modernizarse, ya que los nuevos clientes jóvenes, están familiarizados con la tecnología y demandan comprar en tiendas online, donde para ellos es más diverso y simple. Todas las empresas se ven obligadas si no quieren desaparecer del mercado, deben implementar la tecnología en sus procesos para ser más eficiente su trabajo. (p.105)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El presente estudio es de tipo aplicada, del cual Valderrama (2017) considera que se basa en recopilar informaciones en base a las teorías de acuerdo a la realidad (p. 39).

El diseño utilizado fue no experimental debido a que no se realizó ninguna manipulación a la variable de estudio, es de corte transversal por que la encuesta se realiza en un solo momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155).

Al desarrollar este estudio se usó el método hipotético deductivo, es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. Es decir, parte de una hipótesis para llegar a una conclusión. (Bernal, 2016, p. 71).

Por otro lado, este estudio presenta un enfoque cuantitativo, es decir en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar las predicciones del comportamiento del fenómeno planteado (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p. 4).

El nivel de investigación es descriptivo correlacional, estos estudios evalúan el grado de relación o asociación entre variables, midiendo, cuantificando y analizando la relación (Valderrama, 2017, p. 45)

3.2 Variables y operacionalización

Las variables estudiadas son dos: el clima laboral y la productividad. Siendo la variable independiente el clima laboral y la dependiente la productividad.

Para Chiavenato (2017) el clima laboral representa el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación, el clima laboral es la calidad o propiedad del ambiente laboral que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influencia su conducta. El ambiente laboral presenta ciertas propiedades que pueden provocar motivación para determinadas conductas.

Las dimensiones de la variable clima laboral son seis: estructura laboral, responsabilidad, riesgo, recompensa, calor y apoyo y conflicto. La dimensión estructura laboral tiene como indicadores la autoridad y las políticas laborales; la dimensión responsabilidad tiene como indicadores: dependencia del superior, negación de la iniciativa y decisiones personales; la dimensión riesgo plantea las dimensiones: desafíos peligrosos y desafíos nuevos; la dimensión recompensa, tiene por indicadores: el reconocimiento y estimulación; la dimensión calor y apoyo tiene por indicadores: la iniciativa personal, iniciativa grupal y el compañerismo; y, la dimensión conflicto está constituido por los indicadores: reglas, acuerdos y confrontación.

Ahora bien, definimos productividad al modo de percibir el triunfo de una empresa, ya que hace que la empresa pueda genera mayores utilidades, además, para esta situación se debe comunicar a la totalidad de la empresa, realizando sus funciones de manera adecuada para lograr que el trabajo colaborativo tenga frutos, según García (2015).

Las dimensiones de la variable productividad son tres: el factor capital, el factor gente y el factor tecnológico. La dimensión factor capital tiene como indicadores: instalaciones, equipos, herramientas y bienes; la dimensión factor gente está compuesto por los indicadores: administración, los beneficios, los objetivos, la seguridad, la coordinación, la motivación y comunicación; y, la dimensión factor

tecnológico tiene por indicadores el software, la elaboración y metas, los medios electrónicos, los equipos electrónicos y la información.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Se consideró la población censo, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno que debe cuantificarse para un determinado estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175). Asimismo, está constituida por 40 colaboradores; de los cuales 22 son asesores de créditos, 5 trabajadores de caja, 2 trabajadores de plataforma de operaciones, 9 trabajadores de cobranzas y 2 supervisores.

Los criterios de inclusión: se deben tener en cuenta todas las características de quienes integran la población de estudio, ello les permite ingresar ser parte y formar la población de estudio

Criterios de exclusión: son todas las características de los integrantes de la población de referencia que descartan su ingreso.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el estudio fue necesario considerar la técnica de la encuesta, de acuerdo a Carrasco (2014, p.318) es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, previamente se realiza una orientación charlas motivadoras, preguntas ordenadas, claras y precisas y con objetividad para ser respondidas. Para nuestro estudio, decidimos utilizar como instrumento el cuestionario elaborado en la escala de Likert.

El instrumento es de tipo cuestionario, este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales. (Valderrama, 2016, p. 195).

Se entiende por validez, es aquel que nos permite determinar la exactitud de lo que se pretende medir en lo que se estudie, se realizó a través de la validez de contenidos, es decir, se determinó hasta donde los ítems que contiene el instrumento fueron representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir (Valderrama, 2016, p. 209). Para dar la validez de los instrumentos, fue necesario aplicar la técnica de juicio de expertos, mediante el cual se envió a tres expertos en temas de investigación, mediante esta técnica los expertos dieron su opinión referente a la construcción del instrumento de medición, los que se emplearon para recoger los datos necesarios para el proceso de nuestro estudio. La observación de los expertos fue analizar bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si existe estos tres elementos en la verificación entonces firma la validez indicando que “Hay Suficiencia” para la investigación.

3.5 Procedimientos

El procedimiento consistió en lo siguiente: se partió de la realidad problemática de la institución mencionada para identificar las variables de estudio, para luego buscar teorías o autores de acuerdo a la necesidad del investigador, se procedió a la operacionalización de las variables para construir los instrumentos, después de haber validado y sometido a confiabilidad se procedió a la aplicación de la prueba piloto, obteniendo un resultado favorable. Asimismo, se aplicó a la muestra de estudio para obtener los resultados descriptivos e inferenciales; posteriormente, procesar haciendo uso de la estadística descriptiva, obteniendo los resultados para ser interpretados mediante tablas y cuadros, en ese mismo sentido, se hizo uso de la estadística inferencial para realizar la prueba de hipótesis, haciendo uso de Rho de Spearman por contar con una escala ordinal.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se aplicó las encuestas para obtener la base de dato de los encuestados y de esta manera proceder con la estadística; por tanto se empleó la estadística descriptiva e inferencial. La prueba es no paramétrica y tiene como finalidad vincular el grado de relación de las variables.

En base a la teoría recogida se formularon los cuestionarios, los cuales fueron validados mediante juicio de experto, se aplicó la prueba piloto a los colaboradores para determinar la confiabilidad de los instrumentos, luego aplicarlo a la muestra de estudio y ejecutar elaboración de la estadística considerando en forma descriptiva e inferencial. A la vez, se puntualizó la correlación mediante R Pearson.

3.7 Aspectos éticos

La investigación planteada y realizada contó con una autorización formal de las autoridades de la empresa indicada donde se realizó la investigación. El trabajo de investigación es de autoría de los alumnos; sin embargo, se revisó y analizó las fuentes bibliográficas correspondientes al tema, las cuales serán citadas con sus autores respectivos.

En ese sentido, la presente tesis cumple con los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

IV. RESULTADOS

Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables de clima laboral y productividad de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

		Productividad			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Clima laboral	Malo	8 20,0%	5 12,5%	0 0,0%	13 32,5%
	Regular	0 0,0%	13 32,5%	8 20,0%	21 52,5%
	Bueno	0 0,0%	0 0,0%	6 15,0%	6 15,0%
Total		8 20,0%	18 45,0%	14 35,0%	40 100,0%

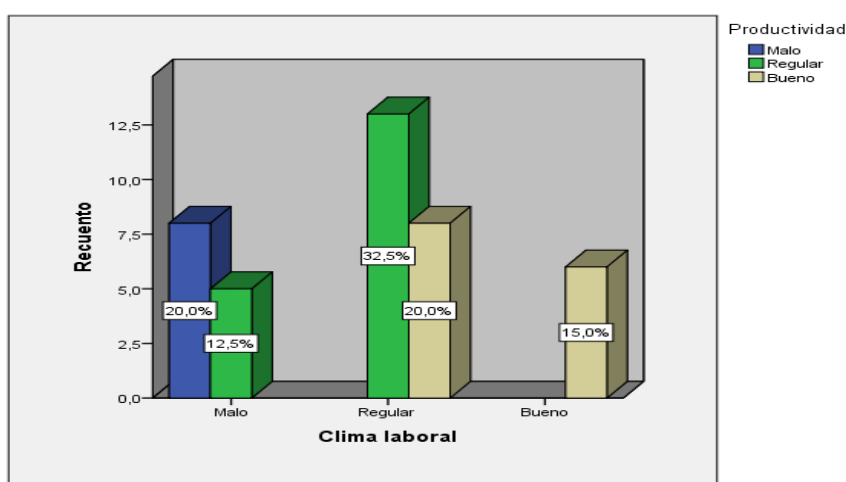


Figura 1. Clima laboral y productividad.

Respecto a la variable clima laboral se advierte que el 52.5% de los encuestados señalan que el clima laboral es regular, mientras que el 32.5 % indican que es malo y el 15% señalan que el clima laboral es bueno. Respecto a la productividad, se encuentra que el 45% de encuestados señalan que es regular, el 35 % manifiesta que la productividad es buena y el 20 % califica la productividad como mala.

Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables de clima laboral y factor capital de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019

		Factor capital			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Clima laboral	Malo	10	3	0	13
		25,0%	7,5%	0,0%	32,5%
	Regular	0	15	6	21
		0,0%	37,5%	15,0%	52,5%
	Bueno	0	0	6	6
		0,0%	0,0%	15,0%	15,0%
Total		10	18	12	40
		25,0%	45,0%	30,0%	100,0%

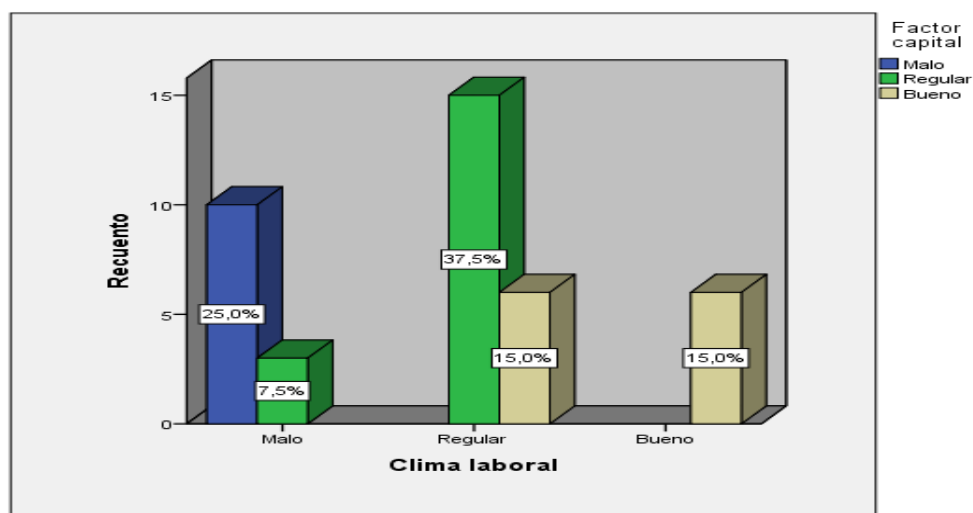


Figura 2. Clima laboral y factor capital.

Según los encuestados el clima laboral es regular en un 52.5 %, malo en un 32,5 % y bueno en 15 %. Respecto al factor capital el 45 % de encuestados señalan que es regular, mientras que 30 % refieren que es bueno, finalmente el 25 % señala que el factor capital es malo.

Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables: clima laboral y factor gente de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

		Factor gente			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Clima laboral	Malo	4 10,0%	9 22,5%	0 0,0%	13 32,5%
	Regular	0 0,0%	10 25,0%	11 27,5%	21 52,5%
	Bueno	0 0,0%	1 2,5%	5 12,5%	6 15,0%
Total		4 10,0%	20 50,0%	16 40,0%	40 100,0%

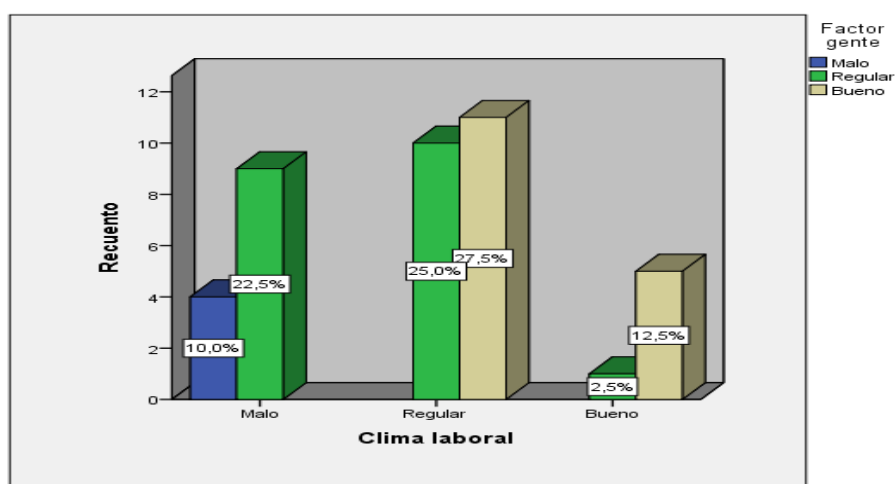


Figura 3. Clima laboral y factor gente.

Respecto a la variable clima laboral, el 52,5 % indican que es regular; por otro lado, el 32,5 % refieren que es malo; mientras que el 15 % expresan que es bueno. Según los encuestados la variable factor gente, el 50 % califican de regular, el 40 % otorgan un nivel bueno y el 10 % detallan que es malo.

Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable clima laboral y factor tecnológico de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

		Factor tecnológico			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Clima laboral	Malo	4	9	0	13
		10,0%	22,5%	0,0%	32,5%
	Regular	0	14	7	21
		0,0%	35,0%	17,5%	52,5%
Bueno	0	0	6	6	
		0,0%	0,0%	15,0%	15,0%
Total		4	23	13	40
		10,0%	57,5%	32,5%	100,0%

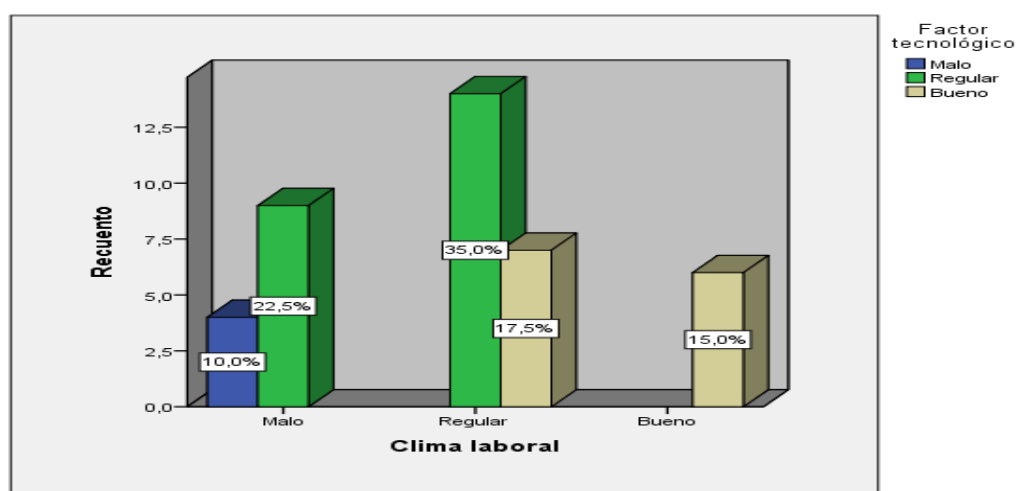


Figura 4. Clima laboral y factor tecnológico.

La descripción de los resultados de la encuesta aplicada en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, respecto a la variable clima laboral según percepción de los encuestados es la siguiente; el 52,5 % califican como regular, el 32,5 % lo califican como malo, finalmente el 15 % lo categorizan como bueno. En el mismo sentido, sobre el factor tecnológico señalan que existe un nivel regular en un 57,5 %, en comparación que el 32,5% lo determinan como bueno, y un 10 % de encuestados manifiestan que es malo.

Contraste de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación entre clima laboral y la productividad en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

H_a: Existe relación entre clima laboral y la productividad en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

Tabla 5 *Relación de la muestra paramétrica, según R. Pearson entre clima laboral y productividad en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.*

		Clima laboral	Productividad
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,847**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad	Correlación de Pearson	,847**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Los resultados de la prueba de R. Pearson, cuyo valor es ($r = 0,847$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo que existe relación significativa entre clima laboral y productividad en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre clima laboral y factor capital en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

H_a: Existe la relación entre clima laboral y factor capital en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

Tabla 6 *Relación de la muestra paramétrica, según R. Pearson entre clima laboral y factor capital en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.*

		Clima laboral	Factor capital
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,848**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Factor capital	Correlación de Pearson	,848**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Los resultados de la prueba de R. Pearson, cuyo valor es ($r = 0,848$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo que existe relación significativa entre clima laboral y factor capital en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre clima laboral y factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

H_a: Existe relación entre clima laboral y factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

Tabla 7 *Relación de la muestra paramétrica, según R. Pearson entre clima laboral y factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.*

		Clima laboral	Factor gente
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,789**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Factor gente	Correlación de Pearson	,789**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Los resultados de la prueba de R. Pearson, cuyo valor es ($r = 0,789$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo que existe relación significativa entre clima laboral y factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre clima laboral y factor tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

H_a: Existe relación entre clima laboral y factor tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

Tabla 8 *Relación de la muestra paramétrica, según R. Pearson clima laboral y factor tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.*

		Clima laboral	Factor tecnológico
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,833**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Factor tecnológico	Correlación de Pearson	,833**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Los resultados de la prueba de R. Pearson, cuyo valor es ($r = 0,833$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $p = 0,000$ resulta menor al de $p = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H₀) asumiendo que existe relación significativa entre clima laboral y factor tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación en la parte descriptiva se concluyó que el clima laboral y la productividad se relacionan significativamente. Es decir, a mejor clima laboral se tendrá buenos resultados en la producción. Hay una semejanza con la tesis de Bueso (2016), en la cual concluyó que se presenta una correlación entre las dimensiones de comunicación y condiciones de trabajo de manera positiva mediana, los colaboradores manifiestan que la empresa brinda los insumos necesarios como para poder desarrollar su trabajo; sin embargo, no existe una comunicación fluida sobre metas precisas. Los datos muestran una correlación positiva media con un 59% (0.593). Su nivel de confianza fue de un 99%, se concluye que a mayor comunicación mejores condiciones de trabajo. Ramírez (2015) en su indagación concluyó que se presenta una relación importante entre las variables clima laboral y satisfacción laboral concordando con los hallazgos encontrados, sosteniendo que la variable clima laboral tiene influencia en la satisfacción laboral. Se apoyó a la teoría de Chiavenato (2017) quien puntualizó que es el ambiente donde los colaboradores muestran sus habilidades para desempeñarse. A la vez, para la productividad se apoyó a la teoría de García (2015) quien manifestó que la productividad es el modo de percibir resultado obtenido por los colaboradores.

Al realizar la prueba de la hipótesis específica 1, mediante la prueba estadístico de Pearson, se verifica que existe una correlación positiva de fuerte confiabilidad entre clima laboral y factor capital la correlación es de 0.848. Hay una coincidencia con la tesis de Tapia (2017), quien concluyó que existe una correlación positiva alta entre las variables $Rho = 0,562$. Este trabajo previo se relaciona con esta investigación respecto a la productividad en la empresa, ver qué gestiones se realizan para un mejor desempeño de la misma. También, hay una semejanza con la tesis de Encalada (2016), quien concluyó que un 95% manifiesta que hay correlación importante entre las variables según Rho de Spearman $r = 0,453$. Se detalla que la variable satisfacción laboral se relaciona con la productividad que se genera en la empresa. Con la presente investigación se advierte que la productividad cumple un rol importante en toda empresa para

su actividad y existencia. Asimismo, se apoyó a la teoría de García (2015) quien señaló que el factor capital son los recursos productivos necesarios para la producción de otros bienes o servicio.

En la hipótesis específica 2, al someter a la prueba estadística de Pearson se llegó a las conclusiones de que existe relación de moderada confiabilidad entre clima laboral y factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, manteniendo una correlación de 0.789 demostrando que mantienen regular relación entre las dos variables que se han sometido a estudios. Hay una coincidencia con la tesis de Tinoco (2017), concluyó que existe una correlación positiva y moderada entre los valores y la productividad en la comisaria PNP de Pueblo Libre – Lima 2016, teniendo (Rho de Spearman .430 y $p=0.000$). Asimismo, Tapia (2017), encontró en sus resultados que el nivel de correlación es positiva alta entre las variables $Rho = 0,562$; es decir, que a mayor gestión de riesgo habrá mayor productividad. Asimismo, se apoyó a la teoría de García (2015) quien precisó que el factor gente consiste que el talento humano es la parte más importante para la empresa porque ellos son quienes van direccionar a cumplir las metas.

En la prueba de la hipótesis específica 3, haciendo uso del estadístico de Pearson se llegó a las conclusiones de que existe relación positiva significativa entre clima laboral y factor tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores-presentándose una correlación de 0.833, manteniéndose una relación de fuerte confiabilidad. Hay una semejanza con la tesis de Encalada (2016), quien concluyó que existe una correlación moderada. Es decir, a mayor satisfacción laboral habrá mayor productividad. En la entidad es muy importantes considerar que los trabajadores se encuentren motivados para realizar o cumplir con el objetivo establecido por la empresa. También, con la tesis de Cohara (2016) los resultados arrojaron los siguiente: que existe una relación importante entre las variables estudiadas clima laboral y satisfacción laboral $Rho Spearman r = 0.632$, por lo que se puede afirmar que la hipótesis general es aceptada. Finalmente, la investigación concluye que existe una relación estrecha entre las variables, asimismo se validaron las hipótesis alternas que afirma esta relación según los

objetivos planteados. También, hay una similitud con la tesis de Ramírez (2015) concluyó que se presenta una relación importante entre las variables clima laboral y satisfacción laboral donde concuerdan con los hallazgos encontrados según Rho de Spearman $r = 0.678$. Los investigadores sostuvieron que la influencia que tiene la variable clima laboral impacta en la satisfacción laboral de los funcionarios. Se apoyó a la teoría de García (2015) indicó que el factor tecnológico ayuda realizar el trabajo a menor precios y a la vez crean oportunidades y mercados nuevos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Teniendo en cuenta el objetivo general se concluyó que: Existe la relación entre clima laboral y productividad en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019. siendo la correlación de 0.847, en tal sentido se verifica que su relación es fuerte, siendo de importancia tener este conocimiento para poder mantener las buenas relaciones entre ambas variables.

Segunda: De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que existe relación entre clima laboral y factor capital en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019. Comprobando que existe una correlación de fuerte confiabilidad siendo de 0,848, además $p = 0.000$ menor al $p = 0.05$; en consecuencia la relación es significativa al 95%, verificando la relación fuerte entre las dos variables motivando el buen clima institucional, donde se desenvuelven los trabajadores dentro de un clima agradable para el trabajo.

Tercera: Se demostró que existe relación entre clima laboral y factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019. Se concluyó que existe una correlación positiva moderada de 0.789, además $p = 0.000$ menor al $p = 0.005$; en consecuencia la relación es significativa al 95%, demostrando que la relación entre las dos variables es moderada.

Cuarta: Concluyó que existe correlación entre clima laboral y factor tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019. Cuya correlación es de fuerte confiabilidad de R. Pearson 0.835, además el valor $p = 0.000$ es menor al $p = 0.05$; en consecuencia la relación es significativa 95%, demostrando de esa manera que existe fuerte relación entre las dos variables.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al área de recursos humanos implementar programas de capacitaciones sostenibles en el tiempo y talleres que promuevan un mejor clima laboral en la empresa a fin de mejorar los resultados de producción. Por otro lado, se debe mejorar las estrategias de comunicación interna entre los trabajadores, a fin de lograr un clima laboral más agradable y armonioso para todos.

Segunda: Se recomienda adquirir equipos, herramientas e instalaciones nuevas o mejores, esto permitirá mayor producción y trabajadores más contentos que aprovechan mejor el tiempo de operatividad; todo ello además implica mejores condiciones laborales y la optimización de los recursos para el cumplimiento de los proyectos propuestos en los plazos establecidos.

Tercera: Es importante gestionar beneficios remunerativos y/o beneficios no remunerativos que permitan valorar el esfuerzo extra, permanencia, años de servicios, u otras características del trabajador; asimismo, es relevante plantear y comunicar los objetivos institucionales de manera clara; otorgar espacios de seguridad laboral; elevar el nivel de comunicación entre jefes y trabajadores para lograr mejorar la motivación laboral.

Cuarta: Se recomienda a la administración de la empresa estudiada considerar el clima laboral y factor tecnológico, toda implementación tecnológica debe ser comunicada y organizada a fin de capacitar a los trabajadores a fin de que puedan hacer uso de lo tecnológico, teniendo en cuenta los avances científicos de nuestros días tales como softwares, equipos electrónicos y medios electrónicos.

REFERENCIAS

Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S. y Berrios, N. (2020). *Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería*. Revista Enfermería Global, Vol. 19, N° 57, 460 – 478. Publicado el 16 de marzo del 2020, revisado el 10 de mayo del 2020, disponible en <https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>

Acevedo, C., Torres, M., Aguilar, M., Hurtado, C., Silva, L. y López, W. (2018). *Análisis de la productividad e impacto de las revistas de psicología colombianas entre 2000 y 2016*. Revista Latinoamericana de Psicología, Vol. 50, N° 3, p. 141. Accedido el 20 de noviembre del 2019. Disponible en <https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA602002855&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=01200534&p=IFME&sw=w>

Arévalo, D., Nájera, S. y Piñero, E. (2018). *La influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios*. Revista Información tecnológica, Vol. 29, N° 6, 199-212. Accedido el 15 de marzo del 2020, disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000600199>

Arias, L. y Heredia, V. (2004). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México: Trillas.

Bain, D. (2015). *Productividad: La solución a los problemas de la empresa*. México: McGraw-Hill.

Ballesteros, F. (2013). *Evaluación Psicológica (2da Ed.)*. Madrid: Pirámide.

Becerra, C. (2015). *Incidencia de la calidad de servicio en el incremento de la Productividad en una institución bancaria privada de la ciudad de Pacasmayo* (tesis para optar el título profesional). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Bogotá D.C.: Pearson Educación.

Brunet, L. (2015). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.

Bueso, H. (2016). *La relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la zona norte* (Tesis de maestría). Honduras: Universidad Tecnológica de Honduras.

Capa, L., Benitez, R. y Capa, X. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Revista Universidad y Sociedad*. Vol. 10, N° 2, 285-288. Publicado el 02 de febrero del 2018. Recuperado el 22 de noviembre del 2020 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200285&lng=es&tlng=es.

Carrasco (2014). *Metodología de la investigación científica* (2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.

Castellano, J. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional. Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. (1° ed.). Edit. Académica Española, p. 104

Castro, R. (2015). *Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima laboral y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café S.A. (CAFESA)* (Tesis para optar título de maestría). Costa Rica: Universidad de Costa Rica

Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. *Revista Comuni@cción*, Vol. 9, N° 1, 25-34. Recuperado el 10 de diciembre del 2019 de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.

Chiavenato I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

Cohara, J. (2016). *Relación del clima laboral y satisfacción laboral en la empresa ALMAPO SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura, Departamento de Piura - 2014* (Tesis para optar el grado de maestría). Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Consuelo, C; Sarmentero, I., Gómez, O. y Falcón, O. (2018). *Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional*. Revista Ingeniería Industrial, vol.39, N°1, 92-100. Recuperado el 19 de noviembre del 2020 de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100010&lng=es&tlng=es.

Contreras, G. y Jiménez, T. (2016). *Liderazgo y clima laboral en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención* (Tesis de grado). Bogotá: Universidad del Rosario

Córdova, É. (2015). *La productividad del Perú es de las más bajas de la región*. Obtenido de El Comercio: Economía: <http://elcomercio.pe/economia/peru/productividad-peru-mas-bajasregion-noticia-1721498>

Cuevas, V. (2010). *Competitividad internacional, productividad y costos laborales unitarios en la industria manufacturera*. Revista Frontera Norte, Vol.22, N.44, 7-39. ISSN 2594-0260.

Domínguez, L, Delgado, A., Bravo, J. y Becerra (2015). *El clima organizacional como detonante de la productividad empresarial*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.

Encalada, U. (2016). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao – Perú, 2016* (Tesis para optar el grado de maestría), Lima: Universidad César Vallejo

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L, Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L. y Mamani, V. (2019). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017*. Revista Anales de la Facultad de Medicina, Vol.80, N.2, 188-192. ISSN 1025-5583.

Fontalvo, T. (2016). *Análisis de la productividad para las empresas certificadas y no certificadas en la Coalición Empresarial Anti-Contrabando (CEAC) en la ciudad de Cartagena, Colombia*. Ingeniare, Revista chilena de ingeniería, vol.24, N.1, 113-123. Citado el 24 de noviembre del 2020, disponible en https://www.researchgate.net/publication/291388938_Analisis_de_la_productividad_para_las_empresas_certificadas_y_no_certificadas_en_la_Coalicion_Empresarial_Anti-Contrabando_CEAC_en_la_ciudad_de_Cartagena_Colombia

Fontalvo, T.; De La Hoz, E. y Morelos, J. (2018). *La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional*. Revista Dimensión Empresarial, Vol.16, N.1, 47-60. Disponible en <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>

Fuentes, S. (2014). *Satisfacción laboral y la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis para optar el título profesional). Guatemala: Universidad Rafael Landívar

García, A. (2015). *Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria*. (2a.ed.). México: Trillas.

Gutiérrez, H. (2015). *Calidad total y productividad*. (3a. ed). México: McGraw-Hill

Hellriegel, C. & Colbs, R. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: International Thomson Editores.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw – Hill.

Jaimes, L., Luzardo, M. y Rojas, M. (2018). *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia*. Vol.29, N.5 pp.175-186. ISSN 0718-0764.

Jaimes, L. y Rojas, M. (2015). *Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones*. Vol.12, N.2, pp.177-187. ISSN 1692-1798.

Kiggs, H. (2015). *Calidad total y productividad*. (3a. ed). México: McGraw-Hill

Koontz, H. y Weihrich, H. (2015). *Administración una perspectiva global*. México: McGraw Hill.

Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.

Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*. Revista Universidad y Sociedad, vol.12, N.1, 359-365. Publicado 02-Feb-2020. ISSN 2218-3620.

Marin, J., y Arias, L. (2015). *Evaluación del nivel de satisfacción laboral*. Colombia: Academia Española.

Mejía, A., Bravo, M. y Montoya, A. (2015). *El factor del talento humano en las organizaciones*. Revista Ingeniería Industrial, vol.34, N.1, 2-11. ISSN 1815-5936.

Meza, E. (2017). *Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial*. Revista Comuni@cción, V.8, N. 2, 148-158. Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lng=es&nrm=iso

Minian, I. y Martínez, A. (2018). *El impacto de las nuevas tecnologías en el empleo en México*. Revista Problemas del desarrollo, vol.49, N.195, 27-53. ISSN 0301-7036.

Montoya, P., Beïio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba M. y Padilla, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Revista Ciencia y Trabajo, vol.19, N.58, 7-13. Citado el 26 de enero del 2021, disponible en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Neyra, J. (2016) y Ríos, T. *Percepción del clima laboral y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú de la región 1, 2016*. (Tesis para optar el título de licenciada en Administración). Lima: Universidad Peruana Unión

Obando, I., Calero, S., Carpio, P. y Fernández, A. (2017). *Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral*. Revista Cubana Medicina General Integral, 33 (3), 345-351. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000300007&lng=es

Páramo, P. (2015). *Enfoques Teóricos relacionados con el clima organizacional*. (Tesis de Especialización). Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana.

Parra, D., Parra, P. y Cerezo, B. (2019). *Productivity labor and its economic cost related to the food habits of the workers of the State Technical University of Quevedo*. Revista Universidad y Sociedad 11(2) 232-236. Publicado el 02 de junio

de 2019. Recuperado el 10 de diciembre de 2019 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000200232&lng=es&tlng=.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000200232&lng=es&tlng=)

Peretto, D. (2016). *Evaluación de eficiencia y productividad del sistema bancario. El caso de las entidades bancarias de la República Argentina*. (Tesis para optar título de doctor). Argentina: Universidad Nacional de Córdoba.

Ramírez, A. (2015). *Clima laboral y satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de rio negro provincia de Satipo – 2015*. (Tesis para optar título de Licenciado en Administración). Lima: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Robbins, P y Coulter, M. (2015). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.

Rodríguez, N. (2020). *El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad*. Revista Universidad y Sociedad, 12(1), 141-149. Publicado el 02 de febrero de 2020. Recuperado en 02 de marzo de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100141&lng=es&tlng=es.

Rojo, M., Bonilla, D. y Masaquiza, C. (2018). *El desarrollo de nuevos productos y su impacto en la producción: caso de estudio BH Consultores*. Revista Universidad y Sociedad, 10(1), 134-142. Publicado 02 de marzo de 2018. Recuperado en 02 de noviembre de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100134&lng=es&tlng=es.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ta. ed.). Perú: Business Support Aneth

Schiffman, L. y Wisenblit, J. (2015). *Comportamiento del consumidor*. (11va ed.). México: Pearson Educación de México S.A.

Tapia, K. (2017). *Gestión de riesgo y productividad en el almacén central de la Sunat, Lima 2017*. (Tesis para optar título de maestra en gestión pública). Lima: Universidad César vallejo.

Tinoco, O. (2017). *Valores y productividad en la comisaria PNP de Pueblo Libre. Lima 2016*. (Tesis para optar título de maestro en gestión pública). Lima: Universidad César vallejo.

Torres, C., Malta, N., Zapata, C. y Aburto, V. (2015). *Metodología de gestión de riesgo para procesos en una institución de salud previsual*. Vol.19, N.75. Recuperado el 01 de diciembre del 2019 de <http://ve.scielo.org/pdf/uct/v19n75/art04.pdf>

Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Vera, N. y Suarez A. (2018). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad*. Revista Universidad y Sociedad. Publicado 02 de marzo de 2018. Recuperado en 02 de noviembre de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es.

Wheelen, T. y Hunger, D. (2015). *Administración Estratégica y Política de Negocios: Hacia la sostenibilidad global*. 13° Edición. México: Editorial Pearson.

Zambrano, J., Ramón M. y Espinoza, E. (2017). *Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la Universidad Técnica de Machala*. Revista Universidad y Sociedad, 9(2), 163-172. Recuperado en 02 de noviembre de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200022&lng=es&tlng=.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable clima laboral

Variabl e	Definición conceptual	Definición operacion al	Dimensio nes	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango de la variable
Clima laboral	Chiavenato (2017) definió: El clima laboral representa el cuadro más amplio de la influencia ambiental sobre la motivación, el clima laboral es la calidad o propiedad del ambiente laboral que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influencia su conducta. El ambiente laboral presenta ciertas propiedades que pueden provocar motivación para determinadas conductas. (p.468)	Se consideró seis dimensiones, 18 indicadores e ítems	Estructura laboral	Autoridad	1,2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo 30 - 69 Regular 70 - 109 Bueno 110 - 150
				Políticas laborales	3,4		
			Responsabilidad	Dependencia del superior	5, 6		
				Negación de la iniciativa	7, 8		
				Decisiones personales	9, 10		
			Riesgo	Desafíos peligrosos	11, 12		
				Desafíos nuevos	13, 14		
			Recompensa	Reconocimiento	15, 16		
				Estimula	17, 18		
			Calor y apoyo	Iniciativa personal	19, 20		
				Iniciativa grupal	21, 22		
				Compañerismo	23, 24		
			Conflicto	Reglas	25, 26		
Desacuerdos	27, 28						
Confrontación	29, 30						

Fuente: Adaptado de Chiavenato (2017)

Operacionalización de la variable productividad

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por variable
Productividad	García (2015) definió: es un modo de percibir el triunfo de una empresa, ya que hace que la empresa pueda genera mayores utilidades, además, para esta situación se debe comunicar a la totalidad de la empresa, realizando sus funciones de manera adecuada para lograr que el trabajo colaborativo tenga frutos. (p. 254).	La variable es de naturaleza cuantitativa que se va a operacionalizar en sus dimensiones: factor capital, factor gente, y factor tecnológico y a su vez sus indicadores e ítems.	Factor capital	Instalaciones	1,2	Escala Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala 30 - 69 Regular 70 - 109 Bueno 110 – 150
				Equipos	3,4		
				Herramientas	5,6		
				Bienes	7,8		
			Factor gente	Administración	9, 10		
				Beneficios	11,12		
				Objetivo	13, 14		
				Seguridad	15,16		
				Coordinación	17, 18		
				Motivación y comunicación	19, 20		
			Factor tecnológico	Software	21, 22		
				Elaboración y metas	23, 24		
				Medios electrónicos	25, 26		
Equipos electrónicos	27, 28						
Información	29, 30						

Fuente: Adaptado de García (2015)

Anexo 2: Determinación de la población de estudio

N°	Área	Cantidad
1	Asesores de créditos	22
2	Caja	5
3	Plataforma de operaciones	2
4	Cobranzas	9
5	Supervisores	2
Total		40

Fuente: adaptación propia

Anexo 3: Validación de juicio de expertos y niveles de confiabilidad

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Mgtr. Stephanie Erazo Romaní	Aplicable
Experto 2.	Mgtr. Ricardo Eduardo Ruiz Villavicencio	Aplicable
Experto 3.	Mgtr. Edgar Lino Gamarra	Aplicable

Nota: Tomado de ficha de validación por juicio de expertos.

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: tomado de "Metodología de la investigación", por Hernández, Fernández, C. y Baptista (2014). México.

Con esta escala de valores se determinó que la confiabilidad está dada por sus valores (Hogan, 2014). El resultado obtenido fue el siguiente:

Anexo 4: *Estadística de fiabilidad de clima laboral*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.960	30

Fuente: Fuente SPSS

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad

Anexo 5: *Estadística de fiabilidad de productividad*

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.950	30

Fuente: Fuente SPSS

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad

Anexo 6: *Prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,110	40	,200*
Productividad	,100	40	,200*

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación del 0,200 y 0,200 siendo este mayor al 0,05, la cual se afirma que los datos provienen de una distribución normal, y pertenecen a pruebas paramétricas. Por lo tanto, se realizó la correlación según R de Pearson.

Anexo 7: Instrumentos de medición

Cuestionario de clima laboral

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación entre gestión de inventario y la producción laboral datos serán manejados confidencialmente

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Dimensiones/ Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Estructura organización					
1	Por lo general los diferentes niveles jerárquicos colaboran entre ellos.					
2	El personal con mayor cargo muestra eficiencia y efectividad para poder guiar y cumplir con los objetivos.					
3	La empresa cuenta con las políticas o normas laborales establecidas para que el trabajador se desempeñe mejor en su trabajo.					
4	Considera que las funciones y responsabilidades están claras y bien definidas.					
	Dimensión 2: Responsabilidad					
5	El jefe superior da al personal autonomía para la solución de problemas.					
6	El personal tiene autonomía para solucionar los problemas que hay en su área de trabajo.					
7	El personal no suele presentar una gran cantidad de excusas para realizar alguna tarea o función en su área.					
8	El personal se siente seguro para realizar el trabajo que tiene que hacer.					
9	En la entidad se busca que cada quien tome sus propias decisiones para realizar su trabajo					
10	Los trabajadores se sienten seguros de realizar las funciones que tienen que hacer.					
	Dimensión 3: Riesgos					
11	La entidad da oportunidades para estar en un puesto superior pese a que no esté totalmente capacitado.					
12	Se dice lo que se piensa libremente aunque se tenga que enfrentar al jefe de área.					
13	Las tareas que se realiza permite que se pueda desarrollar al máximo las habilidades y capacidades.					
14	Por lo general se le da la mayores desafíos al personal con capacidad para enfrentarlos					
	Dimensión 4: Recompensa					
15	La empresa brinda capacitaciones certificadas para obtener un mejor desarrollo en las actividades.					
16	El entidad reconoce con premios los trabajos de buena calidad de cada área.					
17	Usualmente se hacen reuniones de premiación valorando el esfuerzo del personal en el logro de los objetivos de la institución.					
18	La institución brinda incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.					
	Dimensión 5: Calor y apoyo					
19	El personal se preocupa por hacer un trabajo con exactitud y orden.					
20	El personal logra desarrollar liderazgo y cooperación en el área donde trabaja.					

21	Dentro del área todos aportan ideas para solucionar rápidamente los problemas que existen.					
22	Dentro del grupo de trabajo se presentan propuestas y sugerencias para mejorar la calidad de servicio.					
23	Todos los compañeros de trabajo colaboran para realizar una tarea difícil.					
24	Existe un gran respeto entre los compañeros de todas las áreas.					
	Dimensión 6: Conflictos					
25	Las reglas del hotel permiten actuar de manera flexible para llegar a soluciones inmediatas.					
26	Las reglas permiten desempeñarse adecuadamente en sus labores					
27	Cuando hay desacuerdos, se dialoga hasta lograr un consenso					
28	Casi no se generan discusiones entre los colaboradores					
29	Se dice lo que se piensa libremente aunque se tenga que enfrentar al jefe de área.					
30	El jefe de área fomenta las relaciones humanas con su equipo de trabajo.					

Gracias por su valiosa colaboración

Cuestionario de la productividad

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca la relación entre gestión de inventario y la producción laboral datos serán manejados confidencialmente

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Dimensiones/ Items	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Factor capital					
1	La empresa cuenta con estructura idónea para la gestión					
2	La capacidad instalada está desconcentrada					
3	Se cuentan con los equipos necesarios para un trabajo eficaz					
4	Se planea la cantidad de equipos que se necesita para cada obra					
5	Se trabaja con herramientas modernas de construcción					
6	Los trabajadores utilizan el equipo de protección personal					
7	Son suficientes los bienes para generar trabajos de calidad					
8	De acuerdo a las obras dispersas se instala los bienes.					
	Dimensión 2: Factor gente					
9	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente					
10	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente					
11	Los beneficios son dirigidos por especialistas					
12	Se otorgan beneficios a los trabajadores distinguidos					
13	Se comunica a los trabajadores sobre los tiempos de entrega de obra					
14	El trabajo planificado es transmitido a cada uno de los trabajadores					
15	Se reponen los equipos de seguridad en buenas condiciones					
16	Existe señalización de seguridad en el trabajo					
17	Se coordina eficazmente los lineamientos para cada obra desconcentrada					
18	Es un principio laboral ejecutar trabajo coordinadamente					
19	Se trabaja con valores corporativos para motivar al personal					
20	Es importante la comunicación entre los trabajadores					
21	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente					
22	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente					
	Dimensión 3: Factor tecnológico					
23	Se utilizan programas tecnológicos para la ubicación de obras					
24	Se usa aplicativos para conocer la ruta más corta hacia la obra					
25	Se utilizan los programas informáticos para la elaboración de los proyectos					
26	Conocen las metas de la empresa los trabajadores					
27	Qué tan cotidiano se usan los correos electrónicos					
28	Las cotizaciones se realizan por medios electrónicos					
29	Los minutos y mensajes de los teléfonos fijos y celulares son utilizados en su totalidad.					
30	Las aplicaciones tecnologías cargadas en el celular son útiles para gestión comercial					

Anexo 8 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1: CLIMA LABORAL						
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019?	Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.	Existe relación entre clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Mibanco San Juan de Miraflores 2019.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición			
			Estructura laboral	Autoridad	1,2	Ordinal			
				Políticas laborales	3,4				
			Responsabilidad	Dependencia del superior	5,6				
				Negación de la iniciativa	7,8				
				Decisiones personales	9,10				
			¿Cuál es la relación entre clima laboral y el factor capital en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019?	Establecer la relación entre clima laboral y el factor capital en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.	Existe relación entre clima laboral y el factor capital en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.		Riesgo	Desafíos peligrosos	11,12
								Desafíos nuevos	13,14
							Recompensa	Reconocimiento	15,16
								Estimular	17,18
Calor y apoyo	Iniciativa personal	19,20							
	Iniciativa grupal	21,22							
	Compañerismo	23,24							
Conflicto	Reglas	25,26							
	Desacuerdos	27,28							
	Confrontación	29,30							
¿Cuál es la relación entre clima laboral y el factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019?	Establecer la relación entre clima laboral y el factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.	Existe relación entre clima laboral y el factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.	VARIABLE:2 PRODUCTIVIDAD						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición			
			Factor capital	Instalaciones	1,2				
				Equipo	3,4				
				Herramientas	5,6				
				Bienes	7,8				
			Factor gente	Administración	9,10				
				Beneficios	11,12				
			¿Cuál es la relación entre clima laboral y	Establecer la relación entre clima	Existe relación entre clima laboral y factor	Factor gente	Administración	9,10	
							Beneficios	11,12	

el factor tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores,2019?	laboral y el factor tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores,2019.	tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores,2019.		Objetivo	13,14	ordinal
				Seguridad	15,16	
				Coordinación	17,18	
				Motivación y comunicación	19,20	
			Factor tecnológico	Software	21,22	
				Elaboración de metas	23,24	
				Medios electrónicos	25,26	
				Equipos electrónicos	27,28	
			Información	29,30		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN			Población y muestra		Técnicas e instrumentos	
Tipo:: Aplicada			Población 40 colaboradores de la empresa Mibanco		Variable 1: Clima laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	
Nivel: Descriptiva – Correlacional						
Diseño: No experimental de tipo transversal						
Enfoque: Cuantitativo Método: hipótesis – deductivo					Variable 2: Productividad Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	

Anexo 9: *Tablas de especificaciones*

Variable	Dimensiones	%	N ^a Ítems	Indicadores	Ítems
Clima laboral	Estructura organizacional	20%	4	Autoridad	Por lo general los diferentes niveles jerárquicos colaboran entre ellos. El personal con mayor cargo muestra eficiencia y efectividad para poder guiar y cumplir con los objetivos.
				Políticas laborales	La empresa cuenta con las políticas o normas laborales establecidas para que el trabajador se desempeñe mejor en su trabajo. Considera que las funciones y responsabilidades están claras y bien definidas.
	Responsabilidad	22%	6	Dependencia del superior	El jefe superior da al personal autonomía para la solución de problemas. El personal tiene autonomía para solucionar los problemas que hay en su área de trabajo.
				Negación de la iniciativa	El personal no suele presentar una gran cantidad de excusas para realizar alguna tarea o función en su área. El personal se siente seguro para realizar el trabajo que tiene que hacer.
				Decisiones personales	En la entidad se busca que cada quien tome sus propias decisiones para realizar su trabajo. Los trabajadores se sienten seguros de realizar las funciones que tienen que hacer
	Riesgo	16%	4	Desafíos peligrosos	La entidad da oportunidades para estar en un puesto superior pese a que no esté totalmente capacitado. Se dice lo que se piensa libremente aunque se tenga que enfrentar al jefe de área.
				Desafíos nuevos	Las tareas que se realiza permite que se pueda desarrollar al máximo las habilidades y capacidades. Por lo general se le da la mayores desafíos al personal con capacidad para enfrentarlos.
	Recompensa	15%	4	Reconocimiento	La empresa brinda capacitaciones certificadas para obtener un mejor desarrollo en las actividades. El entidad reconoce con premios los trabajos de buena calidad de cada área.
				Estimula	Usualmente se hacen reuniones de premiación valorando el esfuerzo del personal en el logro de los objetivos de la institución. La institución brinda incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.

	Calor y apoyo	20%	6	Iniciativa personal	El personal se preocupa por hacer un trabajo con exactitud y orden. El personal logra desarrollar liderazgo y cooperación en el área donde trabaja.
				Iniciativa grupal	Dentro del área todos aportan ideas para solucionar rápidamente los problemas que existen. Dentro del grupo de trabajo se presentan propuestas y sugerencias para mejorar la calidad de servicio.
				Compañerismo	Todos los compañeros de trabajo colaboran para realizar una tarea difícil. Existe un gran respeto entre los compañeros de todas las áreas.
	Conflicto	7%	6	Reglas	Las reglas del hotel permiten actuar de manera flexible para llegar a soluciones inmediatas. Las reglas permiten desempeñarse adecuadamente en sus labores.
				Desacuerdos	Cuando hay desacuerdos, se dialoga hasta lograr un consenso. Casi no se generan discusiones entre los colaboradores.
				Confrontación	Se dice lo que se piensa libremente, aunque se tenga que enfrentar al jefe de área. El jefe de área fomenta las relaciones humanas con su equipo de trabajo.

Variable	Dimensiones	%	N ^a Ítems	Indicadores	Ítems
Productividad	Factor capital	35%	8	Instalaciones	La empresa cuenta con estructura idónea para la gestión. La capacidad instalada está desconcentrada.
				Equipos	Se cuentan con los equipos necesarios para un trabajo eficaz. Se planea la cantidad de equipos que se necesita para cada obra.
				Herramientas	Se trabaja con herramientas modernas de construcción. Los trabajadores utilizan el equipo de protección personal.
				Bienes	Son suficientes los bienes para generar trabajos de calidad. De acuerdo a las obras dispersas se instala los bienes.
	Factor gente	45%	12	Administración	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente. El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente.
				Beneficios	Los beneficios son dirigidos por especialistas. Se otorgan beneficios a los trabajadores distinguidos
				Objetivos	Se comunica a los trabajadores sobre los tiempos de entrega de obra. El trabajo planificado es transmitido a cada uno de los trabajadores.
				Seguridad	Se reponen los equipos de seguridad en buenas condiciones. Existe señalización de seguridad en el trabajo.
				Coordinación	Se coordina eficazmente los lineamientos para cada obra desconcentrada. Es un principio laboral ejecutar trabajo coordinadamente.
				Motivación y comunicación	Se trabaja con valores corporativos para motivar al personal. Es importante la comunicación entre los trabajadores.
	Factor tecnológico	20%	10	software	Se utilizan programas tecnológicos para la ubicación de obras Se usa aplicativos para conocer la ruta más corta hacia la obra.
				Elaboración y metas	Se utilizan los programas informáticos para la elaboración de los proyectos. Conocen las metas de la empresa los trabajadores.
				Medios electrónicos	Qué tan cotidiano se usan los correos electrónicos. Las cotizaciones se realizan por medios electrónicos.
Equipos electrónicos				Los minutos y mensajes de los teléfonos fijos y celulares son utilizados en su totalidad. Las aplicaciones tecnologías cargadas en el celular son útiles para gestión comercial.	

Anexo 10: Validación de jueces expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide clima laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
	Dimensión 1: Estructura organización										
1	Por lo general los diferentes niveles jerárquicos colaboran entre ellos.			✓			✓			✓	
2	El personal con mayor cargo muestra eficiencia y efectividad para poder guiar y cumplir con los objetivos.			✓			✓			✓	
3	La empresa cuenta con las políticas o normas laborales establecidas para que el trabajador se desempeñe mejor en su trabajo.			✓			✓			✓	
4	Considera que las funciones y responsabilidades están claras y bien definidas.			✓			✓			✓	
	Dimensión 2: Responsabilidad										
5	El jefe superior da al personal autonomía para la solución de problemas.			✓			✓			✓	
6	El personal tiene autonomía para solucionar los problemas que hay en su área de trabajo.			✓			✓			✓	
7	El personal no suele presentar una gran cantidad de excusas para realizar alguna tarea o función en su área.			✓			✓			✓	
8	El personal se siente seguro para realizar el trabajo que tiene que hacer.			✓			✓			✓	
9	En la entidad se busca que cada quien tome sus propias decisiones para realizar su trabajo			✓			✓			✓	
10	Los trabajadores se sienten seguros de realizar las funciones que tienen que hacer.			✓			✓			✓	
	Dimensión 3: Riesgos										
11	La entidad da oportunidades para estar en un puesto superior pese a que no esté totalmente capacitado.			✓			✓			✓	
12	Se dice lo que se piensa libremente aunque se tenga que enfrentar al jefe de área.			✓			✓			✓	
13	Las tareas que se realiza permite que se pueda desarrollar al máximo las habilidades y capacidades.			✓			✓			✓	
14	Por lo general se le da la mayores desafíos al personal con capacidad para enfrentarlos			✓			✓			✓	
	Dimensión 4: Recompensa										
15	La empresa brinda capacitaciones certificadas para obtener un mejor desarrollo en las actividades.			✓			✓			✓	Sugerencias
16	La entidad reconoce con premios los trabajos de buena calidad de cada área.			✓			✓			✓	
17	Usualmente se hacen reuniones de premiación valorando el esfuerzo del personal en el logro de los objetivos de la institución.			✓			✓			✓	
18	La institución brinda incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.			✓			✓			✓	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide productividad

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	Dimensión 1: Factor capital										
1	La empresa cuenta con estructura idónea para la gestión			/		/			/		
2	La capacidad instalada está desconcentrada			/		/			/		
3	Se cuentan con los equipos necesarios para un trabajo eficaz			/		/			/		
4	Se planea la cantidad de equipos que se necesita para cada obra			/		/			/		
5	Se trabaja con herramientas modernas de construcción			/		/			/		
6	Los trabajadores utilizan el equipo de protección personal		/			/			/		
7	Son suficientes los bienes para generar trabajos de calidad			/		/			/		
8	De acuerdo a las obras dispersas se instala los bienes.			/		/			/		
	Dimensión 2: Factor gente										
9	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente			/		/			/		
10	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente			/		/			/		
11	Los beneficios son dirigidos por especialistas			/		/			/		
12	Se otorgan beneficios a los trabajadores distinguidos			/		/			/		
13	Se comunica a los trabajadores sobre los tiempos de entrega de obra			/		/			/		
14	El trabajo planificado es transmitido a cada uno de los trabajadores			/		/			/		
15	Se reponen los equipos de seguridad en buenas condiciones			/		/			/		
16	Existe señalización de seguridad en el trabajo		/			/			/		
17	Se coordina eficazmente los lineamientos para cada obra desconcentrada			/		/			/		
18	Es un principio laboral ejecutar trabajo coordinadamente			/		/			/		Sugerencias
19	Se trabaja con valores corporativos para motivar al personal			/		/			/		
20	Es importante la comunicación entre los trabajadores			/		/			/		
21	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente			/		/			/		
22	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente			/		/			/		
	Dimensión 3: Factor tecnológico										
23	Se utilizan programas tecnológicos para la ubicación de obras			/		/			/		
24	Se usa aplicativos para conocer la ruta más corta hacia la obra			/		/			/		
25	Se utilizan los programas informáticos para la elaboración de los proyectos			/		/			/		
26	Conocen las metas de la empresa los trabajadores			/		/			/		
27	Qué tan cotidiano se usan los correos electrónicos			/		/			/		



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide clima laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
	Dimensión 1: Estructura organización										
1	Por lo general los diferentes niveles jerárquicos colaboran entre ellos.			✓			✓			✓	
2	El personal con mayor cargo muestra eficiencia y efectividad para poder guiar y cumplir con los objetivos.			✓			✓			✓	
3	La empresa cuenta con las políticas o normas laborales establecidas para que el trabajador se desempeñe mejor en su trabajo.			✓			✓			✓	
4	Considera que las funciones y responsabilidades están claras y bien definidas.			✓			✓			✓	
	Dimensión 2: Responsabilidad										
5	El jefe superior da al personal autonomía para la solución de problemas.			✓			✓			✓	
6	El personal tiene autonomía para solucionar los problemas que hay en su área de trabajo.			✓			✓			✓	
7	El personal no suele presentar una gran cantidad de excusas para realizar alguna tarea o función en su área.		✓				✓			✓	
8	El personal se siente seguro para realizar el trabajo que tiene que hacer.			✓			✓			✓	
9	En la entidad se busca que cada quien tome sus propias decisiones para realizar su trabajo			✓			✓			✓	
10	Los trabajadores se sienten seguros de realizar las funciones que tienen que hacer.			✓			✓			✓	
	Dimensión 3: Riesgos										
11	La entidad da oportunidades para estar en un puesto superior pese a que no esté totalmente capacitado.			✓			✓			✓	
12	Se dice lo que se piensa libremente aunque se tenga que enfrentar al jefe de área.			✓			✓			✓	
13	Las tareas que se realiza permite que se pueda desarrollar al máximo las habilidades y capacidades.			✓			✓			✓	
14	Por lo general se le da la mayores desafíos al personal con capacidad para enfrentarlos			✓			✓			✓	
	Dimensión 4: Recompensa										
15	La empresa brinda capacitaciones certificadas para obtener un mejor desarrollo en las actividades.			✓			✓			✓	Sugerencias
16	La entidad reconoce con premios los trabajos de buena calidad de cada área.			✓			✓			✓	
17	Usualmente se hacen reuniones de premiación valorando el esfuerzo del personal en el logro de los objetivos de la institución.			✓			✓			✓	
18	La institución brinda incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.			✓			✓			✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

28	Las cotizaciones se realizan por medios electrónicos				/			/			✓
29	Los minutos y mensajes de los teléfonos fijos y celulares son utilizados en su totalidad.				/			/			✓
30	Las aplicaciones tecnologías cargadas en el celular son útiles para gestión comercial				/			/			✓

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EXAR LINO GAMARRA DNI 32650876

Especialidad del validador ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

25 de 09 del 2019

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide clima laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
Dimensión 1: Estructura organización											
1	Por lo general los diferentes niveles jerárquicos colaboran entre ellos.			/			/			/	
2	El personal con mayor cargo muestra eficiencia y efectividad para poder guiar y cumplir con los objetivos.			/			/			/	
3	La empresa cuenta con las políticas o normas laborales establecidas para que el trabajador se desempeñe mejor en su trabajo.			/			/			/	
4	Considera que las funciones y responsabilidades están claras y bien definidas.			/			/			/	
Dimensión 2: Responsabilidad											
5	El jefe superior da al personal autonomía para la solución de problemas.		/				/			/	
6	El personal tiene autonomía para solucionar los problemas que hay en su área de trabajo.		/				/			/	
7	El personal no suele presentar una gran cantidad de excusas para realizar alguna tarea o función en su área.		/				/			/	
8	El personal se siente seguro para realizar el trabajo que tiene que hacer.		/				/			/	
9	En la entidad se busca que cada quien tome sus propias decisiones para realizar su trabajo		/				/			/	
10	Los trabajadores se sienten seguros de realizar las funciones que tienen que hacer.		/				/			/	
Dimensión 3: Riesgos											
11	La entidad da oportunidades para estar en un puesto superior pese a que no esté totalmente capacitado.		/				/			/	
12	Se dice lo que se piensa libremente aunque se tenga que enfrentar al jefe de área.		/			/				/	
13	Las tareas que se realiza permite que se pueda desarrollar al máximo las habilidades y capacidades.		/				/			/	
14	Por lo general se le da la mayores desafíos al personal con capacidad para enfrentarlos		/				/			/	
Dimensión 4: Recompensa											
15	La empresa brinda capacitaciones certificadas para obtener un mejor desarrollo en las actividades.		/				/			/	Sugerencias
16	La entidad reconoce con premios los trabajos de buena calidad de cada área.		/				/			/	
17	Usualmente se hacen reuniones de premiación valorando el esfuerzo del personal en el logro de los objetivos de la institución.		/				/			/	
18	La institución brinda incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.		/				/			/	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide productividad

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	Dimensión 1: Factor capital										
1	La empresa cuenta con estructura idónea para la gestión			/			/			/	
2	La capacidad instalada está desconcentrada			/			/			/	
3	Se cuentan con los equipos necesarios para un trabajo eficaz		/				/			/	
4	Se planea la cantidad de equipos que se necesita para cada obra			/			/			/	
5	Se trabaja con herramientas modernas de construcción			/			/			/	
6	Los trabajadores utilizan el equipo de protección personal			/			/			/	
7	Son suficientes los bienes para generar trabajos de calidad			/			/			/	
8	De acuerdo a las obras dispersas se instala los bienes.			/			/			/	
	Dimensión 2: Factor gente										
9	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente			/			/			/	
10	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente			/			/			/	
11	Los beneficios son dirigidos por especialistas			/		/				/	
12	Se otorgan beneficios a los trabajadores distinguidos			/			/			/	
13	Se comunica a los trabajadores sobre los tiempos de entrega de obra			/			/			/	
14	El trabajo planificado es transmitido a cada uno de los trabajadores		/				/			/	
15	Se reponen los equipos de seguridad en buenas condiciones			/			/			/	
16	Existe señalización de seguridad en el trabajo			/			/			/	
17	Se coordina eficazmente los lineamientos para cada obra desconcentrada			/			/			/	
18	Es un principio laboral ejecutar trabajo coordinadamente			/			/			/	Sugerencias
19	Se trabaja con valores corporativos para motivar al personal			/			/			/	
20	Es importante la comunicación entre los trabajadores			/			/			/	
21	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente			/			/			/	
22	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente			/			/			/	
	Dimensión 3: Factor tecnológico										
23	Se utilizan programas tecnológicos para la ubicación de obras			/			/			/	
24	Se usa aplicativos para conocer la ruta más corta hacia la obra			/			/			/	
25	Se utilizan los programas informáticos para la elaboración de los proyectos			/			/			/	
26	Conocen las metas de la empresa los trabajadores			/			/			/	
27	Qué tan cotidiano se usan los correos electrónicos			/			/			/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

28	Las cotizaciones se realizan por medios electrónicos																			
29	Los minutos y mensajes de los teléfonos fijos y celulares son utilizados en su totalidad.																			
30	Las aplicaciones tecnologías cargadas en el celular son útiles para gestión comercial																			

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Esco Romani Stephanie DNI. 46794083

Especialidad del validador MBA

..... 2 de 10 del 2019

*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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide clima laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	D	A	M	D	
	Dimensión 1: Estructura organización													
1	Por lo general los diferentes niveles jerárquicos colaboran entre ellos.			/			✓			/				
2	El personal con mayor cargo muestra eficiencia y efectividad para poder guiar y cumplir con los objetivos.			/			✓						✓	
3	La empresa cuenta con las políticas o normas laborales establecidas para que el trabajador se desempeñe mejor en su trabajo.			✓			✓						✓	
4	Considera que las funciones y responsabilidades están claras y bien definidas.			✓			✓						✓	
	Dimensión 2: Responsabilidad													
5	El jefe superior da al personal autonomía para la solución de problemas.		✓				✓						✓	
6	El personal tiene autonomía para solucionar los problemas que hay en su área de trabajo.			✓			✓						✓	
7	El personal no suele presentar una gran cantidad de excusas para realizar alguna tarea o función en su área.			✓			✓						✓	
8	El personal se siente seguro para realizar el trabajo que tiene que hacer.			✓			✓						✓	
9	En la entidad se busca que cada quien tome sus propias decisiones para realizar su trabajo			✓			✓						✓	
10	Los trabajadores se sienten seguros de realizar las funciones que tienen que hacer.			✓			✓						✓	
	Dimensión 3: Riesgos													
11	La entidad da oportunidades para estar en un puesto superior pese a que no esté totalmente capacitado.			✓			✓						✓	
12	Se dice lo que se piensa libremente aunque se tenga que enfrentar al jefe de área.			✓			✓						✓	
13	Las tareas que se realiza permite que se pueda desarrollar al máximo las habilidades y capacidades.			✓			✓						✓	
14	Por lo general se le da la mayores desafíos al personal con capacidad para enfrentarlos			✓			✓						✓	
	Dimensión 4: Recompensa													
15	La empresa brinda capacitaciones certificadas para obtener un mejor desarrollo en las actividades.			✓			✓						✓	Sugerencias
16	La entidad reconoce con premios los trabajos de buena calidad de cada área.			✓			✓						✓	
17	Usualmente se hacen reuniones de premiación valorando el esfuerzo del personal en el logro de los objetivos de la institución.			✓			✓						✓	
18	La institución brinda incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.			✓			✓						✓	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide productividad

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	Dimensión 1: Factor capital										
1	La empresa cuenta con estructura idónea para la gestión			✓			✓			✓	
2	La capacidad instalada está desconcentrada			✓			✓			✓	
3	Se cuentan con los equipos necesarios para un trabajo eficaz			✓			✓			✓	
4	Se planea la cantidad de equipos que se necesita para cada obra			✓			✓			✓	
5	Se trabaja con herramientas modernas de construcción			✓			✓			✓	
6	Los trabajadores utilizan el equipo de protección personal			✓			✓			✓	
7	Son suficientes los bienes para generar trabajos de calidad			✓			✓			✓	
8	De acuerdo a las obras dispersas se instala los bienes.			✓			✓			✓	
	Dimensión 2: Factor gente										
9	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente			✓			✓			✓	
10	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente			✓			✓			✓	
11	Los beneficios son dirigidos por especialistas			✓			✓			✓	
12	Se otorgan beneficios a los trabajadores distinguidos			✓			✓			✓	
13	Se comunica a los trabajadores sobre los tiempos de entrega de obra			✓			✓			✓	
14	El trabajo planificado es transmitido a cada uno de los trabajadores			✓			✓			✓	
15	Se reponen los equipos de seguridad en buenas condiciones			✓			✓			✓	
16	Existe señalización de seguridad en el trabajo			✓			✓			✓	
17	Se coordina eficazmente los lineamientos para cada obra desconcentrada	✓			✓			✓			
18	Es un principio laboral ejecutar trabajo coordinadamente			✓			✓			✓	Sugerencias
19	Se trabaja con valores corporativos para motivar al personal			✓			✓			✓	
20	Es importante la comunicación entre los trabajadores			✓			✓			✓	
21	Se trabaja con personal seleccionado profesionalmente			✓			✓			✓	
22	El personal está preparado para desarrollar actividades eficazmente			✓			✓			✓	
	Dimensión 3: Factor tecnológico										
23	Se utilizan programas tecnológicos para la ubicación de obras			✓			✓			✓	
24	Se usa aplicativos para conocer la ruta más corta hacia la obra			✓			✓			✓	
25	Se utilizan los programas informáticos para la elaboración de los proyectos			✓			✓			✓	
26	Conocen las metas de la empresa los trabajadores			✓			✓			✓	
27	Qué tan cotidiano se usan los correos electrónicos			✓			✓			✓	
28	Las cotizaciones se realizan por medios electrónicos			✓			✓			✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

29	Los minutos y mensajes de los teléfonos fijos y celulares son utilizados en su totalidad.																			
30	Las aplicaciones tecnologías cargadas en el celular son útiles para gestión comercial																			

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RIVERA VILLARCAJO RAMON GARCIA DNI: 09809799

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

...18... de...09... del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 11: Resultados de prueba piloto

Variable clima laboral

	Clima laboral																															
	Estructura organización				Responsabilidad						Riesgos				Recompensa				Calor y apoyo						Conflictos							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	4	3	4	4	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	4	3	4	4	4	4	1	1	2	1	2	
2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	
3	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	5	3	1	1	1	1	5	1	2	3	2	
4	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1		
5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	
6	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	
7	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
8	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	
9	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1	1	4	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	1	
10	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	3	
11	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	1	
12	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	1	4	4	
13	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	
14	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	
15	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	
16	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	
17	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
18	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	
19	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	
20	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	

Variable productividad

	Productividad																													
	Factor capital								Factor gente														Factor tecnológico							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	
2	5	3	4	1	1	1	5	3	1	5	4	1	1	5	1	1	5	5	4	2	5	3	4	1	1	1	5	3	1	5
3	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4
4	3	2	1	2	1	1	1	3	4	5	1	1	2	2	2	4	4	4	1	2	3	2	1	2	1	1	1	3	4	5
5	5	5	3	4	4	1	3	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	1	3	5	5	5
6	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4
7	3	4	3	3	3	2	3	5	4	5	3	2	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	5	4	5
8	5	1	5	3	4	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	3	4	1	1	3	3	5
9	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
10	5	3	3	3	3	2	3	2	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	2	4	4
11	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
13	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5
14	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5
15	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5
16	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5
17	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5
18	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4
19	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4
20	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5



Anexo 12: Base de datos

	Clima laboral																																				
	Estructura organización				Responsabilidad						Riesgos				Recompensa				Calor y apoyo						Conflictos												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30							
1	5	5	4	4	18	5	4	3	1	1	3	17	3	3	3	2	11	3	3	4	4	14	5	4	5	5	4	4	27	5	4	3	1	1	3	17	104
2	5	5	4	4	18	5	3	3	1	1	3	16	3	3	3	4	13	3	5	5	4	17	5	4	5	5	4	4	27	5	3	3	1	1	3	16	107
3	2	2	1	1	6	3	4	1	1	1	1	11	1	3	1	1	6	3	1	3	1	8	5	5	2	2	1	1	16	3	4	1	1	1	1	11	58
4	2	3	2	3	10	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	3	11	3	2	4	3	12	3	3	2	3	2	3	16	2	3	3	3	3	2	16	81
5	3	3	2	2	10	2	3	1	1	1	1	9	2	2	1	1	6	1	2	4	2	9	4	4	3	3	2	2	18	2	3	1	1	1	1	9	61
6	3	2	3	2	10	3	3	1	1	1	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	3	2	3	2	18	3	3	1	1	1	3	12	77
7	2	2	2	1	7	2	3	1	1	1	2	10	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	1	2	2	2	2	1	10	2	3	1	1	1	2	10	55
8	4	5	1	2	12	4	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	10	4	5	5	4	18	5	5	4	5	1	2	22	4	3	4	3	2	3	19	100
9	2	1	2	3	8	2	3	3	2	3	2	15	1	2	1	1	5	3	2	1	2	8	1	2	2	1	2	3	11	2	3	3	2	3	2	15	62
10	5	5	3	1	14	5	5	3	4	4	3	24	4	4	4	4	16	4	5	5	3	17	5	5	5	5	3	1	24	5	5	3	4	4	3	24	119
11	3	3	3	2	11	3	1	1	1	2	2	10	2	2	2	2	8	3	4	3	3	13	2	2	3	3	3	2	15	3	1	1	1	2	2	10	67
12	4	3	4	3	14	4	4	4	5	3	3	23	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	5	5	4	3	4	3	24	4	4	4	5	3	3	23	116
13	1	4	3	1	9	3	3	1	2	3	2	14	2	4	3	3	12	3	4	4	3	14	4	4	1	4	3	1	17	3	3	1	2	3	2	14	80
14	5	4	5	3	17	5	4	5	5	4	3	26	4	3	3	4	14	4	5	5	4	18	4	5	5	4	5	3	26	5	4	5	5	4	3	26	127
15	4	3	3	2	12	3	5	2	4	4	3	21	4	4	4	4	16	3	5	5	4	17	5	5	4	3	3	2	22	3	5	2	4	4	3	21	109
16	3	3	2	1	9	3	1	2	1	2	3	12	3	4	3	3	13	2	2	4	2	10	2	3	3	3	2	1	14	3	1	2	1	2	3	12	70
17	3	4	4	3	14	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	5	3	4	4	3	23	4	4	3	3	3	4	21	109
18	2	1	2	2	7	3	3	1	1	1	1	10	2	3	2	3	10	2	4	5	3	14	4	5	2	1	2	2	16	3	3	1	1	1	1	10	67
19	4	4	3	4	15	4	5	3	2	3	3	20	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	5	4	4	3	4	24	4	5	3	2	3	3	20	104
20	4	3	4	4	15	4	1	1	2	1	2	11	2	1	1	1	5	1	2	3	1	7	2	2	4	3	4	4	19	4	1	1	2	1	2	11	68
21	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	1	10	1	1	1	1	4	1	5	5	1	12	5	5	1	1	1	1	14	1	5	1	1	1	1	10	54
22	5	3	1	1	10	1	5	1	2	3	2	14	3	1	1	5	10	3	5	5	4	17	5	4	5	3	1	1	19	1	5	1	2	3	2	14	84
23	1	1	3	2	7	2	4	3	1	1	1	12	1	2	2	2	7	3	3	3	2	11	3	3	1	1	3	2	13	2	4	3	1	1	1	12	62
24	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	8	1	1	1	1	4	1	4	3	2	10	5	4	1	1	1	1	13	1	3	1	1	1	1	8	47
25	1	1	1	1	4	4	5	1	1	1	1	13	1	5	3	3	12	4	5	5	5	19	5	5	1	1	1	1	14	4	5	1	1	1	1	13	75
26	3	2	3	3	11	3	3	2	2	2	2	14	3	4	3	3	13	2	3	4	4	13	4	4	3	2	3	3	19	3	3	2	2	2	2	14	84
27	4	4	3	2	13	3	4	4	4	2	4	21	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	5	4	4	4	3	2	22	3	4	4	4	2	4	21	107
28	5	4	3	2	14	3	5	1	2	5	1	17	4	3	2	5	14	4	5	5	1	15	1	4	5	4	3	2	19	3	5	1	2	5	1	17	96
29	5	5	5	4	19	5	5	4	4	1	3	22	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	4	1	3	22	130
30	5	4	3	2	14	3	2	2	3	3	1	14	3	3	3	3	12	3	5	5	3	16	5	5	5	4	3	2	24	3	2	2	3	3	1	14	94
31	5	5	5	4	19	5	5	4	4	1	4	23	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	4	1	4	23	132
32	4	5	5	4	18	4	4	3	4	3	3	21	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	4	28	4	4	3	4	3	3	21	123
33	5	5	4	4	18	5	4	3	1	1	3	17	3	3	3	2	11	3	3	4	4	14	5	4	5	5	4	4	27	5	4	3	1	1	3	17	104
34	5	5	4	4	18	5	3	3	1	1	3	16	3	3	3	4	13	3	5	5	4	17	5	4	5	5	4	4	27	5	3	3	1	1	3	16	107
35	2	2	1	1	6	3	4	1	1	1	1	11	1	3	1	1	6	3	1	3	1	8	5	5	2	2	1	1	16	3	4	1	1	1	1	11	58
36	2	3	2	3	10	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	3	11	3	2	4	3	12	3	3	2	3	2	3	16	2	3	3	3	3	2	16	81
37	3	3	2	2	10	2	3	1	1	1	1	9	2	2	1	1	6	1	2	4	2	9	4	4	3	3	2	2	18	2	3	1	1	1	1	9	61
38	3	2	3	2	10	3	3	1	1	1	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	3	2	3	2	18	3	3	1	1	1	3	12	77
39	2	2	2	1	7	2	3	1	1	1	2	10	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	1	2	2	2	2	1	10	2	3	1	1	1	2	10	55
40	4	5	1	2	12	4	3	4	3	2	3	19	2	3	2	3	10	4	5	5	4	18	5	5	4	5	1	2	22	4	3	4	3	2	3	19	100

	Productividad																																	
	Factor capital								Factor gente														Factor tecnológico											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3	5	3	55	1	5	1	3	3	5	5	5	28	109
2	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3	5	4	55	1	5	5	3	4	5	5	5	33	120
3	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1	1	1	43	1	1	1	3	1	5	4	5	21	78
4	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	5	3	57	2	5	4	2	3	5	4	5	30	116
5	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	38	1	1	1	1	1	2	3	5	15	64
6	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2	4	3	42	2	3	2	1	3	3	3	4	21	84
7	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1	3	2	29	1	2	2	1	2	3	3	4	18	63
8	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4	5	2	50	1	3	1	5	1	5	5	5	26	99
9	2	1	1	2	1	2	1	3	13	2	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	25	1	2	1	2	1	3	2	5	17	55
10	4	3	3	5	4	1	5	5	30	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	59	3	5	4	1	5	5	5	5	33	122
11	3	3	1	3	1	1	1	2	15	5	5	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	3	33	1	3	1	1	1	2	5	5	19	67
12	4	3	4	5	5	3	2	4	30	5	5	2	3	5	4	2	4	3	4	3	3	4	3	50	4	5	5	3	2	4	5	5	33	113
13	4	3	2	4	4	3	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	53	2	4	4	3	4	4	4	4	29	110
14	5	4	3	4	3	4	4	5	32	4	5	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	54	3	4	3	4	4	5	4	5	32	118
15	5	4	2	3	3	2	2	5	26	5	5	1	2	3	4	2	3	3	5	2	3	5	4	47	2	3	3	2	2	5	5	5	27	100
16	5	3	1	5	1	1	3	2	21	4	5	1	1	2	3	3	3	3	4	4	2	5	3	43	1	5	1	1	3	2	4	5	22	86
17	5	4	2	3	3	3	4	5	29	4	5	3	3	3	5	2	3	5	5	3	4	5	4	54	2	3	3	3	4	5	4	5	29	112
18	4	2	1	5	2	3	2	3	22	4	5	2	3	3	3	1	2	5	5	3	2	4	2	44	1	5	2	3	2	3	4	5	25	91
19	5	3	3	1	3	3	4	5	27	4	4	3	1	3	5	3	3	4	1	4	4	5	3	47	3	1	2	3	4	5	4	4	27	101
20	4	3	2	2	1	1	3	4	20	2	2	1	1	1	4	2	5	2	1	1	1	4	3	30	2	2	1	1	3	4	2	2	17	67
21	5	1	1	5	1	1	5	5	24	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	42	1	5	1	1	5	5	5	5	28	94
22	5	3	4	1	1	1	5	3	23	1	5	4	1	1	5	1	1	5	5	4	2	5	3	43	4	1	1	1	5	3	1	5	21	87
23	3	1	2	3	1	1	2	3	16	3	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	1	35	2	3	1	1	2	3	3	4	19	70
24	3	2	1	2	1	1	1	3	14	4	5	1	1	2	2	2	4	4	4	1	2	3	2	37	1	2	1	1	1	3	4	5	18	69
25	5	5	3	4	4	1	3	5	30	5	5	3	1	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	59	3	4	4	1	3	5	5	5	30	119
26	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	50	3	4	3	3	2	2	3	4	24	99
27	3	4	3	3	3	2	3	5	26	4	5	3	2	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	53	3	3	3	2	3	5	4	5	28	107
28	5	1	5	3	4	1	1	3	23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	63	5	3	4	1	1	3	3	5	25	111
29	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	67	5	4	5	4	5	5	5	5	38	142
30	5	3	3	3	3	2	3	2	24	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	45	3	3	3	2	3	2	4	4	24	93
31	5	4	5	4	5	3	5	5	36	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	67	5	4	5	3	5	5	5	5	37	140
32	5	5	5	5	5	3	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	69	5	5	5	3	5	5	5	5	38	145
33	5	3	1	5	1	3	3	5	26	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3	5	3	55	1	5	1	3	3	5	5	5	28	109
34	5	4	1	5	5	3	4	5	32	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3	5	4	55	1	5	5	3	4	5	5	5	33	120
35	1	1	1	1	1	3	1	5	14	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1	1	1	43	1	1	1	3	1	5	4	5	21	78
36	5	3	2	5	4	2	3	5	29	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	5	3	57	2	5	4	2	3	5	4	5	30	116
37	2	2	1	1	1	1	1	2	11	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	38	1	1	1	1	1	2	3	5	15	64
38	4	3	2	3	2	1	3	3	21	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	1	2	4	3	42	2	3	2	1	3	3	3	4	21	84
39	3	2	1	2	2	1	2	3	16	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	2	1	1	3	29	1	2	2	1	2	3	3	4	18	63
40	5	2	1	3	1	5	1	5	23	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4	5	2	50	1	3	1	5	1	5	5	5	26	99


Anexo 10: Evidencias


Opiniones de los trabajadores de **MIBANCO**


**MiBanco**
4.0  262 evaluaciones

[Seguir](#)
Recibe actualizaciones semanales, nuevos empleos y evaluaciones


[Instantánea](#) [Únete al equipo](#) **[Evaluaciones](#)** [Sueldos](#) [9 Fotos](#) [28 Empleos](#) [10 Q&A](#)


 **Evaluaciones de MiBanco** [Evaluar a esta empresa](#)

3.0
**Ambiente de trabajo desagradable**
Asistente de Negocios (Antiguo empleado) – [Lima, Peru](#) – 27 noviembre 2019
En la sede que trabaje, me fastidiaban demasiado, menospreciaban el trabajo y esmero que les brindaba.
¿Te ha sido de ayuda esta evaluación? [Compartir](#) [Denunciar](#)

5.0
**Es una buena empresa pero tiene algunos trabajadores que trabajan con malicia y prepotencia**
Ejecutivo Comercial (Antiguo empleado) – [El Agustino, Lima](#) – 18 noviembre 2019
Aparte de que aveces nos encontramos con personas con malicia... es bueno y por ser una empresa grande las personas confían en el banco como también en el Ejecutivo y asesor siempre y cuando le brindemos una buena información
¿Te ha sido de ayuda esta evaluación? [Compartir](#) [Denunciar](#)

[Instantánea](#) [Únete al equipo](#) **[Evaluaciones](#)** [Sueldos](#) [9 Fotos](#) [28 Empleos](#) [10 Q&A](#)

4.0
**excelente ambiente laboral**
Ejecutivo Comercial (Antiguo empleado) – [Pachacámac, Lima](#) – 19 septiembre 2019
excelente clima laboral
comunicación fluida entre compañeros y gerentes de agencia
✓ Pros
libre elección de tus beneficios laborales
✗ Contras
no hay horario fijo
¿Te ha sido de ayuda esta evaluación? [Compartir](#) [Denunciar](#)

5.0
**Buen Ambiente de trabajo, con las personas que trabajamos fuimos un gran equipo**
Supervisor de Operaciones (Antiguo empleado) – [Villa el Salvador, Lima](#) – 10 septiembre 2019
Mi Banco me dio la oportunidad de crecer profesionalmente, me inicié como cajera pudiendo ascender a Supervisor.
¿Te ha sido de ayuda esta evaluación? [Compartir](#) [Denunciar](#)

Anexo 13: Matriz de evidencias para la discusión (internas y externas)

Anexo 13.1 Evidencias externas

Autor (año)	Hipótesis	Prueba estadística
Contreras y Jiménez (2016)	Existe relación entre Liderazgo y clima laboral en un colegio de Cundinamarca.	Rho de spearman r = 0.755
Peretto (2016)	Existe relación entre Evaluación de eficiencia y productividad del sistema bancario en la República de Argentina.	Rho de Spearman r = 0.741) (sig.=0.000>0.05),
Bueso (2016)	Relacion entre clima laboral y la satisfacción laboral en los empleados de la industria el Calan.	Correlación positiva media con un 59% (0.593). nivel de confianza 99%.
Tapia (2017)	Relación de Gestión de riesgo y productividad en el almacén central de la Sunat, Lima 2017.	(Rho de Spearman r = 0.562
Encalada (2016)	Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del servicio en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2016.	Rho Spearman r = 0.453
Tinoco (2017)	Existe relación entre Valores y productividad en la comisaria PNP de pueblo libre, Lima, 2017.	Rho de Spearman = 0.430 p = 0.000).
Cohara (2016)	Relación del clima laboral y satisfacción laboral en la empresa Almapo SRL del distrito Castilla, Piura, 2016.	Rho Spearman r = 0.632

Ramírez (2015)	Relación del Clima laboral y satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad del distrito de rio negro provincia de Satipo – 2015	Rho de Spearman $r = 0.678$
----------------	---	--------------------------------

Anexo 13.2 Evidencias internas

VARIABLE Y DIMENSIONES	HIPÓTESIS	RESULTADOS
Hipótesis general Clima laboral y productividad	Existe relación entre el clima laboral y productividad en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.	Correlación de Pearson: Correlación Pearson (r = 0.847) Sig. (bilateral) = 0.000 P < 0.05
Hipótesis específico 1 Clima laboral y factor capital .	Existe relación entre el clima laboral y factor capital en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.	Correlación de Pearson: Correlación Pearson (r = 0.848) Sig. (bilateral) = 0.000 P < 0.05
Hipótesis específico 2 Clima laboral y factor gente.	Existe relación entre el clima laboral y factor gente en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.	Correlación de Pearson: Correlación Pearson (r = 0.789) Sig. (bilateral) = 0.000 P < 0.05
Hipótesis específico 3 Clima laboral y factor tecnológica.	Existe relación entre el clima laboral y factor tecnológico en la empresa Mibanco San Juan de Miraflores, 2019.	Correlación de Pearson: Correlación Pearson (r = 0.833) Sig. (bilateral) = 0.000 P < 0.05

Anexo 14 Artículos científicos

Artículos científicos (revistas) – clima laboral

Autor(es)	Año, País	Título	Paráfrasis
Zambrano Campoverde, Miguel A. Ramón Pineda	2017 Ecuador	Estudio sobre el Clima Organizacional en docentes de la Universidad técnica de Machala	Los estudios sobre clima organizacional tienen en cuenta el ambiente físico, que incluye el espacio físico de sus instalaciones y equipos y otros elementos ambientales como la forma en que se estructura, estilos de dirección, el ambiente social que generan los conflictos entre personas o entre departamentos y la comunicación.(p3)
Pamela Montoya Nikol Bermúdez Felicinda Burgos	2017 Chile	Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena	Se ha comprobado que mientras más participativo, dinámico y abierto a cambios sea el clima organizacional de una institución, mayor será la productividad, la calidad de vida laboral y el rendimiento, constituyendo una relación directamente proporcional.(p .8)
Armando Mejía Giraldo, Mario Bravo Castillo, Arturo Montoya	2015 Colombia	El factor del talento humano en las organizaciones	El cambio tecnológico explica hoy más de la mitad del crecimiento económico en todo tipo de economías, es sobre esa base y sus procesos internos de acumulación que se gestiona tal crecimiento y es comprendiendo cómo se producen esos procesos, la manera como pueden formularse alternativas de desarrollo del sector y de las sociedades que las requieren(5)
Columba Consuelo, Ileana Sarmentero, Olga Gómez, Odalys Falcón	2018 Cuba	Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional	Se considera como impacto de los individuos y grupos en el comportamiento de las organizaciones al aplicar sus conocimientos en la eficacia. “El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones”. (p. 2/9)
Contreras I. Reynaldo G. Cardona A.	2015 Cuba	Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería	En este artículo los autores considerarán el clima laboral como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, percibido por los trabajadores, el cual influye en la satisfacción laboral y, por lo tanto, en la productividad.(p.4)

Danitza Fernández Oliva Revilla Velásquez Kolevic-Roca	2019 Perú	Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017	La presente investigación tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo sobre la atención médica recibida en los servicios de hospitalización del INSN. (p.2)
Obando Mejía, Calero Morales	2017 Ecuador	Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral.	El objetivo de la investigación es lograr una disminución del estrés laboral del personal administrativo de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador, a partir del diseño e implementación de un grupo de actividades físicas.(p.3)
Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y	2020 Ecuador	La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador.	La motivación, dentro del ámbito laboral, actualmente es definida como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. (p.3)
Camila Díaz Sánchez, Enrique Barra Almagiá	2017 Chile	Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí.	El grado de satisfacción laboral es el clima de trabajo, que en el ámbito educativo es en gran medida el resultado de las relaciones que se establecen entre colegas. Así, el grado de satisfacción afecta el comportamiento, la dedicación y conductas específicas como la colaboración y el absentismo, estableciéndose de esta forma una relación mutua y circular. (p. 5)
Capa Benítez Benítez Narváez Capa Benítez	2018 Cuba	El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones.	El liderazgo implica desarrollar habilidades, promover la creatividad, la innovación, la participación y el compromiso de todos los miembros de la organización para trabajar juntos en la consecución de los objetivos planteados, de manera eficiente y eficaz. (p. 3)

Artículos científicos (revistas) – Productividad

Ludym Jaimes Marianela Luzardo Miguel D. Rojas	2018 Chile	Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia	La productividad es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo (...). El nivel de vida de una nación depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad y para aumentar ésta a lo largo del tiempo. (p.3)
Acevedo Triana Cesar	2016 Colombia	Productivity Analysis and Impact of Colombian Psychology Journals between 2000 and 2016	Concluimos que la producción colombiana en psicología es visible a nivel regional. Además, las revistas deben aumentar algunos de los indicadores para poder compararlos con otros puntos de referencia de acceso abierto regionales e internacionales, ya que es el modelo bajo el cual se concibieron originalmente.(p2)
Parra Gavilanes, Parra Silva, Cerezo	2019 Ecuador	Productividad laboral y su costo económico, relacionado con los hábitos alimenticios de los trabajadores de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo	La planificación pública del Ecuador tiene como sus objetivos reducir los problemas de salud relacionados al ámbito laboral, entre los más importantes: problemas crónicos de obesidad, problemas cardíacos, problemas de diabetes, los cuales no solo generan preocupación a la familia o al individuo.(p5)
Rojo Gutiérrez Mauricio Bonilla Santiago Masaquiza	2018 Cuba	El desarrollo de nuevos productos y su impacto en la producción: caso de estudio bh consultores	Se busca identificar los elementos que mejoren su productividad y competitividad en el mercado. Un factor fundamental es el acercamiento que se tiene en términos de las nuevas tendencias tecnológicas, el acceso a un personal capacitado y con un alto capital humano que ofrezca soluciones a partir de recursos limitados. Todo ello permite crear y llevar un nuevo producto que le ofrezca dentro de su panorama de opciones un umbral de mayor satisfacción de elegirnos como primera opción.(p.2)
P Pino-Pinochet	2015 Chile	Mejoramiento de la productividad en una industria maderera usando incentivo remunerativo	Este trabajo tuvo como objetivo general evaluar la respuesta de la productividad que se logra con la implementación de un incentivo económico en trabajadores de una empresa maderera y como específicos medir los cambios de la productividad. (p.4)

Ludym Jaimes Carrillo Miguel David Rojas López	2015 Colombia	Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones	Se concluye que la productividad es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo... El nivel de vida de una nación depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad y para aumentar a lo largo del tiempo”(p.1)
Tomás Fontalvo Herrera Efraín De La Hoz Granadillo José Morelos Gómez	2018 Colombia	La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional	Entre los factores que determinan el nivel de productividad alcanzado por la empresa, se destaca el recurso humano, ya son las personas quienes en últimas desarrollan los procesos y juegan un papel vivo en todas las operaciones y actividades que ejecuta la empresa en pro del alcance de los objetivos propuestos.(p.3)
Danny Arévalo AVECILLAS Santiago Nájera-Acuña Edgar A. Piñero	2017 Chile	La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios	El propósito de la investigación consiste en determinar la influencia de las TI en la productividad de las empresas de servicios, teniendo en consideración el efecto moderador de la inversión en capacitación, inversión en gestión del conocimiento y las prácticas administrativas. La inversión en TI influye en la productividad de las empresas de servicios en el corto y largo plazo.(p.4)
Isaac Minian Ángel Martínez Monroy	2018 México	El impacto de las nuevas tecnologías en el empleo en México	Ase determina a pesar de los impactos adversos del cambio tecnológico sobre el nivel de empleo y la estructura laboral, los economistas coinciden en que sus efectos socioeconómicos netos son positivos, por lo que los gobiernos no deberían frenarlo.(p.4)
Abarca Arias Espinoza Moreno Llerenan Callata Berrios Manrique	2019 Perú	Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería	Se concluye que para el personal de enfermería no existe relación entre los tipos de conflictos laborales y la forma de manejarlos, sin embargo, la mayoría de los sujetos estudiados considera que los conflictos de Comunicación-Personal son los más comunes y que su manejo es cooperativo.(p.

Rodríguez Ortega de Peña	2020 Perú	El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad	Según el autor las condiciones que brinda la municipalidad investigada para que el personal trabaje a gusto, no tienen un impacto importante en la efectividad del trabajo; ésta no evidencia una relación importante con los equipos de trabajo y seguridad con que cuenta la institución, ni con los horarios de trabajo
Tomás José Fontalvo Herrera	2016 Colombia	Análisis de la productividad para las empresas certificadas y no certificadas en la Coalición Empresarial Anti-Contrabando (CEAC) en la ciudad de Cartagena, Colombia	Cabe señalar que una mejora en los niveles de productividad está asociada con un incremento en la generación de valor agregado, en la Utilidad Bruta, Utilidad Operacional y Utilidad Neta como se puede ver en los indicadores de productividad y en el denominador de los indicadores.(4)

Anexo 15: Autorización de empresa



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Lima 03 Diciembre 2019

AUTORIZACION DE PROYECTO DE TESIS

Por medio del presente se comunica que se autoriza, para fines únicamente académicos en MIBANCO, Sr **AYALA BAUTISTA SAUL EDUARDO**, identificado con DNI: 70489219 y **RIOS ESPINAL DEIDAMIA** DNI: 45937455 estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas de la universidad Cesar Vallejo - Lima Este, el recojo de información y aplicación de encuestas a los trabajadores, para emplearlos en el desarrollo de su tesis.

Se entrega el Documento de Autorización por lo estime conveniente.

Marisol Toribio Pedroza
Gerente de Agencia
MIBANCO

Gerente de Agencia
Marisol Toribio Pedroza