



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS  
COLABORADORES DE MI BANCO, AGENCIA  
CHICLAYO CERCADO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

**Bach. Altamirano Ojeda, Raquel  
(ORCID: 0000-0001-7775-4212)**

**Asesor:**

**Mg. García Yovera, Abraham José  
(ORCID: 0000-0002-5851-1239)**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2020**

## TESIS

### CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO, AGENCIA CHICLAYO CERCADO

Asesor (a): Mg. García Yovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Mg. García Yovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily  
Nombre Completo Firma

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la vida, por guiarme por permitirme cumplir con mis metas, por darme salud.

A mis padres por el apoyo brindado y por su persistencia en cumplir con mis metas trazadas.

A mi hijo Lionel por darme su apoyo y su amor incondicional.

## **Agradecimientos**

Agradecer a mi Asesor de Tesis Mg. García Yovera, Abraham José y a la Mg. Flor Delicia Heredia Llatas por su grandioso apoyo en la presente tesis quienes estuvieron pendientes durante todo el tiempo que duro mi investigación y estuvieron impulsándome para dar mi mayor y mejor esfuerzo.

## Resumen

Se realiza el estudio, porque se evidencia que no existe igualdad entre los colaboradores existiendo favoritismo generando malestar entre compañeros, además sienten que sus líderes no los apoyan, ni reconocen y solo los ven como números mas no como personas perjudicando la productividad de los colaboradores, es por ello que el presente estudio fue determinar la relación entre el Clima Laboral y la Productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado – 2020. El abordaje metodológico presentando como diseño de investigación el diseño no experimental-transversal, descriptivo-correlacional, contando como muestra con un total de 44 colaboradores de la institución. Asimismo, se desarrolló como instrumento de recolección de información un cuestionario con escala tipo Likert con 56 preguntas para los colaboradores de Agencia Chiclayo Cercado. La prueba fue realizada mediante la correlación de Pearson donde la correlación es positiva media del 0.593 esto quiere decir que, si el clima laboral aumenta, también aumentará la productividad de manera proporcional donde aceptamos la hipótesis de investigación planteada, en los resultados muestra que el Clima Laboral en Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado ha percibido en general como bueno con un 59.1% y la productividad con un 52.3% como bueno.

Palabras clave: Clima laboral, productividad laboral, apoyo, liderazgo.

## **Abstract**

This study was carried out because it is clear that there is no equality among workers, there are preferences, which generates discomfort in all workers, the feelings of the workers are: their boss does not recognize their work, they feel that they only represent numbers for the company, and this affect the productivity of each worker. Therefore, this study aimed to establish the relationship between work environment and productivity of the workers of the Mibanco Chiclayo Cercado office. The methodological approach that is presented as a research design; the non-experimental-transversal, descriptive-correlational design, having as a sample a total of 44 workers of the company. In addition, a questionnaire with a Likert-type scale with 56 questions to the Chiclayo Cercado office workers was developed as an instrument for collecting information. The test was carried out using Pearson's correlation, where the correlation is positive, average of 0.593 means that, if the work environment increases, productivity will also increase proportionally. so we accept the proposed research hypothesis. The results show that the work environment in the Chiclayo Cercado office, Mibanco, has been perceived in general as good with 59.1% and productivity with 52.3% as good.

**Keywords;** Labor climate, Labour productivity, support, leadership.

## ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática.	10
Nivel Internacional	10
Nivel Nacional	12
Nivel Local	13
1.2 Trabajos previos	14
A Nivel Internacional	14
A Nivel Nacional	16
A Nivel Local	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Clima Laboral	22
1.3.1.1 Definiciones	22
1.3.1.2 Características del Clima Laboral	23
1.3.1.3 Factores del Clima Laboral	24
1.3.1.4 Dimensiones del clima laboral	26
1.3.1.5 Estrategias para un buen clima laboral	27
1.3.2 Productividad laboral	29
1.3.2.1 Concepto	29
1.3.2.2 Importancia de la productividad	29
1.3.2.3 Tipos de productividad.	30
1.3.2.4 Estrategias para aumentar la productividad	31
1.3.2.5 Factores de la productividad laboral	32
1.4 Formulación del Problema.	34
1.5 Justificación e importancia del estudio.	34
1.6 Hipótesis.	35
1.7 Objetivos.	35
1.7.1 Objetivo General	35
1.7.2 Objetivos específicos	35
II MATERIAL Y METODOS	37
2.1. Tipo y diseño de investigación	37
2.2. Población, muestra y muestreo	37
2.3. Variables, Operacionalización.	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad	43
2.4.1 Técnica: Encuesta	43
2.4.2 Instrumento: Cuestionario	43
2.4.3 Validez	44
2.4.4 Confiabilidad	44
2.5. Procedimiento para la recolección de análisis de datos	44
2.6. Aspectos éticos	44
2.7. Criterios de rigor científico	45

III RESULTADOS	46
3.1 Presentación de Resultados	46
3.2 Discusión de Resultados	55
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1 Conclusiones	60
4.2 Recomendaciones	61
REFERENCIAS	62
ANEXOS	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Independiente: Clima Laboral	39
Tabla 2: Operacionalización de la Variable Dependiente: Productividad	41
Tabla 3. Alfa de Cronbach de la investigación	43
Tabla 4: Resultados de la población según sus características sociales	46
Tabla 5: Correlación de las variables clima laboral y productividad	47
Tabla 6: Resultado de las dimensiones de la variable del clima laboral de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.	49
Tabla 7: Resultado de las dimensiones de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.	51
Tabla 8: Resultados de preguntas más relevantes en el clima laboral.	52
Tabla 9: Resultados de preguntas más relevantes de la productividad.	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultado de variable independiente clima laboral de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado	48
Figura 2 Resultado de variable dependiente productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado	50

# **I INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad Problemática.**

Actualmente mejorar la productividad es de vital importancia para las organizaciones. Ya que hoy en día se conoce que el ambiente laboral afecta directamente la productividad de los colaboradores. Una de las misiones de las empresas es incrementar la eficiencia y esto se da utilizando la mayor capacidad de sus trabajadores y teniendo el mejor escenario apropiado para producir un buen clima laboral. Un buen clima organizacional basado en la empatía, el respeto y trabajo en equipo es clave para elevar la productividad lo que nos garantiza la calidad de servicio y logro de metas. (Cristancho, 2015)

### **Nivel Internacional**

Actualmente el en mundo las grandes compañías están en la búsqueda constante a las nuevas demandas, como contar con un personal calificado y capacitado, contar con herramientas tecnológicas para mantener vigencia en el mercado, Es por eso que es que se está dando una gran relevancia al clima laboral, ya que si nuestros trabajadores se sienten bien en donde trabajan, pues trabajaran con mucho más empeño y obtendremos grandes resultados para la empresa.

En América Latina, muchas empresas han optado por determinar de forma periódica los niveles de clima organizacional, teniendo como propósito encontrar los componentes que requieren de reajuste y fortalecerlos; si la empresa cuenta con un mal clima laboral, siendo estos unos de los motivos la disminución de la productividad en las empresas latinas, incluso causante del incumplimiento de sus planes estratégicos menciona (Soto, 2020).

Según último estudio realizado en México por Bumeran en clima laboral; donde los de los encuestados:

El 54% indico no sentirse cómodo con el ambiente laboral,

El 64% indica el desinterés por parte de la empresa con sus empleados,

El 19% indica que hay roces entre compañeros,

El 14% indica maltratos de sus pares y superiores,

El 3% indica la competencia entre compañeros como otra causa de malestar,

El 66% no se considera apreciado,

El 48% indica que no reconocen su desempeño con bonos, premios o en su salario. (Infobae ,2019)

Ciertos factores que conducen a la falta de productividad en el lugar de trabajo, y una de las principales causas es un entorno de trabajo que es negativo y sofoca la creatividad. Por lo tanto, debe considerar la creación de un espacio de trabajo que brinde a sus empleados un lugar cómodo donde puedan ser productivos y entusiasmados con su trabajo. (Engage for Succes ,2019)

Se detecta que la baja productividad en una empresa, es ocasionada por problemas de Clima Laboral. Si se realiza el trabajo en circunstancias donde se está cómodo y a gusto con su trabajo; entonces es favorable para mejorar el clima laboral, adicionalmente nos indica cuales serían unas de los principales motivos de un mal clima laboral como condiciones salariales, horario, flexibilidad, compañerismo, jefes y muchos más elementos, nos menciona que si el clima es bueno entonces obtendremos incremento en la productividad y así se cumplirá los objetivos planteados de la empresa. (PyrselConsultores ,2018).

En algunas ocasiones los líderes no se dan cuenta de las malas prácticas que realizan, acabando con los principales motores de motivación en las pymes y empresas, porque una alta rotación puede ser el comienzo del fin del emprendimiento.

Según Marcela Angeli, menciona en Finanzas Personales (2017) que la creación de un clima laboral estimulante es una de las claves en toda empresa para conservar el mejor personal, en el clima laboral es de vital importancia en las decisiones de los colaboradores cuando deciden en retirarse o quedarse en la organización ,los trabajadores hoy en día requieren llevarse bien con las personas que trabajan y progresar profesionalmente.

Según Brent Glesson cofundador agencia iMarketing. Finanzas Personales (2017) menciona que existen errores que comenten los líderes dañando un mal clima laboral como: tolerancia a ciertos comportamientos, se trabaja con los favoritos generando sobrecostos, alta rotación y el costo de dejar ir al talento más productivo y preparado.

### **Nivel Nacional**

Es fundamental para las organizaciones, la activación del clima laboral, porque si no hacemos esto nos perjudicaría con un 20% en la productividad. “En un ambiente laboral positivo se trabaja muchísimo mejor dijo el gerente de Aptitus, Joseph Zumaeta. (Diario Gestión, 2018).

El 86% de trabajadores peruanos renuncia a causa de un mal clima laboral en sus centros de trabajo, entre las principales causas encontramos el liderazgo, sus relaciones con sus superiores y compañeros. Menciona que la falta de comunicación, los malos entendidos y rumores afectara la productividad laboral, asimismo recalco que un trabajador comprometido puede mejorar la productividad laboral y rentabilidad en un 15%, Gta. Alejandra Fonseca. (Diario Gestión ,2019)

Adecco recomienda que se realicen encuestas anuales, en donde se pueda determinar la mejoría en el clima laboral, menciona que estas encuestas deben ser anónimas con el propósito que los colaboradores no sientan temor en revelar con tranquilidad que sienten y que perciben de la organización donde trabajan, además esta debe ser aplicada a todo el personal de la empresa. (Gestión ,2019).

Según encuesta realizado por Great place to work (2019) Las 60 empresas con mejor clima laboral destacan lo siguiente,10 de las 60 tienen 1 o más sindicatos, 21 de las 60 tienen el 50% a más mujeres en planilla, el 38% de las 60 cuentan con un 60% de trabajadores Millennials, el 53% de las 60 tiene capital extranjero mayoritario, los beneficios que son valorados para un buen clima laboral son de educación,salud,vivienda,automóvil,incentivos monetarios, equilibrio entre vida laboral y personal, teletrabajo, acceso a productos y servicios, evaluación de desempeño.

En una reciente evaluación por Aptitus con respecto al trabajo a distancia un 78 % resalto la gran utilidad y lo beneficioso que sería si realiza este tipo de trabajo,

lo cual mejoraría el clima laboral, habría un equilibrio entre lo familiar y laboral, se manejaría de mejor manera los tiempos de trabajo, ahorraríamos gastos como comida, pasajes, etc. Lo cual mejoraría significativamente la productividad en la organización, (El Comercio ,2018).

### **Nivel Local**

En Mi banco en la reciente encuesta de clima organizacional ejecutada por Korn Ferry de manera voluntaria y anónima, donde se busca determinar el grado de compromiso de los trabajadores , donde se reflejan los siguientes datos en la evaluación del clima laboral en el 2016 se obtuvo el 77%, 2017 el 84%, el 2018 el 86% y el 2019 88% donde Mibanco está comprometido en mejorar el clima laboral, sin embargo se registra un nivel de rotación del personal mayor en el 2019 ,con los siguientes datos en el 2016 con el 20.9% ,en el 2017 con 20.7%, en el 2018 con el 19.9% y en el 2019 con el 20.9% como se puede ver que la rotación se ha visto en aumento. Reporte de sostenibilidad (Mi Banco ,2019)

En la Agencia Chiclayo Cercado podemos verificar que el clima laboral tiende a estar sujeto con el liderazgo, autonomía ,el trabajo en equipo , incentivos, igualdad, motivación , guardando relación donde la productividad laboral es la eficiencia de los recursos humanos que producen bienes y servicios en un tiempo determinado con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa en el menor tiempo los factores que influye son :la capacidad para trabajar unidos y apoyándose en equipo, teniendo los objetivos claros basados en la confianza y buena comunicación.

En Mi Banco Ag Chiclayo Cercado podemos evidenciar que no existe igualdad entre los compañeros de trabajo teniendo favoritismo, tanto con los líderes como con los propios compañeros generando malestar entre compañeros esto perjudicando la productividad de los colaboradores. Podemos determinar que la productividad en agencia puede incrementar si el clima laboral mejora.

## 1.2 Trabajos previos

### A Nivel Internacional

En Chile, Zenteno y Duran (2016) En su tesis titulada “Factores y prácticas de alto desempeño que afectan el clima laboral: un análisis de caso” cuyo objetivo fue examinar los conceptos y constructos involucrados directo en su desempeño. Asimismo, se estudia la relación del clima laboral con el desempeño de una empresa de recursos naturales en Chile, se utilizó como instrumento la encuesta con 77 preguntas aplicada a 84 trabajadores. La metodología aplicada fueron las técnicas de análisis factorial estadístico y regresión logística. Los resultados muestran que los primeros son los más importantes e influyentes: compensación y justicia; equipos auto gestionados, trabajo en equipo y liderazgo; calidad y eficacia. En las conclusiones se debe revisar los factores que nacen como la calidad, medio ambiente y accidentabilidad en influyen en la cultura y su contexto de la organización.

En esta tesis podemos destacar la importancia de encontrar de forma eficaz los factores que van a medir en clima laboral para así poder encontrar una mejor relación respecto al desempeño de los trabajadores.

En México, Pedraza (2020) En su tesis titulada “El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas”. El propósito de este trabajo es estudiar la relación entre el clima y la satisfacción laboral. Es una investigación que tiene un enfoque empírico, racional y causal, Utilizando una encuesta, creamos una muestra no probabilística de 80 sujetos. Tipo de investigación estadística descriptiva. La prueba estadística que se utilizo es Coeficiente alfa de Cronbach superior a 0. 70 muestra buen grado de confiabilidad. Además, utilizamos el modelo de ecuaciones estructurales para validar las asociaciones hipotéticas. Los resultados muestran un buen aporte del clima organizacional a la satisfacción de los empleados y por ende con el desempeño organizacional. Se concluye según el estudio empírico realizado existe una gran dependencia de las variables clima organizacional la satisfacción laboral

En esta tesis podemos rescatar que las organizaciones tanto públicas como privadas deben preocuparse por el clima organizacional y la satisfacción en sus

trabajadores estas son muchas veces ignoradas por las gerencias e influye en los resultados empresariales.

En Ecuador, Moreira (2018) En su tesis titulada “EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí Ecuador.” cuyo objetivo es establecer cómo influye el clima organizacional en relación de la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) Públicas de la Provincia de Manabí .En la metodología aplicada se utilizó el instrumento de la encuesta aplicándose a 370 trabajadores de las Instituciones de Educación Superior (IES) Públicas de la Provincia de Manabí. Tuvo un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo- transversal y observacional. La prueba estadística que se utilizo es el alfa de Cronbach el cual tuvo como resultado de 0.964, lo cual demostró que tiene alta confiabilidad. En los resultados muestran que existe correlación entre el clima organizacional y la productividad laboral rechazando la hipótesis nula. En las conclusiones se afirma que el clima organizacional si influye en la productividad laboral del Talento Humano en las Instituciones de Educación Superior (IES) Públicas de la Provincia de Manabí podemos confirmar un alto nivel de confianza con respecto al clima organización si se mejora el ambiente físico, social y la estructura de la organización con la productividad de los colaboradores.

En esta tesis existe una correlación significativa, además nos menciona que, si se mejora el ambiente físico, social y la estructura de la organización se obtendrá una mejora en la productividad.

En Colombia, Jaimes (2017) en su tesis titulada “Modelo de productividad laboral para pymes del sector confecciones en el Área Metropolitana de Bucaramanga.” Tiene como objetivo proponer un modelo que explique la productividad laboral de las pymes del sector confecciones del área Metropolitana de Bucaramanga -AMB. El tipo de investigación tuvo un enfoque mixto, diseño no experimental-descriptivo-transversal. En los resultados define como “comportamiento grupal” a la participación, conflicto, cultura, manejo del conflicto, liderazgo y formación y en el “ambiente social de trabajo” a motivación, satisfacción, cohesión y clima con la gestión de los procesos y las capacidades/control de la empresa donde destaca la importancia del insumo humano

para el logro de los resultados. Se concluye sobre la necesidad de reivindicar el trabajo e los profesionales, técnicos y tecnólogos en las pymes de confecciones del AMB, siendo los llamados a liderar y ejecutar procesos de medición, análisis y mejora de la PL en las organizaciones.

En la investigación se determina la importancia de reivindicar los trabajos realizados por el personal de las pymes, asimismo se verifica que las pymes que tienen gerentes con edad de menor rango presentan una mejor productividad.

En España, Fernández (2017) en su tesis titulada “Modelo organizativo y competencial para optimizar la productividad individual para puestos con alta capacidad de decisión en entornos en red”. Tiene como objetivo buscar la influencia entre sus variables con el propósito mejorar su productividad de sus trabajadores que cuentan con mayor cargo. Se aplico la metodología combinando los resultados estadísticos y los de casos reales en empresas. Resultados se puede verificar el gran nivel de correlación entre sus variables. Se concluye que, si la productividad individual aumenta, la productividad de la organización también mejorará y se logrará las metas trazadas por la empresa, y el colaborador se sentirá a gusto con su trabajo, esto creara una cadena en donde todo se benefician.

En la siguiente tesis podemos rescatar el modelo organizativo que se tiene para poder optimizar la productividad individual.

### **A Nivel Nacional**

Quispe (2018) En su tesis titulada “El clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.-Mi banco, Agencia Cusco-2018” la investigación tiene como objetivo describir los factores que influyen en el Clima Organizacional que tiene la entidad. El tipo de investigación es de nivel descriptivo y diseño no experimental, tomando como muestra la cantidad de 24 trabajadores de Mi Banco Agencia Cusco utilizando la técnica de la encuesta las cuales fueron procesadas por el software estadístico Excel y SPSS. La prueba estadística que se utilizo es alpha de Cronbach donde dio el resultado de 0.967, lo que afirma que es confiable y proporcionará resultados favorables para la investigación. Resultados el 50% de los trabajadores indican que el clima organizacional es adecuado y consideran que la dimensión de remuneración es la adecuada con respecto a sus funciones. Se concluye que los

factores que más influyen en el clima organizacional en Mibanco, Agencia Cusco son liderazgo, el compromiso, el reconocimiento e igualdad se ven reflejados en la insatisfacción de sus trabajadores.

En esta tesis podemos rescatar que las dimensiones que se tiene que mejorar en el clima organizacional es liderazgo, compromiso, reconocimiento e igualdad ya que estas presentan con cierta indiferencia lo cual estaría perjudicando la satisfacción del trabajador.

Aguilar (2019) En su tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa – 2017” cuyo objetivo es determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa – 2017, La metodología aplicada, diseño de la investigación es no experimental –descriptivo - Correlacional,; Se utilizó el cuestionario como instrumento. Se aplicó la prueba estadística Chi-cuadrado, Resultados donde el 63.16% de encuestados sienten que el Clima Organizacional es favorable en relación al desempeño laboral. Donde se concluye que el Clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Oficina 7 de junio de la ciudad de Pucallpa – 2017.

En esta tesis podemos rescatar que existe una relación significativa donde el 63.16% perciben que el clima organizacional es favorable en relación al desempeño de sus trabajadores.

Castro y Ramón (2017) En su tesis titulada “Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima – 2016” cuyo objetivo es determinar la influencia del clima laboral y el desempeño. El tipo de investigación tiene enfoque cuantitativo con diseño no experimental-descriptiva- transversal, El instrumento utilizado fueron 2 cuestionarios lo cual fue traslado a nivel estadísticamente la herramienta de Excel y SPSS. En la hipótesis se utilizó la prueba de Chi Cuadrado. Resultados indican que el 63.5% tiene elevada inteligencia emocional siendo los mejores en el desempeño laboral. Se concluye que el clima laboral es determinante donde tiene influencia

sobre el desempeño de los colaboradores de negocios zona exclusiva de una empresa del sector bancario de Lima.

En esta investigación el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral, también manifiesta quienes mejor se desempeñan son los que tienen una elevada inteligencia emocional.

Llauri (2018) En su tesis titulada “Clima Laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018” tiene como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018. Es una investigación no experimental de diseño transversal descriptiva correlacional donde la población de estudio estuvo conformada por 115 colaboradores, Los resultados obtenidos el 50% de los trabajadores indican que el clima laboral es regular, 51.3% indica que la productividad se encuentra en un nivel débil. Podemos concluir que el clima laboral se relaciona de forma positiva con la productividad.

En esta tesis podemos rescatar tanto el clima como la productividad tienen un alto coeficiente de correlación de 0.668 concluyendo que el clima laboral se relaciona de forma positiva y moderadamente con la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

Cueva y Díaz (2017) En su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017” tiene como objetivo determinar las relaciones que existen entre los niveles de satisfacción laboral y desempeño laboral presentes en los colaboradores de la agencia Mi Banco en la ciudad de Tarapoto. Es una investigación con un diseño descriptivo-correlacional, El instrumento utilizado es el cuestionario el cual se aplicó a 120 trabajadores. En los resultados se encontraron que la satisfacción laboral en la presente investigación se encuentra en un nivel promedio (39.20%), mientras que el desempeño laboral de los colaboradores mostró un nivel alto (35.80%). Se concluye que, si existe una relación significativa donde utilizo el método de Rho de Spearman, aceptándose así la hipótesis planteada en relación con la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de Mi banco 2017.

Esta tesis nos muestra que para medir la relación entre variables podemos utilizar el método no paramétrico Rho de Spearman, de acuerdo a si nuestras variables tienen una distribución no normal.

### **A Nivel Local**

Ordoñez y Falen (2018) En su tesis titulada “Influencia del Clima Laboral en la Motivación de los trabajadores de la Empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC - grupo Scotiabank - Chiclayo 2017”. con el objetivo de determinar la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores. La investigación tiene un enfoque cuantitativo con tipo de investigación no experimental, diseño descriptivo – correlacional. Se utilizó como instrumento la encuesta la cual fue aplicada a 50 trabajadores, En los resultados del clima laboral la dimensión que presenta más relación con la motivación es la dimensión relación con (0.798) a comparación de la dimensión estructura con (0.487) Se concluye que si hay influencia del clima laboral con la motivación de los trabajadores especialmente con la dimensión de igualdad y de confianza.

La investigación nos aporta valiosa información sobre sus dimensiones donde la distribución de trabajo es bien valorada por los trabajadores.

Díaz y Vargas (2019) En su tesis titulada “El impacto del estrés en la Productividad en el Área de Créditos Mi Banco semestre 2017 – i y una Propuesta de Mejora” el objetivo principal es proponer un programa de entrenamiento funcional que ayude en el grado de estrés y por ende en su mejora de productividad. La investigación tiene un enfoque cualitativo, el tipo de investigación es no experimental con diseño descriptivo simple –transaccional. Él instrumento que se utilizo es la encuesta aplicada a 20 trabajadores. Los resultados muestran que el 45% de trabajadores se encuentra en un nivel de estrés considerable, con el 20% se encuentra en un nivel intermedio y con un 35% se encuentra en un nivel bajo de estrés. En conclusiones la investigación propuso un programa donde se realicen actividades deportivas, donde realiza un análisis que si un trabajador no tiene estrés entonces será más productivo y los resultados de la empresa serán los esperados.

En la investigación describe los diferentes factores que ocasiona el estrés en los colaboradores y por ende su baja productividad, proponen un entrenamiento funcional donde realizan deporte y se generan lazos de confianza y amistad.

Díaz (2016) En su tesis titulada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de José Olaya Chiclayo 2016” cuyo objetivo es determinar la Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de José Olaya Chiclayo 2016. La metodología que se aplicó fue la encuesta, la misma que contuvo 21 preguntas debidamente estructuradas. Los resultados muestran que el 80% de trabajadores que respondieron refirieron que el Clima Organizacional se ve influenciada por el Desempeño Laboral cuyo calificativo fue de Bueno donde se concluye que existe un buen desempeño en relación al clima organizacional dentro del centro de salud.

En esta tesis podemos destacar que los trabajadores refirieron que el clima organizacional se ve influenciada con el desempeño laboral.

Castro y Salinas (2016) En su tesis titulada “La cultura Organizacional y su relación con el Desempeño laboral en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo” tiene por objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del CGT, La investigación es de tipo no experimental, diseño Correlacional-propositiva, el instrumento utilizado es el cuestionario. La prueba estadística que se utilizó es alpha de Cronbach donde dio el resultado 0.8 confirmándose la influencia de las variables. Como resultado a la encuesta aplicada podemos evidenciar que no hay un estudio en la organización donde nos permita poder determinar que no hay una buena cultura organizacional, dando como resultado que el desempeño de los trabajadores no sea el correcto. Se concluye que en la organización debe reforzar los elementos de su cultura organizacional en un plan de desarrollo que conlleve al cumplimiento de las metas trazadas.

En esta tesis podemos rescatar de los autores que la cultura organizacional tiene influencia sobre el desempeño laboral según el índice Alfa de Cronbach

Fernández y Gonzales (2018) En su tesis titulada “Clima laboral y su influencia en la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo – 2016” su objetivo es determinar la relación entre clima laboral y la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo - 2016, objetivo general determinar la relación entre clima laboral y la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo – 2016. La investigación tiene un enfoque cuantitativo con tipo no experimental de diseño descriptivo-correlacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario el cual se aplicó a 70 colaboradores. Los resultados obtenidos el 64% de los trabajadores están de acuerdo con que, si existe un buen ambiente laboral en la sociedad de beneficencia de Chiclayo, 16% que se muestra indiferente, el 13% en desacuerdo, el 4% está totalmente de acuerdo y con menor porcentaje del 3% que están totalmente en desacuerdo. Se concluye que, si existe un buen clima laboral en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

En esta investigación destacamos que, si existe buen clima laboral, pero para crear un mejor clima se tienen que mejorar ciertos factores como el sueldo, que sus ideas se tomen en cuenta para poder brindar una buena atención a sus clientes.

## **1.3 Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1 Clima Laboral**

#### **1.3.1.1 Definiciones**

El clima laboral es la agrupación de diversos componentes los que pueden ser concretos y abstractos y que están conectados con las diversas emociones y percepciones que tiene el trabajador sobre la organización y a su vez con su productividad. El autor nos brinda un dato importante donde los líderes cumplen una función fundamental con los cambios del clima laboral en los miembros de la organización. (Bordas ,2016).

El clima laboral es la base primordial en la continuidad de una empresa, se encuentra relacionado por diferentes condiciones desde los reglamentos y procedimientos de empresa, las condiciones en que se trabaja, sueldos y remuneraciones, el liderazgo y la motivación de cada colaborador con las funciones que realiza. (Gan y Triginé, 2012)

Para el autor el clima organizacional los describe en un entorno interno entre los integrantes que componen la organización, especialmente que se relaciona con el indicador de la motivación. El clima organizacional depende de los factores que se provocan con las características motivacionales en el entorno organizacional.

Menciona que cuando se las necesidades de los trabajadores se satisfacen el clima organizacional aumenta y que cuando estas se ven afectadas pues disminuyen el clima laboral. Indica también que el clima organizacional impacta significativamente con el estado de motivación de sus trabajadores y a su vez está también con el clima organizacional. (Chiavenato ,2011)

Podemos rescatar que el clima laboral es el medio en donde se desempeña el colaborador en las empresas donde implica diferentes aspectos como el liderazgo, políticas internas, condiciones de trabajo, las remuneraciones e incentivos, relaciones interpersonales y organización.

### 1.3.1.2 Características del Clima Laboral

Según Máxima (2017). "Clima Organizacional" menciona como características del clima laboral y organizacional los siguiente:

Ambiente físico. - Es aquel lugar de trabajo en común donde los miembros de la empresa se encuentran ubicados.

Ambiente social. - En este ambiente está compuesto según las áreas de cada organización y como se lleva la relación con las otras áreas y sus integrantes.

Estructura. -Cada empresa cuenta con una estructura en donde todos los colaboradores tienen una estructura definida, sus normativas y procedimientos, como sus horarios, etc.

Comportamiento organizacional. -En el comportamiento organizacional es donde influyen diversos factores como el logro de las metas planteadas, la eficiencia con que se trabaja, las satisfacciones de los trabajadores, la responsabilidad que asume cada integrante de área, etc.

Comunicación. -Es una pieza fundamental del clima laboral ya que, si una empresa tiene una buena comunicación en donde sea afirmado con la confianza, el poner en lugar del otro, con conversaciones tratadas con respeto y cortesía entonces se generaría un espacio idóneo para que aumente la productividad dentro de la organización.

Motivación. -Es aquella que se dan en circunstancias laborales posee muchos indicadores los cuales son: un ambiente propicio y agradable, pagos adicionales por llegar a la meta, pago por trabajo extra, obsequios en días importantes, etc.

Liderazgo. - Los líderes cumplen una función muy importante en el clima laboral ya que ellos tienen que empeñarse en crear un buen clima en donde sea cordial y agradable para cada integrante de la empresa, así también su misión es mantenerlo satisfechos y comprometidos para el logro de objetivos de la organización.

Pertenencia. - Es aquella característica que busca que cada colaborador sienta que pertenece a la misma y que su trabajo realizado

es de vital importancia dentro de la organización.

Capacitación. - La capacitación es una de las características que nos ayudan a mantener actualizados y motivados a los colaboradores, las capacitaciones deben brindarse a todas las áreas porque así tendremos a un personal más capacitado y obtendremos mejores resultados.

Evaluación. - Las evaluaciones son aquellas que nos permiten recalcar sus fortalezas de como vienen realizando su trabajo y mejorar en sus dificultades que presentan en algunos aspectos estas evaluaciones deben darse entre los jefes y sus subordinados y con una periodicidad de anual y semestral.

### **1.3.1.3 Factores del Clima Laboral**

Según Presno (2014) sostiene 3 factores del clima laboral: Factores Motivacionales, Higiénicos y Pertenencia.

Factores Motivacionales. -Sostiene el grado de relación entre el empleado y la empresa y las motivaciones que sienten sus trabajadores en cuanto a su bienestar y el logro de sus objetivos personales, el colaborador se siente motivado cuando ve que la empresa se esfuerza en brindar todo lo necesario para que puedan cumplir a cabalidad sus objetivos, mejorando así el clima laboral.

Factores Higiénicos. -En este factor influye el ambiente en donde se realizan las labores y además se tiene en cuenta la prestación económica, en el ambiente físico se tienen deben de contar con buenas herramientas de trabajo como es el software y hardware, contar con seguridad, muebles confortables, útiles de escritorio, servicios higiénicos adecuados, etc. y la prestación económica está compuesta por los bonos, remuneración variable, comisiones y obsequios.

Factores de Pertenencia. -Es aquel factor que incluye la manera en que el liderazgo actúa con los superiores y medios con los trabajadores, donde estos fomentan el grado de identidad interna y externa de la organización. (relaciones interpersonales, colaboración, uso de la información y políticas).

Según Litwin y Stinger (1978) nos menciona a los siguientes factores:

**Estructura.** -Es aquella que en donde las organizaciones están distribuidas, unidas y ordenadas con sus diferentes posiciones jerárquicas, donde se encuentran organizada de cierta forma en que se encuentran establecidas sus reglamentos, normativas, manuales, guías, etc., estas también si se encuentran bien o mal la estructura organizacional estas repercutirán en el clima laboral como favorable o desfavorable.

**Responsabilidad.** -

En este factor es donde se realiza la independencia de las tareas la cual es monitoreada por los superiores sobre las tareas encomendadas.

Si cada colaborador ejecuta sus actividades con gusto de forma libre esta será de gran relevancia con el nivel de autonomía encomendada dando así un buen resultado.

**Recompensa.** - Es aquello que se percibe por el sacrificio y entrega realizando sus labores, para cumplir con los objetivos de la organización. Con un sueldo apropiado en relación al trabajo realizado es uno de los primeros pasos para que el colaborador este contento con el trabajo que realiza, importante recalcar que siempre los colaboradores buscan un reconocimiento complementario.

**Desafíos.** -Cada organización asume nuevos retos con el principal objetivo de realizarlos, estos desafíos nos permiten tener un buen clima laboral en un ambiente competitivo en cada empresa.

**Relaciones.** -En este factor se basa en el respeto mutuo entre las personas como el trato justo, trabajo en equipo con la finalidad de ser más eficientes y productivos en el contorno de la organización con el fin de no se llegue a niveles de estrés, hostigamiento laboral, etc.

**Cooperación.** -En este factor lo más importante es realizar el trabajo en equipo pues dado que si existe un apoyo por parte de los compañeros y los jefes y todos estas enfocados hacia un solo objetivo, se logrará cumplir con lo estipulado.

Estándares. -Son los parámetros que se encuentran fijados en la organización quienes nos proporciona el nivel de cumplimiento y que estos sean recepcionados por los integrantes de la empresa con igualdad y objetividad.

Conflicto. - El factor conflicto siempre está presente en cada organización y esta se da entre compañeros, entre líderes y gerentes de la misma o diferente área. Son aquellas diferencias que se dan por diversos motivos, en este factor quienes cumplen una importante labor son los líderes ya que depende de ellos poder solucionar a tiempo estos malos entendidos.

Identidad. -Es el factor donde nos sentimos parte de la organización y sentimos con honor y orgullo pertenecer a la empresa en que venimos trabajando, además podemos percibir que nuestros esfuerzos son valorados y son parte de los logros en la organización.

#### **1.3.1.4 Dimensiones del clima laboral**

Según Bordas (2016) propone las siguientes dimensiones para la evaluación del clima laboral:

Autonomía: Es aquel nivel en el que los integrantes de las empresas sienten que ellos mismos pueden tomar sus decisiones y lo que conlleva a ella también poder solucionar los inconvenientes que se presenten sin preguntar a sus jefes lo que los ayuda en ser autosuficientes.

Cooperación y apoyo: En este nivel es como los integrantes viven en un entorno de compañerismo, amabilidad y percibe el apoyo de la organización, sus líderes y compañeros.

Reconocimiento: En este nivel los colaboradores reconocen cuando la organización brinda un reconocimiento en respuesta a su trabajo realizado con esfuerzo y dedicación en agradecimiento en contribución que proporciona a la organización.

Organización y estructura: En este nivel es donde se pueden evidenciar si los procedimientos de la empresa se encuentran bien establecidos de forma ordenada y organizada donde esta información

sea clara y útiles evitando ser muy lentos, burocrático y con muchas restricciones.

**Innovación:** En este nivel los colaboradores pueden manifestar y establecer nuevas ideas, utilizando diversas herramientas para mejorar procesos y métodos utilizando su mejor talento, adaptándose al cambio y asumiendo los riesgos que puedan darse.

**Transparencia y equidad:** Es aquel nivel en que los integrantes de la organización sienten que las funciones realizadas son las adecuadas siendo iguales, transparentes y justas, en el contexto de reconocimientos en su desempeño y las oportunidades de ascenso seas las adecuadas.

**Motivación:** Es aquel nivel en que los integrantes sienten que en donde trabajan se preocupan y motivan a que sus colaboradores realicen un buen trabajo, se sientan comprometidos y alcancen la mayor productividad posible.

**Liderazgo:** En este nivel los integrantes de la organización reconocen que sus líderes influyen significativamente con todos los empleados con sus aptitudes, conductas y sus decisiones.

#### **1.3.1.5 Estrategias para un buen clima laboral**

Según Conexión ESAN (2018) manifiesta las siguientes estrategias:

Crear un ambiente de apoyo. –Es primordial porque muchas empresas ven a sus trabajadores como números y no como personas. En cuanto sus líderes tienen la obligación de presentar mucho interés en sus trabajadores en todos los aspectos, y no solo medir el desempeño que realiza. El ambiente de apoyo también busca la armonía ente la vida privada y el trabajo así afianzando los lazos de confianza entre los jefes y sus subordinados, Cuando los jefes inmediatos respetan a sus trabajadores estos mejoraran su nivel de productividad además desearan continuar en la compañía por más tiempo.

Flexibilidad en el lugar de trabajo. –Si una organización cumple con lo propuesto con el trabajo flexible esto les permitirá tener armonía con su vida personal y profesional.

Reconocer los logros de los trabajadores. –tener ahora un buen clima laboral es clave para el éxito de las compañías y contención de los trabajadores. Primero la empresa tiene que definir sus objetivos y cuando se logre estos objetivos propuestos, deberá reconocer el trabajo bien hecho esto nos permitirá tener un buen clima laboral y también motiva al personal a destacar en sus tareas encomendadas.

Dar autonomía a los colaboradores. –Al momento de brindar autonomía es importante creer que los trabajadores trabajarán sus horas para cumplir sus objetivos, esta autonomía les genera confianza, proactividad y ellos se sentirán apoderados de la situación.

Crear programas de aprendizajes y desarrollo. –Es una excelente estrategia ya que nos permitirá brindar diversos programas y estos programas se aplicaría para reconocer a los mejores colaboradores según su productividad esto haría que los trabajadores tengan más conocimientos y la aplicarían en si día a día.

Programar actividades fuera del trabajo. –en la actualidad los programas de recreación son relevante ya que estas han permitido mejorar los lazos de confianza entre sus líderes y compañeros, tenemos diversas actividades que se pueden realizar: como practicar algún deporte, salir de campamento, etc.

Las grandes empresas han aprendido que si el trabajador tiene un ambiente de trabajo adecuado donde pueda tomar sus decisiones, tenga un trabajo flexible, lo capaciten contantemente, lo reconozcan siempre pues este dará lo mejor de sí por se siente muy a gusto de trabajar en la organización, mejorando ex potencialmente su productividad.

## **1.3.2. Productividad laboral**

### **1.3.2.1 Concepto**

Verona (2019) La productividad laboral es el trabajo realizado por el empleado como resultado en promedio el tiempo que utiliza para la producción de bienes y servicios. Para aumentar la productividad de las organizaciones se requiere tener a trabajadores con mejor formación, estar mejor capacitados y tener las mejores herramientas tecnológicas.

Grifol (2017) La productividad laboral es aquella que resulta de la actividad y los recursos que se utilizan para conseguir la producción de la organización. Ser productivo es alcanzar los objetivos en menos tiempo y con la menor cantidad de esfuerzo.

Los autores Robbins y Judge (2013) La productividad es aquel grado de estudio más importante en el comportamiento de la organización, a aquella que logra producir más en un menor tiempo posible ahorrándose los costos. Una empresa es productividad cuando cumple sus objetivos de la manera más eficiente.

### **1.3.2.2 Importancia de la productividad**

Según Uriarte (2019) Para que la productividad aumente significativamente es importante utilizar y potenciar diversos factores como es la tecnología, las relaciones, condiciones de trabajo, etc.

De acuerdo con Foro Empresarial (2016), nos referimos a productividad mayormente cuando se ejecutan diferentes funciones en un tiempo menor, pero si una organización produce más cuando invierte en herramientas tecnológicas que permitan incrementar su producción.

Hoy en día las organizaciones necesitan tener un empleado más productivo, es por eso que se está dando importancia al momento de escoger al personal idóneo que cumpla con tener una buena calidad de vida profesional y personal.

### **1.3.2.3 Tipos de productividad.**

Según Mantilla (2016)

Productividad de los procesos: El más apto de los recursos de producción: instalaciones, máquinas, mecanismos de gestión y personal de operaciones. Este conjunto de aspectos posibilita reducir costos, alcanzado así los altos niveles de calidad en la producción y cumplir con los plazos de entrega.

Productividad de la logística: La gestión de los procesos de la venta desde el proveedor hasta el cliente destino ayuda a reducir los costos de materiales, de transacción, de inventario, de distribución y aumentar la productividad.

Productividad de la seguridad y salud en el trabajo: Usualmente se considera un costo todo lo dedicado a incrementar la seguridad y salud de los trabajadores, sin embargo, estos costos minimizan la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales. Una adecuada gestión de la SST en la empresa disminuye los costos totales en el medio plazo.

Productividad del marketing: En la publicidad y promoción también se pueden y deben reducir sus costos. Además, la más eficiente y eficaz gestión del personal de ventas aumenta la productividad.

Productividad de finanzas: El departamento de finanzas debe procurar reducir los costos financieros del dinero que usa la empresa, de esta manera aumenta la productividad del dinero.

Productividad de la innovación: Es aquella en donde nacen las nuevas ideas para lograr que la empresa sea rentable siendo indispensable el constante monitoreo en ámbito de las nuevas tendencias diferenciando con las demás organizaciones.

Productividad del conocimiento: Las organizaciones deben tener conocimientos imprescindibles de los temas relacionados con las diferentes actividades como herramientas, tecnologías, procedimientos, métodos, etc. Los conocimientos deben gestionarse y servir para generar nuevo conocimiento dentro de la empresa.

Según Uriarte (2019)

Productividad laboral. Es aquella que se define por el tiempo utilizado para realizar un trabajo, donde se mide lo trabajado por hora.

Productividad total. Es aquella que tiene completos todos los elementos necesarios para su producción.

Productividad marginal. Es aquella donde se cambia algún elemento para incrementar la producción.

#### **1.3.2.4 Estrategias para aumentar la productividad**

Según Uriarte (2019) propone que si escogen al personal califica que tenga los objetivos claros y específicos en dirección hacia dónde quiere llegar la organización y además indica que se debe de trabajar en que se deben corregir ciertas diferencias y reducir al máximo para que así se cumplir con las metas propuestas.

Según ESAN (2019) que para mejorar la productividad laboral tenemos que trabajar en nuestra productividad personal teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Establece tus objetivos

Apasionate por lo que haces

Encuentra tu aporte

Desarrolla vocación de servicio

Planifica y se ordenado

Maneja tus distracciones

Descansa adecuadamente

Aliméntate sanamente y ejercítate.

Teniendo claro los aspectos de productividad personal nos podemos enfocar con la productividad laboral, donde las personas que lideran cumplen un rol muy importante, los líderes actualmente solo se concentren en corregir y no reconocen las cosas buenas que realizan los empleados.

Para mejorar la productividad laboral se establece los siguientes aspectos para los líderes:

Generar sinergias

Reconocimiento

Medir avances

Empoderar

Comunicar efectivamente

Ser Coach

### **1.3.2.5 Factores de la productividad laboral**

Según Uriarte (2019)

Factores externos: Estos factores son aquellos que no pertenece a la organización como, por ejemplo, la competencia, las instituciones gubernamentales, etc.

Factores internos. Son aquellos factores que se encuentran dentro de la empresa como, por ejemplo, los empleados, los procedimientos, herramientas que están presentes en la producción.

Según Advanced Workplace Associates (2014) sostiene 6 factores de productividad:

La Cohesión Social: En este factor incluye los lazos de amistad, consideración, afinidad y el estar a gusto con compañía del otro, Es un gusto y atracción compartida. Si el trabajador tiene una buena relación con todas las personas que forman parte de su equipo entonces no tendrá problemas de comentar sus conocimientos e ideas.

La percepción del apoyo de la organización: Es aquella donde los trabajadores perciben como sus superiores los respaldan y los ayuda en tiempos difíciles, felicita por el trabajo bien realizado y reconoce el esfuerzo adicional. Las personas necesitan que sus superiores les apoyen positivamente de forma proactiva proporcionando recursos, coaching y apoyo para que realicen sus funciones de la mejor manera. Si el superior no exhibe apoyo con sus colegas estaría creando una atmosfera en que las personas no dan todo de sí mismas.

El intercambio de información: En este factor indica que, si las diversas áreas se juntan y comparten sus conocimientos y experiencias para que se puedan mejorar y puedan ser más eficiente su trabajo, lo que esto nos ayuda a tener una elevada productividad, Este factor nos permite medir el trabajo en equipo con los conocimientos de cada integrante.

Visión y claridad en los objetivos: es aquella en donde podemos determinar si tienen claro los objetivos de la organización y si también forman parte de los colaboradores, en este factor medimos el compromiso. Las empresas que cuentan con los mejores líderes estos deben de esforzarse por que sus colaboradores comprendan la visión y objetivos de la empresa.

La comunicación externa: Es aquella comunicación que se da entre las diferentes organizaciones y equipos. Si no tenemos esta comunicación externa con diferentes eventos sociales, instituciones educativas y profesionales existe el riesgo que los desafíos, retos y conocimientos se extinga.

La confianza: Es cuando se cree en una persona o en un grupo de personas en la capacidad de realizar ciertas funciones o acciones que beneficien a sí mismo como a la empresa. Esta confianza se crea en un ambiente de respeto, sí no existe confianza en los equipos existe el riesgo de impedir el trabajo y cooperación entre equipos del mismo modo en los niveles de operativos y de supervisión no confían en sus dirigentes y compañeros. La confianza se va construyendo día a día y cuando esta se pierde suele ser en cualquier momento.

#### **1.4 Formulación del Problema.**

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado?

#### **1.5 Justificación e importancia del estudio.**

Fernández, Hernández, Baptista (2014) Nos menciona que el investigador da a conocer sus razones, mediante la investigación se quiere demostrar que el estudio realizado es indispensable e importante. El propósito de la investigación tiene que ser competente para la cual justifique dicha investigación.

Esta investigación permitió obtener datos reales sobre la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.

En esta investigación encontraremos las dimensiones más sobresalientes del clima laboral que aportaran un excelente crecimiento individual y profesional de los colaboradores y por ende generando una buena productividad en la institución.

Beneficiará a las empresas de Sector Financiero para brindarle como guía. La presente investigación busca identificar y analizar las dimensiones del Clima Laboral y los factores que influyen en la productividad laboral con el fin de brindar herramientas y planificar cambios en la Organización para futuras investigaciones vinculadas al tema de investigación.

El clima laboral y la productividad laboral son muy importantes para el crecimiento y progreso organizacional y socioeconómico en las instituciones públicas y privadas especialmente en las entidades financieras, con el comportamiento humano y el comportamiento de la organización se ven influenciados por diversos factores, es por eso que surge la necesidad de estudiar, comprender y encargarse de atenderlo para el provecho de los colaboradores y a su vez de la organización.

Un buen clima Laboral, será determinante en la forma que tomará en las decisiones que en el interior de ella se ejecutan para mejorar la productividad de los colaboradores.

La presente investigación permitirá brindar algunas recomendaciones que ayuden a dar sostenibilidad a el clima laboral y a la productividad, esta investigación va a beneficiar a nuestra comunidad en la cual nuestros colaboradores se sientan más a gusto en realizar sus labores porque sienten que trabajan en un lugar muy acogedor permitiendo mejorar su productividad hacia el logro metas de la empresa siendo los trabajadores el insumo vital para el crecimiento económico de la organización.

Beneficiará a la entidad financiera de Mi Banco Ag. Chiclayo Cercado que tendrán como base la presente investigación para que se puedan realizar proyectos donde se busca mejorar el clima laboral.

## **1.6 Hipótesis.**

H1: Si existe relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado - 2020

H0: No existe relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado – 2020

## **1.7 Objetivos.**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Cercado – 2020.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- a) Identificar el nivel de las dimensiones del clima laboral de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.
- b) Identificar el nivel de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.
- c) Determinar la relación significativa que existe entre cada una de las dimensiones: autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura,

innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo de las dimensiones de apoyo de la organización, intercambio de información, Visión y claridad de objetivos, comunicación externa, confianza desarrollo de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado, 2020.

## II MATERIAL Y METODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación presenta un enfoque cuantitativo, según Fernández, Hernández, Baptista (2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para ser probado en la hipótesis, en esta investigación analizamos las mediciones que son procesadas con los métodos estadísticos para luego dar nuestras conclusiones.

El tipo de investigación no experimental, diseño descriptivo porque nos permitirá observar el fenómeno en su contexto natural para después poder analizarlos.

Fernández, Hernández, Baptista (2014) es aquella investigación que se utiliza para describir a sus variables poder entenderlas y después analizarlos con el fin del estudio en el presente y futuro.

### 2.2. Población, muestra y muestreo

Muestra: 44 colaboradores

Fernández, Hernández, Baptista (2014) es la subdivisión de los elementos que integran nuestra población.

La muestra coincide con la población por ser finita y accesible, es por eso que estudiamos a toda la población.

Muestreo: Es no probabilístico, a conveniencia de la investigadora.

### 2.3. Variables, Operacionalización.

**Clima Laboral:** El clima laboral es la agrupación de diversos componentes los que pueden ser concretos y abstractos y que están conectados con las diversas emociones y percepciones que tiene el trabajador sobre la organización y a su vez con su productividad (Bordas ,2016).

En Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado se busca medir las dimensiones de autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, Innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo y su implicación con el clima laboral.

**Productividad:** La productividad es aquel grado de estudio más importante en el comportamiento de la organización, a aquella que logra producir más en un menor tiempo posible ahorrándose los costos. Una empresa es productiva cuando cumple sus objetivos de la manera más eficiente. (Robbins y Judge ,2013)

En Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado se busca medir la productividad mediante las siguientes dimensiones Cohesión Social, Percepción del apoyo de la organización, Intercambio de información, Visión y claridad de los objetivos, La comunicación externa y confianza para después poder analizarlos.

**Tabla 1:** Operacionalización de la Variable Independiente: Clima Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA / INSTRUMENTO	
Clima Laboral	Autonomía	Nivel de Autonomía	1	¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo?	Encuesta/ Cuestionario
			2	¿En mi puesto de trabajo tengo la autonomía suficiente para trabajar a mi gusto?	
			3	¿En mi trabajo tengo Iniciativas propias?	
	Cooperación y apoyo	Grado de comunicación	4	¿Existe buena comunicación con mis compañeros de trabajo?	
			5	¿Considero que mis opiniones son tomadas en cuenta?	
			6	¿Existen diferencias entre mis compañeros de trabajo?	
			7	¿Las diferencias entre mis compañeros se solucionan rápido?	
	Reconocimiento	Grado de compañerismo	8	¿Cuento con un reconocimiento cuando realizo bien mi trabajo?	
			9	¿Los ascensos se dan a quienes se lo merecen?	
			10	¿Cuándo hay una vacante primero se toma en cuenta en la misma organización?	
	Organización y estructura	Grado de oportunidades	11	¿ En Mi Banco los reconocimientos son tangibles, cómo viajes,regalos,retribución económica, participaciones de cursos especializados ,etc.?	
			12	¿Mi esfuerzo ha tenido contribuciones justas?	
			13	¿Cuento con las herramientas organizativas necesarias para realizar mi trabajo?	
			14	¿Existe un plan para lograr los objetivos?	
			15	¿En mi organización está claramente definidos los procedimientos?	

---

Innovación	Grado de Innovación	16	¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?
		17	¿Has implementado nuevos métodos en tu área de trabajo?
		18	¿Tus ideas son tomadas en cuenta?
Transparencia y equidad	Grado de favoritismo	19	¿Cuento con un trato justo en mi trabajo?
		20	¿Existe favoritismo en mi trabajo?
	Nivel de oportunidades	21	¿Existen las mismas oportunidades, sin importar, condición económica y religión?
		22	¿En mi trabajo existes condiciones iguales a todos los colaboradores?
		23	¿Me siento bien en mi trabajo?
Motivación	Grado de satisfacción	24	¿Mi jefe inmediato se preocupa por mi como persona?
		25	¿En el último mes he recibido elogios por hacer un buen trabajo?
	Nivel de oportunidades	26	¿Los beneficios económicos que percibo satisfacen mis necesidades?
		27	¿En mi trabajo tengo oportunidades de crecimiento económico y profesional en corto plazo?
		28	¿Mi jefe directo es justo en sus decisiones?
Liderazgo	Nivel de relaciones	29	¿Mi jefe directo tiene buena comunicación con mis compañeros de trabajo?
		30	¿Mi jefe inmediato me estimula a crecer y aprender?
	Delegación de responsabilidades	31	¿Mi trabajo es valorado por mi líder?
		32	¿Mi jefe directo me da retroalimentación del desempeño de mi trabajo?
	Aplicación de Feedback		

---

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 2:** Operacionalización de la Variable Dependiente: Productividad

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA / INSTRUMENTO	
Productividad	Cohesión Social	Grado de apoyo	1	¿Mi equipo trabaja unido para lograr las metas?	Encuesta/ Cuestionario
			2	¿Todos mis compañeros cumplen con las tareas asignadas?	
		Grado de compromiso	3	¿Mis compañeros están comprometidos en realizar bien su trabajo?	
			4	¿Existe favoritismo en mi trabajo?	
			5	¿Mi jefe inmediato me incentiva a realizar bien mi trabajo?	
	Percepción del apoyo de la organización	Nivel de competencias de líder	6	¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato?	
			7	¿Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo?	
			8	¿Los reconocimientos en Mi Banco cumplen mis expectativas?	
	Intercambio de información	Nivel de conocimientos	9	¿Mi experiencia ayuda al crecimiento de la empresa?	
			10	¿Mis ideas son tomadas en cuenta?	
			11	¿Mis competencias y habilidades ayudan al crecimiento de la empresa?	
	Visión y claridad de los objetivos	Nivel de identificación	12	¿Me identifico con la visión y misión de mi empresa?	
			13	¿Cumplo con las metas en el tiempo oportuno?	
		Ejecución de principios	14	¿Todos mis compañeros contribuyen a la meta?	
			15	¿Considera usted que el trabajo en equipo se desarrolla en forma equitativa?	
			16	¿Los principios de la organización están acordes a los míos?	

---

		17	¿Creo que mi participación es importante?
La comunicación externa	Nivel de participación	18	¿Participo activamente en las actividades de la organización?
		19	¿Se lo que se espera de mi trabajo?
	Grado de relaciones	20	¿Dedico tiempo en relacionarme con otras personas y organizaciones?
La confianza	Grado de confianza	21	¿Tengo confianza en mi jefe?
		22	¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato?
		23	¿Mi jefe me impulsa a asumir nuevos retos?
		24	¿Tengo confianza con mis compañeros?

---

**Fuente:** Elaboración propia

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

Con el propósito de obtener información, válidos y confiables para su procesamiento y análisis hemos aplicado lo siguiente:

### 2.4.1 Técnica: Encuesta

Aplicada a los 44 colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.

Bernal (2010) La encuesta es una técnica de estudio de investigación donde mediante esta obtendremos toda la información necesaria donde conoceremos a nuestras variables clima laboral y productividad laboral.

### 2.4.2 Instrumento: Cuestionario

Fernández, Hernández, Baptista (2014) Las preguntas que se pueden aplicar a la investigación pueden ser abiertas o cerradas.

Nuestro cuestionario está elaborado por 56 ítems, mediante los cuales obtendremos la información necesaria para poder analizar con detalle cada uno. La Escala utilizada es la de Likert.

*Tabla 3. Alfa de Cronbach de la investigación*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	56

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo mostrado por la tabla 3, el Alfa de Cronbach muestra un nivel de 0.968, este valor encontrándose más cerca de 1, evidencia que el cuestionario de ítems aplicados presenta buena consistencia interna, deduciéndose que los ítems están aceptablemente correlacionados. Estos resultados nos indican que el nivel de confiabilidad del cuestionario es aceptable y elevada, por lo cual la fuente de información es confiable.

### **2.4.3 Validez**

Fernández, Hernández, Baptista (2014) Es el nivel que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. En la operacionalización de variable independiente Clima Laboral y la variable dependiente Productividad.

### **2.4.4 Confiabilidad**

Fernández, Hernández, (2014) Es aquel que produce resultados consistentes y coherentes. En la presente investigación se ha utilizado el Alfa de Cronbach.

## **2.5. Procedimiento para la recolección de análisis de datos**

La investigación es de análisis de Tipo correlacional – descriptivo y como diseño de investigación el Diseño No Experimental-Transversal donde en el estudio estadístico muestran los resultados de la encuesta ,donde se ha utilizado en el procesador de datos SPSS-25 para encontrar las correlaciones, luego se procedió a elaborar tablas y figuras con sus respectivas frecuencias y porcentajes utilizando el Software Excel 2016 de esta manera se pudo realizar el análisis de prueba de normalidad y correlación.

Vara (2012) existen diferentes formas de analizar los datos las herramientas más importantes y conocidas son Excel y el Spss programas que nos permite analizar de forma estadística los datos obtenidos.

## **2.6. Aspectos éticos**

Los Aspectos éticos que destacan en este proyecto de investigación es: la confidencialidad, consentimiento informado y manejo de riesgos de la información proporcionada.

Confidencialidad:

Vara (2012) nos da garantía de salvaguardar la información obtenida.

El aspecto de confidencialidad es aquella que busca proteger la identidad de las personas informantes en la presente investigación.

Consentimiento Informado:

Fernández, Hernández, Baptista (2014) es la autorización para que puedan participar los individuos en dicho estudio.

El aspecto de consentimiento informado nos permite contar con la aceptación de la participación de las personas sin que esta signifique algún perjuicio moral.

Manejo de riesgos:

Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) Las informaciones proporcionadas no generan ningún daño a la institución, personal y profesional y que los datos proporcionados son con fines de estudio.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Los criterios de rigor científico aplicados son: validez, confiabilidad y originalidad.

Según Fernández, Hernández, Baptista (2014)

Validez: Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.

Confiabilidad: Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

Según Vara (2012)

Originalidad: Creativa contiene el estilo del tesista y sus aportes innovadores.

### III RESULTADOS

#### 3.1 Presentación de Resultados

Resultados de la encuesta aplicada a los 44 colaboradores de Mi Banco Chiclayo Cercado-2020

**Tabla 4:** *Resultados de la población según sus características sociales*

Indicador	Descripción	Frecuencia	Frecuencia(%)
Sexo	Masculino	26	59.1
	Femenino	18	40.9
	Total	44	100.0
Edad	20-30	18	40.9
	31-40	14	31.8
	41-50	11	25.0
	51-65	1	2.3
	Total	44	100.0
Grado de Instrucción	Superior Técnico	1	2.3
	Bachiller	11	25.0
	Licenciatura	29	65.9
	Maestría	3	6.8
	Total	44	100.0

Fuente: Elaboración propia

La tabla 4 muestra que de nuestra población encuestada el 59.1% son de sexo masculino y el 40.9% es de sexo femenino y se encuentran en el rango de edades con mayor porcentaje 40.9% que comprenden de 20-30, siguiente 31.8% comprende 31-40, el 25% de 41-50 y 2.3% el cual un colaborador posee edad de 51-65, podemos observar que la mayoría de los colaboradores se encuentran en el rango de 20-30, según su grado de instrucción el 65.9% son licenciados, el 25% son bachiller, el 6.8% tienen una maestría y 2.3% que tiene estudios superior técnico.

**Tabla 5:** *Correlación de las variables clima laboral y productividad*

		Correlaciones	
		Variable Clima Laboral	Variable Productivida d
Variable clima laboral	Correlación de Pearson	1	,593**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
Variable productividad	Correlación de Pearson	,593**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	44

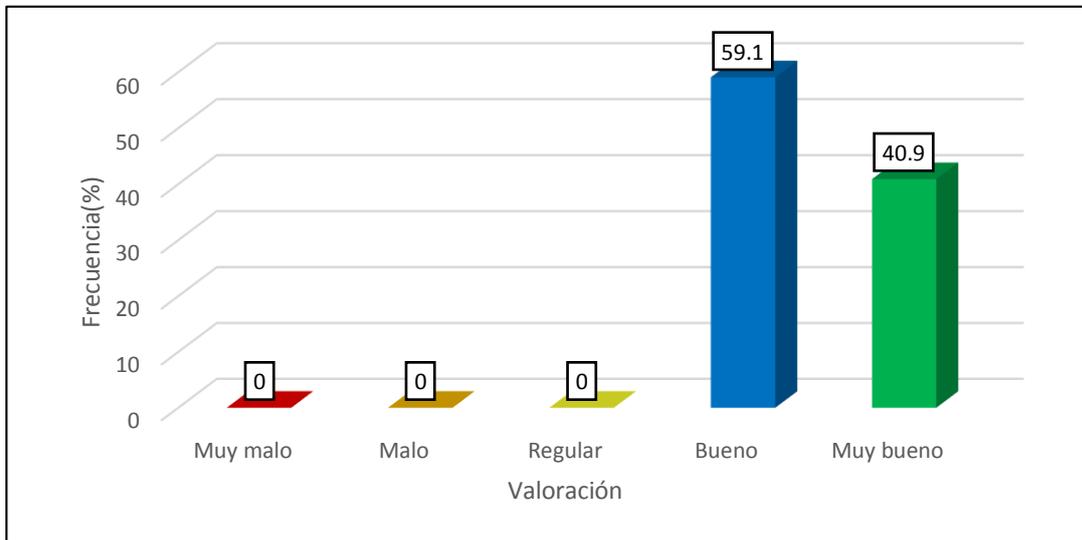
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 muestra que a un nivel de significancia del 0.01, la relación que existe entre el Clima Laboral y la Productividad Laboral es alta, directa y significativa, La prueba fue realizada mediante la correlación de Pearson donde la correlación es positiva media del 0.593 esto quiere decir que, si el clima laboral aumenta, también aumentara la productividad de manera proporcional.

**Figura 1**

Resultado de variable independiente clima laboral de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado



**Fuente: Elaboración propia**

De acuerdo a lo mostrado en la figura 1, los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado perciben como Bueno 59.1% el Clima Laboral de la institución financiera, además de que un 40.9% la perciben como Muy bueno. Podemos observar que los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado consideran como muy bueno el clima laboral, esto nos indica que la empresa se preocupa por mantener un buen clima laboral, pero no obstante existe otro grupo de colaboradores que solo lo consideran como bueno, siendo este el que tiene mayor porcentaje dando oportunidad de mejora para poder implementar diversas actividades como coaching de motivación a todos los colaboradores de la agencia, flexibilizar horario de trabajo, realizar actividades recreativas donde aumente la confianza y cooperación del trabajo en equipo.

**Tabla 6:** Resultado de las dimensiones de la variable del clima laboral de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.

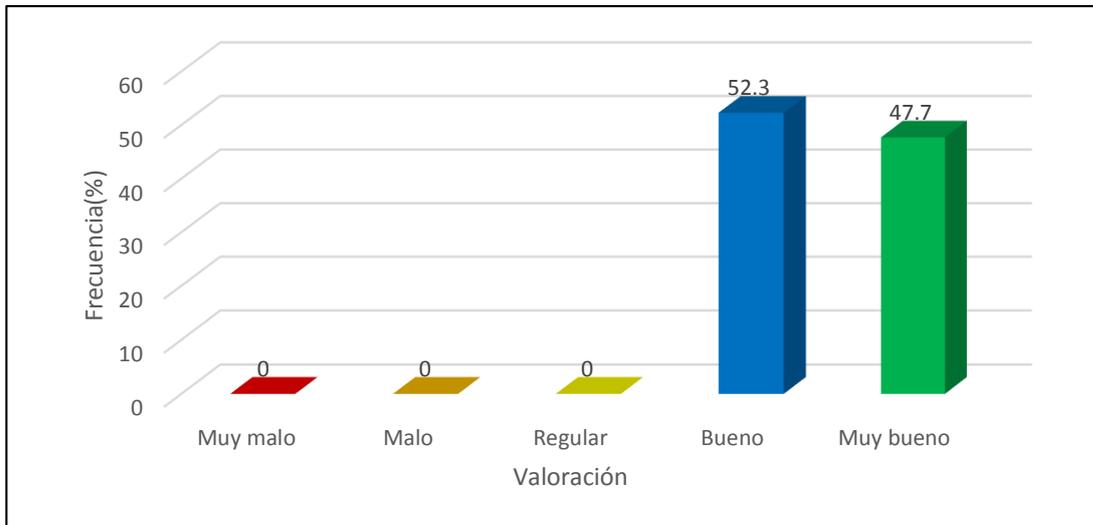
	Autonomía		Cooperación y apoyo		Reconocimiento		Organización y estructura		Innovación		Transparencia y equidad		Motivación		Liderazgo	
	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)
Muy malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	2	4.5	3	6.8	0	0	1	2.3	1	2.3	1	2.3	3	6.8
Bueno	15	34.1	28	63.6	23	52.3	21	47.7	27	61.4	28	63.6	23	52.3	23	52.3
Muy bueno	29	65.9	14	31.8	18	40.9	23	52.3	16	36.4	15	34.1	20	45.5	18	40.9
Total	44	100.0	44	100.0	44	100.0	44	100.0	44	100.0	44	100.0	44	100.0	44	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 nos muestra que los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado se evidencia que en su dimensión Autonomía el 65.9% la considera como muy bueno, el 34.1% como bueno, en la dimensión cooperación y apoyo el 63.6% considera como bueno, seguido de un 31.8% muy bueno y un 4.5% regular, en la dimensión reconocimiento el 52.3% considera como bueno, seguido del 40.9% que lo considera como muy bueno y un 6.8% que lo considera como regular, en la dimensión organización y estructura el 52.3% la considera como muy bueno, seguido del 47.7% que la considera como bueno, en la dimensión de innovación el 61.4% considera como bueno ,seguido del 36.4% como muy bueno y un 2.3% regular, en la dimensión transparencia y equidad el 63.6% considera como bueno, seguido del 34.1% muy bueno y un 2.3% regular, en la dimensión motivación el 52.3% considera como bueno, seguido del 45.5% muy bueno y un 2.3% regular y en la dimensión liderazgo el 52.3% la considera como bueno seguido del 40.9% muy bueno y un 6.8% regular. Con los datos obtenidos se verifica que tenemos 6 dimensiones que son consideradas como regular por una parte pequeña de colaboradores las cuales son: cooperación y apoyo los colaboradores no perciben un compañerismo y apoyo por parte de su esto permite a la institución financiera mejorar ciertos puntos en donde se trabaje en apoyo entre colaborador y líderes, talleres a todos los colaboradores para que se sientan motivados y mejorar el plan de reconocimientos.

**Figura 2**

Resultado de variable dependiente productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado



**Fuente: Elaboración propia**

De acuerdo a lo mostrado en la figura 2, los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado perciben como Bueno 52.3% la productividad de la institución financiera, además de que un 47.7% la perciben como Muy bueno. Podemos observar que los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado consideran como muy bueno la productividad, esto nos indica que la empresa tiene una buena productividad, pero no obstante existe otro grupo de colaboradores que solo lo consideran como bueno, siendo este el que tiene mayor porcentaje dando oportunidad de mejora para poder implementar diversas actividades como fortalecer la confianza y el espíritu de apoyo y trabajo en equipo para maximizar la productividad en Agencia Chiclayo Cercado.

**Tabla 7:** Resultado de las dimensiones de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.

	Cohesión social		Percepción de apoyo de la organización		Intercambio de Información		Visión y claridad de objetivos		La comunicación externa		La confianza	
	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)
Muy malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	3	6.8	3	6.8	0	0	0	0	0	0	1	2.3
Bueno	28	63.6	24	54.5	27	61.4	23	52.3	25	56.8	26	59.1
Muy bueno	13	29.5	17	38.6	17	38.6	21	47.7	19	43.2	17	38.6
Total	44	100.0	44	100.0	44	100.0	44	100.0	44	100.0	44	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 nos muestra que los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado se evidencia que en su dimensión cohesión social el 63.6% indica que es bueno seguido de un 29.5% muy bueno y un 6.8% como regular, en la dimensión percepción de apoyo de la organización el 54.5% lo percibe como bueno, seguido del 38.6% muy bueno y un 6.8% como regular, en la dimensión intercambio de información el 61.4% lo percibe como bueno seguido de un 38.6% como muy bueno, en la dimensión de visión y claridad de objetivos el 52.3% percibe como bueno seguido de un 47.7% como muy bueno, en la dimensión comunicación externa el 56.8% percibe como bueno mientras que el 43.2% como muy bueno y en la dimensión confianza el 59.1% la percibe como bueno seguido del 38.6% como muy bueno y un 2.3% como regular. Podemos observar que 3 dimensiones que son consideradas como regular por una parte pequeña de colaboradores las cuales son: cohesión social, percepción de apoyo de la organización y la confianza, dando oportunidad de mejora en la institución financiera en donde los líderes de agencia se preocupen en tener más empatía con el colaborador, generando confianza de esta forma el colaborador perciba que siente apoyo y respaldo por sus superiores.

**Tabla 8:** Resultados de preguntas más relevantes en el clima laboral.

Indicador	Muy en desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Muy de Acuerdo	
	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)
¿Existen diferencias entre mis compañeros de trabajo?	8	18.2	11	25.0	3	6.8	14	31.8	8	18.2
¿Las diferencias entre mis compañeros se solucionan rápido?	0	0	2	4.5	4	9.1	25	56.8	13	29.5
¿ En Mi Banco los reconocimientos son tangibles, cómo viajes,regalos,retribución económica, participaciones de cursos especializados ,etc.?	1	2.3	2	4.5	3	6.8	31	70.5	7	15.9
¿Mi jefe inmediato se preocupa por mi como persona?	0	0	1	2.3	5	11.4	22	50.0	16	36.4
¿Los beneficios económicos que percibo satisfacen mis necesidades?	1	2.3	2	4.5	3	6.8	31	70.5	7	15.9

Fuente: Elaboración propia

En los resultados de la tabla 8 podemos observar que en la pregunta planteada más relevantes como ¿Existen diferencias entre mis compañeros de trabajo? muestran los siguientes resultados 31.8% indica estar de acuerdo 25% en desacuerdo el 18.2% en muy desacuerdo, el 18.2% muy de acuerdo y un 6.8% es indiferente ¿Las diferencias entre mis compañeros se solucionan rápido? El 56.8% está de acuerdo, el 29.5% muy de acuerdo, el 9.1% es indiferente y un 4.5% en desacuerdo. ¿En Mi Banco los reconocimientos son tangibles, ¿cómo viajes, regalos, retribución económica, participaciones de cursos especializados, etc.? 70.5% está de acuerdo, el 15.9% muy de acuerdo, el 6.8% indiferente, el 4.5% en desacuerdo y un 2.3% muy en desacuerdo, ¿Mi jefe inmediato se preocupa por mi como persona? 50% está de acuerdo, el 36.4% muy de acuerdo ,11.4% indiferente y un 2.3% desacuerdo. ¿Los beneficios económicos que percibo satisfacen mis necesidades? 70.5% de acuerdo, el 15.9% muy de acuerdo, el 6.8% indiferente, el 4.5% desacuerdo y un 2.3% muy en desacuerdo. En las siguientes preguntas podemos rescatar que si existe ciertas diferencias entre compañeros y que estas la gran mayoría se logran resuelven rápido ya que los jefes inmediatos se preocupan en que existan relaciones sanas entre sus colaboradores, en los reconocimientos y beneficios económicos muestran

que el sí están de acuerdo pero existe un pequeño porcentaje que están conforme con lo brindado por la empresa también observamos que algunos no perciben el apoyo de sus jefes como personas ,esto nos permite mejorar dichos aspectos con los siguientes trabajos que se pueden realizar en la organización como actividades recreativas para que se tenga un mejor compañerismo para mejorar el clima laboral, así mismo los líderes tienen que preocuparse por sus subordinados como persona y no verlos solo como números.

**Tabla 9:** Resultados de preguntas más relevantes de la productividad.

Indicador	Muy en desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Muy de Acuerdo	
	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)	F	F(%)
¿Mi equipo trabaja unido para lograr las metas?	0	0	0	0	4	9.1	25	56.8	15	34.1
¿Mis ideas son tomadas en cuenta?	0	0	0	0	4	9.1	29	65.9	11	25.0
¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato?	0	0	2	4.5	2	4.5	27	61.4	13	29.5
¿Existe favoritismo en mi trabajo?	6	13.6	11	25.0	9	20.5	10	22.7	8	18.2
¿Dedico tiempo en relacionarme con otras personas y organizaciones?	0	0	0	0	5	11.4	27	61.4	12	27.3

Fuente: Elaboración propia

En los resultados de la tabla 9 podemos observar en 5 preguntas planteadas al personal de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado. ¿Mi equipo trabaja unido para lograr las metas? El 56.8% está de acuerdo, el 34.1% muy de acuerdo y un 9.1% indiferente. ¿Mis ideas son tomadas en cuenta? El 65.9% está de acuerdo, el 25% muy de acuerdo y un 9.1% indiferente. ¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato? El 61.4% está de acuerdo, el 29.5% muy de acuerdo, el 4.5% indiferente y un 4.5% desacuerdo, ¿Existe favoritismo en mi trabajo? El 25% está en desacuerdo, 22.7% de acuerdo, el 20.5% indiferente, el 18.2% muy de acuerdo y un 13.6% muy en desacuerdo. ¿Dedico tiempo en relacionarme con otras personas y organizaciones? El 61.4% de acuerdo, el 27.3% muy de acuerdo y un 11.4% indiferente. Podemos observar que existe un regular grupo de colaboradores están en duda en cuanto si el equipo trabaja unido para el logro de objetivos o perciben que unos trabajan más que

otros ,perciben que sus ideas son ignoradas, su jefe no los respalda en sus decisiones ,perciben que algunos compañeros son tratados con mayor atención y consideración y que no es relevante para ellos relacionar y compartir conocimientos con las organizaciones en el mismo rubro para poder mejorar esta problemática necesitamos fortalecer los lazos entre colaboradores y líderes en donde exista el respeto, la confianza porque si mejoramos en estos aspectos nuestra productividad será elevada en la organización asimismo se necesita que todos los colaboradores se preocupen por relacionarse con las diferentes áreas y diferentes instituciones esto con el fin de conocer más el trabajo realizado y comparar las estrategias utilizadas para el logro de objetivos.

### 3.2 Discusión de Resultados

De acuerdo a los datos obtenidos de la muestra de colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado mediante la aplicación de un cuestionario que contiene 56 ítems, y que, como se aprecia en la tabla 3, muestra un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.968 evidenciando que el instrumento cuenta buena consistencia interna, por lo cual se concluye que la confiabilidad del instrumento es aceptable, asimismo, estos resultados muestran que el Clima Laboral de la institución financiera Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado presenta una correlación directa y altamente significativa ( $p < .01$ ) con la Productividad Laboral de la institución y en la tabla 5 muestra que a un nivel de significancia del 0.01, la relación que existe entre el Clima Laboral y la Productividad Laboral es alta, directa y significativa, La prueba fue realizada mediante la correlación de Pearson donde la correlación es positiva media del 0.593 esto quiere decir que, si el clima laboral aumenta, también aumentara la productividad de manera proporcional. Estos resultados guardan relación con lo encontrado por Moreira (2018), quien concluye que clima organizacional si influye en la productividad laboral del Talento Humano, puesto que un buen clima laboral contribuye a mirar de otra manera los retos propios de las actividades laborales, permitiendo confirmar un alto nivel de confianza con respecto al clima organización si se mejora el ambiente físico, social y la estructura de la organización con la productividad de los colaboradores. Asimismo, guarda similitud con lo mencionado por Máxima (2017) quienes mencionan las diferentes características como es el ambiente físico, ambiente social, estructura, comportamiento organizacional, comunicación, motivación, liderazgo, pertenencia, capacitación y evaluación, también Mantilla (2016) nos menciona los diferentes tipos de productividad como es la de procesos, logística, seguridad y salud en el trabajo, marketing, finanzas, innovación y del conocimiento. Del análisis de resultados podemos manifestar lo siguiente debido a que la institución está constantemente dando seguimiento a los resultados que muestran los colaboradores por medio de diferentes indicadores, y asimismo, estos resultados son tomados como base para generar planes de mejora en la institución, teniendo como foco principal de acción el generar un buen clima laboral, por medio de la División de Gestión de Desarrollo Humano, además de estar constantemente asesorando al personal y compartiendo tiempos de recreación que enriquezcan las relaciones entre los mismos.

Procedemos ahora a analizar y discutir los resultados mostrados por las dimensiones de la variable independiente, que en esta investigación corresponde al Clima Laboral. Todos los resultados mostrados a nivel de dimensiones se resumen sintéticamente en la tabla 6, dando un recuento de la estimación mostrada por los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado. En primer es importante analizar la dimensión autonomía los colaboradores en su mayoría perciben esta dimensión como muy bueno en un 65.9%, con respecto a la dimensión cooperación y apoyo los colaboradores estiman como bueno en un 63.6%, Por otro lado la dimensión de reconocimiento es considerada como bueno en un 52.3%, con respecto a la dimensión de organización y estructura es considerada como muy bueno en un 52.3%, por otro lado en la dimensión innovación es considerada como bueno en un 61.4%, con respecto a la dimensión de transparencia y equidad es considerada como bueno en un 63.6%, por otro lado la dimensión motivación es considerada como bueno con un 52.3% y con respecto a la dimensión liderazgo es considerada como bueno en un 52.3%. Con características comunes con Quispe (2018) donde concluye que los factores que más influyen en el clima organizacional son liderazgo, el compromiso, el reconocimiento e igualdad se ven reflejados en la insatisfacción de sus trabajadores. Esto se corrobora por lo mencionado Bordas(2016) refiere que las siguiente dimensiones :La dimensión autonomía, esta dimensión es muy importante donde los colaboradores de la empresa sienten que pueden tomar sus decisiones, siendo autosuficientes, la dimensión cooperación y apoyo los integrantes viven en un entorno de compañerismo, amabilidad y percibe el apoyo de sus compañeros, líderes y de la organización, la dimensión reconocimiento los colaboradores perciben que su esfuerzo es agradecido y valorado, la dimensión organización y estructura es donde los colaboradores perciben que en la empresa se encuentran bien establecidos los procedimientos y este organizada de forma clara y ordenada, en la dimensión innovación donde los colaboradores perciben que pueden establecer nuevas ideas y métodos adaptándose al cambio y demostrando sus habilidades y conocimientos, en la dimensión transparencia y equidad en donde los trabajadores sienten que las actividades realizadas son iguales, transparentes y justas para todos los integrantes de la organización teniendo las mismas oportunidades, en la dimensión motivación los colaboradores sienten que en su organización se preocupan y motivan a sus trabajadores a que realicen un buen trabajo y en la dimensión liderazgo los

colaboradores reconocen que sus líderes influyen en el clima laboral significativamente con respecto a sus aptitudes, conductas y decisiones. Del análisis de los resultados obtenidos en la investigación podemos mencionar que la institución financiera se preocupa por contar con un buen clima laboral, sin embargo, se evidencia aspectos por mejorar como la cooperación y apoyo, el reconocimiento, innovación, motivación y liderazgo si estas dimensiones disminuyen afectara directamente en el clima laboral y por ende en su productividad, actualmente la organizaciones buscan tener un agradable ambiente de trabajo donde se puedan tomar decisiones ,contar con un trabajo flexible ,capaciten constantemente y reconozcan todo el esfuerzo de su colaboradores con esto estaríamos mejorando el clima laboral y potenciar la productividad al máximo.

Ahora ahondaremos la discusión de los resultados mostrados por la variable dependiente Productividad Laboral. Todos los resultados mostrados a nivel de dimensiones se muestran en la tabla 7 empezamos por los resultados de la dimensión Cohesión social es considerada como bueno en un 63.6%, con respecto a la dimensión percepción de apoyo de la organización como bueno en un 54.5%, por otro lado, la dimensión de intercambio de información como bueno en un 61.4%, la dimensión visión y claridad de objetivos como bueno en un 52.3% ,la dimensión de comunicación externa como bueno en un 56.8% y con respecto a la dimensión confianza como bueno en un 59.1%. Esto concuerda con lo señalado por Cueva y Díaz (2017) encontraron que la satisfacción de los colaboradores de una agencia de Mi Banco en la ciudad de Tarapoto era de nivel promedio (39.20%) y alto (34.20%), validándose así los resultados encontrados en la presente investigación, con el valor agregado de que la referida investigación se realizó en otra agencia de la misma institución la cual nos muestra que la productividad depende del talento humano, maquinarias y equipos y la organización en el trabajo. Asimismo guarda similitud con los mencionado por Advanced Workplace Associates (2014) en donde sostiene 6 factores de la productividad :en la dimensión cohesión social siendo el factor que influye con los lazos de amistad, donde exista afinidad y se tenga una buena relación y comunicación entre los colaboradores, en la dimensión percepción y apoyo e aquella donde los colaboradores sienten el apoyo de la organización ,de sus líderes y sus compañeros en donde perciben si son apoyados en para que se puedan desempeñar lo más eficientemente, en la dimensión intercambio de información es cuando los colaboradores compartes sus ideas y conocimientos entre los

integrante de la organización ,en la dimensión visión y claridad de objetivos es aquella en donde se determina si todos los colaboradores tienen claro los objetivos y también sean parte de sus objetivos personales, en la dimensión comunicación externa en esta dimensión medimos las comunicación que se da entre las diferentes instituciones financieras con el objetivos de aprender nuevas estrategias y mantenerse siempre informado con respecto a la competencia y la dimensión de confianza medimos el ambiente de respeto para no exista limites en la ejecución de la funciones encomendadas. Del análisis de los resultados obtenidos en la investigación podemos mencionar, que encontramos similitudes en las falencias encontradas, donde manifiestan que los trabajadores no solo consideran el incentivo económico para poder ser desempeñarse bien y ser productivos, ellos están también valorando que en la institución financiera exista un agradable ambiente de trabajo, en las cuales en nuestras deficiencias encontradas debemos mejorar el nivel de cohesión social, la percepción de apoyo y la confianza ya que si nos descuidamos en estas dimensiones que tenemos debilidades estaremos disminuyendo la productividad de la agencia Chiclayo Cercado.

En esta parte de la discusión de los resultados procederemos a analizar la relación que presentan cada una de las dimensiones del Clima Laboral frente a todas las dimensiones de la Productividad Laboral, La prueba fue realizada mediante la correlación de Pearson donde la correlación es positiva media del 0.593 esto quiere decir que, si el clima laboral aumenta, también aumentara la productividad de manera proporcional lo cual se muestra en la Tabla 5. Concuerda con lo mencionado por Llauri(2018), en donde sus dimensiones se relacionan con respecto a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales ,así mismo con las dimensiones de la productividad como lo es de talento humano, maquinaria, equipos y materiales y organización del trabajo, Asimismo guardad similitud por lo descrito por Conexión ESAN(2018) donde describe que para que tenga un buen clima laboral se debe crear un ambiente de apoyo, debe de existir flexibilidad en el lugar de trabajo, reconocimiento de los logros de los colaboradores, autonomía ,programas de aprendizaje y desarrollo y programar actividades fuera del trabajo y con respecto a la productividad se debe establecer en el aspecto personal para así mejorar la productividad laboral como: objetivos claros, apasionate con lo que haces, desarrollo de vocación, planifica, descansa y aliméntate sanamente y esto nos permitirá generar sinergias, reconocimiento, medición de avances, empoderar, comunicar efectivamente y se un Coach

para los líderes de Mibanco Agencia Chiclayo Cercado. Del análisis de resultados obtenidos de la investigación en Mi Banco Agencia Chiclayo debido a que los gerentes que están a cargo de los colaboradores cumplen un rol supervisor dedicado, involucrando a los trabajadores en la toma de decisiones y brinda retroalimentación oportuna, asimismo son sometidos constantemente a capacitaciones y reuniones de coordinación donde se desarrollan planes de mejora en base a lo observado por el equipo que tienen a cargo, además de esto, la institución evalúan a los líderes y de no mostrar las competencias debidas, los tales son derivados a otras funciones, lo que nos muestra la preocupación de la institución por mantener a los líderes idóneos al mando de su recurso humano, lo que ha contribuido a que los colaboradores muestren una alta productividad. Dado el giro comercial de Mi Banco Agencia Chiclayo, en donde los colaboradores se distribuyen por niveles y áreas, y que cada colaborador busca y trata de manera personal con los clientes como parte del análisis del crédito a desembolsar, para luego ser derivados a los jefes próximos para su aprobación, es que se necesita que entre los colaboradores las relaciones sean sanas y fluidas, ya que cualquier problema personal entre los colaboradores tendrá incidencia en su productividad, por ello en Mi Banco Agencia Chiclayo, los jefes de los colaboradores tienen que estar atentos a los disgustos y malentendidos que pudieran suscitarse en la empresa, para, de una manera directa, resolverlos. Se realiza en una entidad financiera, que comparte similares características con Mi Banco Agencia Chiclayo. La institución cumple con los compromisos que ha asumido para con sus empleados, como, por ejemplo, el libre acceso a puestos superiores, la posibilidad de hacer línea de carrera, constantes capacitaciones, el pago oportuno del salario y la configuración de comisiones realistas, generando así en los colaboradores un alto nivel de compromiso con la institución, lo que recae en que los tales busquen cumplir sus metas y elevar su productividad. , es una entidad que está muy comprometida con su capital humano, ya que se aferran a sus políticas de desarrollo del personal y velan porque los tales accedan a todas las posibilidades de desarrollo de la institución. Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 9, donde se correlaciona por medio de la prueba no paramétrica Pearson la correlación es positiva media del 0.593 esto quiere decir que, si el clima laboral aumenta, también aumentara la productividad de manera proporcional lo cual se muestra en la Tabla 5. En este caso la hipótesis planteada en la investigación es que existe relación entre las variables Clima Laboral y Productividad Laboral, hipótesis validada por los resultados mostrados por la prueba de correlación Pearson que muestra una correlación positiva y media.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

De acuerdo a los resultados observados, podemos concluir que en Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado el Clima Laboral y la Productividad Laboral presentan una relación directa, alta y positiva mostrado. La prueba fue realizada mediante la correlación de Pearson donde la correlación es positiva media del 0.593 esto quiere decir que, si el clima laboral aumenta, también aumentara la productividad de manera proporcional donde aceptamos la hipótesis de investigación planteada.

El presente estudio evidencia que el Clima Laboral en Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado ha percibido en general como bueno con un 59.1% de los colaboradores de la agencia, asimismo un considerable 40.9% lo estima como muy bueno, Esto se debe a que la empresa se preocupa por tener un buen clima laboral sin embargo los resultados la institución financiera para lograr el máximo nivel tiene esforzarse en una cooperación y apoyo por parte del líder motivando constantemente al personal siendo justo en sus decisiones y transparente para poder estar siempre dentro de las mejores empresas.

Del diagnóstico realizado con relación a la Productividad Laboral nos muestran que un 52.3% de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado la estiman como bueno, asimismo el 47.7% la aprecian como muy bueno. La institución financiera al ser una empresa privada siempre está pendiente de obtener los mejores resultados por lo que tienen metas establecidas, pero estas disminuyen según el estudio realizado porque algunos colaboradores perciben que no existe buenos lazos de amistad y afinidad perdiéndose la confianza entre jefe y subordinado y tienen la percepción que no hay apoyo por parte de los líderes y organización.

La relación entre cada una de las dimensiones de las variables tenemos según el estudio realizado las que tienen mayor relevancia en el clima laboral son el apoyo y cooperación, reconocimientos, transparencia y equidad, motivación y liderazgo, así como también en la productividad tenemos la cohesión social la percepción del apoyo y la confianza es muy importante para el logro de los objetivos.

## 4.2 Recomendaciones

Al gerente de la empresa Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado tomar y considerar los resultados mostrados en la presente investigación para analizarlos, en especial los concernientes a las valoraciones mostrados por los colaboradores de la agencia, para así plantear estrategias de mejora para aquellas dimensiones de las variables estudiadas que muestran resultados no esperados.

A los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado que su comportamiento dentro de la organización es de vital importancia porque según nuestro estudio realizado para que un colaborador produzca tiene que trabajar primero en su productividad personal.

Recomendamos que, si bien las variables muestran niveles altos de valoración, siempre existe posibilidad de mejora, en especial para aquellas dimensiones de la variable independiente como cooperación y apoyo, reconocimiento, innovación, motivación y liderazgo muestran una valoración por parte de los colaboradores como regular asimismo con la variable dependiente las dimensiones de cohesión social, percepción de apoyo y la confianza, esto se puede lograr mejorar con talleres de motivación, actividades integradoras, Feedback constante entre líder y colaborador teniendo en cuenta si el clima mejora la productividad mejorar en forma proporcional.

## REFERENCIAS

- Advanced Workplace Associates (2014) *The six factors of worker productivity that change everything*. Recuperado de [http://www.3goffice.com/publicaciones/6%20factores\\_3goffice-2.pdf](http://www.3goffice.com/publicaciones/6%20factores_3goffice-2.pdf)
- Aguilar, M. (2019) “*Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa – 2017*.” (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/147/1/tesis\\_mayer.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/147/1/tesis_mayer.pdf)
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/48843?page=28>
- Castro, F., Ramon, S. (2017) “*Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima – 2016*” (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2900/1/2017\\_Castro-Rodriguez.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2900/1/2017_Castro-Rodriguez.pdf)
- Castro, S. y Salinas, K. (2016) “*La cultura Organizacional y su relación con el Desempeño laboral en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo*”. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3820>
- Conexión ESAN (7 de mayo de 2018) *Estrategias para obtener un buen clima laboral. Recursos Humanos: conexionesan*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/05/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral/>
- Cristancho F. (17 de diciembre de 2015) El Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización. [Mensaje en un blog] Recuperado de <https://blog.acsendo.com/el-clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion/>
- Cueva, K. y Díaz, M. (2017) “*Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*” (Tesis de Licenciatura) .Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Díaz, F. y Vargas, R. (2019). *El impacto del estrés en la productividad en el área de Créditos Mi Banco semestre 2017 – I y una propuesta de mejora*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2447>
- Díaz, L. (2016) “*Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de José Olaya Chiclayo 2016*”. (Tesis de Maestría) Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/222880>
- El Comercio (20 de agosto de 2018) *Redacción EC Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>
- Engage for Success (18 de abril de 2019) *Estrategias para crear un Ambiente Laboral Positivo y Productivo*. [Mensaje en un blog] Recuperado de <https://engageforsuccess.org/positive-and-productive-work-environment>
- Esan (2019) ¿Cómo aumentar la productividad y evitar distracciones en el trabajo? (Luis Imaña, 2019, 12:30) [Archivo de video]. De <https://www.youtube.com/watch?v=2lE3iUsBMAw>
- Falen, J. y Ordoñez, M. (2018). *Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC - grupo Scotiabank - Chiclayo 2017*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1750>
- Fernández, F. (2017) *Modelo organizativo y competencial para optimizar la productividad individual para puestos con alta capacidad de decisión en entornos en red*. (Tesis de Doctorado). Recuperado de [http://oa.upm.es/48245/1/FRANCISCO\\_J\\_FERNANDEZ\\_FERRERAS\\_1.pdf](http://oa.upm.es/48245/1/FRANCISCO_J_FERNANDEZ_FERRERAS_1.pdf)
- Fernández, G. y Gonzales, N. (2018) “*Clima laboral y su influencia en la atención al cliente en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo–2016*” (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4484/Fern%C3%A1ndez%20D%3%A1vila%20-%20Gonzales%20Duarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Finanzas Personales (12 de abril de 2017) *Las 4 maneras en que se está destruyendo su agradable clima laboral*. [Mensaje en un blog] Recuperado de <https://www.finanzaspersonales.co/trabajo-y-educacion/articulo/ambiente-laboral-cuales-son-las-4-causas-del-mal-ambiente-laboral/74606>
- Foro Empresarial (2016). Importancia de la productividad laboral, FORO EMPRESARIAL. [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <https://foro-empresarial.com/importancia-de-la-productividad-laboral/>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/62707>
- Gestión (20 de agosto de 2018) *Management & Empleo*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Gil, F. (29 de abril de 2019) *Aptitus: “86 de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por los jefes”* Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr>
- Great place to work (2019) *60 Mejores lugares para trabajar 2019*. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com.pe/images/lists/las-mejores-2019/Mejores-Lugares-para-Trabajar-2019.pdf>
- Grifol, D. (2015). ¿Qué es productividad laboral? Productividad en el Trabajo: DanielGrifol.es. [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <https://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) *Metodología de la investigación* (6° Ed) P 40.
- Idalberto Chiavenato (2011) *Administración de Recursos Humanos* (9ª Ed) pág.49,50.
- Infobae (25 de abril de 2019) *Clima laboral*. Recuperado de <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>

- Jaimes, L. (2017) “*Modelo de productividad laboral para pymes del sector confecciones en el Área Metropolitana de Bucaramanga.*” (Tesis de Doctorado). Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/61209/1/37511130.2017.pdf>
- Litwin, G. y Stringer, R. (1978). *Motivation and organizational climate*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Llauri, J. (2018) *Clima laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28987>
- Máxima, J. (14 de agosto de 2019). Productividad. [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <https://www.caracteristicas.co/productividad/>.
- Máxima, J. (9 de marzo de 2020). 10 características del Clima Organizacional. Características. [Mensaje de un Blog] Recuperado de: <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional>
- Mi Banco (2019) *Reporte de sostenibilidad Mi Banco 2019*. Recuperado de [https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/inclusion-social/files/Reporte\\_de\\_sostenibilidad\\_Mibanco\\_2019.pdf](https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/inclusion-social/files/Reporte_de_sostenibilidad_Mibanco_2019.pdf)
- Moreira, L. (2018) *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí Ecuador* (Tesis de Doctorado). Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>
- Pedraza, N. A. (2020). *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. Innovar, 30(76), 9-24. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=citedby&eid=2-s2.0-85084137534&citeCnt=5&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&st1=fACTORES+Y+PRACTICAS+DE+ALTO+DESEMPE%c3%91O&st2=&sid=bc9c47ede5dc825d52879bef732a3293&sot=b&sdt=b&sl=53&s=TITLE-ABS-KEY%28FACTORES+Y+PRACTICAS+DE+ALTO+DESEMPE%c3%91O%29&reIpos=0>

- Presno, J. (25 de abril de 2014). Componentes del clima laboral. El Universal. Recuperado de <http://www.eluniversalqueretaro.mx/content/componentes-del-clima-laboral>
- Pyrsel Consultores (12 de enero de 2018) *El buen clima laboral ligado a la productividad*. Recuperado de <https://pyrsel.es/clima-laboral-productividad/>
- Quispe, L.(2018) “*El clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.-Mi banco, Agencia Cusco-2018*” (Tesis de Licenciatura) Recuperado de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2065/1/Leydy\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2065/1/Leydy_Tesis_bachiller_2018.pdf)
- Retamozo, O. (2016). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en la empresa Corporación Wama Sac- Tiendas Pieers, San Juan de Lurigancho en el año 2016*. (Tesis de Licenciatura) Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3753/Retamozo\\_VOD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3753/Retamozo_VOD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta edición). México, Pearson educación.
- Soto Abanto, S. E. (6 de septiembre de 2019). ¿Cómo elaborar la realidad problemática en una tesis o investigación?[archivo de vídeo].De <https://www.youtube.com/channel/UC1YHVzfXuaArjv8Zt3L-Mmw>
- Verona, J. y Navarro, J. (19 de enero de 2019) Productividad laboral[Mensaje de un Blog].Recuperado de <https://grupoverona.pe/productividad-laboral/#:~:text=La%20productividad%20laboral%20puede%20ser,los%20bienes%20y%20servicios%20producidos>.
- Zenteno-Hidalgo, Á.C., Durán Silva, C.A.D. (2016) [Article@Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: Análisis de un caso] *Innovar*, 26 (59), pp. 119-136. Cited 5 times. Recuperado de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84979797854&doi=10.15446%2finnovar.v26n59.54367&origin=inward&txGid=92d73cd3939fafd105114182a9aa7580>

## ANEXOS

### Instrumento: Encuesta

*A continuación, te haremos algunas preguntas para conocer tu opinión respecto a tu experiencia con varios aspectos de la Agencia de Mi Banco Chiclayo Cercado donde trabajas. Toda la información que nos proporciones en esta encuesta será confidencial y utilizada con fines estrictamente del estudio. Te agradecemos el tiempo dedicado a responder esta encuesta. No te tomará más de 10 minutos en completarla.*

<b>CLIMA LABORAL</b>	<b>Muy de Acuerdo</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Muy en Desacuerdo</b>
¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo?					
¿En mi puesto de trabajo tengo la autonomía suficiente para trabajar a mi gusto?					
¿En mi trabajo tengo Iniciativas propias?					
¿Existe buena comunicación con mis compañeros de trabajo?					
¿Considero que mis opiniones son tomadas en cuenta?					
¿Existen diferencias entre mis compañeros de trabajo?					
¿Las diferencias entre mis compañeros se solucionan rápido?					
¿Cuento con un reconocimiento cuando realizo bien mi trabajo?					
¿Los ascensos se dan a quienes se lo merecen?					
¿Cuándo hay una vacante primero se toma en cuenta en la misma organización?					
¿ En Mi Banco los reconocimientos son tangibles, cómo viajes,regalos,retribución económica, participaciones de cursos especializados ,etc.?					
¿Mi esfuerzo ha tenido contribuciones justas?					
¿Cuento con las herramientas organizativas necesarias para realizar mi trabajo?					
¿Existe un plan para lograr los objetivos?					
¿En mi organización está claramente definidos los procedimientos?					
¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?					
¿Has implementado nuevos métodos en tu área de trabajo?					
¿Tus ideas son tomadas en cuenta?					
¿Cuento con un trato justo en mi trabajo?					
¿Existe favoritismo en mi trabajo?					
¿Existen las mismas oportunidades, sin importar, condición económica y religión?					
¿En mi trabajo existes condiciones iguales a todos los colaboradores?					
¿Me siento bien en mi trabajo?					
¿Mi jefe inmediato se preocupa por mi como persona?					
¿En el último mes he recibido elogios por hacer un buen trabajo?					
¿Los beneficios económicos que percibo satisfacen mis					

necesidades?					
¿En mi trabajo tengo oportunidades de crecimiento económico y profesional en corto plazo?					
¿Mi jefe directo es justo en sus decisiones?					
¿Mi jefe directo tiene buena comunicación con mis compañeros de trabajo?					
¿Mi jefe inmediato me estimula a crecer y aprender?					
¿Mi trabajo es valorado por mi líder?					
¿Mi jefe directo me da retroalimentación del desempeño de mi trabajo?					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<b>Muy de Acuerdo</b>	<b>De Acuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Muy en Desacuerdo</b>
¿Mi equipo trabaja unido para lograr las metas?					
¿Todos mis compañeros cumplen con las tareas asignadas?					
¿Mis compañeros están comprometidos en realizar bien su trabajo?					
¿Existe favoritismo en mi trabajo?					
¿Mi jefe inmediato me incentiva a realizar bien mi trabajo?					
¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato?					
¿Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo?					
¿Los reconocimientos en Mi Banco cumplen mis expectativas?					
¿Mi experiencia ayuda al crecimiento de la empresa?					
¿Mis ideas son tomadas en cuenta?					
¿Mis competencias y habilidades ayudan al crecimiento de la empresa?					
¿Me identifico con la visión y misión de mi empresa?					
¿Cumpló con las metas en el tiempo oportuno?					
¿Todos mis compañeros contribuyen a la meta?					
¿Considera usted que el trabajo en equipo se desarrolla en forma equitativa?					
¿Los principios de la organización están acordes a los míos?					
¿Creo que mi participación es importante?					
¿Participo activamente en las actividades de la organización?					
¿Se lo que se espera de mi trabajo?					
¿Dedico tiempo en relacionarme con otras personas y organizaciones?					
¿Tengo confianza en mi jefe?					
¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato?					
¿Mi jefe me impulsa asumir nuevos retos?					
¿Tengo confianza con mis compañeros?					

Validación del cuestionario

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA
	<b>PROFESION</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. En Educación
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 Años
	<b>CARGO</b>	Docente
Clima laboral y la Productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Raquel Altamirano Ojeda	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u><b>GENERAL</b></u> Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Cercado – 2020.	
	<u><b>ESPECIFICOS</b></u> a) Identificar el nivel del clima laboral de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado. b) Identificar el nivel de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado. c) Determinar la relación que existe entre las dimensiones, autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo con las dimensiones de apoyo de la organización, intercambio de información, Visión y claridad de objetivos, comunicación externa, confianza desarrollo de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.	

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "D" SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS, "NO" SI NO OPINA; "TA" SI ESTA DE ACUEDRO Y "TA", SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO.</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 56 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>PLAN ESTRATEGICO</b></p>	
<p>1. ¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo?</p>	<p>TA (X)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿En mi puesto de trabajo tengo la autonomia suficiente para trabajar a mi gusto?</p>	<p>TA (X)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿En mi trabajo tengo Iniciativas propias?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Existe buena comunicación con mis compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considero que mis opiniones son tomadas en cuenta?</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Existen diferencias entre mis compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

7. ¿Las diferencias entre mis compañeros se solucionan rápido?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cuento con un reconocimiento cuando realizo bien mi trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Los ascensos se dan a quienes se lo merecen?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Cuándo hay una vacante primero se toma en cuenta en la misma organización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. ¿ En Mi Banco los reconocimientos son tangibles, cómo viajes,regalos,retribución económica, participaciones de cursos especializados ,etc.?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿Mi esfuerzo ha tenido contribuciones justas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. ¿Cuento con las herramientas organizativas necesarias para realizar mi trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. ¿Existe un plan para lograr los objetivos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. ¿En mi organización está claramente definidos los procedimientos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p>16. ¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>17. ¿Has implementado nuevos métodos en tu área de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>18. ¿Tus ideas son tomadas en cuenta?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>19. ¿Cuento con un trato justo en mi trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>20. ¿Existe favoritismo en mi trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>21. ¿Existen las mismas oportunidades, sin importar, condición económica y religión?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>22. ¿En mi trabajo existes condiciones iguales a todos los colaboradores?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>23. ¿Me siento bien en mi trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>24. ¿Mi jefe inmediato se preocupa por mi como persona?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

<p>25. ¿En el último mes he recibido elogios por hacer un buen trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>26. ¿Los beneficios económicos que percibo satisfacen mis necesidades?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>27. ¿En mi trabajo tengo oportunidades de crecimiento económico y profesional en corto plazo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>28. ¿Mi jefe directo es justo en sus decisiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>29. ¿Mi jefe directo tiene buena comunicación con mis compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>30. ¿Mi jefe inmediato me estimula a crecer y aprender?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>31. ¿Mi trabajo es valorado por mi líder?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>32. ¿Mi jefe directo me da retroalimentación del desempeño de mi trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>33. ¿Mi equipo trabaja unido para lograr las metas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

34. ¿Todos mis compañeros cumplen con las tareas asignadas?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
35. ¿Mis compañeros están comprometidos en realizar bien su trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
36. ¿Existe favoritismo en mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
37. ¿Mi jefe inmediato me incentiva a realizar bien mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
38. ¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
39. ¿Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
40. ¿Los reconocimientos en Mi Banco cumplen mis expectativas?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
41. ¿Mi experiencia ayuda al crecimiento de la empresa?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
42. ¿Mis ideas son tomadas en cuenta?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p>43. ¿Mis competencias y habilidades ayudan al crecimiento de la empresa?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>44. ¿Me identifico con la visión y misión de mi empresa?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>45. ¿Cumplo con las metas en el tiempo oportuno?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>46. ¿Todos mis compañeros contribuyen a la meta?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>47. ¿Considera usted que el trabajo en equipo se desarrolla en forma equitativa?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>48. ¿Los principios de la organización están acordes a los míos?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>49. ¿Creo que mi participación es importante?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>50. ¿Participo activamente en las actividades de la organización?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>51. ¿Se lo que se espera de mi trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

52. ¿Dedico tiempo en relacionarme con otras personas y organizaciones?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
53. ¿Tengo confianza en mi jefe?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
54. ¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
55. ¿Mi jefe me impulsa asumir nuevos retos?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
56. ¿Tengo confianza con mis compañeros?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 56      N° TD
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



MG. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA

JUEZ - EXPERTO

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		RAMOS FARROÑAN EMMA VERONICA
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Doctora en Ciencias de la Educación
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	11 Años
	<b>CARGO</b>	Docente
Clima laboral y la Productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Raquel Altamirano Ojeda	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Cercado – 2020.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identificar el nivel del clima laboral de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.</li> <li>b) Identificar el nivel de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.</li> <li>c) Determinar la relación que existe entre las dimensiones, autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo con las dimensiones de apoyo de la organización, intercambio de información, Visión y claridad de objetivos, comunicación externa, confianza desarrollo de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.</li> </ul>	

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO; "D" SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS, "NO" SI NO OPINA; "TA" SI ESTA DE ACUERDO Y "TA", SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO.</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 56 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>PLAN ESTRATEGICO</b></p>	
<p>1. ¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo?</p>	<p>TA (X)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>2. ¿En mi puesto de trabajo tengo la autonomía suficiente para trabajar a mi gusto?</p>	<p>TA (X)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>3. ¿En mi trabajo tengo iniciativas propias?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>4. ¿Existe buena comunicación con mis compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>5. ¿Considero que mis opiniones son tomadas en cuenta?</p>	<p>TA (X)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>6. ¿Existen diferencias entre mis compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

7. ¿Las diferencias entre mis compañeros se solucionan rápido?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cuento con un reconocimiento cuando realizo bien mi trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Los ascensos se dan a quienes se lo merecen?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Cuándo hay una vacante primero se toma en cuenta en la misma organización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. ¿ En Mi Banco los reconocimientos son tangibles, cómo viajes,regalos,retribución económica, participaciones de cursos especializados ,etc.?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿Mi esfuerzo ha tenido contribuciones justas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. ¿Cuento con las herramientas organizativas necesarias para realizar mi trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. ¿Existe un plan para lograr los objetivos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. ¿En mi organización está claramente definidos los procedimientos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p>16. ¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>17. ¿Has implementado nuevos métodos en tu área de trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>18. ¿Tus ideas son tomadas en cuenta?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>19. ¿Cuento con un trato justo en mi trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>20. ¿Existe favoritismo en mi trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>21. ¿Existen las mismas oportunidades, sin importar, condición económica y religión?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>22. ¿En mi trabajo existes condiciones iguales a todos los colaboradores?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>23. ¿Me siento bien en mi trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>24. ¿Mi jefe inmediato se preocupa por mi como persona?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

<p>25. ¿En el último mes he recibido elogios por hacer un buen trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>26. ¿Los beneficios económicos que percibo satisfacen mis necesidades?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>27. ¿En mi trabajo tengo oportunidades de crecimiento económico y profesional en corto plazo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>28. ¿Mi jefe directo es justo en sus decisiones?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>29. ¿Mi jefe directo tiene buena comunicación con mis compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>30. ¿Mi jefe inmediato me estimula a crecer y aprender?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>31. ¿Mi trabajo es valorado por mi líder?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>32. ¿Mi jefe directo me da retroalimentación del desempeño de mi trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>33. ¿Mi equipo trabaja unido para lograr las metas?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

34. ¿Todos mis compañeros cumplen con las tareas asignadas?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
35. ¿Mis compañeros están comprometidos en realizar bien su trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
36. ¿Existe favoritismo en mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
37. ¿Mi jefe inmediato me incentiva a realizar bien mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
38. ¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
39. ¿Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
40. ¿Los reconocimientos en Mi Banco cumplen mis expectativas?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
41. ¿Mi experiencia ayuda al crecimiento de la empresa?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
42. ¿Mis ideas son tomadas en cuenta?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____

43. ¿Mis competencias y habilidades ayudan al crecimiento de la empresa?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
44. ¿Me identifico con la visión y misión de mi empresa?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
45. ¿Cumplo con las metas en el tiempo oportuno?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
46. ¿Todos mis compañeros contribuyen a la meta?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
47. ¿Considera usted que el trabajo en equipo se desarrolla en forma equitativa?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
48. ¿Los principios de la organización están acordes a los míos?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
49. ¿Creo que mi participación es importante?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
50. ¿Participo activamente en las actividades de la organización?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
51. ¿Se lo que se espera de mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____

52. ¿Dedico tiempo en relacionarme con otras personas y organizaciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
53. ¿Tengo confianza en mi jefe?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
54. ¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
55. ¿Mi jefe me impulsa asumir nuevos retos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
56. ¿Tengo confianza con mis compañeros?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 56      Nº TD
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MERINO NUNEZ MIRKO
	<b>PROFESION</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Doctor en Administración de Educación
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	20 Años
	<b>CARGO</b>	Catedrático de pre-grado Universidad Señor de Sipán
Clima laboral y la Productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Raquel Altamirano Ojeda	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	
	Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Cercado – 2020.	
	<b>ESPECIFICOS</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identificar el nivel del clima laboral de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.</li> <li>b) Identificar el nivel de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.</li> <li>c) Determinar la relación que existe entre las dimensiones, autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo con las dimensiones de apoyo de la organización, intercambio de información, Visión y claridad de objetivos, comunicación externa, confianza desarrollo de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado.</li> </ul>	

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "D" SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS, "NO" SI NO OPINA; "TA" SI ESTA DE ACUERDO Y "TA", SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO.</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 56 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>PLAN ESTRATEGICO</b></p>	
<p>1. ¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo?</p>	<p>TA (X)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>2. ¿En mi puesto de trabajo tengo la autonomía suficiente para trabajar a mi gusto?</p>	<p>TA (X)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>3. ¿En mi trabajo tengo Iniciativas propias?</p>	<p>TA (X)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>4. ¿Existe buena comunicación con mis compañeros de trabajo?</p>	<p>TA (X)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>5. ¿Considero que mis opiniones son tomadas en cuenta?</p>	<p>TA (X)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>6. ¿Existen diferencias entre mis compañeros de trabajo?</p>	<p>TA (X)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

7. ¿Las diferencias entre mis compañeros se solucionan rápido?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cuento con un reconocimiento cuando realizo bien mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿Los ascensos se dan a quienes se lo merecen?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿Cuándo hay una vacante primero se toma en cuenta en la misma organización?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. ¿ En Mi Banco los reconocimientos son tangibles, cómo viajes,regalos,retribución económica, participaciones de cursos especializados ,etc.?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿Mi esfuerzo ha tenido contribuciones justas?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. ¿Cuento con las herramientas organizativas necesarias para realizar mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. ¿Existe un plan para lograr los objetivos?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. ¿En mi organización está claramente definidos los procedimientos?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p>16. ¿He tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>17. ¿Has implementado nuevos métodos en tu área de trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>18. ¿Tus ideas son tomadas en cuenta?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>19. ¿Cuento con un trato justo en mi trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>20. ¿Existe favoritismo en mi trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>21. ¿Existen las mismas oportunidades, sin importar, condición económica y religión?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>22. ¿En mi trabajo existes condiciones iguales a todos los colaboradores?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>23. ¿Me siento bien en mi trabajo?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>24. ¿Mi jefe inmediato se preocupa por mi como persona?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

<p>25. ¿En el último mes he recibido elogios por hacer un buen trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>26. ¿Los beneficios económicos que percibo satisfacen mis necesidades?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>27. ¿En mi trabajo tengo oportunidades de crecimiento económico y profesional en corto plazo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>28. ¿Mi jefe directo es justo en sus decisiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>29. ¿Mi jefe directo tiene buena comunicación con mis compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>30. ¿Mi jefe inmediato me estimula a crecer y aprender?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>31. ¿Mi trabajo es valorado por mi líder?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>32. ¿Mi jefe directo me da retroalimentación del desempeño de mi trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>
<p>33. ¿Mi equipo trabaja unido para lograr las metas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/>

34. ¿Todos mis compañeros cumplen con las tareas asignadas?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
35. ¿Mis compañeros están comprometidos en realizar bien su trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
36. ¿Existe favoritismo en mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
37. ¿Mi jefe inmediato me incentiva a realizar bien mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
38. ¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
39. ¿Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
40. ¿Los reconocimientos en Mi Banco cumplen mis expectativas?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
41. ¿Mi experiencia ayuda al crecimiento de la empresa?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____
42. ¿Mis ideas son tomadas en cuenta?	TA(X)      TD( ) SUGERENCIAS: _____

43. ¿Mis competencias y habilidades ayudan al crecimiento de la empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
44. ¿Me identifico con la visión y misión de mi empresa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
45. ¿Cumplo con las metas en el tiempo oportuno?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
46. ¿Todos mis compañeros contribuyen a la meta?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
47. ¿Considera usted que el trabajo en equipo se desarrolla en forma equitativa?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
48. ¿Los principios de la organización están acordes a los míos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
49. ¿Creo que mi participación es importante?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
50. ¿Participo activamente en las actividades de la organización?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____
51. ¿Se lo que se espera de mi trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____

52. ¿Dedico tiempo en relacionarme con otras personas y organizaciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( ) SUGERENCIAS: _____
53. ¿Tengo confianza en mi jefe?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( ) SUGERENCIAS: _____
54. ¿Tengo respaldo de mi jefe inmediato?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( ) SUGERENCIAS: _____
55. ¿Mi jefe me impulsa asumir nuevos retos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( ) SUGERENCIAS: _____
56. ¿Tengo confianza con mis compañeros?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 56    Nº TD
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



MIRKO MERINO NÚÑEZ

DNI: 16716799

JUEZ - EXPERTO

*Autorización para el desarrollo de la investigación*

*“Año de la Universalización de la Salud”*

Sres. Mi Banco.

Gerente de Ag. Chiclayo Cercado.

AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por la Bach. En Administración: **Altamirano Ojeda Raquel**,  
licenciataria de la Universidad “Señor de Sipán”, donde solicita aplicar su proyecto de Tesis se  
dispone lo siguiente:

**AUTORIZAR**, a la Bach. En Administración

**Altamirano Ojeda Raquel**

Aplicar el Proyecto de tesis titulado: “Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi  
Banco, Agencia Chiclayo Cercado”

Chiclayo, 2 de noviembre de 2020



Handwritten signature and official stamp of the Gerente de Ag. Chiclayo Cercado. The stamp includes the text: "GERENTE DE AGENCIA", "AGENCIA CHICLAYO CERCADO", and "CHICLAYO".

Matriz de consistencia: Título: Clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado, 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<b>Problema general</b>		<b>Objetivo General</b>		Clima Laboral		
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado, 2020?	H1: Si existe relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado, 2020.	Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado -2020	<b>V.I.</b>  <b>Clima Laboral</b>	1.1 Definición de Clima Laboral 1.2 Características del Clima Laboral 1.3 Factores del Clima Laboral 1.4 Dimensiones del clima laboral 1.5 Estrategias de un buen Clima Laboral	Autonomía Cooperación y apoyo Reconocimiento Organización y estructura Innovación Transparencia y equidad Motivación Liderazgo	<b>Diseño:</b> No Experimental – Transversal, <b>Tipo:</b> Correlacional <b>Población:</b> 44 Trabajadores. <b>Muestra:</b> 44 Trabajadores. <b>Técnicas:</b> Encuestas <b>Instrumentos</b> Cuestionarios <b>Métodos De Análisis De Investigación:</b> Estadística descriptiva y el procesador de datos SPSS-25 y Excel.
		<b>Objetivos específicos</b> 1. Identificar el nivel del clima laboral de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado. 2. Identificar el nivel de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado. 3. Determinar la relación que existe entre las dimensiones: autonomía, cooperación y apoyo, reconocimiento, organización y estructura, innovación, transparencia y equidad, motivación y liderazgo con las dimensiones de apoyo de la organización, intercambio de información, Visión y claridad de objetivos, comunicación externa, confianza desarrollo de la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado	<b>V.D.</b>  <b>Productividad</b>	Productividad  1.1. Concepto de Productividad Laboral 1.2. Importancia de Productividad 1.3. Tipos de Productividad Laboral 1.4. Estrategias de Productividad Laboral 1.5. Factores de la Productividad laboral	Cohesión Social Percepción del apoyo de la organización Intercambio de información Visión y claridad de objetivos Comunicación externa Confianza	

Resolución del proyecto de tesis N°0969



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0969-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 21 de setiembre de 2020

**VISTO:**

El oficio N° 0316-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/09/2020, presentado por el (la) Director (a) de la EAP de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 21/09/2020, sobre la aprobación de títulos de proyectos de tesis,

**CONSIDERANDO:**

Que, con oficio N° 0316-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/09/2020, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita la aprobación de títulos de proyectos de tesis presentado por sus estudiantes.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTÍCULO UNICO:** APROBAR, los títulos de proyectos de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, que estuvieron a cargo de la Mg. FLOR DELICIA HEREDIA LLATA8, según detalle adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES  
Decano(a)  
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mary Guzmán  
SECRETARIA ACADÉMICA (E)

Cc: Escuela., archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

N	APELLIDOS NOMBRES	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	ALTAMIRANO OJEDA RAQUEL	CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO, AGENCIA CHICLAYO CERCA DO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	CHINGUEL VELASQUEZ MARIELA	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO SCOTIABANK JAÉN.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	LOZADA HUAMAN WALTER GEOMAR	INFLUENCIA DEL MARKETING DIGITAL EN EL POSICIONAMIENTO DE LAS POLLERIAS DEL DISTRITO DE MAGDALENA DEL MAR, LIMA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
04	TTITO GUTIERREZ JAIME	REDISEÑO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CADENA DE ABASTECIMIENTO EN SUPPLY CHAIN DE MAKRO SUPERMAYORISTA S.A., LIMA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
05	CARRILLO GONZALES VANESSA	ESTRATEGIAS DE SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LUZ DEL SUR DEL DISTRITO SAN JUAN DE MIRAFLORES	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
06	SOTO RODRIGUEZ FABIOLA CARMEN MARLENY	PLAN DE MARKETING RELACIONAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA P&G SERVIM-MOTUPE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
07	ORBEGOSO GASTELO MARIA ELIZABETH DEL ROCIO	PROCESOS DE APROVISIONAMIENTO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA ALMACENERA HUANCAR S.A.C, CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
08	DIAZ OSORIO MARIA LILI	ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA "LIMA EXPRESA", LIMA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

K.m. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 15 de noviembre del 2020

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Altamirano Ojeda Raquel con DNI 71093992

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, Agencia Chiclayo Cercado, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

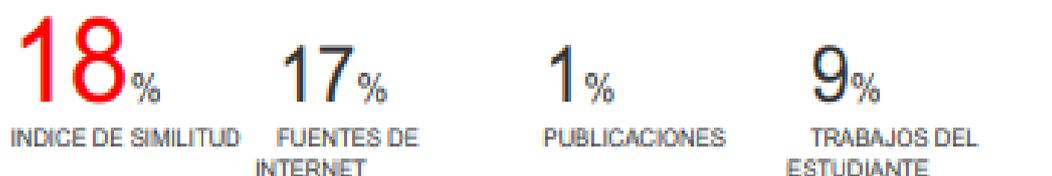
De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ALTAMIRANO OJEDA RAQUEL	71093992	

## Reporte de Turnitin

### CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO, AGENCIA CHICLAYO CERCADO

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://bdigital.unal.edu.co">bdigital.unal.edu.co</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

**ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo, Heredia Llatas Flor Delicia, docente del Taller de Actualización de tesis de la Universidad Señor de Sipán, revisora de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0969-FACEM-USS-2020 del (los) estudiantes ALTAMIRANO OJEDA RAQUEL, titulada CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO, AGENCIA CHICLAYO CERCADO.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C aprobada mediante Resolución de Directorio N.º221-2019/PD-USS

Pimentel 15 de noviembre del 2020



**MG. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA**

**DNI N.º41365424**

*Evidencias  
Agencia Chiclayo Cercado*



*Área de Negocios*



*Área de Plataforma*