



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS- MBA**

Productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de  
Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Saavedra López, César Jesús (ORCID 0000-0002-5316-600X)

**ASESOR:**

Dr. Gustavo Ramírez García (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi madre Juanita Olga López Llontop, a mi Abuelita María Llontop por sus sacrificios, trabajo incansable y amor incondicional que me permitieron crecer cada día en todo ámbito personal y profesional. A mi hija Adriana que con su llegada entendí la forma de ver la vida a través de sus ojos. Sigamos juntos por esta hermosa senda

**César Jesús**

## **Agradecimiento**

Agradecer de manera cordial a todos mis docentes que me acompañaron en este desafío, a mis amigos del MBA por compartir su conocimiento y experiencia, a mis compañeros y directivos de Caja Paita por el apoyo brindado siempre en busca de mejorar nuestras capacidades en el mundo laboral.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>11</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización: .....	11
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis..	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	12
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>18</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>37</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov .....	20
Tabla 2 Tabla de contingencia de productividad laboral y utilidad .....	21
Tabla 3 Prueba de Chi Cuadrado entre la productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021 .....	21

## Índice de figuras

Figura 1 Nivel de productividad laboral de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021 .....	18
Figura 2 Nivel de utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021 .....	19

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021. Fue de tipo básica, descriptiva correlacional y de diseño no experimental. La población y muestra fue de 120 colaboradores. La técnica fue el análisis documental y el instrumento dos guías de análisis documental. Los resultados fueron: Los niveles de productividad laboral en la empresa Caja Paita, 2021, fue bajo de 67.50% y medio con 32.50%. El nivel de utilidad de la empresa Caja Paita, 2021, fue bajo con 76.67%, medio 17.50% y alto con 5.83%. Existe relación significativa entre las variables productividad laboral y utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A. 2021, ya que la prueba de Chi cuadrado mostró que el  $p$  – *valor* es de 0.000 menor a 0.05.

**Palabras clave:** Productividad laboral, utilidad, operaciones desembolsadas.

## **Abstract**

The study aimed to establish the relationship between labor productivity and the utility of the company Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021. It was of a basic type, descriptive correlational and non-experimental design. The population and sample was 120 collaborators. The technique was documentary analysis and the instrument was two document analysis guides. The results were: The levels of labor productivity in the Caja Paita company, 2021, were low at 67.50% and medium at 32.50%. The level of utility of the company Caja Paita, 2021, was low with 76.67%, medium 17.50% and high with 5.83%. There is a significant relationship between the variables labor productivity and utility of the company Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A. 2021, since the Chi square test showed that the p - value is 0.000 less than 0.05.

**Keywords:** Labor productivity, utility, disbursed operations.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado cada día las empresas buscan posicionarse un peldaño más arriba que la otra, la competencia entre ellas es cada vez más rigurosa y cada elemento que saque una ventaja competitiva será determinante para el éxito de ella, en ese contexto, es importante mencionar que el recurso humano como factor determinante en medición de su productividad tendrá efectos en el logro de objetivos de una organización. En México, la empresa reportó una pérdida de 18% en ventas lo cual afectó a su utilidad promedio anual, se afirma que por la pandemia muchos de los trabajadores no pudieron cumplir sus objetivos de ventas manifestándose sí una baja productividad laboral (Machorro & Romero, 2021). Así también según la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2021) el resultado de las bancas y cajas en México el 2020 cayó un 31.9% con respecto al 2019, manifestándose así un pérdida de utilidades para la mayoría de sectores microfinancieros. En ese sentido, la pandemia afectó a todos los sectores económicos, financieros, salud, siendo algunos más perjudicados que otros, sin embargo, también se ha notado una reducción de la productividad laboral en las empresas, siendo esta la fuerza de trabajo que impulsa a las empresas a subsistir en situaciones adversas (p.35).

En el Perú las utilidades netas de las empresas se han visto afectadas, en diciembre del 2021 las cajas rurales evidenciaron colaciones menores 2 mil millones de soles menos con respecto al año 2020, lo cual representó una caída del 6,5% (Superintendencia de Banca y Seguros, 2021, s/p). Asimismo, se sabe que la reducción de utilidades no solo se debe a un estancamiento de la economía mundial, sino que afectó a la parte interna de las organizaciones, el 45% de las pymes no cuentan con sistemas actuales, ya que son muy anticuados, así también la insatisfacción de los colaboradores que no están cómodos o no se sienten motivados, la poca comunicación interna, y algunos casos la poca calidad profesional de trabajadores para ciertos puestos son factores que evidencian una baja productividad el cual es perjudicial para la subsistencia de la empresa en momentos críticos como lo es la pandemia causada por Covid-19.

De acuerdo a la problemática que existe en la empresa Caja Paita, 2022, el año 2021 ha cerrado en una pérdida de 2 millones de soles, se evidencia que cada agencia ha disminuido las colocaciones de los analistas, aproximadamente cada analista tendría que hacer de 13 operaciones ; sin embargo, el último semestre no llegaban a 8, la falta de productividad de los trabajadores considera una baja en las utilidades de la empresa, la cual ha tenido pérdidas sustanciales en lo que va del año, adicional a esto, la alta rotación de personal es un factor que perjudica, ya que se tiene que capacitar al personal nuevo y muchas veces no cuentan con las destrezas necesarias para cumplir las metas propuestas.

Asimismo, se planteó el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021? Los **Problemas específicos**: ¿Cuál es nivel de productividad laboral de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021? ¿Cuál es nivel de utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021?

Se justifica por **conveniencia** debido a que la información que este estudio brinda, fue valiosa y con estándares verificados de modo que sirvió para la toma de decisiones en torno a la productividad y utilidad, ya que son elementos los cuales desequilibran a la proyectado por la empresa, es conveniente realizar este estudio por la problemática que genera. Se justifica por **relevancia social**, debido a que, el estudio fue dirigido principalmente a beneficiar a los trabajadores y directiva involucrados en cuanto a las mejoras de productividad se refiere. Se justifica por **valor teórico**, debido a que este estudio proporcionó nuevos conceptos e interpretación de las teorías de acuerdo al contexto trabajado relacionados al trabajo en equipo y productividad. Se justifica por **implicaciones prácticas** ya que, la data que brindó este estudio pretende ayudar a resolver los conflictos de énfasis de la baja utilidad en el último, de modo que se pueda mejorar la productividad de los colaboradores, con las recomendaciones que este trabajo de investigación proporciona. Se justifica por **utilidad metodológica**, ya que, el estudio proporcionó nuevos instrumentos para la recopilación de información en cuanto a los trabajos en equipo y productividad,

dichas herramientas evidenciaron confiabilidad a través del estadístico Alpha de Cronbach y validados respectivamente por juicio de expertos.

Con respecto al objetivo general fue: Establecer la relación entre la productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021. Objetivos específicos: Identificar el nivel de productividad laboral de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021. Analizar el nivel de utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021.

Asimismo, la hipótesis general que se plantea fue:  $H_i$ : La relación entre la productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021, es significativa. Las Hipótesis específicas:  $H_1$ : El nivel de productividad laboral de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021, es alto.  $H_2$ : El nivel de utilidades de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021, es alta.

## II. MARCO TEÓRICO

En las siguientes líneas se presentan algunas investigaciones que están relacionadas y aportan valor teórico al estudio, a nivel internacional, según Kato (2019) en su estudio el método fue no experimental, cualitativo, explicativo la población y muestra fueron 68 trabajadores se realizó una revisión documental en función a la producción, se realizó un análisis de regresión línea, se utilizó una guía documentaria. La principal conclusión fue, si las empresas quieren aumentar su productividad, deben invertir en innovación, ya que para cada actividad existen cambios de innovación continua y esto les da una ventaja competitiva entre otras, lo cual hace que una empresa pueda ser exitosa.

Así también, Tapia et al. (2018) en su estudio el método fue no experimental, descriptivo, la población fueron los 320 usuarios, se realizaron encuestas con sus respectivos cuestionarios. La principal conclusión fue, destinar recursos e invertir en este sector es muy beneficioso para sus miembros, ya que a comparación de otros modelos de negocios u sectores no ofrecen estos niveles de ganancias, asimismo las metas de ventas deben estar correctamente establecidas para no generar pérdidas en el negocio.

Asimismo, Gómez et al. (2018) en su estudio el método fue no experimental, descriptivo, la población y muestra fueron 45 empresas, se realizaron análisis documentarios de los años 2017. La principal conclusión fue, destinar recursos e invertir en este sector es muy beneficioso para sus miembros, ya que a comparación de otros modelos de negocios u sectores no ofrecen estos niveles de ganancias, asimismo las metas de ventas deben estar correctamente establecidas para no generar pérdidas en el negocio.

Siguiendo con, Nasab et al. (2020) en su artículo la metodología fue no experimental, descriptivo, correlacional la población y muestra fueron 336 trabajadores, se utilizaron encuestas y se aplicaron cuestionarios. La conclusión principal fue, es necesario que las organizaciones puedan poner énfasis en destinar recursos para motivar a los trabajadores bajo diferentes modalidades ya pueden ser económicos o no, como los pequeños reconocimientos hace que ellos rindan más.

Continuando con, Woro et al. (2021) en su artículo de metodología no experimental, descriptivo, la población y muestra fueron 50 trabajadores, se aplicaron encuestas y como instrumentos dos cuestionarios. La principal conclusión fue que, la empresa carece de capacitación laboral por lo que como para aumentar las capacidades de los trabajadores, la implementación de programas de capacitación moldea y mejora las habilidades y conocimientos de los empleados, por lo que se espera que la capacitación más frecuente se implementan los programas, mayor es el nivel de productividad.

A nivel nacional, Barrera et al. (2020) en su artículo de método de tipo no experimental, cuantitativa, de tipo explicativa, la muestra fueron 2622 empresas, se realizó un análisis documental con la guía documental. Se concluye que, la utilidad neta promedio de las empresas es del 28%, estas no incluyen impuestos, por lo cual se evidencia que las ventas promedio de las pequeñas empresas logran cumplir con sus costos fijos.

Continuando con Díaz et al. (2018), la metodología fue, no experimental, descriptiva, explicativa, la población fue los datos financieros y los procesos de la cadena de valor de la empresa del año 2017, se realizó un análisis documental. Se llegó a la conclusión que, la ampliación de herramientas gerenciales y administrativas que aporten al crecimiento, verá reflejado un aumento en la utilidad de la empresa, sin perder la calidad del producto que siempre ha mantenido un estándar óptimo.

Así también, Salman & Olawale (2021) en su artículo el método fue de tipo no experimental, descriptivo, correlacional la población y muestra fueron 92 funcionarios. Se concluye que, para que la organización alcance mayores niveles de productividad los paquetes de recompensas de las organizaciones deben estar vinculados a la productividad, la satisfacción y la motivación de los empleados. Además, la eficiencia y la sostenibilidad de la organización se pueden lograr mediante la institucionalización de un buen sistema de recompensas.

Asimismo, Avalos et al. (2021) en su investigación la metodología fue de diseño no experimental descriptivo, correlacional, la población y muestra fueron 70 trabajadores. La conclusión fue, para que se aumente la productividad la gestión de conocimiento debe estar adecuadamente organizado así también con implementos digitales para obtener una eficiente captación de conocimientos a través de las capacitaciones digitales. Asimismo, existen trabajadores que están muy bien capacitados sin embargo no utilizan esos conocimientos porque sus actividades no lo requieren.

Respecto a las teorías el estudio contempla lo siguiente: La teoría sobre la **productividad** llamada Teoría de la productividad marginal, dicha propuesta plantea que la interacción de los factores en la producción está condicionados a términos marginales, en economía se entiende este como, un aumento de unidades en la productividad tendrá efecto directo en la producción total (Pinazo et al., 2018, p. 10). Así también, La teoría de dos factores se utiliza para conocer las motivaciones que influyen en las personas para tener una mayor productividad, ya que está enfocada en la conducta del individuo, por lo tanto, cada elemento que aumente su satisfacción, como la motivación, remuneración, crecimiento personal, tendrá una repercusión en el aumento o reducción de eficiencia, eficacia y adaptabilidad hacia el trabajo (López & Mendoza, 2018, p.53).

La **productividad laboral** se define como, el elemento medible el cual refleja la eficiencia y eficacia del uso de los recursos para conseguir los objetivos empresariales (Vertakova & Maltseva, 2020, p.12). Así también se conceptualiza como la operación de lo que se espera conseguir con lo que realmente se consigue como resultados, lo cual se obtiene un índice del nivel de trabajo de los colaboradores (Nguyen et al., 2020, p.42). Así también la productividad es la diferencia de la utilización de todos los elementos utilizados en la realización de un bien o servicio y el producto terminado (Arévalo & Valdez, 2019, p.12). La productividad está enfocada a mejorar los resultados de una empresa, dado así

un valor agregado para que ella logre competir y liderar en un mercado (Franco et al., 2021, p. 15).

Las dimensiones de la variable productividad laboral se han visto estructuradas de acuerdo al diseño del marco organizacional de la empresa Paita para medir la misma, **la primera dimensión cantidad de operaciones desembolsadas**, está medida por los siguientes indicadores; **número de desembolsos**, es la cantidad de créditos desembolsados por agencia en un año. **Cantidad de Asesores de negocios (analistas)**; Es la cantidad de analistas de créditos también llamados asesores de negocios según la denominación del puesto en la caja Paita (Zhang et al., 2020, p.11). Para efectos de la investigación Caja Paita nos brindó el número de analistas por cada agencia al cierre de cada mes de enero a diciembre 2021. **N° Operaciones desembolsados en promedio por analista**; Es el número de créditos desembolsados de cada agencia entre el número de personal de analistas de créditos promedio del año 2021 que laboró en agencia (Ajibade & Salako, 2021, p.18). **La segunda dimensión saldo capital desembolsado**, llamamos operaciones desembolsadas al número de operaciones de créditos que fueron desembolsados o cantidad de desembolsos por agencia durante un mes el cual está medido por el **saldo capital total desembolsado**: Es el saldo capital total desembolsado por cada agencia en el año 2021 en promedio durante los 12 meses. **Monto desembolsado promedio**: Es el volumen total desembolsado producto de las operaciones crediticias otorgadas por la empresa a los clientes en términos monetarios soles, de cada agencia (Olasanmi et al., 2021, p.45) . Caja Paita brindo la información siendo su reporte de ventas de sus 13 agencias de los meses de enero a diciembre 2021. Se promedió el monto total desembolsado por la cantidad de analistas.

La **variable utilidad** se fundamenta en la Teoría de las restricciones (TOC), donde se basa en la premisa que si no existirían restricciones las utilidades serían infinitas en una empresa, de ese modo cada negocio tendrá situaciones donde tendrán restricciones donde le limitará por diversos factores, entre ellas están las restricciones por procesos, donde hace énfasis a que una organización no tiene los elementos necesarios para cubrir la demanda total de un mercado,

por ejemplo, maquinaria obsoleta (Quilca, 2021, p.14). Las restricciones políticas, hacen referencia a los factores externos que impiden a cierta sociedad que las organizaciones no caigan en monopolios y no hagan daño a la economía ni empresas en surgimiento (Paredes, 2020, p.81). Las restricciones externas son elementos exógenos que dificultan la obtención de un bien o servicio, como materias primas, aranceles altos, etc. (Reina et al., 2018, p.21)

Se define utilidad a los beneficios obtenidos por el resultado de una inversión (Otero, 2018, p.45). Así también se puede definir a la utilidad en términos de satisfacción, por lo tanto, la utilidad es la satisfacción de cierto deseo, en los casos empresariales vendría a ser el resultado final de haber obtenido un beneficio de alguna operación (Cancino et al., 2019, p.23). La utilidad se puede definir como las operaciones individuales que contienen determinado riesgo, con el fin de obtener algún tipo de satisfacción. En términos económicos la utilidad se define como el resultado de las múltiples decisiones empresariales representados en términos monetarios (Alarcón, 2018, p.51).

Para términos del estudio la variable utilidad fue antes de impuestos, asimismo es medida por la dimensión que más estima en las empresas tiene como indicador lo cual **es el estado de resultados de la empresa Caja Paita a diciembre 2021, el cual tiene como indicadores los ingresos por intereses:** son los ingresos producto del rendimiento de la cartera de créditos de una institución financiero, simplificado viene a ser los intereses que producen los créditos otorgados, siendo el saldo capital de la cartera vigente (la cual tiene clasificación normal y cpp) por la tasa de interés a la cual fue prestado (Valverde, 2021). **Gastos por intereses.** - es el costo incurrido por una entidad por fondos prestados. el gasto por intereses es un gasto no operativo que se muestra en el **estado de resultados** representa los intereses pagaderos de la cartera pasiva (ahorros) (Buele et al., 2020, p.9).. **Margen financiero bruto:** es un indicador resultante como la diferencia entre los ingresos por intereses y los gastos por intereses. **Margen financiero bruto con intermediación:** es el margen bruto incluido los ingresos de transferencia de liquidez y costos de transferencia de liquidez de tesorería (Jinchuña et al., 2021, p.42). **Provisiones para créditos**

**directos**; son las provisiones constituidas sobre los créditos directos. es la cuenta que ajusta el valor de la cartera de créditos en función de la clasificación de riesgo del deudor, el tipo de crédito y las garantías que lo respaldan (Ramon & Estuardo, 2019, p.18). **Margen financiero neto**; es el margen financiero bruto con intermediación menos las provisiones por créditos directos (D. Peña et al., 2019). **Ingresos por servicios financieros**: incluye los ingresos de cuentas por cobrar, ingresos por operaciones contingentes, ingresos por fideicomisos y comisiones de confianza, ingresos por servicios diversos e ingresos por arrendamientos (Barrera et al., 2020, p.71). **Gastos por servicios financieros**; son los gastos directos que se incurre para llevar a cabo los servicios financieros como primas del seguro de fondo de depósitos (Inga & Pérez, 2021, p.15). **Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros**: es el margen financiero bruto más intermediación más los ingresos por servicios financieros menos los gastos de servicios financieros (Padilla et al., 2019, p.24). **Resultados por operaciones financieras (rof)** incluye el importe de los ajustes por valoración de los instrumentos financieros, excepto los imputables a intereses devengados por aplicación del método del tipo de interés efectivo y a correcciones de valor de activos, registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias (Peña, 2020, p.54). **Margen operacional** es el resultado de él margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros más el resultado de operaciones financieras (Soledad, 2022, p.52). **Gastos de administración**: es el gasto de personal directo de agencia, gastos de servicios de terceros otras contribuciones e impuestos de cada agencia (Malaspina, 2018, p.88). **Depreciaciones y amortizaciones** son los gastos de depreciación de activos de la caja Paita más la amortización de préstamos u otros instrumentos para la generación de activos (Sîrbulescu et al., 2021). **Margen operacional neto**: es el margen operacional menos los gastos de administración menos las depreciaciones y amortizaciones (Freire et al., 2019. p.92). **Valuación de activos y provisiones**: son las provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar, provisiones para bienes realizables, recibo en pago, recuperado. y adjudicaciones, provisiones para activos no corrientes mantenidos para la venta, deterioro de inversiones, deterioro de activo fijo, deterioro de activos intangibles, provisiones por litigios y demandas, provisiones para créditos indirectos y otras

provisiones (Pérez, 2021, p.57). **Resultado de operación** es el margen operacional neto menos la valuación de activos y provisiones. **Otros ingresos y gastos:** otros ingresos y gastos que realiza la empresa por servicios prestados. **Resultado del ejercicio antes de ingresos y gastos centrales;** es el resultado de la operación más los otros ingresos y gastos (Cardona et al., 2022, p.11). **Distribución de ingresos y gastos centrales:** es la distribución del gasto de planilla del personal que no se encuentra en agencia, como los departamentos de riesgos, tesorería, supervisión y otras unidades, así como del directorio que son apoyo a las agencias y que su planilla se distribuye en forma proporcional al tamaño de agencia. **Resultado del ejercicio antes de impuestos:** es el resultado del ejercicio después de descontado los ingresos y gastos centrales (Manigat, 2020, p.72).

### III. METODOLOGÍA

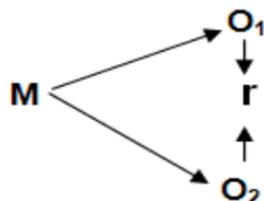
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio:

El presente estudio fue de tipo básico, de acuerdo al CONCYTEC (2018), estos tratados están guiados a la fundamentación y a brindar nuevos conocimientos, de modo que sirvan para el beneficio de la sociedad.

##### Diseño de investigación

Se ha determinado que el diseño fue no experimental, Hernández & Mendoza, (2018) nos menciona que los estudios no experimentales se enfocan en describir el comportamiento de un fenómeno en un tiempo y espacio, conocer cómo se desarrollan e interactúan entre sí, sin alterar su composición y/o naturaleza. Del mismo modo, es transversal ya que se tomó el año 2021 para la observación de las variables, según Bernal (2019) los estudios transversales se centran en estudiar en un momento en el tiempo, siendo así el enfoque más preciso para el estudio. Siguiendo así, el estudio fue descriptivo y correlacional, ya que solo se limita a observar, anotar y caracterizar a la interacción de los elementos. Bernal (2019) menciona que los estudios correlacionales buscan observar la interrelación de los elementos en un espacio determinado.



##### Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Productividad laboral

O<sub>2</sub> = Utilidad

r = Relación de las variables de estudio

#### 3.2. Variables y operacionalización:

Las variables de investigación fueron cuantitativas: (ver anexo 1)

**Variable 1:** Productividad laboral

**Variable 2:** Utilidad

### **3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** La población fue conformada por 120 colaboradores de las 13 agencias de la empresa Caja Paita, 2021. La población se define como el grupo de elementos que pueden ser analizados para un determinado reporte (Tabone et al., 2021).

#### **Criterios de selección**

- **Criterios de inclusión:** La población se representó por los analistas de crédito del área de negocios encargado de créditos Pyme y Consumo no revolvente
- **Criterios de exclusión:** Se excluye las operaciones del producto Pignoraticio que se encuentra a cargo de las auxiliares de operaciones.

**Muestra:** La muestra fue conformada por 120 colaboradores de las 13 agencias de la empresa Caja Paita, 2021. La muestra es conceptualizada como la parte delimitada de individuos, cosas o elementos que se toma para ser medida (Bernal, 2019).

**Muestreo:** Se utilizó el tipo de muestreo intencionado o por conveniencia, ya que se están tomando la data de todas las agencias pertenecientes a la empresa Caja Paita, 2021. El muestreo intencionado que está dentro de los no probabilísticos se define como el conjunto de elementos escogidos por el investigador ya que tiene el completo conocimiento y eso de estos (Ochrana, 2018).

**Unidad de análisis:** Una agencia

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

#### **Técnica**

Para este caso la técnica que se utilizó fue el análisis documental, dicha técnica se utiliza para la captación de data en este caso de los reportes de productividad y estados financieros de la empresa, el cual aportará información fundamental para el desarrollo de los resultados.

**Instrumento:**

Se utilizó la guía de análisis documentario, el cual es un diseño estructurado y coherente con la finalidad de captar de manera eficiente información medible. Los documentos fueron los reportes de ventas de los 120 colaboradores de las agencias de la Empresa Caja Paíta y el estado de Resultados al cierre antes de impuestos de diciembre 2021.

Para la variable productividad laboral se dividió en dos dimensiones, la dimensión cantidad de operaciones desembolsadas consta de tres indicadores los cuales son, el número de desembolsos el cual está medido número de créditos desembolsados de enero a diciembre del 2021 entre 12 meses, la cantidad de analistas por agencia calculado por la suma de número de analistas activos de enero a diciembre del 2021 entre 12 meses, y el número de operaciones en promedio está calculado por el número de desembolsos entre la cantidad de analistas. Como segunda dimensión tenemos al saldo capital desembolsado lo cuales tiene como indicador, el saldo capital total desembolsado por agencia el cual está medido por la suma del saldo capital durante el año dividido entre 12, y el monto desembolsado promedio calculado por el saldo capital desembolsado por el número de analistas. La productividad laboral está en función de las operaciones y están en una escala de bajo (0 a 15), medio (16 a 20) y alto (21 a más) según se explica en el siguiente baremo.

**Baremo**

<b>Intervalo de operaciones</b>	<b>Escala</b>
0 - 15	Baja
16 - 20	Media
21 a más	Alta

Para la variable utilidad el instrumento se utilizó el estado de resultados de las 13 agencias de la caja Paíta del año 2022 que están estructurados, dicho estado financieros fueron calculados antes de los impuestos, están divididos en indicadores de la siguiente manera; Margen financiero bruto, Margen financiero bruto con intermediación, Margen financiero neto, Margen financiero Neto de

Ingresos y gastos por servicios finales, Margen operacional/neto, Resultado de operación, Resultado del ejercicio antes de impuestos. Asimismo, la variable utilidad está adecuada en un nivel de bajo (1) de S/0,00 a S/.125,000, medio (2) de S/125,001 a S/165,000 y alto (3) de S/.165,001 a más según el siguiente baremo:

### Baremo

Intervalo S/	Escala
0 - 250,000	baja
250001-1000000	media
1000001 a más	alta

### Validez

La validez de un instrumento es la medida en que un instrumento que puede identificar una determinada variable está realmente diseñado para cumplir el propósito para el que fue elaborado (Ferreira (2020). Los instrumentos se midieron utilizando la técnica del juicio de expertos, que consiste en verificar la confiabilidad de una herramienta, es decir, se refiere a la opinión a largo plazo de expertos con conocimientos profundos sobre este tema (Paravié, 2020).

### Tabla

*Validez de variables*

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
<b>Variable 1</b> <b>Productividad laboral</b>	1	Metodólogo	4.5	Es pertinente
	2	Administrador	4.2	Tiene suficiencia
	3	Administrador	4.3	Tiene validez
<b>Variable 2</b> <b>Utilidad</b>	1	metodólogo	4.4	Tiene coherencia
	2	administrador	4.2	Es válido
	3	administrador	4.2	Existe objetividad

**Fuente:** Elaboración propia

Luego de la evaluación de los expertos se evidencia que para el instrumento de la primera variable se obtuvo un promedio de 4.33, lo cual representa el 86% de concordancia de opinión de los expertos con respecto al instrumento de

productividad laboral, en cuestión al segundo instrumento fue de promedio 4.26 el cual concuerda en un 85.33% entre los profesionales. Por lo tanto, se puede evidenciar que para ambos instrumentos existe un porcentaje alto de aplicabilidad para el estudio.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad estuvo determinada por el coeficiente de alfa de Cronbach, siendo que el resultado debe ser mayor a 0.70 según los lineamientos de la universidad. La confiabilidad demuestra la consistencia y coherencia de manera interna que tienen los instrumentos (Cruz, 2021).

### **Análisis de confiabilidad: productividad laboral**

#### **Tabla**

*Confiabilidad de variable*

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	120	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	120	100,0
Total		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### **Tabla**

*Confiabilidad del número de preguntas*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.751	5

## **Análisis de confiabilidad: utilidad**

### **Tabla**

*Confiabilidad de variable*

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válidos	120	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	13	100,0
Total		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### **Tabla**

*Confiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.782	24

Interpretación: Ambos cuestionarios están muestran resultados de Alfa de Cronbach mayores a 0.7 que están en los rangos establecidos por la universidad.

### **3.5. Procedimientos**

Para validar los instrumentos se envió a tres expertos quienes dieron un puntaje, recomendaciones y observaciones para mejorarlos, se recopilaron los datos a través de la lista de verificación, dicho procedimiento se realizó de forma virtual, la data para procesar fue recopilada mediante los informes de productividad laboral y utilidad fueron captados por documentos en formato Excel. Una vez finalizada la verificación, se procedió a ordenar la data en el programa Excel y se procesó los datos de forma estadística.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para la contrastación de las hipótesis planteadas en este estudio a través del programa estadístico SPSS versión 26, el análisis fue descriptivo e inferencial que contiene (la media, desviación estándar, tabla de frecuencias y porcentajes), se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk ya que la muestra fue de 13 elementos, asimismo los resultados de la misma fue un sig. de 0.000 menor a 0.05 por lo cual, se procedió a utilizar el coeficiente Chi Cuadrado para determinar la relación de las variables. Asimismo, los resultados fueron presentados en figuras y tablas de frecuencia.

### **3.7. Aspectos éticos**

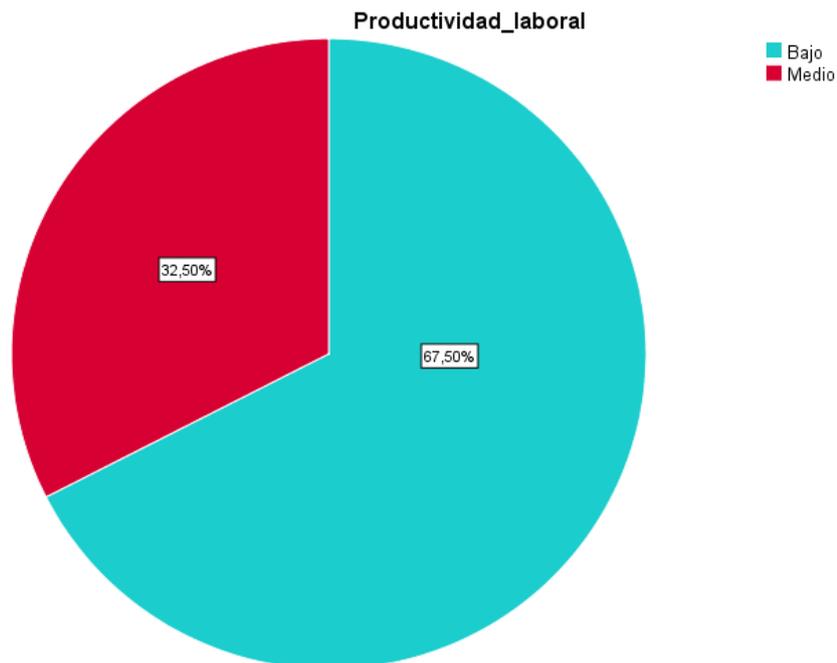
Los principios éticos que se tomaron fueron según la normativa de la Universidad César Vallejo, fue de beneficencia ya que, el estudio busca ayudar con información verificada a la institución involucrada en el estudio, de tal forma que se puedan realizar recomendaciones en torno a los contratos públicos y adicionales de obra se refiere. Principio de no maleficencia, ya que en ningún momento del estudio se pretendió hacer algún daño ni perjudicar de ninguna manera a la institución. Es de justicia, ya que se trató con igualdad y con objetividad a todos los elementos tomados en el análisis. Principio de autonomía, ya que toda la información recolectada fue de manera anónima.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de productividad laboral de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021

**Figura 1**

*Nivel de productividad laboral de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021*



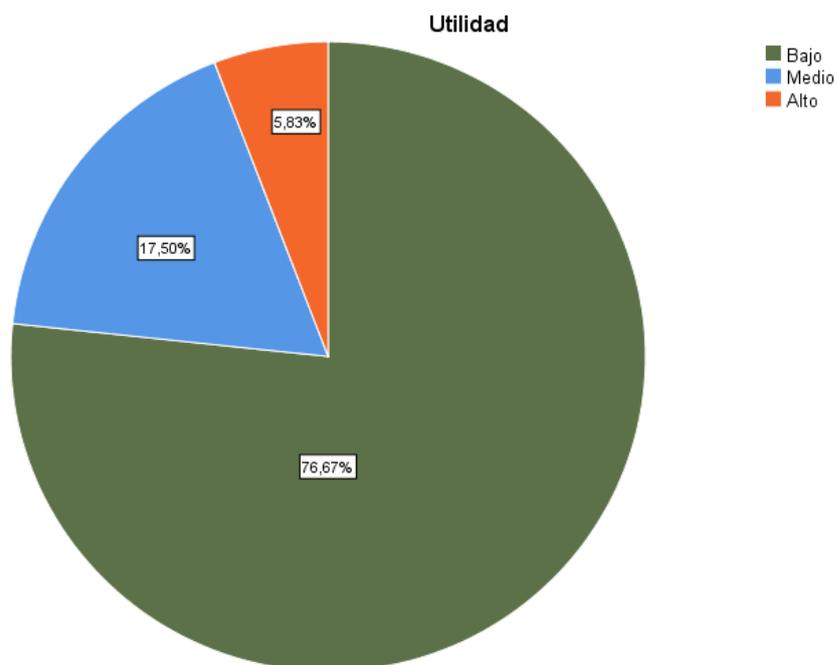
**Fuente:** Elaboración propia

En la figura 1, se muestran los niveles de productividad laboral en la empresa Caja Paita, 2021 (bajo, medio) siendo el nivel bajo de 67.50% y medio con 32.50%.

#### 4.2. Nivel de utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021

**Figura 2**

*Nivel de utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021*



**Fuente:** Elaboración propia

En la figura 2, se muestra el nivel de utilidad de la empresa Caja Paita, 2021, el cual presenta un mayor porcentaje bajo con 76.67%, medio 17.50% y alto con 5.83%.

#### 4.4. Relación entre la productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021

Para poder identificar el tipo de prueba de correlación utilizar, se realizó la prueba de normalidad, en este caso es la de Kolmogorov Smirnov ya que la muestra fueron 120 colaboradores.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov*

Variables	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Productividad laboral	0.430	120	0.000
Utilidad	0.430	120	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Elaboración propia

Interpretación: Obteniéndose un sig. de 0.000 menor a 0.05, se indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica de Chi cuadrado.

**Tabla 2**

		Utilidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
<b>Productividad laboral</b>	<b>Bajo</b>	Recuento 72	9	0	81
	% dentro de Productividad laboral	88,9%	11,1%	0,0%	100,0%
<b>Productividad laboral</b>	<b>Medio</b>	Recuento 20	12	7	39
	% dentro de Productividad laboral	51,3%	30,8%	17,9%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	92	21	7	120
	% dentro de Productividad laboral	76,7%	17,5%	5,8%	100,0%

*Tabla de contingencia de productividad laboral y utilidad*

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 3**

*Prueba de Chi Cuadrado entre la productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paíta S.A., 2021*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	25.208 <sup>a</sup>	2	0.000
Razón de verosimilitud	26.317	2	0.000
Asociación lineal por lineal	24.925	1	0.000
N de casos válidos	120		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,28.

**Fuente:** Elaboración propia

Siguiendo el criterio:

Si  $p - \text{valor} < 0.05$  se acepta  $H_i$ , existe asociación entre las variables

Si  $p - \text{valor} > 0.05$  se acepta  $H_o$ , no existe asociación entre las variables

En la tabla 3, se evidencia los resultados de la prueba de Chi cuadrado, mostrando que el  $p$  – *valor* es de 0.000 menor a 0.05, por lo cual significa que existe asociación estadísticamente significativa entre las variables.

Por lo tanto, se acepta el  $H_1$ , donde se muestra que si existe relación significativa entre la productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021.

## V. DISCUSIÓN

Según los objetivos planteados en este estudio, con respecto al primer objetivo específico se muestra que los niveles de productividad laboral en la empresa Caja Paita, 2021 (bajo, medio) siendo el nivel bajo de 67.50% y medio con 32.50%. Se responde al alto porcentaje en el nivel bajo lo cual en la entidad financiera no existe un adecuado plan de metas y tampoco la estructura sobre las mismas este bien direccionado ya que se encuentran muchos errores en cuanto al monto desembolsado que debe tener cada colaborador y el número de operaciones que debe lograr, según el nivel o categoría de cada asesor de negocios. En la empresa Caja Paita, la estructura de metas está mal direccionada, para ejemplificar, existen analistas con un nivel remunerativo aproximadamente entre S/2500.00 y S/3000.00 y tienen un buen nivel de administración de cartera porque cuentan con experiencia laborando en la entidad siendo su monto desembolsado por encima del nivel medio y alto que suele estar entre S/160,000 y S/200,000 como monto total de desembolso al mes, esto debido a que tienen que colocar un buen porcentaje de la amortización mensual de la cartera que administra y encima de eso debe tener un crecimiento de S/.40,000 mensuales, por otro lado, tenemos a los colaboradores relativamente nuevos que no tienen ninguna cartera en su dominio y la entidad les pone la misma meta de crecimiento S/40,000 entonces se puede ver la diferencia de que para los colaboradores que no tiene una cartera grande es mucho más fácil llegar a las metas de crecimiento, pero incumpliendo con un volumen de desembolso según su categoría y sueldo, en ese contexto, aquellos colaboradores que llegan a las metas mensuales se les otorga incentivos, bonos, y otros beneficios, por lo tanto, se ve la desigualdad y una inadecuada gestión de la estructura de metas que tiene la entidad financiera por lo que no debería ser de esa manera, ya que, los trabajadores antiguos tienen que hacer un trabajo extra y mucho más explotado para que encima de colocar, lo cual guarda relación con lo mencionado por Salman & Olawale (2021) quien expresa que para que la organización alcance mayores niveles de productividad los paquetes de recompensas de las organizaciones deben estar vinculados a la productividad, la satisfacción y la motivación de los empleados. Además, la eficiencia y la

sostenibilidad de la organización se pueden lograr mediante la institucionalización de un buen sistema de recompensas.

Otro punto a recalcar, es importante mencionar que existen muchos procesos burocratizados en la institución, así como es el uso de las centrales de riesgo privadas muy diferentes a las que usan la mayoría de cajas y financieras, y es que cada una tiene diferentes métodos de aprobación de algún tipo de crédito eso quiere decir que la normativa se ha ido modificando a lo largo del tiempo de generado un proceso adicional al ya establecido alargando los procesos de otorgamiento de créditos, cabe mencionar que incluso existen procesos modificados mediante memorándums de la gerencia, que se adicionan a los procesos ya existentes entonces muchas veces todas estas normas que se exigen no se ajustan a la realidad ya que en el reglamento pueden decir ciertas normas específicas, sin embargo, en la realidad de la entidad no se ajustan, por lo tanto, cuando existen solicitudes de préstamos se generan re-procesos que aumentan los tiempos de atención ya sea para evaluación o aprobación. Eso evidencia que la normativa para el otorgamiento de créditos no sea adaptado a los nuevos escenarios de la coyuntura actual, y que la competencia ha sabido adaptar en mejores tiempos de desembolso de créditos, siendo por ejemplo el uso de una central de riesgo privada diferente al de las principales cajas y financieras de la competencia, procesos de colocación más rápidos de atención así como digitalización de procesos para el ahorro de papel e impresión teniendo ahora expedientes digitales que facilita la rápida revisión por parte de los niveles de aprobación mejorando la eficiencia en (comentar marco teórico de eficiencia de procesos para la productividad)

Existe un porcentaje en el nivel medio de productividad lo cual se trata de responder con el problema de la alta rotación de personal, la cual es un elemento tan importante para lograr las metas de productividad así como las metas de rentabilidad que tiene la entidad poniendo en contexto, la rotación de personal se da por distintas causas, principalmente es debido a la competencia que existe en las agencias ubicadas en capitales de departamentos ya que una tiene mayores índices de competencia con respecto a otras entidades financieras por

lo tanto, muchos de los colaboradores no llegan a alcanzar las metas deseadas ya que debido a esta competencia las personas optan por diferentes alternativas y no siempre los colaboradores logran llegar a las metas establecidas por tanto, la entidad se ve en la obligación de retirar al personal debido a que no es solvente la capacidad que éste tiene para con la empresa, esto debido a los puntos anteriores que ya hemos tocado como lo es que las metas no están correctamente establecidas y los procesos altamente largos y burocráticos que no agilicen los procesos para el otorgamiento de créditos debido a que si la meta no se ajusta al contexto de la zona ni experiencia del colaborador, a esto se adiciona que la entidad no cuenta con procesos de inducción de nuevos colaboradores donde se establece un proceso de adaptación y conocimiento de la normativa y cultura organizacional de la empresa, tampoco se han creado ningún programa de formación de nuevos asesores, siendo que dichos programas han sido exitosos en las principales cajas y financieras lo cual concuerda con la conclusión de Woro et al. (2021) quien expresa que la empresa carece de capacitación laboral por lo que para aumentar las capacidades de los trabajadores, la implementación de programas de capacitación moldea y mejora las habilidades y conocimientos de los empleados, por lo que se espera que la capacitación más frecuente se implementan los programas, mayor es el nivel de productividad. En la empresa Caja Paita, a los colaboradores nuevos que recién ingresan sean con experiencia o sin experiencia, no se tiene definido un proceso de inducción ya que se capacita al nuevo personal de manera genérica con lo mínimo requerido para que cumpla sus funciones sin embargo existen muchas cosas dentro de la captación, evaluación y seguimiento de los desembolsos que la mayoría de personal nuevo debe adaptar como parte de la nueva cultura de la organizacional de la empresa de modo que se puede identificar con la empresa y así afianzar su seguimiento dentro de ella, por lo tanto dicho todo esto cabe en la responsabilidad de la empresa como contrata a su personal y como hace que este interiorice todas las normas y procesos y se sienta comprometido y por lo no pueda adaptar las capacidades y talentos del nuevo personal a la cultura de la empresa, por tanto repercute en la gran cantidad de personal que rota y esto a su vez genera pérdidas para la entidad, impactando en la productividad dado que al tener un personal renunciante que no se adaptó a las metas de

desembolso necesarias para lograr rentabilidad muy baja. A partir del 2022 Caja Paita ha iniciado su primera escuela de analistas después de mucho tiempo, siendo está bastante joven para ver a un resultados ya que en ellos se podrá tener la oportunidad de formar colaboradores eficientes que crezcan con la cultura de la entidad, cabe mencionar que los procesos para esta escuela tendrán que pasar por prueba y error para lograr los mejores mecanismos de aprendizaje para nuevos colaboradores, dicha realidad se concuerda con Díaz et al. (2018) quien menciona que, la ampliación de herramientas gerenciales y administrativas que aporten al crecimiento, verá reflejado un aumento en la utilidad de la empresa, sin perder la calidad del producto que siempre ha mantenido un estándar óptimo.

Otro punto importante es la innovación la cual tiene que adoptar Caja Paita para el proceso de evaluación, desembolso y canales de atención digitales, dado que con la pandemia del Covid-19 nos ha mostrado que la digitalización debe adelantarse. Para la empresa Caja Paita, deberá iniciar un proceso de innovación el cual debe iniciar con agilizar los procesos de otorgamiento de créditos reduciendo la cantidad de documentación en el expediente y pasar al formato digital, para esto deberá adecuarse la normativa a los procesos actuales, así también deberá mejorar los canales de atención, creando sinergias o alianzas como por ejemplo con VISA dado que actualmente la entidad no usa los canales de VISA para atención en cajeros u otros medios. lo cual se concuerda con el estudio de Kato (2019) en su estudio explica que si las empresas quieren aumentar su productividad, deben invertir en innovación, ya que para cada actividad existen cambios de innovación continua y esto les da una ventaja competitiva entre otras, lo cual hace que una empresa pueda ser exitosa.

Otro de los puntos importantes es que no existe la capacitación para aquellos colaboradores más destacados y a los mandos medios de la empresa como lo es los Administradores de agencias y jefes de área que vienen trabajando durante un periodo considerable de tiempo esto ayudará a afianzar más con la empresa y que ellos vean que la empresa si se preocupa por ellos al capacitar al personal antiguo y que este sea eficiente esos resultados ayudará al proceso de inducción de otros colaboradores nuevos y les ayudará en torno a la

orientación de cómo hacer mejor su trabajo según los nuevos requerimientos del mercado actual. a.

De acuerdo al segundo objetivo específico el nivel de utilidad de la empresa Caja Paita, 2021, el cual presenta un mayor porcentaje bajo con 76.67%, medio 17.50% y alto con 5.83%. En cuanto al tema de la utilidad de la empresa percibe utilidades muy bajas en contrariedad con el estudio de Barrera et al. (2020), la utilidad neta promedio de las empresas es del 28%, estas no incluyen impuestos, por lo cual se evidencia que las ventas promedio de las pequeñas empresas logran cumplir con sus costos fijos. La utilidad de la empresa Paita está medida por el ingreso financiero que es producto de los montos y número de operaciones desembolsados que realizan los colaboradores, ( $Q$ =cantidad), por la TEA (tasa efectiva anual el cual se considera como = Precio), siendo este el volumen de ventas; para que esto sea eficiente, las metas deben estar correctamente establecidas, asimismo está estrechamente relacionada con la productividad de cada colaborador, otro punto importante que resaltar son los gastos administrativos de cada agencia que tiene un diferente número de personal, sin embargo existe en la mayoría de agencias de la empresa caja Paita que cuenta con colaboradores que no cumplen con sus funciones no llegando a un volumen óptimo de desembolso, concentrando las metas en crecimiento de cartera, incurriendo en mayores gastos administrativos a la entidad, por lo tanto esto afecta directamente a lo que es la utilidad de la empresa, por ejemplo en la agencia de Tarapoto se ha evidenciado que debido a la alta rotación de personal la utilidad de la empresa se ve afectado ya que existe un 40, hasta 70% de rotación de personal durante el último año lo cual hace que el proceso de ventas de crédito se detenga en tres días o semanas ya que en el proceso de captar nuevo personal y capacitarlo generan tiempos muertos donde la empresa deja de generar beneficios, eso afecta directamente a lo que es la recuperación de los créditos que ya se han otorgado, al contar con una alta rotación, el personal se retira deja créditos los cuales al no tener un correcto seguimiento de cobranza, incrementando la morosidad siendo un efecto negativo en el estado de resultados exactamente en el punto de provisiones debido a que la mora afecta

directamente a la utilidad, esto por la rotación del personal y baja capacitación del personal en el otorgamiento de créditos.

Con respecto al objetivo general planteado en esta investigación se muestran los resultados de la prueba de Chi cuadrado, el coeficiente de correlación entre las variables es de 0.843, mostrando una relación positiva alta y el *p – valor* es de 0.010 menor a 0.05, por lo cual se evidencia significancia asintótica entre las variables. Se ha visto que existe una relación directa moderada y significativa entre la productividad laboral y la utilidad en la empresa podemos decir que un impacto positivo en cuanto a mejorar la productividad verá resultados significativos en lo que es la utilidad y beneficio de la empresa por lo tanto es importante motivar al trabajador como lo menciona Nasab et al. (2020), es necesario que las organizaciones puedan poner énfasis en destinar recursos para motivar a los trabajadores bajo diferentes modalidades ya pueden ser económicos o no, como los pequeños reconocimientos hace que ellos rindan más. El factor humano el talento humano es muy importante para que la empresa logren cumplir sus objetivos institucionales entonces se debería tener mucho más en cuenta en cómo afianzar cómo lograr que el colaborador logre una cultura organizacional y éste puede interiorizar a la empresa de modo que aparte de querer seguir en la empresa este encuentre un espacio laboral con metas alcanzables y correctamente establecidas y justas para que pueda trabajar de la mejor manera y alcance tanto los objetivos de la empresa como objetivos personales

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. Existe relación significativa entre las variables productividad laboral y utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A. 2021, ya que la prueba de Chi cuadrado mostró que el  $p$  – *valor* es de 0.000 menor a 0.05, por lo cual se evidencia que la asociación entre las variables es significativa. Lo que muestra que la variación de la productividad laboral repercute directamente en la utilidad de la empresa Paita S.A.
  
- 6.2. El nivel de productividad laboral se obtuvo un 67.50% bajo. Lo que significa que los colaboradores no están llegando a las metas que propone la empresa, siendo así que no se cumplen el número de operaciones mínimas y los montos desembolsados no son los deseados.
  
- 6.3. El nivel de utilidad se obtuvo un 76.67% bajo. Se evidencia que la empresa está en pérdidas y las bajas utilidades solo le sirven para mantenerse en el mercado, por lo cual no se están llegando a los montos de ventas ni ingresos financieros requeridos por la empresa para generar utilidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al gerente general de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, analizar la estructura de metas de colocación de créditos relacionándolas con la proyección de utilidad a requerir por la empresa, esta estructuras de metas deberá estar en función al monto total de desembolso y número de operaciones desembolsadas, las cuales deberán considerar el nivel salarial del asesor de negocios, el tamaño de cartera de créditos administrada y la zona de acción de atención, con el fin de establecer competitividad acorde al mercado actual, de tal manera, establecer un estándar de productividad laboral mínima requerida por cada categoría de asesor de negocios.
  
- 7.2. Al gerente general, realizar capacitaciones de manera trimestral a los mandos medios de cada agencia que son los administradores de agencia y jefes de área de cada departamento, en temas de liderazgo, gerencia de operaciones y finanzas a fin de crear valor sobre la relación directa de la productividad y la rentabilidad de las agencias con el fin de buscar la mejora continua y este desarrolle mejor sus actividades lo cual repercute de manera directa en su productividad. Generar conciencia en que cada área de la empresa debe realizar sinergias con el área de negocios a fin de poder establecer un modelo de liderazgo e implementarlo en la cultura organizacional de la empresa.
  
- 7.3. Al gerente general, mejorar el proceso de selección e inducción de los nuevos Asesores de Negocios ingresantes, de esta manera, interiorizar la cultura organizacional de la empresa y que se sienta parte de ella, a su vez reactivar las escuelas de asesores de negocios descentralizándolo estableciendo un proceso de selección y evaluación optima antes del ingreso a fin de que el proceso de selección sea el más eficiente, para esto se deben constituir alianzas con los institutos de la zona a fin de poder contar con una mayor muestra de candidatos de acuerdo a las necesidades del mercado actual, con esto poder reclutar talento y de este modo poder generar una contingencia al alto índice de rotación de personal, dado que este factor repercute en la productividad y provisiones de forma directa.

## REFERENCIAS

- Ajibade, O., & Salako, O. (2021). Incentive Schemes and Employees' Productivity in Private Organisations in Nigeria. *Journal of Public Administration, Finance & Law*, 22, 140-155. <https://doi.org/10.47743/jopaf1-2021-22-10>
- Alarcón, F. (2018). Nuevo procedimiento de presunción: Margen de utilidad bruta promedio ponderado. *Quipukamayoc*, 23(43), 61-68. <https://doi.org/10.15381/quipu.v23i43.11600>
- Arévalo, L., & Valdez, J. C. (2019). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Cientifi-k*, 7(1), 55-60.
- Avalos, R., García, D., Merma, N., & Villamares, E. (2021). Knowledge and productivity management of a construction company in Peru. *South Florida Journal of Development*, 2(4), 5183-5194. <https://doi.org/10.46932/sfjdv2n4-017>
- Barrera, J., Parada, S., & Serrano, L. (2020). Empirical analysis of correlation between Debt/Equity (D/E) Ratio and the Net profit margin ratio in Small and Medium Enterprises. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 29(1), 99-115.
- Bernal, C. (2019). Metodología de la investigación. *Pearson*, 322.
- Buele, I., Cuesta, F., & Chillogalli, C. (2020). Métricas para el diagnóstico de los estados financieros de las compañías del sector industrial manufacturero en Cuenca, Ecuador. (Spanish): METRICS FOR THE ANALYSIS OF THE FINANCIAL STATEMENTS OF COMPANIES OF THE INDUSTRIAL MANUFACTURING SECTOR IN CUENCA, ECUADOR. (English). *MESURES POUR LE DIAGNOSTIC DES ÉTATS FINANCIERS DES ENTREPRISES DU SECTEUR DE LA FABRICATION INDUSTRIELLE À CUENCA, ÉQUATEUR. (French)*, 30(76), 63-75. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85195>
- Cancino, O., Cruz, K., & Quesquén, M. (2019). Análisis de los costos de producción y la determinación del margen de utilidad: Revisión de la literatura de los últimos ocho años. *Universidad Privada del Norte*.
- Cardona, C., Quintero, S., Mora, C., & Castro, J. (2022). Influencia del comercio electrónico en el desempeño financiero de las pymes en Manizales, Colombia: E-COMMERCE INFLUENCE ON THE FINANCIAL

- PERFORMANCE OF SMES IN THE CITY OF MANIZALES, COLOMBIA. *L'INFLUENCE DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE SUR LA PERFORMANCE FINANCIÈRE DES PME À MANIZALES, COLOMBIE.*, 32(84), 75-96. <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n84.100594>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2021). *Sector financiero en México*. CNBV. <https://www.gob.mx/cnbv>
- CONCYTEC. (2018). *Programa Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación* (p. 60).
- Cruz, L. (2021). Análisis de la confiabilidad. *Gestión y análisis*. <https://doi.org/10.24965/gapp.i26>
- Díaz, A., Pérez, A., Hernández, J., & Guadalupe, M. (2018). Impacto De La Cadena De Valor En El Margen De Utilidad Bruta En La Producción De Destilados De Agave. *Revista Mexicana de Agronegocios (México) Num.40 Vol.XXI*.
- Ferreira, V. (2020). Metodologia participativa: Relato de pesquisa voltada à prática do enfermeiro. *Revista Recien - Revista Científica de Enfermagem*, 10(30), 68-76. <https://doi.org/10.24276/rrecien2020.10.30.68-76>
- Franco, J., Uribe, J., & Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: Estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), e1800-e1800. <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Freire, C., Soto, T., & Mendieta, D. (2019). Desempeño financiero en las organizaciones: Análisis desde la gerencia general Chairman. (Spanish): Financial performance in organizations: Analysis from the general management Chairman. (English). *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 24(87), 890-903. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i87.24643>
- Gómez, J., Arrieta, F., & Fernández, R. (2018). Multivariate analysis of productivity and financial performance of industrial enterprises in Cartagena, Colombia. *Apuntes del CENES*, 32(55), 213-238.
- Hernández, R., & Mendoza, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Inga, G., & Pérez, S. (2021). *Factores determinantes del margen financiero neto y su incidencia en la rentabilidad del BBVA periodo 2008 – 2018*.

- Jinchuña, J., Flores, J., & Lujan, C. (2021). Factores del éxito financiero en Cajas Municipales del Perú, 1998—2019. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 397-413.
- Kato, E. (2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. *Estudios Gerenciales*, 38-46. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.150.2909>
- López, J., & Mendoza, J. (2018). Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana. *Ensayos. Revista de economía*, 36(2), 185-228.
- Machorro, F., & Romero, M. V. (2021). Influence of human capital on the organizational performance of technological higher education institutions in Mexico. *Formación Universitaria*, 14(5), 3-10. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000500003>
- Malaspina, J. (2018). Desistimiento a La Exoneracion Del Igv Y El Crecimiento Financiero De Las Empresas Del Sector Lechero De Cañete-2015. *Quipukamayoc*, 26(51), 53. <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i51.14861>
- Manigat, M. (2020). La independencia del banco central y su papel en el dominio del capital financiero sobre el Estado: The independence of the central bank and its role in the domination of financial capital over the State. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 24(66), 213-229. <https://doi.org/10.17141/iconos.66.2020.3901>
- Nasab, A., Tavakoli, A., Salajegheh, S., & Sheykhi, A. (2020). Identificación de indicadores de productividad de recursos humanos en organizaciones ejecutivas y análisis de su situación. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 309-321. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.516>
- Nguyen, V., Aquino, P., & Doan, L. (2020). Motivational factors impact the labor productivity of customs' officials in Vietnam: Factores motivacionales impactan la productividad laboral de los oficiales aduaneros en Vietnam. *Revista Espacios*, 41(22), 44-58.
- Ochрана, F. (2018). *Methodology of Social Sciences: Vol. First English edition*. Charles University in Prague, Karolinum Press. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1799190&lang=es&site=eds-live>

- Olasanmi, O., Olajide, O., & Ojubanire, O. (2021). Determinants of Employee Productivity in Listed Manufacturing Firms in Southwestern Nigeria. *International Journal of Applied Management & Technology*, 20(1), 194-210. <https://doi.org/10.5590/IJAMT.2021.20.1.11>
- Otero, A. (2018). *Utilidad de la angiografía mediante verde de indocianina para la prevención del fallo de sutura en cirugía colorrectal*. Universitat Autònoma de Barcelona, 2018.
- Padilla, A., Rivera, J., & Ospina, J. (2019). Financial performance of the most innovative companies of the real sector of Colombia. *Revista Entramado*, 15(1), 78. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5347>
- Paravié, D. (2020). Una Pyme industrial aplicando La metodología de investigación-acción. *Iberoamerican Journal of industrial Engineering*, 1, 45-59.
- Paredes, S. (2020). Net income and generation of added economic value, in companies in the mining sector of Peru, during the 2012-2016 time period ; Utilidad neta y generación de valor económico agregado, en empresas del sector minero del Perú, periodo 2012-2016. *Revista de Investigación Valor Contable; Vol. 5 Núm. 1 (2018): Revista Científica Valor Contable; 45 - 57*. <https://doi.org/10.17162/rivc.v5i1.1249>
- Peña, A. (2020). La medición de los instrumentos financieros de activo: Algunos aspectos relevantes a partir de las Normas Internacionales de Información Financiera. *Actualidad Contable Faces*, 23(41), 103.
- Peña, D., Mungabusi, J., Navas, G., & Chávez, A. (2019). El crédito y su impacto en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Puyo en el año 2018. (Spanish): The credit and its impact on the liquidity of the savings and credit cooperative Mushuc Runa Ltda. Agency Puyo in the year 2018. (English). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1-19.
- Pérez, X. (2021). Reorganización empresarial mediante la cual se asignan bienes del activo fijo. *Manual ejecutivo tributario*.
- Pinazo, G., Dinerstein, N., & Córdoba, F. (2018). Un aporte a la discusión sobre la productividad laboral en la Industria Argentina. *Cuadernos de Economía Crítica*, 3(6), 101-125.

- Quilca, C. (2021). Explicación de los niveles de utilidad neta a partir de los resultados antes de impuesto. Caso de estudio. *Gestionar*, 1(2). <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.02.005>
- Ramon, S., & Estuardo, O. (2019). Vulnerabilidad del principio de capacidad contributiva en la determinación del impuesto a la renta de las empresas de la región Lambayeque, año 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, 15(4), 47.
- Reina, R., Contrera, A., & Pérez, E. (2018). Metodología para el cálculo de precios de transferencia con margen de utilidad: Methodology for calculate transferring prices with utility margin. *Avances*, 18(3), 259-268.
- Salman, A., & Olawale, Y. (2021). Effect of Reward System on Employees' Productivity: A Study of Guaranty Trust Bank Ilorin Metropolis. *Journal of Management & Social Sciences*, 10(3), 1128-1143.
- Sîrbulescu, E., Pîrvulescu, L., Lancu, T., Alda, S., & Gherman, R. (2021). Amortization Methods of Fixed Assets and Their Implications on the Result of the Exercise. *Agricultural Management / Lucrari Stiintifice Seria I, Management Agricol*, 23(2), 316-323.
- Soledad, M. (2022). Siguiendo a los cheques: Prácticas financieras entre lo legal y lo ilegal en las financieras de la Ciudad de Buenos Aires: Following checks: financial practices between the legal and the ilegal in Buenos Aires' financieras. *Etnográfica: Revista do Centro de Estudos de Antropologia Social*, 26(1), 149-164. <https://doi.org/10.4000/etnografica.11371>
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2021). Informe de estabilidad del sistema financiero. *SBS Perú*. <https://www.sbs.gob.pe/>
- Tabone, L., Mortara, V., & Zanfrillo, A. I. (2021). Value added in productive process combining soft systems methodology and simulation. *ARTÍCULO ORIGINAL INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES Y ESTADÍSTICA*, XLII(1), 1-16.
- Tapia, F., Gavilánez, A., Guerra, T., Urbina, B., & Tapia, E. (2018). Modelo costo—Volumen—Utilidad aplicado al turismo alternativo, segmento ciclismo de aventura, en Ecuador. *Siembra*, 5(1), 97-104. <https://doi.org/10.29166/siembra.v5i1.1430>
- Valverde, R. (2021). Impactos económicos generados por la industria pesquera del atún en la República de Panamá—Flota de servicio interior. *Revista Científica Centros; Vol. 1 Núm. 2 (2012): Centros, 2012: 1 (2); 269-287;*

2304-604X.

<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d6dbe6d6-10be-4268-8b37->

[f95d242c5db1%40redis&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.A0F6A132&db=edsbas](https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d6dbe6d6-10be-4268-8b37-f95d242c5db1%40redis&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.A0F6A132&db=edsbas)

Vertakova, Y., & Maltseva, I. (2020). Labor productivity: Analysis of the current level and identification of opportunities for its growth: *Revista Espacios*, 41(27), 1-9.

Woro, U., Andi, I., Chamariyah, Waras, Fitra, Rusdiyanto, & Widi. (2021). Effect Of Work Training, Competency and Job Satisfaction on Employee Productivity: A Case Study Indonesia. *Review of International Geographical Education Online*, 11(4), 696-711. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.04.63>

Zhang, X., Liao, H., Li, N., & Colbert, A. (2020). Playing It Safe for My Family: Exploring the Dual Effects of Family Motivation on Employee Productivity and Creativity. *Academy of Management Journal*, 63(6), 1923-1950. <https://doi.org/10.5465/amj.2018.0680>

# Anexos

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Productividad laboral	Es el elemento medible el cual refleja la eficiencia y eficacia del uso de los recursos para conseguir los objetivos empresariales. (Vertakova & Maltseva, 2020)	La variable será medida en una escala de totalmente en bajo (1), medio (2), alto (3)	Cantidad de Operaciones desembolsados	número de desembolsos	Ordinal
				Cantidad de Asesores de negocios (analistas)	
				Número de operaciones desembolsadas en promedio por analista	
			Saldo capital desembolsado	Saldo capital total desembolsado	
				Monto desembolsado promedio	
utilidad	Se define utilidad a los beneficios obtenidos por el resultado de una inversión. (Otero, 2018)	La variable será medida en una escala de totalmente en bajo (1), medio (2), alto (3)	Estado de resultados	<p>Margen financiero bruto</p> <p>Margen financiero bruto con intermediación</p> <p>Margen financiero neto</p> <p>Margen financiero Neto de Ingresos y gastos por servicios finales</p> <p>Margen operacional/neto</p> <p>Resultado de operación</p> <p>Resultado del ejercicio antes de impuestos.</p>	Ordinal

## Matriz de consistencia

**Título:** Productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos							
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> Cuál es nivel de productividad laboral de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021?</p> <p>¿Cuál es nivel de utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre la productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar el nivel de productividad laboral de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021</p> <p>Analizar el nivel de utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe una relación significativa entre la productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> H1: El nivel de productividad laboral de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021</p> <p>H2: El nivel de utilidades de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., 2021</p>	<p><b>Técnica</b> Análisis documental</p> <p><b>Instrumentos</b> Guía de análisis documental</p>							
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones								
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño descriptivo correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2     </pre> <p><b>Donde:</b> M = Muestra O<sub>1</sub> = Productividad laboral O<sub>2</sub> = Utilidad r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b> La población objeto de estudio, estará constituido por 120 colaboradores de las agencias de la empresa Caja Paita, 2021.</p> <p><b>Muestra</b> Estará constituido por 120 colaboradores de las agencias de la empresa Caja Paita, 2021.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Productividad laboral</td> <td>Cantidad de Operaciones desembolsados</td> </tr> <tr> <td>Saldo capital desembolsado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">utilidad</td> <td>Estado de resultados</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Productividad laboral	Cantidad de Operaciones desembolsados	Saldo capital desembolsado	utilidad	Estado de resultados
Variables	Dimensiones									
Productividad laboral	Cantidad de Operaciones desembolsados									
	Saldo capital desembolsado									
utilidad	Estado de resultados									

**Instrumentos de recolección de datos**  
**Guía de análisis documental de productividad**

PRODUCTIVIDAD								
	CANTIDAD DE OPERACIONES DESEMBOLSADAS			SALDO CAPITAL DESEMBOLSADO		Escala de PRODUCTIVIDAD		
AGENCIAS	NÚMERO DE DESEMBOLSOS	CANTIDAD DE ANALISTAS X AGENCIA	N° DE OPERACIONES DESEMBOLSADAS PROMEDIO X ANALISTA	SALDO CAPITAL TOTAL DESEMBOLSADO	MONTO DESEMBOLSADO PROMEDIO	Baja (01)	Media (02)	Alta (03)
						A1		
A2								
.								
..								
...								
A13								

**BAREMO**

Intervalo de cantidad de desembolsos promedio x analista	Escala
0 - 15	baja
16 - 20	media
21 - más	alta



## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alfaro Saavedra, Pool Lincoln  
 Institución donde labora : Alfa Innovaciones S.A.C  
 Especialidad : MBA  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental de productividad laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : César Jesús Saavedra López

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>productividad laboral</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>productividad laboral</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>productividad laboral</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es consistente y se aprueba su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 = Buena

Tarpoto, 06 de mayo de 2022

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Alfaro Saavedra, Pool Lincoln  
 Institución donde labora : Alfa Innovaciones S.A.C  
 Especialidad : MBA  
 Instrumento de evaluación : Guía de análisis documental de utilidad  
 Autor (s) del instrumento (s) : César Jesús Saavedra López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>utilidad</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>utilidad</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>utilidad</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento cumple con su cometido y es coherente por lo tanto se aprueba su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:4.4**

Tarapoto, 06 de mayo de 2022



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Mercado Bartolo, José Fernando  
 Institución donde labora : Industrias del Shanusi S.A  
 Especialidad : MAGISTER MBA  
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis documental de productividad Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : César Jesús Saavedra López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

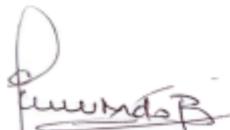
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Guía de Análisis documental de productividad Laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Guía de Análisis documental de productividad Laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Guía de Análisis documental de productividad Laboral.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El Instrumento es coherente y cumple con el propósito de la investigación, por lo tanto se aprueba el instrumento.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2**

Tarapoto, 06 de Junio de 2022



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mercado Bartolo, José Fernando

Institución donde labora : Industrias del Shanusi S.A

Especialidad : Magister Administración de Negocios

Instrumento de evaluación : Guía Análisis Documental de Utilidad

Autor (s) del instrumento (s): César Jesús Saavedra López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

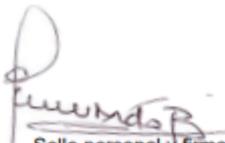
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Guía Análisis Documental de Utilidad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Guía Análisis Documental de Utilidad.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Guía Análisis Documental de Utilidad.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El Instrumento es coherente y cumple con el propósito de la investigación, por lo tanto se aprueba el instrumento.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2**

Tarapoto, 06 de Junio de 2022



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Timaná Lazo, José Miguel  
 Institución donde labora : Cacao El Rey Industrias  
 Especialidad : MAGISTER MBA  
 Instrumento de evaluación : Guía de Análisis documental de productividad Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : César Jesús Saavedra López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Guía de Análisis documental de productividad Laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Guía de Análisis documental de productividad Laboral.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Guía de Análisis documental de productividad Laboral.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					43	

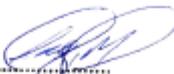
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El Instrumento de Investigación Científica ha sido evaluado bajo los criterios establecidos en el presente informe obteniendo la calificación "Excelente" con una puntuación de 43 puntos.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3**

Tarapoto, 07 de Junio de 2022



  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Timaná Lazo, José Miguel  
 Institución donde labora : Cacao El Rey Industrias S.A.C.  
 Especialidad : Magister Administración de Negocios  
 Instrumento de evaluación : Guía Análisis Documental de Utilidad  
 Autor (s) del instrumento (s): César Jesús Saavedra López

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Guía Análisis Documental de Utilidad				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Guía Análisis Documental de Utilidad.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Guía Análisis Documental de Utilidad.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El Instrumento de Investigación Científica ha sido evaluado bajo los criterios establecidos en el presente informe obteniendo la calificación "Excelente" con una puntuación de 43 puntos.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2**

Tarapoto, 07 de Junio de 2022




Sello personal y firma

## AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD

---



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Paita, 04 de julio del 2022

Carta Nro. 01299-2022 - GER-CMAC-P

SR. :  
CESAR SAAVEDRA LOPEZ  
ADMINISTRADOR AGENCIA YURIMAGUAS  
CMAC-PAITA S.A  
Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REF.: CARTA S/N DE FECHA 04.07.2022

De nuestra especial consideración:

Es grato diríjimos a Usted, para saludarle cordialmente y asimismo en atención al documento de la referencia, hacemos de su conocimiento la aceptación por parte de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A., para realizar el trabajo de investigación titulado: "La Productividad Laboral y la Utilidad de la Empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021"

Sin otro particular, aprovechamos la oportunidad para expresarles las muestras de estima y consideración personal.

Atentamente,



Econ. Roberto C. Ibañez Vásquez  
Gerente de Negocios  
Caja Municipal de Paita S.A.

Oficina Principal  
Plaza de Armas N° 176-178 PAITA  
Telef: (073) 213080, 211633, 213459  
[www.cajapaita.pe](http://www.cajapaita.pe)

---

## Base de datos estadísticos

PRODUCTIVIDAD								
sucursal	NÚMERO DE OPERACIONES	CANTIDAD DE ANALISTAS X AGENCIA	PRODUCTIVIDAD PROMEDIO	Monto total Desembolsado	MONTO DESEMBOLSADO PROMEDIO	Escala DE VALORACIÓN		
						Baja (01)	Media (02)	Alta (03)
A1	135.00	7.00	19.29	1,012,055	144,579		X	
A2	169.00	10.00	16.90	1,232,172	123,217		X	
A3	128.00	11.00	11.64	951,253	86,478	X		
A4	123.00	7.00	17.57	1,068,168	152,595		X	
A5	84.00	5.00	16.80	586,981	117,396		X	
A6	88.00	6.00	14.67	565,770	94,295	X		
A7	155.00	12.00	12.92	1,336,769	111,397	X		
A8	84.00	6.00	14.00	422,648	70,441	X		
A9	187.00	10.00	18.70	1,179,987	117,999		X	
A10	129.00	10.00	12.90	896,990	89,699	X		
A11	131.00	10.00	13.10	948,564	94,856	X		
A12	193.00	14.00	13.79	1,349,167	96,369	X		
A13	129.00	12.00	10.75	663,878	55,323	X		
<b>TOTAL</b>	1735.00	<b>120.00</b>	193.01	12214402.43	1354645.80			

UTILIDAD																							
Interrupciones según tipo de suministro	INGRESOS POR INTERESES	GASTOS POR INTERESES	MARGEN FINANCIERO BRUTO	MARGEN FINANCIERO BRUTO CON INTERMEDIACION	PROVISIONES PARA CRÉDITOS DIRECTOS	MARGEN FINANCIERO NETO	INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	RESULTADOS POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)	MARGEN OPERACIONAL	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	MARGEN OPERACIONAL NETO	VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES	RESULTADO DE OPERACIÓN	OTROS INGRESOS Y GASTOS	RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE INGRESOS Y GASTOS CENTRALES	DISTRIBUCION DE INGRESOS Y GASTOS CENTRALES	RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS	Escala de perdidas		
																					Baja	Mediana	Alta
																					1	2	3
A1	3,212,026	2,548,739	663,288	3,378,447	-235,396	3,613,842	312,903	577,981	3,348,764	7,455	3,356,218	1,553,523	135,225	1,667,470	305,348	1,362,122	49,723	1,411,845	-440,842	971,002		X	
A2	2,723,650	296,053	2,427,597	2,182,847	804,707	1,378,140	197,816	94,836	1,481,120	5,346	1,486,466	1,157,048	28,754	300,664	19,505	281,160	17,551	298,710	-981,836	-683,126	X		
A3	2,327,254	189,044	2,138,210	1,738,979	23,800	1,715,179	199,529	60,158	1,854,550	-1,993	1,852,557	1,268,279	72,649	511,629	-51,782	563,411	52,461	615,872	-930,248	-314,376	X		
A4	3,389,504	383,252	3,006,252	2,735,321	-365,822	3,101,143	154,836	104,619	3,151,359	45,198	3,196,557	725,247	62,480	2,408,831	5,337	2,403,493	15,748	2,419,241	-661,543	1,757,699			X
A5	2,168,089	88,734	2,079,355	1,782,341	78,537	1,703,804	79,092	28,360	1,754,536	8,799	1,763,334	744,910	26,750	991,674	2,304	989,370	26,768	1,016,138	-598,315	417,824		X	

A6	1,1 75, 258	34, 349	1,14 0,90 9	795,9 34	136, 335	659, 598	88,5 17	12,2 27	735, 888	11,51 6	747,4 05	675,3 78	25,229	46,79 7	-616	47,4 13	25, 618	73,0 31	- 550, 388	- 477, 357	X	
A7	2,6 56, 188	157 ,37 6	2,49 8,81 2	1,858, 346	407, 713	1,45 0,63 3	187, 979	48,6 47	1,58 9,96 5	8,962	1,598 ,927	1,291, 555	61,985	245,3 86	1,20 0	244, 186	4,9 94	249, 180	- 1,16 1,14 0	- 911, 960	X	
A8	1,2 71, 652	115 ,86 6	1,15 5,78 6	981,2 42	329, 102	652, 140	62,6 07	32,0 15	682, 731	-915	681,8 16	627,5 60	41,674	12,58 3	9,67 6	2,90 7	21, 014	23,9 20	- 545, 439	- 521, 518	X	
A9	3,1 85, 737	114 ,50 0	3,07 1,23 7	2,516, 297	- 152, 333	2,66 8,63 0	154, 069	36,6 70	2,78 6,03 0	2,785	2,788 ,815	1,030, 883	67,122	1,690 ,810	102, 997	1,58 7,81 3	34, 317	1,62 2,13 1	- 962, 472	659, 659	X	
A10	1,6 39, 028	92, 496	1,54 6,53 2	1,098, 593	426, 305	672, 288	116, 011	30,5 78	757, 720	- 2,235	755,4 85	1,178, 975	31,573	- 455,0 63	8,06 1	- 463, 124	8,2 46	- 454, 878	- 860, 378	- 1,31 5,25 7	X	
A11	1,9 39, 530	85, 860	1,85 3,67 0	1,359, 338	429, 079	930, 259	185, 421	29,6 70	1,08 6,01 0	40,79 8	1,126 ,807	969,8 74	23,297	133,6 36	6,03 4	127, 602	16, 764	144, 366	- 739, 730	- 595, 364	X	
A12	3,1 65, 640	1,2 61, 757	1,90 3,88 4	2,794, 515	681, 726	2,11 2,78 8	192, 487	337, 144	1,96 8,13 2	45,29 2	2,013 ,423	1,863, 170	187,48 8	- 37,23 5	43,5 07	- 80,7 42	157 ,52 8	76,7 86	- 940, 575	- 863, 789	X	
A13	2,1 68, 192	50, 413	2,11 7,77 9	1,693, 751	673, 189	1,02 0,56 3	92,5 79	19,5 49	1,09 3,59 3	-796	1,092 ,797	784,7 23	20,147	287,9 27	11,3 42	276, 585	170 ,34 7	446, 932	- 713, 420	- 266, 488	X	



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Productividad laboral y la utilidad de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita S.A, 2021", cuyo autor es SAAVEDRA LOPEZ CESAR JESUS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 11 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO <b>DNI:</b> 01109463 <b>ORCID</b> 0000-0003-0035-7088	Firmado digitalmente por: RRAMIREZGA24 el 10- 08-2022 20:16:07

Código documento Trilce: TRI - 0334488