UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA CAJA MAYNAS-AGENCIA PUCALLPA, AÑO 2020"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

VIDAURRE RODRÍGUEZ CLAUDIA DEL PILAR

VELA CÉSPEDES DAVISS ALFONSO

ASESOR:

DR. GUIZADO MOSCOSO EDGAR

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12.00 del día Viernes 05 de Marzo del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Migues Arevalo Rios (Presidente), Dr. Tony Hilton Saavedra Murga (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CREDITOS EN LA CAJA MAYNAS AGENCIA PUCALLPA AÑO 2020"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Claudia Del Pilar Vidaurre Rodriguez, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 13.10 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Migues Arevalo Rios
Presidente

Dr. Tony Hilton Saavedra Murga
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 .....del día Viernes 05 de Marzo del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Migues Arevalo Rios (Presidente), Dr. Tony Hilton Saavedra Murga (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CREDITOS EN LA CAJA MAYNAS AGENCIA PUCALLPA AÑO 2020"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Daviss Alfonso Vela Cespedes, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA .....

Siendo las 13:10 .....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Migues Arevalo Rios
Presidente

.....
Dr. Tony Hilton Saavedra Murga
Miembro

.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Migues Arevalo Rios

Presidente

Dr. Tony Hilton Saavedra Murga

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Dr. Edgar Guizado Moscoso

Asesor

Daviss Alfonso Vela Cespedes

Tesista

Claudia del Pilar Vidaurre Rodriguez

Tesista

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0379-2020

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis) Titulado:**

"EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA CAJA MAYNAS-AGENCIA PUCALLPA, AÑO 2020"

Cuyo autor (es)	:	**VIDAURRE RODRÍGUEZ, CLAUDIA DEL PILAR** **VELA CÉSPEDES. DAVISS ALFONSO**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN.
Asesor(a)	:	Dr. Guizado Moscoso, Edgar

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 08%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 23/12/2020

Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, CLAUDIA DEL PILAR VIDAURRE RODRIGUEZ

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CREDITOS EN LA CAJA MAYNAS - AGENCIA PUCALLPA, AÑO 2020

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dr. EDGAR GUIZADO MOSCOSO

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 01 / 2022

Email: claudia_96_09@hotmail.com
Teléfono: 955983033

Firma:
DNI: 74606734

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, DANISS ALFONSO VELA CESPEDES

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CREDITOS EN LA CAJA MAYNAS - AGENCIA PUCALLPA, AÑO 2020

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: Dr. EDGAR GUIZADO MOSCOSO

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 01 / 2022

Email: Alfonso.vela1@outlook.com
Teléfono: 921 664 155

Firma:
DNI: 72351477

Dedicatoria

A Dios, a los Docentes de la Escuela Profesional de Administración de nuestra Universidad, y a nuestras familias por apoyarnos incondicionalmente en la aventura de la investigación de nuestro trabajo.

Los Tesistas

Agradecimiento

Gracias a Dios, por brindarnos la fortaleza en nuestras vidas: nuestras familias. Agradecemos también, a nuestros compañeros de aula y amigos, que nos apoyaron en este proceso de investigación, con los cuales hemos superado dificultades, compartido momentos increíbles y aprendido el valor del trabajo en equipo, y por último, a nuestros profesores y a nuestro asesor de tesis que con sus aportes han hecho valioso ésta investigación y servirá para las demás tesis a futuro.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA……..……...……..viii

AGRADECIMIENTO…….……..ix

ÍNDICE DE CONTENIDO……...…….x

ÍNDICE DE TABLAS……..…xii

ÍNDICE DE FIGURAS ……..……..xiv

RESUMEN.....xvii

ABSTRACT..... xviii

INTRODUCCION.....xix

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del problema…….....1

1.2. Bases teóricas……...…..7

1.3. Definición de términos básicos……...……..……....11

CAPITULO II: MARCO METODOLOGICO

2.1. Método y diseño de la investigación…….....13

2.2. Población y muestra…….....…….....15

2.3. Procedimiento de recolección de datos…….…….…...16

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos……..…….…..16

2.5. Procesamiento de datos recolectados……...…….…….…...18

2.6. Tratamiento de datos…….…….……...19

2.7. Presentación de datos……..…….…….20

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados de la aplicación del cuestionario……..……...…...21

3.2. Contraste de hipótesis ……...……...……..…..…80

3.3. Discusión de resultados …..……..……...95

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones……...…….....99

4.2 Recomendaciones……...…….....101

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS…….……...……..102

ANEXOS……...……..….107

Anexo N° 1: Matriz de consistencia…….……108

Anexo N° 2: Instrumentos de recolección de información……...109

Anexo N° 3: Matriz de operacionalización de variables…….….111

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen del plan de recolección de datos…….....16

Tabla 2. P1. ¿Considera usted que entre los miembros de la empresa se fomenta el respeto mutuo?.....21

Tabla 3. P2. ¿Se siente respetado por sus compañeros de trabajo?.....23

Tabla 4. P3. ¿La confianza y el respeto entre los miembros son características propias de Caja Maynas, Agencia Pucallpa?.....25

Tabla 5. P4. ¿Siente que pertenece a un verdadero equipo de trabajo y que entre sus miembros hay confianza?.....27

Tabla 6. P5. ¿Cuándo se presenta algún problema en el trabajo suelen resolverlo de inmediato?.....29

Tabla 7. P6. ¿Cómo considera el manejo de conflictos entre los compañeros de trabajo por parte de la gerencia?.....31

Tabla 8. P7. ¿Se siente identificado con los objetivos, misión y visión de la empresa?.....33

Tabla 9. P8. ¿Cree usted que sus compañeros se sienten identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?.....35

Tabla 10. P9. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo forman un equipo en función al cumplimiento de los objetivos?.....37

Tabla 11. P10. ¿Considera usted que la empresa fomenta la tolerancia y la cooperación entre compañeros de trabajo?.....39

Tabla 12. P11. ¿Considera usted que la forma de dirigir del encargado de la agencia Pucallpa estimula relaciones y el logro de resultados?.....41

Tabla 13. P12. ¿Cree usted que el encargado de la Caja Maynas Agencia Pucallpa promueve el crecimiento y desarrollo de la empresa?.....43

Tabla 14. P13. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo conocen sus roles y responsabilidades?.....45

Tabla 15. P14. ¿La comunicación entre los directivos y el resto de los trabajadores es abierta y agradable?.....47

Tabla 16. P15. ¿Los directivos se muestran dispuestos a buscar soluciones ante inquietudes que se presentan en el trabajo?.....49

Tabla 17: E1. Metas logradas……51

Tabla 18: E2. Tasa de morosidad……..53

Tabla 19: E3. N° prestatarios activos……55

Tabla 20: E4. Créditos castigados…….....57
Tabla 21: E5. Cumplimiento de jornadas……..59
Tabla 22: E6. Reportes contradictorios…….....61
Tabla 23: E7. Calidad de la cartera 63……..63
Tabla 24: E8. Costos operacionales……..65
Tabla 25: E9. Costos financieros……..67
Tabla 26: E10. Gastos de provisión……..69
Tabla 27: E11. Cobertura de riesgo……..71
Tabla 28: E12. Intereses y comisiones…….....73
Tabla 29: E13. Costo por cada prestatario……75
Tabla 30: E14. Cartera en riesgo……...77
Tabla 31: E15. Rentabilidad generada…….....79
Tabla 32. Frecuencias observadas de la primera hipótesis especifica……...83
Tabla 33. Frecuencias esperadas de la primera hipótesis especifica…….84
Tabla 34. Chi cuadrada de la primera hipótesis especifica……....84
Tabla 35. Frecuencias observadas de la segunda hipótesis especifica…….....86
Tabla 36. Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis especifica…….86
Tabla 37. Chi cuadrado de la segunda hipótesis especifica…….....87
Tabla 38. Frecuencias observadas de la tercera hipótesis especifica…….88
Tabla 39. Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis especifica……...89
Tabla 40. Chi cuadrada de la tercera hipótesis especifica…….90
Tabla 41. Frecuencias observadas referentes a la hipótesis general…….....91
Tabla 42. Frecuencias esperadas referentes a la hipótesis general……92
Tabla 43. Cálculo del Chi cuadrado referente a la hipótesis general…….93

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de los estudios correlaciónales……14

Figura 2: P1. ¿Considera usted que entre los miembros de la empresa se fomenta el respeto mutuo?.....21

Figura 3: P1. ¿Considera usted que entre los miembros de la empresa se fomenta el respeto mutuo?.....22

Figura 4: P2. ¿Se siente respetado por sus compañeros de trabajo?.....23

Figura 5: P2. ¿Se siente respetado por sus compañeros de trabajo?.....24

Figura 6: P3. ¿La confianza y el respeto entre los miembros son características propias de Caja Maynas, agencia Pucallpa?.....25

Figura 7: P3. ¿La confianza y el respeto entre los miembros son características propias de Caja Maynas, agencia Pucallpa?.....26

Figura 8: P4. ¿Siente que pertenece a un verdadero equipo de trabajo y que entre sus miembros hay confianza?.....27

Figura 9: P4. ¿Siente que pertenece a un verdadero equipo de trabajo y que entre sus miembros hay confianza?.....28

Figura 10: P5. ¿Cuándo se presenta algún problema en el trabajo suelen resolverlo de inmediato?.....29

Figura 11: P5. ¿Cuándo se presenta algún problema en el trabajo suelen resolverlo de inmediato?.....30

Figura 12: P6. ¿Qué tan frecuente se presentan conflictos (problemas) entre los compañeros de trabajo?.....31

Figura 13: P6. ¿Qué tan frecuente se presentan conflictos (problemas) entre los compañeros de trabajo?.....32

Figura 14: P7. ¿Se siente identificado con los objetivos, misión y visión de la empresa?.....33

Figura 15: P7. ¿Se siente identificado con los objetivos, misión y visión de la empresa?.....34

Figura 16: P8. ¿Cree usted que sus compañeros se sienten identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?.....35

Figura 17: P8. ¿Cree usted que sus compañeros se sienten identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?.....36

Figura 18: P9. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo forman un equipo en función al cumplimiento de los objetivos?.....37

Figura 19: P9. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo forman un equipo en función al cumplimiento de los objetivos?.....38

Figura 20: P10. ¿Considera usted que la empresa fomenta la tolerancia y la cooperación entre compañeros de trabajo?.....39

Figura 21: P10. ¿Considera usted que la empresa fomenta la tolerancia y la cooperación entre compañeros de trabajo?.....40

Figura 22: P11. ¿Considera usted que la forma de dirigir del encargado de la agencia Pucallpa estimula relaciones y el logro de resultados?.....41

Figura 23: P11. ¿Considera usted que la forma de dirigir del encargado de la agencia Pucallpa estimula relaciones y el logro de resultados?.....42

Figura 24: P12. ¿Cree usted que el encargado de la Caja Maynas Agencia Pucallpa promueve el crecimiento y desarrollo de la empresa?.....43

Figura 25: P12. ¿Cree usted que el encargado de la Caja Maynas Agencia Pucallpa promueve el crecimiento y desarrollo de la empresa?.....44

Figura 26: P13. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo conocen sus roles y responsabilidades?.....45

Figura 27: P13. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo conocen sus roles y responsabilidades?.....46

Figura 28: P14. ¿La comunicación entre los directivos y el resto de los trabajadores es abierta y agradable?.....47

Figura 29: P14. ¿La comunicación entre los directivos y el resto de los trabajadores es abierta y agradable?.....48

Figura 30: P15. ¿Los directivos se muestran dispuestos a buscar soluciones ante inquietudes que se presentan en el trabajo?.....49

Figura 31: P15. ¿Los directivos se muestran dispuestos a buscar soluciones ante inquietudes que se presentan en el trabajo?.....50

Figura 32: E1. Metas logradas……...51

Figura 33: E1. Metas logradas……...52

Figura 34: E2. Tasa de morosidad……....53

Figura 35: E2. Tasa de morosidad……....54

Figura 36: E3. N° prestatarios activos……...55

Figura 37: E3. N° prestatarios activos……...56

Figura 38: E4. Créditos castigados……57

Figura 39: E4. Créditos castigados……58
Figura 40: E5. Cumplimiento de jornadas…….....59
Figura 41: E5. Cumplimiento de jornadas…….....60
Figura 42: E6. Reportes contradictorios……61
Figura 43: E6. Reportes contradictorios……62
Figura 44: E7. Calidad de la cartera…….....63
Figura 45: E7. Calidad de la cartera…….....64
Figura 46: E8. Costos operacionales…….....65
Figura 47: E8. Costos operacionales…….....66
Figura 48: E9. Costos financieros…….....67
Figura 49: E9. Costos financieros…….....68
Figura 50: E10. Gastos de provisión……..69
Figura 51: E10. Gastos de provisión……..70
Figura 52: E11. Cobertura de riesgo……..71
Figura 53: E11. Cobertura de riesgo……..72
Figura 54: E12. Intereses y comisiones……73
Figura 55: E12. Intereses y comisiones…….....74
Figura 56: E13. Costo por cada prestatario……....75
Figura 57: E13. Costo por cada prestatario…….....76
Figura 58: E14. Cartera en riesgo……..77
Figura 59: E14. Cartera en riesgo……..78
Figura 60: E15. Rentabilidad generada……..79
Figura 61: E15. Rentabilidad generada……..80
Figura 62: Región de rechazo y región de aceptación de la hipótesis nula H0…….83
Figura 63. Ubicación grafica del Chi cuadrado de la primera hipótesis especifica…….....85
Figura 64. Ubicación grafica del Chi cuadrado de la segunda hipótesis……...88
Figura 65. Ubicación grafica del Chi cuadrado de la tercera hipótesis especifica……91
Figura 66. Ubicación grafica del Chi cuadrado de la hipótesis general……94

RESUMEN

El presente estudio propuso como objetivo general determinar el tipo de relación existente entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020. Este objetivo condicionó que el nivel de investigación sea correlacional, y para poder cumplirlo se formularon hipótesis que estuvieron referidas a la posible conexión entre las variables clima laboral y desempeño, habiéndose empleado en el proceso de análisis un diseño no experimental para un tipo de estudio aplicado. La muestra seleccionada estuvo conformada por un total de 43 analistas de crédito, a los cuales se les aplicó una encuesta para conocer su percepción sobre el clima laboral y además se les sometió a una evaluación con la finalidad de medir sus parámetros de productividad, los resultados se consignaron en una ficha de recolección de datos previamente diseñada. En ambos instrumentos se categorizó las respuestas asignándoles valores ordinales del 1 al 5, de tal forma que cuanto mayor sea el valor respondido tendrán una mejor percepción del clima laboral y también una mejor productividad. Los resultados de ambas mediciones se presentaron en tablas y gráficos debidamente interpretados y, para el contraste de las hipótesis se hizo uso del estadístico Chi cuadrado encontrándose que, tanto en la hipótesis general como en las específicas, todas las hipótesis estadísticas nulas fueron rechazadas. Como conclusión se tiene que el clima laboral está relacionado con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

Palabras Clave: Clima laboral / Caja Maynas / Pucallpa.

ABSTRACT

The present study proposed as a general objective to determine the type of relationship between the work environment and the productivity of credit analysts at CMAC Maynas - Pucallpa agency, in 2020. This objective determined that the level of research be correlational, and In order to comply with this, hypotheses were formulated that were referred to the possible connection between the variables work environment and performance, having used a non-experimental design for a type of applied study in the analysis process. The selected sample consisted of a total of 43 credit analysts, to whom a survey was applied to find out their perception of the work environment and they were also subjected to an evaluation in order to measure their productivity parameters, the results they were recorded in a previously designed data collection sheet. In both instruments, the responses were categorized by assigning ordinal values from 1 to 5, in such a way that the higher the value answered, they will have a better perception of the work environment and also a better productivity. The results of both measurements were presented in tables and graphs duly interpreted and, for the contrast of the hypotheses, the Chi-square statistic was used, finding that, in both the general and specific hypotheses, all null statistical hypotheses were rejected. As a conclusion, we have that the work environment is related to the productivity of credit analysts at CMAC Maynas - Pucallpa agency, in 2020.

Keywords: Work environment / Caja Maynas / Pucallpa.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva por título “EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA CAJA MAYNAS-AGENCIA PUCALLPA, AÑO 2020”.

Problemática del tema en estudio

Hoy en día, el clima laboral cobra mucha importancia en este mundo globalizado y competitivo, en el que el clima puede convertirse en factores diferenciadores que permitan a una organización ser exitosa frente a sus competidores.

Las organizaciones buscan ser más productivos y eficientes cada día, por este motivo, han puesto su atención en sus colaboradores, quienes son, el intangible esencial que toda organización o empresa posee, por ser quienes dan valor y funcionamiento a la misma. Mientras mayor sea el nivel de productividad laboral, se podrá alcanzar un mayor cumplimiento de los objetivos, por ello, es necesario crear condiciones y un clima apropiado dentro del entorno para que las personas puedan desarrollarse y encaminar adecuadamente sus esfuerzos, es a estas condiciones, como las relaciones interpersonales, identidad institucional y el liderazgo, se le llama clima laboral, el cual, toda empresa u organización busca que sus colaboradores se sientan satisfechos, con el propósito de que realicen sus funciones con eficacia y eficiencia, que fomente el logro de sus objetivos y el desarrollo organizacional.

Además, la calidad de vida laboral de una organización se encuentra mediada por el ambiente, el clima y el aire que se respira en una empresa. El afán de mejorar la vida laboral constituye tareas sistemáticas, que realizan las organizaciones para

proporcionar a los trabajadores oportunidades de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa de un ambiente de mayor confianza, respeto y profesionalidad.

Actualmente, el clima laboral en el Perú es uno de los factores del alto nivel de rotación de personal, siendo el nivel de rotación laboral mayor al 18% frente al 5 y 10% del promedio de América latina. Un mal clima laboral, ocasiona distintos problemas a las empresas que influyen en su productividad, originándose así, una inestabilidad entre los objetivos de las organizaciones con sus logros ya alcanzados.

El clima laboral de Caja Maynas, Agencia Pucallpa demuestra una baja productividad laboral, poca eficiencia en los resultados de las respectivas áreas, falta de trabajo en equipo, poca solidaridad entre compañeros, que finalmente dificultan la comunicación, alteran la armonía y el desempeño en el trabajo. Sumado a esto, los equipos con los que cuenta presentan fallas de funcionamiento, ambientes inadecuados para poder desempeñar labores. Todo esto, ha ocasionado que la productividad laboral cree una insatisfacción en el servicio que brinda.

Importancia, propósitos y objetivos

La importancia de la presente investigación, se realizó con la finalidad de brindar vitalidad a los sistemas organizativos y permitir una mayor productividad por su evidencia vinculación con el recurso humano, con la ayuda de conceptos o teóricas específicas del tema. Este estudio determinó el clima laboral, es el adecuado mediante la percepción y productividad de los trabajadores, cuál sería la dificultad existente y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, así como factores externos o internos del proceso del trabajo.

Al final de la presente investigación se propone mejores pertinentes y los analistas de créditos puedan mejorar su productividad, y ello se vea reflejado en la rentabilidad de Caja Maynas - Agencia Pucallpa.

El propósito del presente estudio es proponer mejorar el clima laboral de la entidad antes mencionada, que es muy importante para que la organización incremente inevitablemente la productividad de sus colaboradores, creando un ambiente eficaz y de compañerismo para el desarrollo de la organización y determinar el éxito en la entidad. Se llegó a la posibilidad de realizar una investigación entre la relación del clima laboral y la productividad de Caja Maynas, Agencia Pucallpa, estudio que se hizo considerando la data del año 2020, con el fin de poder determinar posteriormente condicionantes propio de la empresa para un ambiente de trabajo respetuoso, dinámico y responsable y poder alcanzar las metas propuestas por la dirección de la empresa.

El propósito de la investigación permite formular los siguientes objetivos:

Objetivo general

Determinar el tipo de relación existente entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

Objetivos específicos

1. Establecer cómo se relacionan la calidad de las relaciones interpersonales y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

2. Precisar cuál es el tipo de relación entre la identidad institucional y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

3. Especificar de qué manera se relacionan el liderazgo y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

Para llevar a cabo los objetivos planteados, la presente investigación se encuentra organizada en cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

CAPITULO I: MARCO TEORICO, se detallan los antecedentes del estudio, así como las bases teóricas y la definición de términos básicos relacionados a la investigación.

CAPITULO II: MARCO METODOLOGICO, se describe el método empleado en la investigación, del mismo modo el tipo y nivel correspondiente, también está la población y muestra, así como el procedimiento, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, al igual que el procesamiento de datos recolectados, tratamiento y presentación de datos.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN, abarca el análisis y la evaluación estadística de los hallazgos, y la comparación con los resultados obtenidos en otras investigaciones pasadas.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, de manera precisa, enfática y clara se detalla lo encontrado por los investigadores y lo que se sugiere o recomienda realizar con el fin de mejorar la situación actual.

Finalmente, las referencias bibliográficas se listan de manera ordenada incluyéndose los respectivos anexos de la investigación.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes del problema

1.1.1. Antecedentes internacionales

VARIABLE CLIMA LABORAL

Castañeda (2016). En su tesis titulada *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa Contreras Granizo*. Tuvo como objetivo principal analizar la influencia del clima laboral en la productividad de los empleados de la empresa “Concreteras Granizo”, ubicada al Sur de la Ciudad de Quito, cuya actividad principal es la elaboración de maquinarias para la construcción. Concluyó que existe un porcentaje de empleados considerable que se encuentran inconformes con la motivación que actualmente reciben dentro de la empresa esto se da por una inadecuada comunicación que no permite desarrollar el trabajo de la mejor manera, por ende, no existe trabajo en equipo lo que genera problemas en la relación entre compañeros.

Batista y Lara (2016). En su investigación titulada Análisis del clima laboral y su relación con la productividad de los empleados Seridme CIA. S en C. Cuyo objetivo general fue analizar el clima laboral y su relación con la productividad de los empleados de la empresa Seridme CIA S en C, para proponer acciones que mejoren su nivel de desempeño y eficiencia. Concluyeron su estudio en que habían establecido una relación entre el clima

laboral y la satisfacción como aspectos que inciden en la productividad de la empresa Seridme Cía. S. en C. para lo cual determinó mediante las encuestas realizadas a los empleados de la organización unos resultados que dan cuenta de ello, por lo que para el clima laboral pese al buen ambiente laboral que se percibe dada la relación armoniosa entre los compañeros de trabajo con una puntuación de 97.78%, se evidencian unas variables que eventualmente podrían ejercer una influencia negativa sobre él, tales como el enfoque del liderazgo que se ejerce en la empresa que es de tipo reactivo según las respuestas dadas a dicho interrogante con un 84.44%, la retribución económica que se obtiene por el cumplimiento laboral con un 82.22% de empleados que manifiestan no estar conformes con su salario.

Restrepo, (2015). En su tesis titulada Clima organizacional y productividad en las empresas u organizaciones. Planteó como objetivo principal resaltar la importancia del clima organizacional en las empresas y organizaciones las cuales se han visto afectadas en su producción por diferentes factores. Concluyó su estudio en que el clima organizacional en cualquier empresa u organización es de importancia fundamental para fortalecer y fomentar la productividad de cada uno de los individuos o colaboradores de una organización. Si el clima organizacional no se ve de una forma positiva en una organización, puede traer consecuencias graves para la productividad de las empresas u organizaciones como lo es la rotación de personal. Esta rotación de personal conlleva a que los diferentes procesos Estratégicos, misionales o de apoyo se vean afectados en pro de los buenos resultados, si el equipo de

trabajo evidencia que hay una rotación de personal creciente estarán en una posición defensiva la cual genera baja producción y productividad ya que no aportan ningún valor agregado en sus funciones o tareas y cada compañero laboral se puede catalogar como una amenaza.

VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017). En su investigación titulada Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. Tuvieron como objetivo general evaluar el impacto de la, capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. La importancia, de su estudio recae en que pretenden identificar las características de las empresas que influyen en la decisión de capacitar a sus trabajadores, además, medir el impacto que tiene la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. Concluyeron en que la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

Ochoa (2014). En su tesis titulada Motivación y productividad laboral. Cuyo objetivo principal fue determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. Concluyó en que comprobó que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación

que tiene la empresa según resultados estadísticos del 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado. Además, indicó en que la motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado. También, enfatizó en que era necesario reforzar la motivación en los trabajadores de la empresa, lo cual de una forma metódica se presenta una propuesta en la cual se informa sobre uno de los métodos que se puede realizar para aumentar el nivel de motivación dentro de la empresa.

Márquez y Espinoza, 2016. En su tesis Productividad y retornos a la investigación en Universidades Públicas de Chile. Plantearon como objetivo principal medir los retornos privados en términos de salarios asociados a la producción científica de académicos de instituciones públicas. Concluyeron en que dentro de los grupos de Universidades, las instituciones muestran una alta heterogeneidad en los costos de producir una publicación. Las universidades no estatales pertenecientes al CRUCH (CRUCHG9) presentaron los mejores indicadores de productividad por peso gastado en remuneraciones (totales y de académicos), dejando en segundo lugar a sus pares estales (CRUCH-E) y en el tercero a las privadas (PRIVADAS-G8), quienes más que duplican el costo unitario de una publicación.

1.1.2. Antecedentes nacionales

VARIABLE CLIMA LABORAL

Albañil (2015). En su investigación titulada El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura. Tuvo

como objetivo principal describir el clima de trabajo que se vive en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura, los factores y dimensiones que el profesorado de la institución señala como influyentes para su configuración. Concluyó su investigación en que el clima que se vive en la institución está caracterizado por un personal de servicio y administrativo con bajo nivel de respeto hacia los demás miembros de la institución, mientras que los docentes expresan que existe mayor nivel de respeto entre ellos, sin embargo, sienten bajo nivel de satisfacción, sobre todo con el funcionamiento de la dirección, así un 62% expresan que el nivel de satisfacción va de un nivel bajo a muy bajo. Además, los docentes aportaban en mayor grado a configurar un ambiente de trabajo adecuado mientas que son los padres de familia, el personal administrativo y directivo contribuyen escasamente a ello, siendo el clima laboral el resultado de las interacciones de varios factores y algo no evaluable de manera absoluta, que se percibido de acuerdo a las circunstancias e interacciones humanas en la institución educativa.

Gutiérrez (2015). En su investigación titulada El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo S.A.C. 2014. Cuyo objetivo general fue determinar la influencia del clima laboral en la productividad del personal operario agrícola del Fundo Muchik. Concluyó que el clima laboral influía directamente en la productividad de los trabajadores operarios dándose esto a mostrar positivamente en el accionar diario que realiza cada trabajador. Además, destacó que la comunicación en Fundo Muchik es eficiente y permite una mejor productividad

de trabajo y crea un buen clima laboral. La relación existente entre clima laboral y productividad se da a demostrar notablemente, ya que, si no existe un clima laboral armonioso, el personal existente no se desempeña bien y su rendimiento será bajo, habiendo poca productividad.

Amaya (2017). En su tesis titulado El clima organizacional y su relación con el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén S.A.C. de la ciudad de Trujillo, en el Año 2017. Planteó como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo en la empresa Arenera Jaén de la ciudad de Trujillo, en el año 2017. Concluyó que existe una relación altamente significativa ($p < 0.01$), entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo en la empresa. Además, probó la influencia de la variable clima organizacional con la variable compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC, de la ciudad de Trujillo en el año 2017, en la medida que el estadístico Rho Spearman 0,695 es cercano a 1 interpretándose como una fuerte relación entre las variables.

VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Ramírez (2018). En su tesis titulada *La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operadores de caja de Conecta Retail S.A. Chiclayo.* Planteó como objetivo principal evaluar la Productividad del área de caja de la empresa Conecta Retail S.A., y determinar los efectos que esta produce en el cálculo de la remuneración variable y total de los colaboradores de esta área. Concluye su estudio en que el sueldo de los trabajadores no

puede ser menor al del mínimo vital, por lo que está en función a la productividad y a que está junto con las variables del Sueldo Fijo y Bono por Riesgo de Caja, supere la barrera del mínimo vital actual, caso contrario la variable legan indica que se debe subsidiar la parte faltante para que se llegue al monto mínimo indicado.

Cárdenas y Vilquilmiche (2017). Investigación titulada *Nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017*. Cuyo objetivo general fue evaluar el nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017. Concluyeron en que al evaluar el nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017, el 60% de los 30 colaboradores encuestados perciben un nivel medio de productividad, lo que no lleva a aceptar la hipótesis de los investigadores en la que existe un alto nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.

Cachay (2017). En su tesis titulada *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa tecnología integral de pesaje Perú S.A.C. distrito Los Olivos, 2016*. Planteó como objetivo principal precisar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa Tecnología Integral de Pesaje Perú S.A.C. Distrito Los Olivos. Concluye en que los trabajadores presentaron un buen grado de satisfacción laboral con un puntaje promedio de 4.1 en sus

cinco dimensiones, lo cual nos indica que los ejecutivos están comprometidos con sus trabajadores. Además, el nivel de productividad de los trabajadores es bueno ya que los jefes de cada área manifestaron que sus trabajadores a cargo tienen una buena efectividad, eficacia y eficiencia en la producción con un puntaje promedio de 3.9 en sus tres dimensiones.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Variable Clima Laboral

"El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, así como los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral". Domínguez, Ramírez y García (2013, p. 59).

"El clima laboral se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes". Chiavenato (2016, p. 39).

"El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción". Martínez (2008, p. 21).

"Significa estar en constante participación dentro de la empresa, lograr que los colaboradores sientan y experimenten como es el ambiente que se vive dentro de la organización". Robbins y Coulter (2013, p. 90).

Dimensión Calidad de las relaciones interpersonales

“Las relaciones interpersonales son denominadas relaciones humanas y se manifiestan en entornos personales u organizacionales”. Dalton, Hoyle y Watts (2007, p. 2).

“Hacen mención al vínculo del líder con sus trabajadores y dirigentes con subordinados. Si se encuentra un ambiente o clima laboral inadecuado, los individuos sentirán desagrado”. Martínez (2008, p. 32).

“Las relaciones interpersonales son aquellas que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones diarias con los semejantes, o compañeros de trabajo”. Chiavenato (2016, p. 87).

“Las relaciones interpersonales son muy importantes puesto que a nivel de empresa u organizaciones de estas depende el nivel de productividad que se puede alcanzar”. Dalton, Hoyle y Watts (2007, p. 4).

Dimensión Identidad institucional

“Es la identificación que tiene el personal con relación a la Institución o empresa, sus actitudes hacia la misma y los sentimientos que de ésta se derivan”. Mejía (2010, p. 35).

“La estructura mental de la organización que se forman los públicos como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización”. Capriotti (2008, pág. 29).

“Es la percepción de autenticidad que tiene la organización de sí misma, condicionada por el entorno, su propia actividad identitaria y el proceso

continuo de revisión y creación de sus atributos, de su cultura". Argüello (2005, p. 8).

"Es la percepción que tiene sobre ella misma incluye el historial de la organización, sus creencias y su filosofía, el tipo de tecnología que utiliza, sus propietarios, la gente que en ella trabaja, la personalidad de sus dirigentes". Ind (2017, p. 3).

Dimensión Liderazgo

"Es la forma en cómo se dirige la organización. Cómo son percibidos y sentidos las relaciones entre las jefaturas y colaboradores, así como los estilos de liderazgo que son practicados para la coordinación del personal y tareas de la empresa". Mejía (2010, p. 38).

"Una serie que consiste en encaminar el comportamiento de las personas para que alcancen ciertos objetivos". Chiavenato (2016, p. 454).

"El liderazgo es el proceso de influir en las actividades de un individuo o un grupo en los esfuerzos hacia la consecución de una meta en una situación dada". Hersey y Blanchard (2016, p. 94).

"Una relación de influencia entre líderes y seguidores quienes intentan cambios reales que reflejan sus mutuos propósitos". Rost (2017, p. 102).

1.2.2. Variable Productividad

"La productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados". Hernández y Rodríguez (2011, p. 67).

“La productividad es la medida del valor que añade el empleado particular a los bienes o servicios que produce la organización. Cuanto mayor es la producción por individuo, mayor será la productividad de la organización”. Gómez, B. C. (2008, p. 22).

“El uso eficiente de recursos: trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información, en la producción de diversos bienes y servicios”. Prokopenko (2015, p. 3).

“La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios”. Organización Internacional de Trabajo (2016, p. 1).

Dimensión Eficacia:

“Es la comparación de lo que se forma con los objetivos previamente establecidos, es decir, mide si los objetivos y metas se cumplen. Ya sean a corto o a largo plazo”. Fleitman (2008, p. 33).

“Significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles”. Chiavenato (2016, p. 52).

“La habilidad de la organización para explotar su medio ambiente en la adquisición de recursos escasos y valiosos que apoyen su funcionamiento”. Yuchtman y Seashore (2017, p. 93).

1.3. Definición de términos básicos

Actitudes. “Reflejan los antecedentes y las diversas experiencias del individuo”. Navarro y García (2007, p. 32).

Capacitación. “Las carencias que posee un colaborador, para cumplir de manera satisfactoria sus actividades y tareas que le corresponden en la empresa, así también como las situaciones en la propia empresa, que afectan el desempeño y pueden mejorar con la capacitación”. Castillo (2012, p. 39).

Compromiso. “Refleja en sentido de orgullo de los empleados por pertenecer a la organización y su grado de compromiso con las metas organizacionales. Altos sentimientos de compromiso implican mayores niveles de lealtad personal”. Caligiore y Díaz (2003, p. 601).

Competitividad. “Capacidad de una empresa para generar un producto o servicio de mejor manera que sus competidores”. Gutiérrez (2010, p. 67).

Comunicación. “Medio a través del cual las personas se vinculan en una organización para alcanzar un fin común”. Navarro & García (2007, p. 45).

Condiciones Laborales. “Reconocimiento de que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”. Palma (2004, p. 7).

Estabilidad laboral. “Es el derecho de la clase trabajadora para la permanencia y continuidad ocupacional en el medio empresarial estable para el cual ha desenvuelto sus actividades, con la recíproca obligación del empleador de no privarle trabajo”. Viteri (2006, p. 232).

Mejora e innovación. “Cualquier modo de hacer las cosas de forma distinta en el reino de la vida económica”. Sánchez (2008, p. 3).

Motivación. “Las necesidades también pueden interpretarse como motivos, es decir lo que nos mueve a actuar de lo que nos mueve a actuar de una determinada manera o hacer algo”. Navarro y García (2007, p. 23).

Organización. “Organizar una empresa es dotarla de todos los elementos necesarios para su funcionamiento”. Navarro y García (2007, p. 45).

Satisfacción del cliente. “Las organizaciones procuran en dar el tratamiento correspondiente a los clientes con características como la cordialidad y amabilidad en cada uno de los acercamientos que instituye con él, permitiendo de esta manera se sienta parte importante de la misma”. Torres (2006, p. 49).

CAPITULO II
MARCO METODOLÓGICO

2.1. Método de la investigación

De acuerdo al método referido, Bernal (2010) escribió: “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

El método de la investigación es hipotético deductivo que siguen los investigadores para realizar su estudio de manera científica un fenómeno o acontecimiento a estudiar, posteriormente llevar a cabo la creación de hipótesis para después realizar deducciones tanto de consecuencias o proposiciones de la hipótesis y poder recoger información y nos conduzca a ciertas conclusiones.

2.1.1. Diseño de la investigación

Con respecto al diseño no experimental, Vara (2015) refiere: “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, sólo las observamos tal y como se dan en su contexto natural” (p. 86).

Para el presente estudio se utilizó un diseño no experimental puesto que no se manipuló deliberadamente las variables de nuestro estudio y lo que se hizo fue observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural en un momento determinado posteriormente efectuar el análisis respectivo.

Esquema

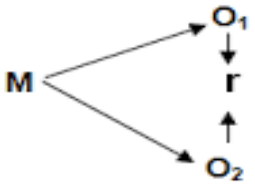

Figura 1. Esquema de los estudios correlacionales.

Fuente: Vara, 2015.

Donde:

M: muestra

O_1: Observación de la variable Clima laboral

O_2: Observación de la variable Productividad

r : Correlación entre dichas variables

2.1.2. Tipo y nivel de la investigación.

En el presente estudio, se empleó el tipo de investigación aplicada transversal, debido a que el interés de los investigadores radica en la solución práctica a un problema previamente percibido, sin la pretensión de generar nuevas teorías o conceptos.

Respecto a este tipo de estudios Sánchez y Reyes (2015) refieren: “La investigación aplicada es un tipo de investigación pragmática o utilitaria que aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos” (p. 79).

Tomando en cuenta los objetivos de la presente investigación, se utilizó el nivel de investigación correlacional, ya que se examinó la posible relación existente entre el clima laboral y la productividad.

De acuerdo a lo afirmado por Arias (2012): “Los estudios correlacionales tienen como finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables” (p. 25).

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Considerando lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2014): “…una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 65).

La población de la presente investigación estuvo conformada por un total de 43 analistas de créditos de la CMAC Maynas Agencia Pucallpa que laboraron entre los meses de enero y agosto del año 2020, dato que fue obtenido en base a los registros institucionales (N=43).

2.2.2. Muestra

Al ser una población de cantidad baja, se optado por censarla, es decir la muestra será igual a la población. De acuerdo a lo planteado por Sánchez, Reyes y Mejía (2018): “La población y la muestra deben quedar delimitadas con claridad, sí la población, por el número de unidades que la integran resulta baja o accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra” (p. 167).

El presente estudio analizará el clima laboral y la productividad de todos los analistas de crédito en la Caja Maynas – Agencia Pucallpa referidos en la población, de modo que el tamaño de nuestra muestra es igual que el de la población. (n = 43).

2.3. Procedimiento de recolección de datos

Los próximos valores de las dos variables presentadas: Clima laboral y Productividad. Se encuentran disponibles tanto en la fuente primaria como secundaria, mediante un análisis documental y una encuesta, posteriormente clasificar los resultados obtenidos, se agregaron dimensiones con sus respectivos indicadores y que asumen valores cualitativos y cuantitativos.

Para el presente estudio se revisó los registros de asistencia, créditos colocados, tasas de morosidad, etc. de cada uno de los analistas de créditos, recopilando información en los aspectos relacionados a los indicadores de la variable Productividad.

Tabla 1. Resumen del plan de recolección de datos

Fuente	Técnica	Instrumento	Agentes
Secundaria	Análisis documental	Fichas de recolección de datos	Dirigido a la documentación de la empresa.
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a los analistas de crédito.

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas de recolección

A. La encuesta

Teniendo en cuenta la definición de Sánchez et al. (2018): “La encuesta es un procedimiento que se realizó por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada” (p. 59).

Para la presente investigación se empleó como técnica la encuesta debido a que se desea recabar información puntual sobre las opiniones y/o percepciones de los analistas de créditos sobre el clima laboral de la empresa en la cual trabajan.

B. El análisis documental

En base a Sánchez et al. (2018): “El análisis documental implica la revisión minuciosa de los contenidos que están en las fuentes documentales, de modo que se extrae de un documento los elementos de información más significativos, clasificándolos, analizándolos y organizándolos desde la perspectiva de los objetivos del investigador” (p. 83).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

A. Cuestionario:

Según Hernández et al. (2014): “Un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir; debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217).

Este instrumento está conformado por un formulario estructurado con preguntas dirigidas a los analistas de crédito de la CMAC Caja Maynas – Agencia Pucallpa, y que trata de obtener respuestas acerca del clima laboral. El encuestado responde eligiendo una de las cinco alternativas de respuestas que están asignadas a una escala ordinal desde nunca (1) hasta siempre (5) como en la escala de Likert. La validez del cuestionario se realizó mediante la técnica de juicio de expertos, mientras que la confiabilidad del cuestionario se encuentra medido a través del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (α).

B. Ficha de recolección de datos

Según Sánchez et al. (2018): “Ficha de recolección de datos es un tipo de tarjeta de cartulina o papel donde se registran los datos que son de interés del investigador los cuales proceden de alguna fuente documental, usualmente libros, expedientes o bases de datos electrónicas” (p. 58).

Este instrumento se aplica en la presente investigación ya que nos facilitó el registro de manera ordenada de la información precisa sobre la variable Productividad, siendo la fuente los registros de la empresa. Se estructura estas fichas como cuadros de tipo matricial con una entrada para clasificar la información recogida de forma ordenada y sencilla.

2.5. Procesamiento de datos recolectados

Los posibles valores la variable Clima laboral obtenidos por medio de la encuesta, fueron consignados en tablas de MS Excel diseñadas para luego de una clasificación preliminar poder exportarlos al programa estadístico SPSS v. 24. Cada

uno de los indicadores de esta variable independiente asume valores cualitativos ordinales; a los datos recolectados para cada uno de ellos se les asigna una escala cuantitativa ordinal para de esa manera facilitar el análisis estadístico y el respectivo contraste de hipótesis.

Cuantificamos los datos recolectados teniendo en cuenta que las respuestas brindadas por los encuestados guardan un orden jerárquico según la percepción que cada uno tiene sobre los indicadores del clima laboral, y al contar con cinco posibles respuestas correctamente ordenadas, estas respuestas se pueden cuantificar utilizando valores discretos del 1 al 5, como en la escala de Likert.

Para la variable dependiente Productividad se establecen cinco categorías ordinales que van desde Malo (1) hasta Excelente (5). La asignación de la productividad de cada analista de crédito se realiza según los valores obtenidos del análisis documental, estableciéndose los rangos respectivos con sus valores límite. Debido a que la información a encontrar posiblemente sea muy cuantiosa y dispersa, el cálculo de los valores de productividad implico el uso de medidas de posición central, así como también indicadores de dispersión. La ficha de recolección de datos recoger información acerca de 15 aspectos relacionados a la eficacia y eficiencia laboral de los empleados, esto permite hacer el respectivo cruce de resultados para determinar si existe o no relación significativa entre las variables de estudio.

2.6. Tratamiento de datos

Para determinar si existe o no una relación significativa entre las dos variables, se han planteado hipótesis correlacionales y, considerando además el hecho de que ambas son cualitativas ordinales, se procede a utilizar la prueba chi cuadrada (χ^2).

En el proceso de contraste de hipótesis ha de efectuarse el cruce de las respuestas de la pregunta 1 del cuestionario con los resultados del ítem 1 de la ficha de recolección, la 2 del cuestionario con el ítem 2 de la ficha y así sucesivamente hasta culminar con el cruce de la 15 del cuestionario con el valor del ítem 15 de la ficha. Como resultado de este cruce se obtiene una tabla de valores calculados y otra de valores esperados o teóricos, con los que podremos obtener el valor de χ^2 calculado a partir de los datos de la muestra y lo confrontaremos con el χ^2 teórico o valor crítico obtenido de la tabla según su nivel de significancia y sus grados de libertad. Todos los cálculos referidos fueron realizados con el apoyo del software SPSS v. 24.

La hipótesis general propone que existe una relación significativa entre las variables, por lo que las hipótesis estadísticas nula y alterna tendrían la siguiente forma se basan en relaciones matemáticas de orden entre el valor empírico y el valor teórico del estadístico de prueba seleccionado para esta investigación.

2.7. Presentación de datos

El presente estudio nos muestra los resultados que se obtuvieron en base al cuestionario realizado y la ficha de recolección de datos, cuyos datos recopilados se ordenaron y clasificaron mediante tablas de una sola entrada elaboradas en MS Excel.

Para su presentación y entendimiento estas tablas son acompañadas de gráficos de barras y diagramas circulares que permiten una mejor visualización de los hallazgos. Cada una de estas gráficas está debidamente representada y expresada.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados de la aplicación del cuestionario

3.1.1. Variable Clima laboral

Dimensión Calidad de las relaciones interpersonales

Indicador Respeto mutuo

Tabla 2: P1. ¿Considera usted que entre los miembros de la empresa se fomenta el respeto mutuo?

Escala	Número	%
Malo	3	7%
Regular	5	12%
Bueno	14	33%
Sobresaliente	15	35%
Excelente	6	14%
Total	43	100%

Elaboración propia

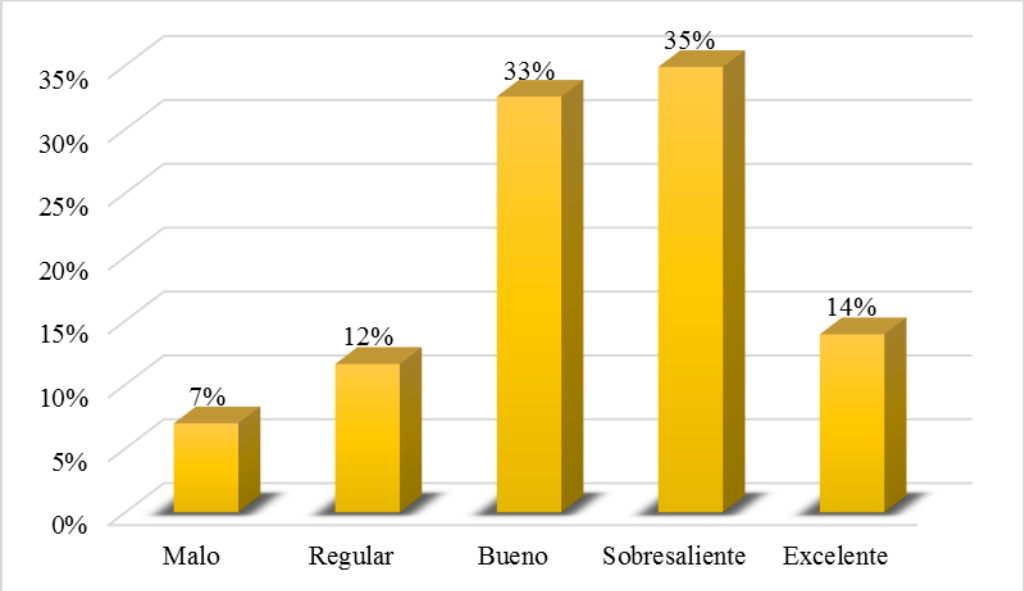

Figura 2: P1. ¿Considera usted que entre los miembros de la empresa se fomenta el respeto mutuo?

Elaboración propia

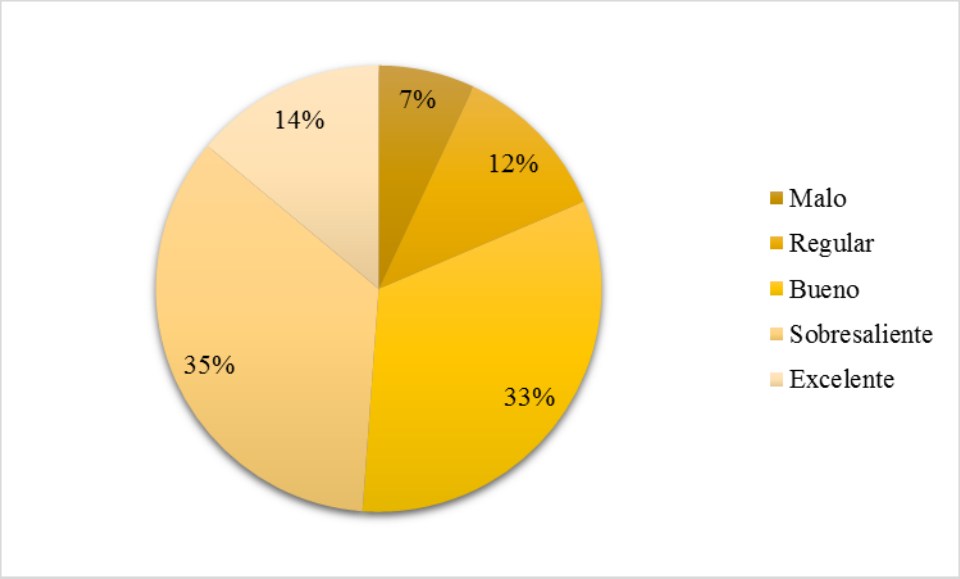

Figura 3: P1. ¿Considera usted que entre los miembros de la empresa se fomenta el respeto mutuo?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 1 y figuras 2 y 3, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 1 que está incluida en el indicador denominado respeto mutuo. Se visualiza que el 14% de los miembros de dicha empresa consideran que tienen un excelente respeto mutuo entre ellos, mientras el 35% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 33%, el 12% revela que llevan un regular respeto mutuo y por último solo el 7% aseguran que tienen un malo respeto muto en la empresa.

Tabla 3: P2. ¿Se siente respetado por sus compañeros de trabajo?

Escala	Número	%
Malo	1	2%
Regular	5	12%
Bueno	20	47%
Sobresaliente	14	33%
Excelente	3	7%
Total	43	100%

Elaboración propia

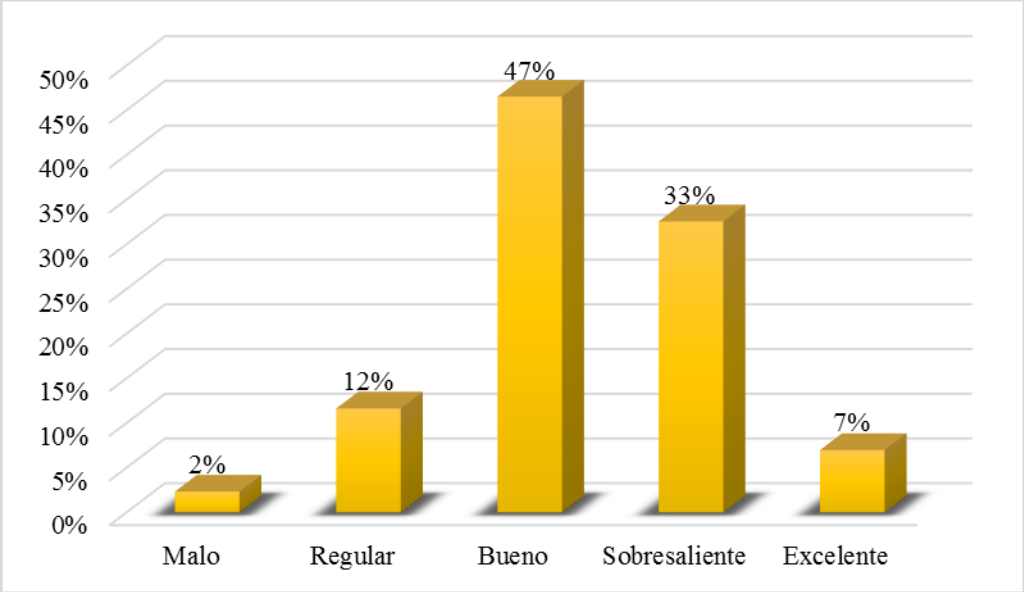

Figura 4: P2. ¿Se siente respetado por sus compañeros de trabajo?

Elaboración propia

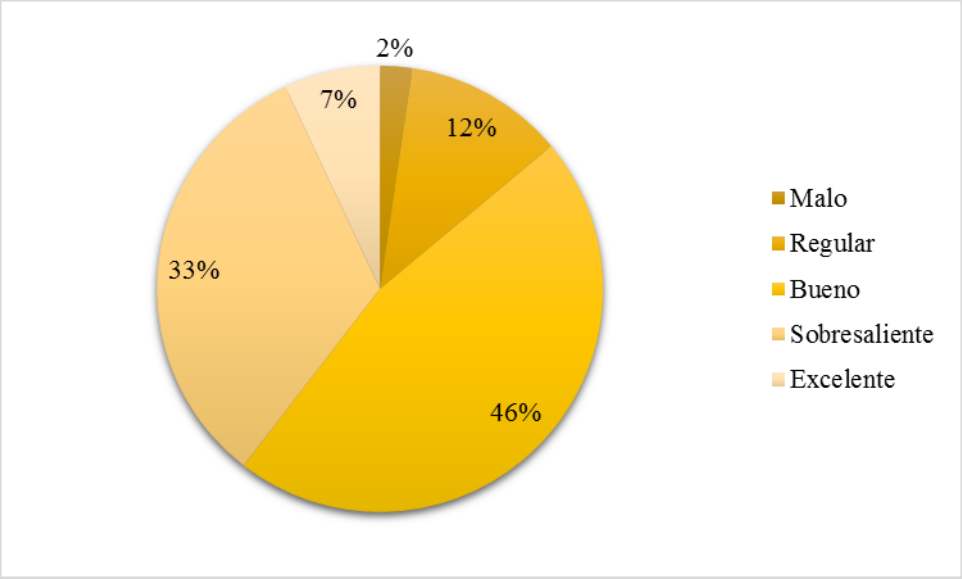

Figura 5: P2. ¿Se siente respetado por sus compañeros de trabajo?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 2 y figuras 4 y 5, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 2 que está incluida en el indicador denominado respeto mutuo. Se visualiza que solo el 7% de los miembros de dicha empresa consideran que se sienten respetados excelentemente por parte de sus compañeros de trabajo, mientras el 33% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 46%, el 12% revelan que sienten que sus compañeros tienen un regular respeto por los demás y por último solo un 2% aseguran que sienten que tienen un mal respeto por parte de sus compañeros

Indicador Confianza en el resto del equipo

Tabla 4: P3. ¿La confianza y el respeto entre los miembros son características propias de Caja Maynas, Agencia Pucallpa?

Escala	Número	%
Malo	2	5%
Regular	6	14%
Bueno	19	44%
Sobresaliente	12	28%
Excelente	4	9%
Total	43	100%

Elaboración propia

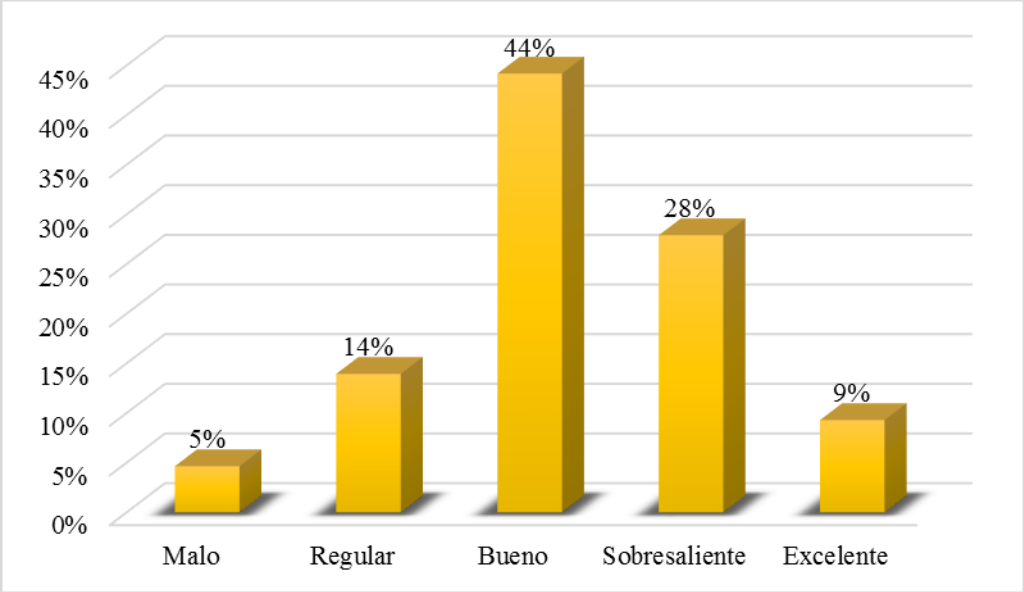

Figura 6: P3. ¿La confianza y el respeto entre los miembros son características propias de Caja Maynas, Agencia Pucallpa?

Elaboración propia

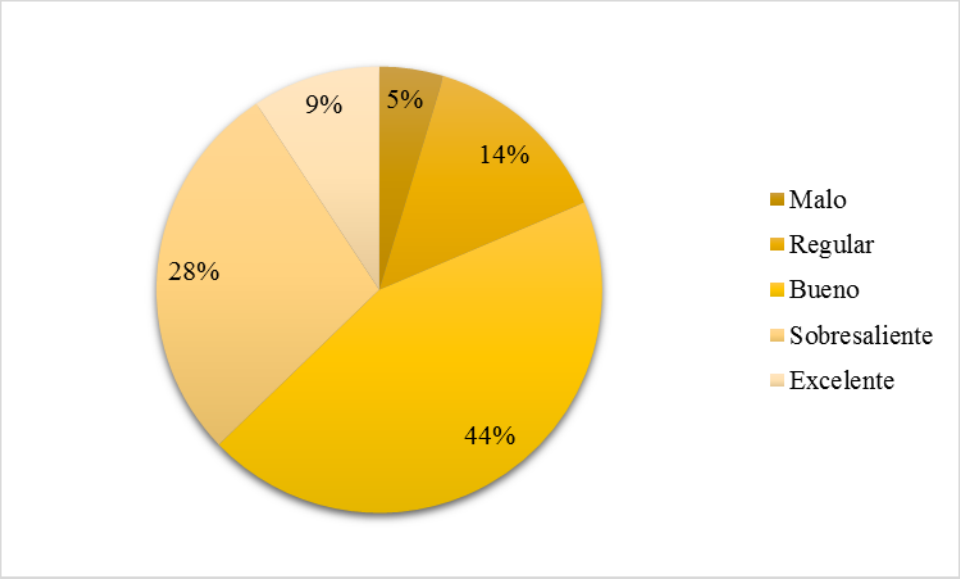

Figura 7: P3. ¿La confianza y el respeto entre los miembros son características propias de Caja Maynas, Agencia Pucallpa?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 3 y figuras 6 y 7, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 3 que está incluida en el indicador denominado confianza en el resto del equipo. Se visualiza que solo el 9% de los miembros de dicha empresa consideran que hay confianza y respeto de una manera excelente entre los miembros de Caja Maynas, Agencia Pucallpa, mientras el 28% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 44%, el 14% revelan que la confianza y respeto entre los miembros de dicha entidad se da de manera regular y por último solo un 5% aseguran que sienten que la confianza y el respeto entre los miembros de Caja Maynas, Agencia Pucallpa se da de una manera mala

Tabla 5: P4. ¿Siente que pertenece a un verdadero equipo de trabajo y que entre sus miembros hay confianza?

Escala	Número	%
Malo	1	2%
Regular	10	23%
Bueno	17	40%
Sobresaliente	8	19%
Excelente	7	16%
Total	43	100%

Elaboración propia

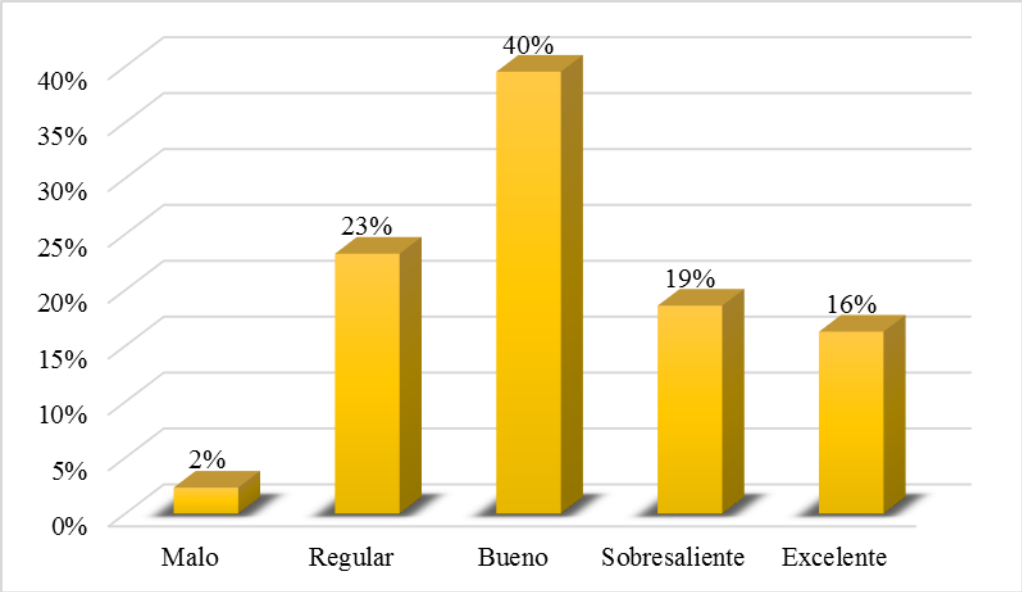

Figura 8: P4. ¿Siente que pertenece a un verdadero equipo de trabajo y que entre sus miembros hay confianza?

Elaboración propia

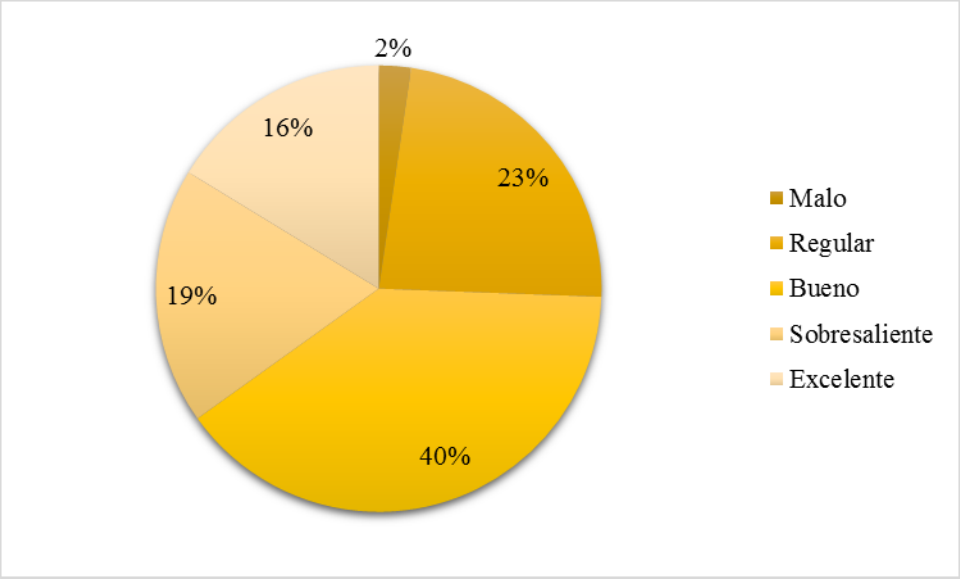

Figura 9: P4. ¿Siente que pertenece a un verdadero equipo de trabajo y que entre sus miembros hay confianza?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 4 y figuras 8 y 9, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 4 que está incluida en el indicador denominado confianza en el resto del equipo. Se visualiza que el 16% de los miembros de dicha empresa consideran que pertenecen a un verdadero equipo de trabajo y existe confianza entre ellos de una manera excelente, mientras el 19% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 40%, el 23% revelan que sienten de manera regular que están perteneciendo a un verdadero equipo de trabajo y existe confianza. Por último, solo un 2% aseguran que sienten de manera mala estar en dicho equipo de trabajo y de un ambiente de confianza entre los miembros de Caja Maynas, Agencia Pucallpa.

Indicador Apoyo en la resolución de conflictos

Tabla 6: P5. ¿Cuándo se presenta algún problema en el trabajo suelen resolverlo de inmediato?

Escala	Número	%
Malo	3	7%
Regular	7	16%
Bueno	11	26%
Sobresaliente	18	42%
Excelente	4	9%
Total	43	100%

Elaboración propia

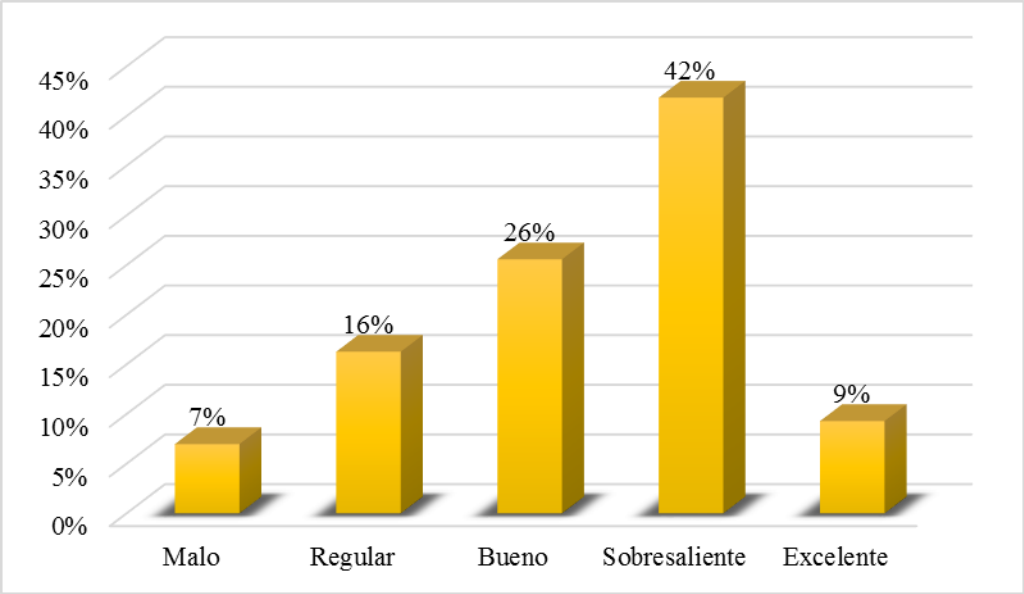

Figura 10: P5. ¿Cuándo se presenta algún problema en el trabajo suelen resolverlo de inmediato?

Elaboración propia

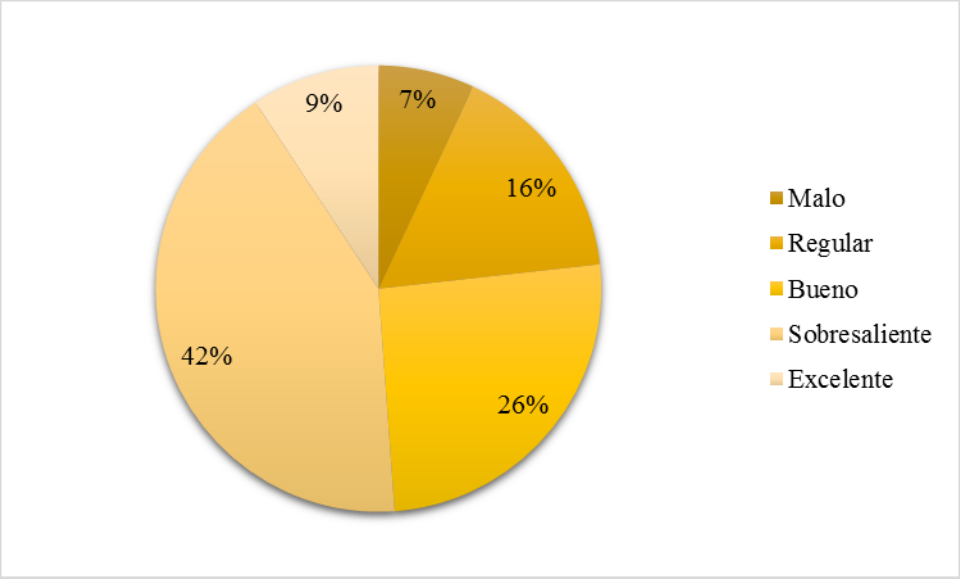

Figura 11: P5. ¿Cuándo se presenta algún problema en el trabajo suelen resolverlo de inmediato?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 5 y figuras 10 y 11, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 5 que está incluida en el indicador denominado apoyo en la resolución de conflictos. Se visualiza que solo el 9% de los miembros exponen que se resuelven inmediatamente los problemas de manera excelente, mientras el 42% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 26%, el 16% revelan que de manera regular suelen resolver los problemas inmediatamente y por último, solo un 7% aseguran que resolver los problemas en el trabajo se da en mala manera entre los miembros de dicha empresa.

Tabla 7: P6. ¿Cómo considera el manejo de conflictos entre los compañeros de trabajo por parte de la gerencia?

Escala	Número	%
Malo	5	12%
Regular	11	26%
Bueno	18	42%
Sobresaliente	7	16%
Excelente	2	5%
Total	43	100%

Elaboración propia

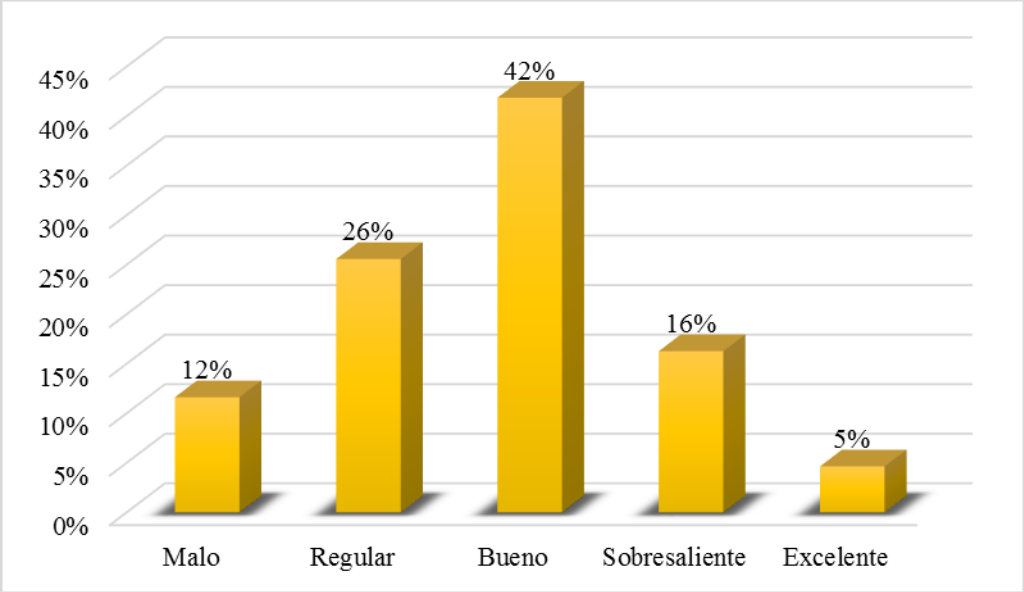

Figura 12: P6. ¿ Cómo considera el manejo de conflictos entre los compañeros de trabajo por parte de la gerencia?

Elaboración propia

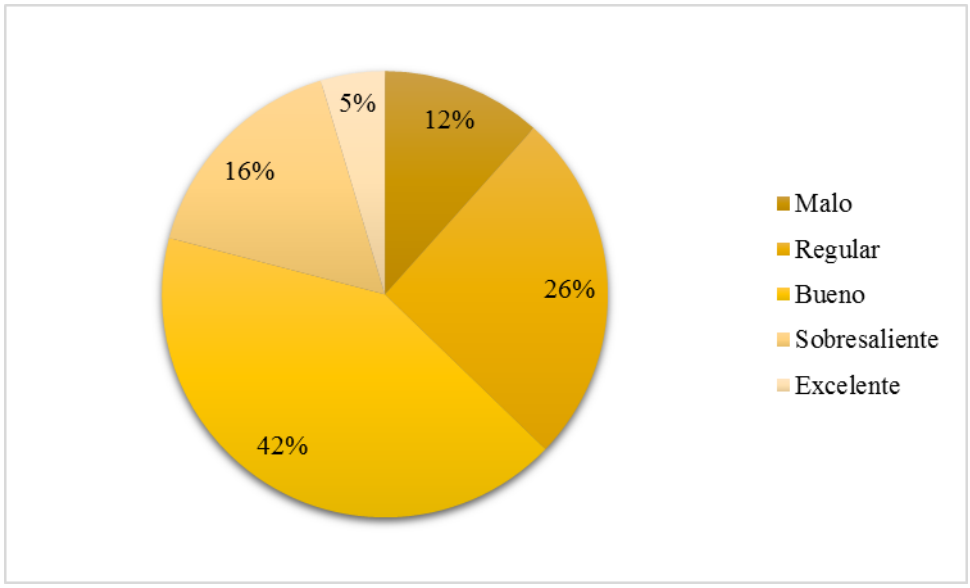

Figura 13: P6. ¿Cómo considera el manejo de conflictos entre los compañeros de trabajo por parte de la gerencia?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 6 y figuras 12 y 13, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 6 que está incluida en el indicador denominado apoyo en la resolución de conflictos. Se visualiza que solo el 5% de los trabajadores considera como excelente el manejo de los conflictos, mientras el 42% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 26%, el 16% califican como regular el manejo de conflictos, y por último, solo un 7% considera que es mala la forma como se manejan los conflictos internos entre trabajadores.

Dimensión Identidad institucional

Indicador Conocimiento de la misión y visión

Tabla 8: P7. ¿Se siente identificado con los objetivos, misión y visión de la empresa?

Escala	Número	%
Malo	2	5%
Regular	6	14%
Bueno	17	40%
Sobresaliente	10	23%
Excelente	8	19%
Total	43	100%

Elaboración propia

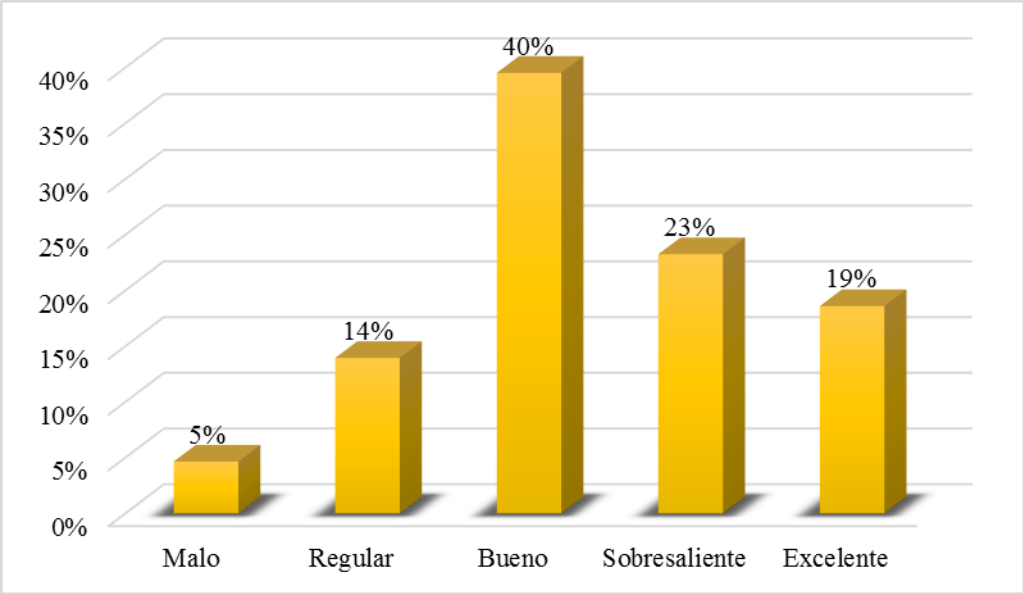

Figura 14: P7. ¿Se siente identificado con los objetivos, misión y visión de la empresa?

Elaboración propia

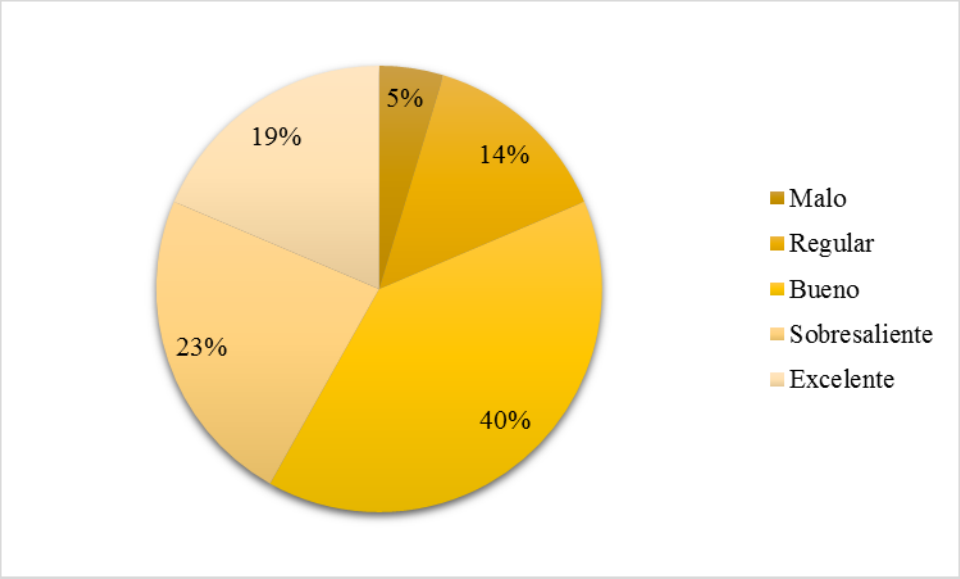

Figura 15: P7. ¿Se siente identificado con los objetivos, misión y visión de la empresa?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 7 y figuras 14 y 15, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 7 que está incluida en el indicador denominado conocimiento de la misión y visión. Se visualiza que el 19% de los miembros exponen que se sienten identificados con los objetivos, misión y visión de la empresa de manera excelente, mientras el 23% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 40%, el 14% revelan que de manera regular suelen sentirse identificarse con los objetivos, misión y visión de dicha empresa y por último, solo un 5% aseguran que se sienten identificados de manera mala con lo dicho anteriormente.

Indicador Compromiso con el cumplimiento de objetivos

Tabla 9: P8. ¿Cree usted que sus compañeros se sienten identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Escala	Número	%
Malo	4	9%
Regular	8	19%
Bueno	15	35%
Sobresaliente	9	21%
Excelente	7	16%
Total	43	100%

Elaboración propia

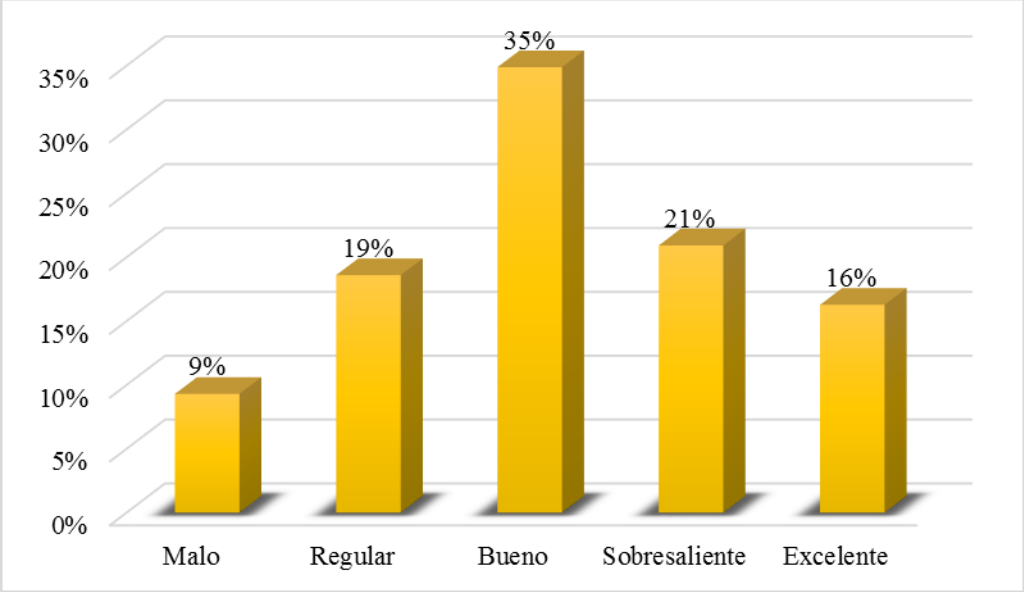

Figura 16: P8. ¿Cree usted que sus compañeros se sienten identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Elaboración propia

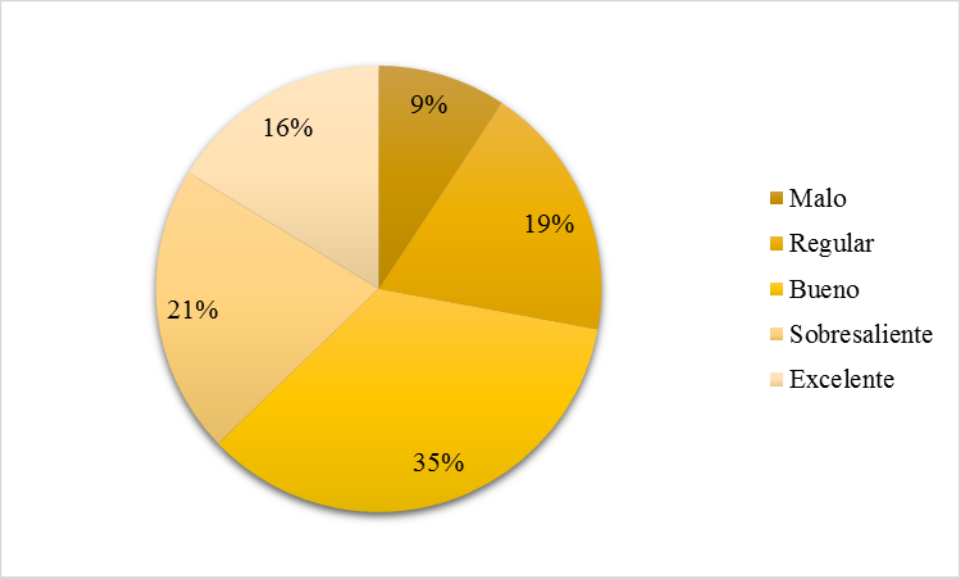

Figura 17: P8. ¿Cree usted que sus compañeros se sienten identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?
Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 8 y figuras 16 y 17, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 8 que está incluida en el indicador denominado compromiso con el cumplimiento de objetivos. Se visualiza que el 16% de los miembros exponen sus compañeros se sienten identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa de manera excelente, mientras el 21% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 35%, el 19% revelan que de manera regular suelen sentirse identificados y comprometidos con los objetivos de dicha empresa y por último, solo un 9% aseguran que se sienten de manera mala estar identificados y comprometidos con lo dicho anteriormente.

Tabla 10: P9. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo forman un equipo en función al cumplimiento de los objetivos?

Escala	Número	%
Malo	3	7%
Regular	7	16%
Bueno	15	35%
Sobresaliente	16	37%
Excelente	2	5%
Total	43	100%

Elaboración propia

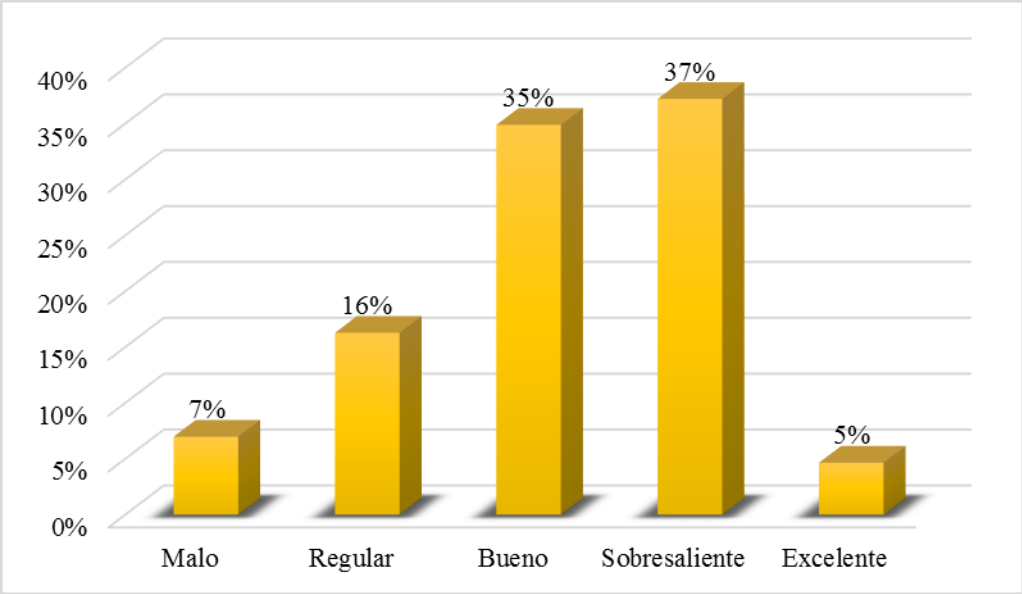

Figura 18: P9. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo forman un equipo en función al cumplimiento de los objetivos? Elaboración propia

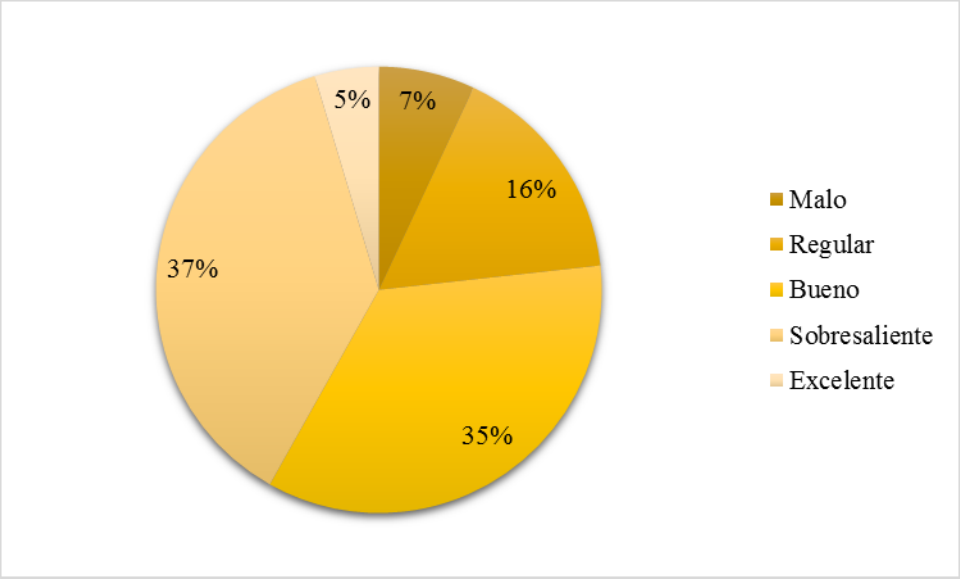

Figura 19: P9. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo forman un equipo en función al cumplimiento de los objetivos? Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 9 y figuras 18 y 19, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 9 que está incluida en el indicador denominado compromiso con el cumplimiento de objetivos. Se visualiza que solo el 5% de los miembros exponen que sus compañeros forman un equipo en función al cumplimiento de objetivos de manera excelente, mientras el 37% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 35%, el 16% revelan que de manera regular suelen visualizar que sus compañeros forman equipos en función de cumplimientos de objetivos de la empresa y, por último, solo un 7% creen que se da de una manera mala con lo dicho anteriormente.

Indicador Fomento de valores institucionales

Tabla 11: P10. ¿Considera usted que la empresa fomenta la tolerancia y la cooperación entre compañeros de trabajo?

Escala	Número	%
Malo	2	5%
Regular	7	16%
Bueno	9	21%
Sobresaliente	17	40%
Excelente	8	19%
Total	43	100%

Elaboración propia

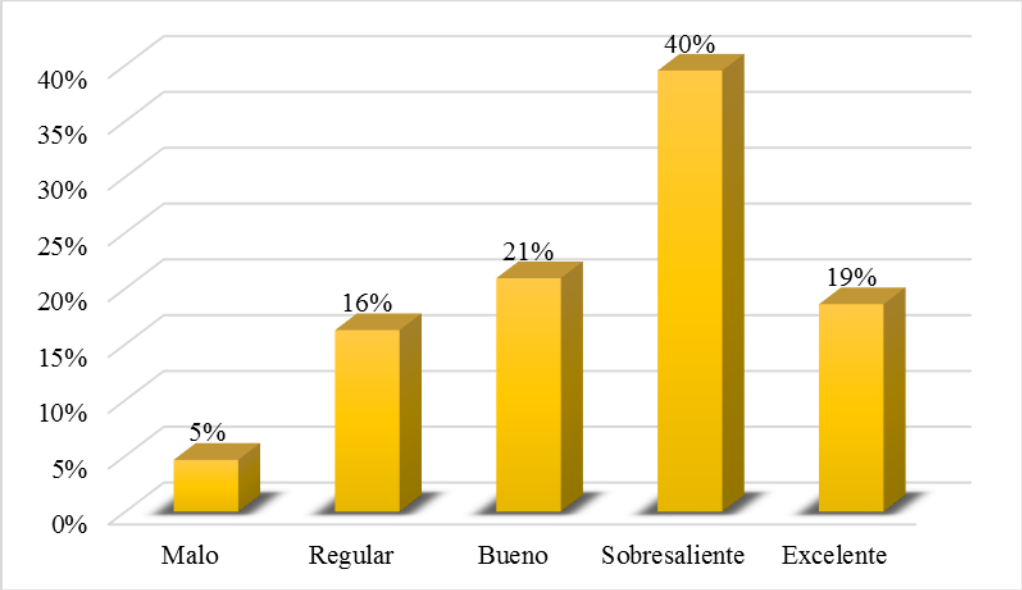

Figura 20: P10. ¿Considera usted que la empresa fomenta la tolerancia y la cooperación entre compañeros de trabajo?

Elaboración propia

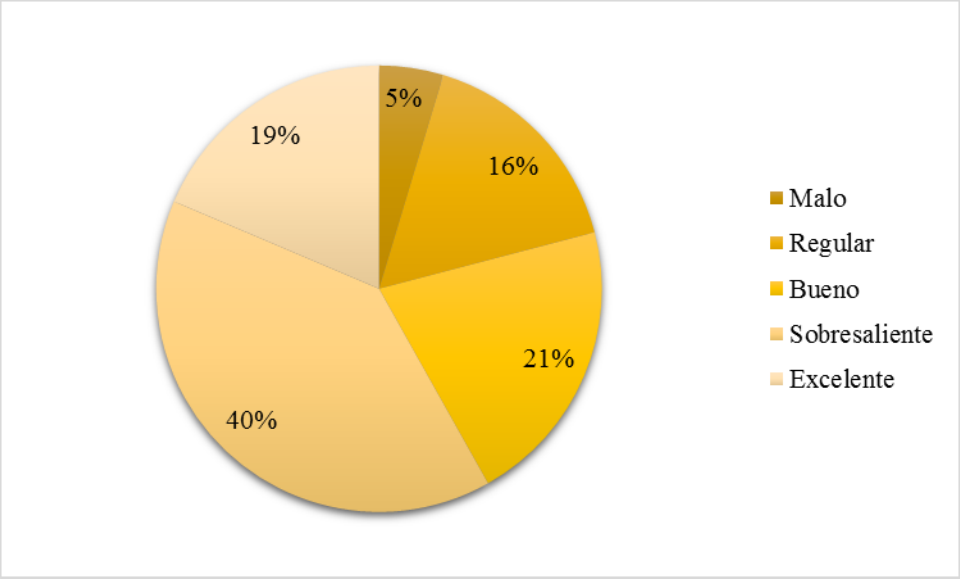

Figura 21: P10. ¿Considera usted que la empresa fomenta la tolerancia y la cooperación entre compañeros de trabajo?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 10 y figuras 20 y 21, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 10 que está incluida en el indicador denominado fomento de valores institucionales. Se visualiza que el 19% de los miembros exponen que el fomento de la tolerancia y cooperación hacía los trabajadores por parte de la empresa se expresa de manera excelente, mientras el 40% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 21%, el 16% revelan que pueden visualizar de manera regular el fomento de tolerancia y cooperación entre sus miembros y, por último, solo un 5% consideran de manera mala lo dicho anteriormente.

Dimensión Liderazgo

Indicador Jerarquía definida

Tabla 12: P11. ¿Considera usted que la forma de dirigir del encargado de la agencia Pucallpa estimula relaciones y el logro de resultados?

Escala	Número	%
Malo	4	9%
Regular	6	14%
Bueno	16	37%
Sobresaliente	13	30%
Excelente	4	9%
Total	43	100%

Elaboración propia

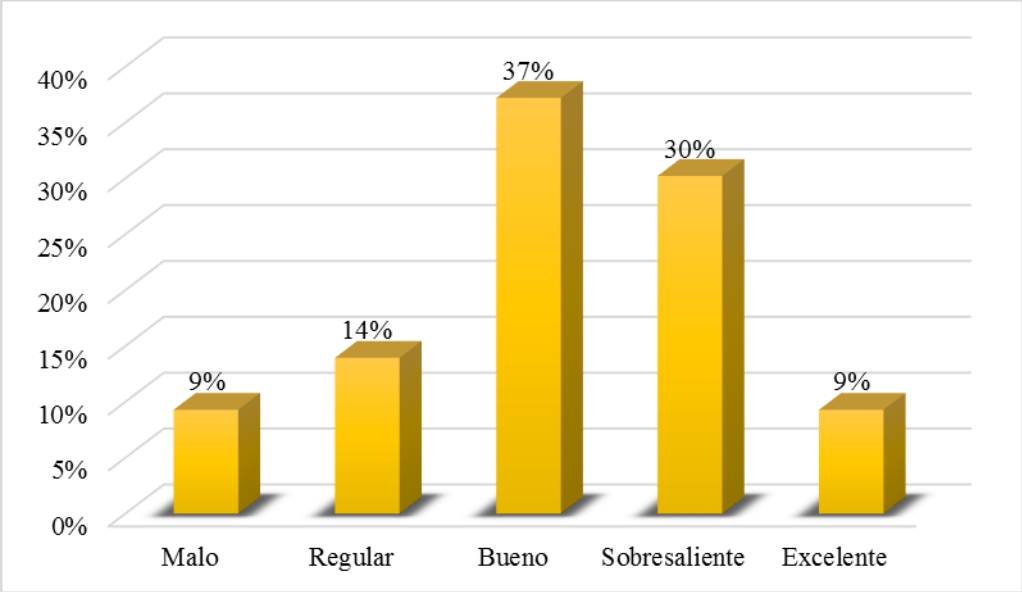

Figura 22: P11. ¿Considera usted que la forma de dirigir del encargado de la agencia Pucallpa estimula relaciones y el logro de resultados?

Elaboración propia

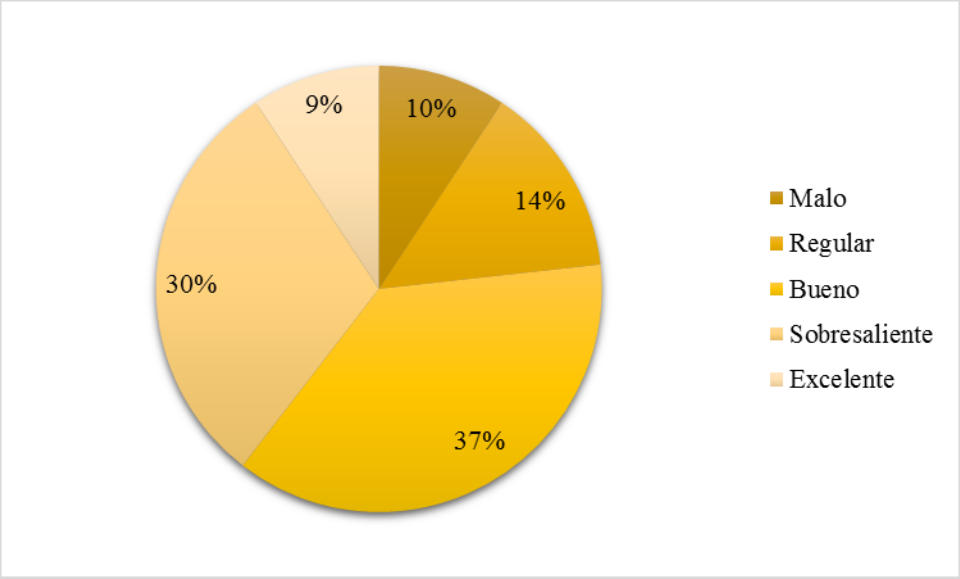

Figura 23: P11. ¿Considera usted que la forma de dirigir del encargado de la agencia Pucallpa estimula relaciones y el logro de resultados?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 11 y figuras 22 y 23, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 11 que está incluida en el indicador denominado jerarquía definida. Se visualiza que solo el 9% de los miembros exponen que la forma de dirigir estimula relaciones y logro de resultados por parte del encargado de la empresa se expresa de manera excelente, mientras el 30% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 37%, el 14% revelan que consideran que la estimulación de relaciones y logro de resultados por parte de la dirección del encargado se da de manera regular y por último, solo un 10% consideran de manera mala lo dicho anteriormente.

Tabla 13: P12. ¿Cree usted que el encargado de la Caja Maynas Agencia Pucallpa promueve el crecimiento y desarrollo de la empresa?

Escala	Número	%
Malo	2	5%
Regular	6	14%
Bueno	10	23%
Sobresaliente	17	40%
Excelente	8	19%
Total	43	100%

Elaboración propia

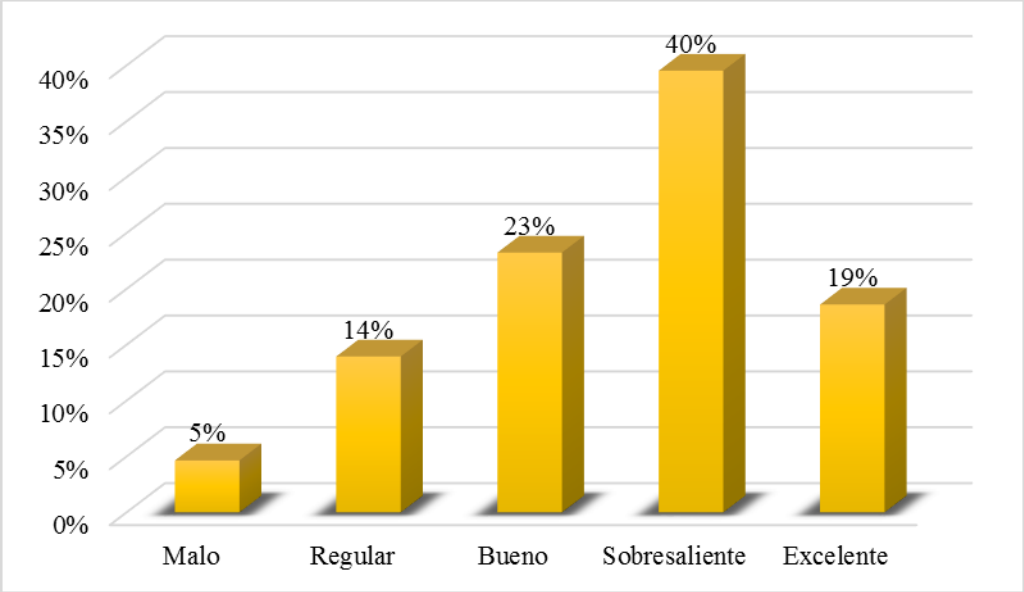

Figura 24: P12. ¿Cree usted que el encargado de la Caja Maynas Agencia Pucallpa promueve el crecimiento y desarrollo de la empresa?

Elaboración propia

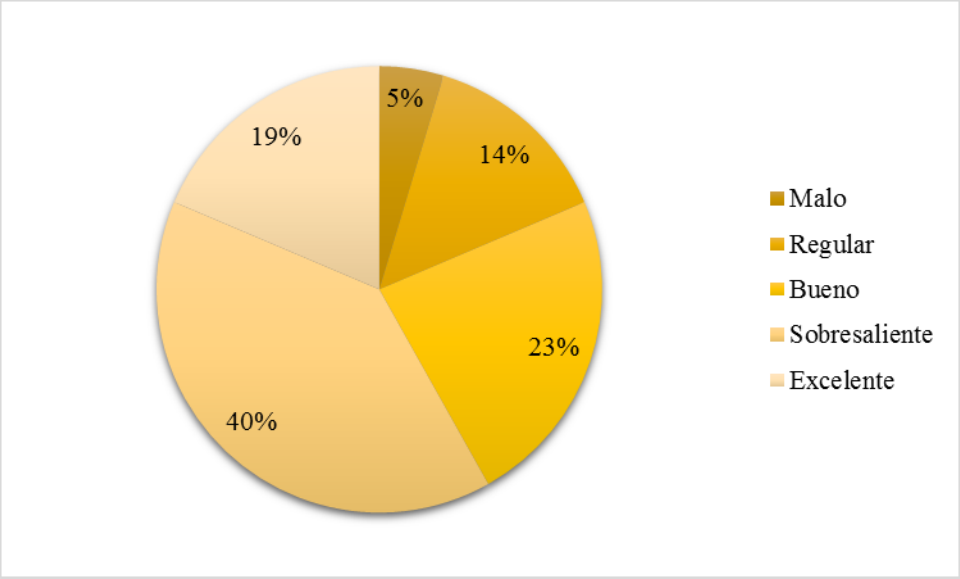

Figura 25: P12. ¿Cree usted que el encargado de la Caja Maynas Agencia Pucallpa promueve el crecimiento y desarrollo de la empresa?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 12 y figuras 24 y 25, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 12 que está incluida en el indicador denominado jerarquía definida. Se visualiza que el 19% de los miembros exponen que el encargado de Caja Maynas Agencia Pucallpa promueve de manera excelente el crecimiento y desarrollo de la empresa, mientras el 40% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 23%, el 14% revelan que se da de manera regular y por último, solo un 10% consideran de manera mala lo dicho anteriormente.

Indicador Funciones delimitadas

Tabla 14: P13. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo conocen sus roles y responsabilidades?

Escala	Número	%
Malo	3	7%
Regular	4	9%
Bueno	18	42%
Sobresaliente	12	28%
Excelente	6	14%
Total	43	100%

Elaboración propia

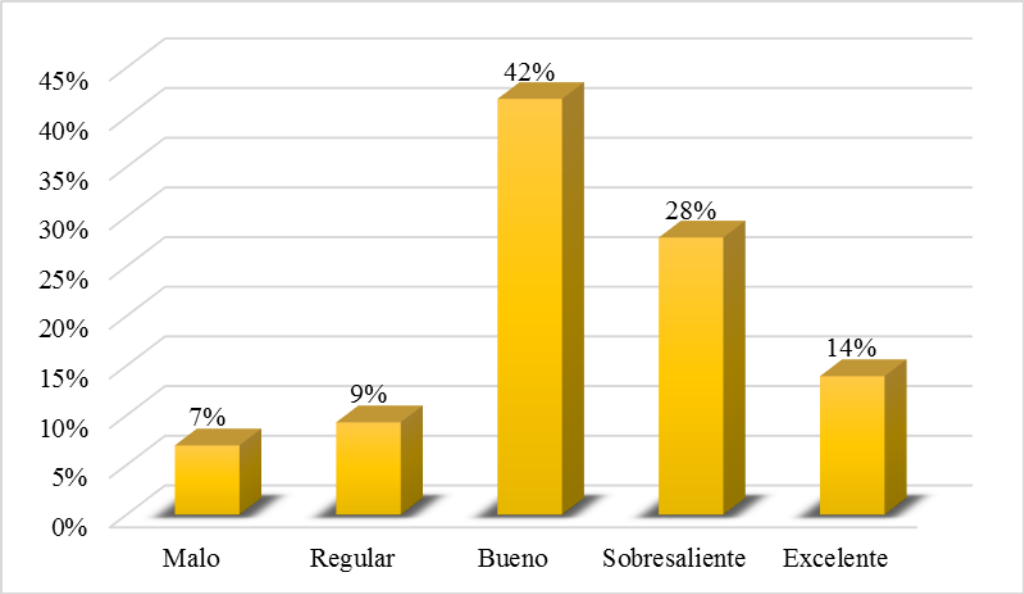

Figura 26: P13. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo conocen sus roles y responsabilidades?

Elaboración propia

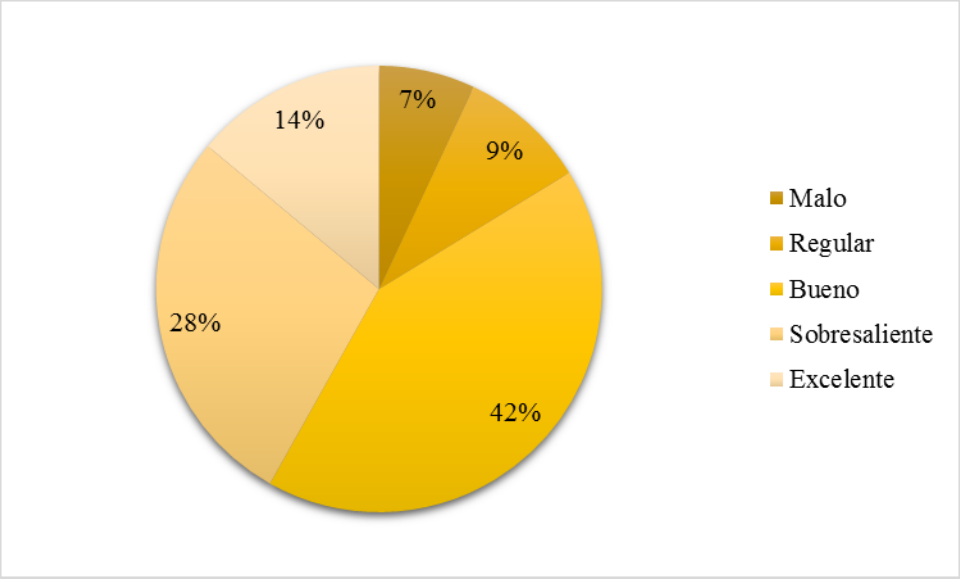

Figura 27: P13. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo conocen sus roles y responsabilidades?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 13 y figuras 26 y 27, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 13 que está incluida en el indicador denominado funciones delimitadas. Se visualiza que el 14% de los miembros exponen que sus compañeros tienen conocimiento de sus roles y responsabilidades de manera excelente, mientras el 28% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 42%, el 9% revelan que sus compañeros suelen conocer regularmente sus roles y responsabilidades y por último, solo un 7% consideran que sus compañeros tiene conocimientos de manera mala de lo dicho anteriormente.

Indicador Empatía de los directivos

Tabla 15: P14. ¿La comunicación entre los directivos y el resto de los trabajadores es abierta y agradable?

Escala	Número	%
Malo	2	5%
Regular	6	14%
Bueno	11	26%
Sobresaliente	20	47%
Excelente	4	9%
Total	43	100%

Elaboración propia

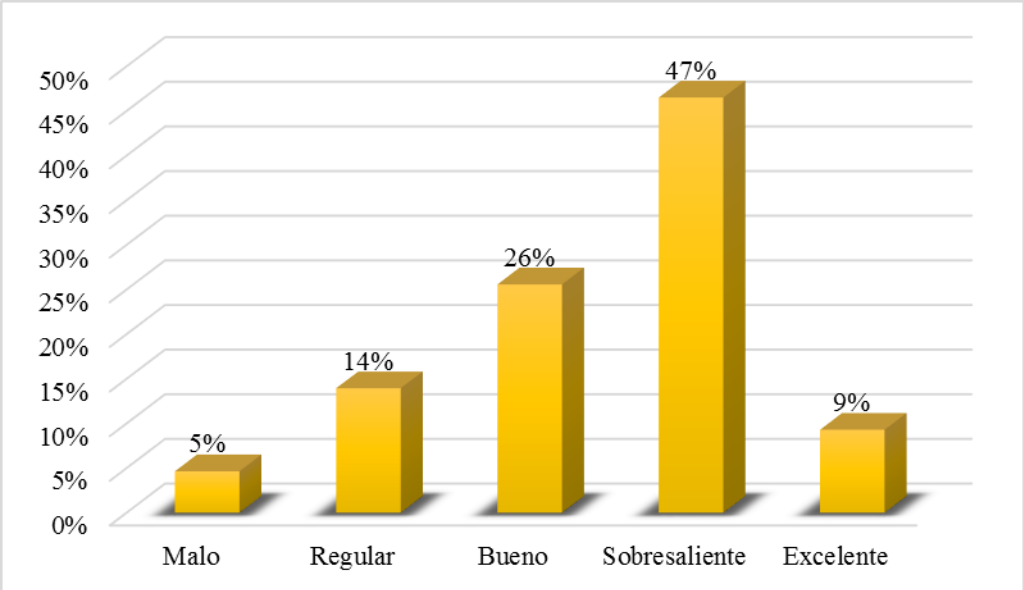

Figura 28: P14. ¿La comunicación entre los directivos y el resto de los trabajadores es abierta y agradable? Elaboración propia

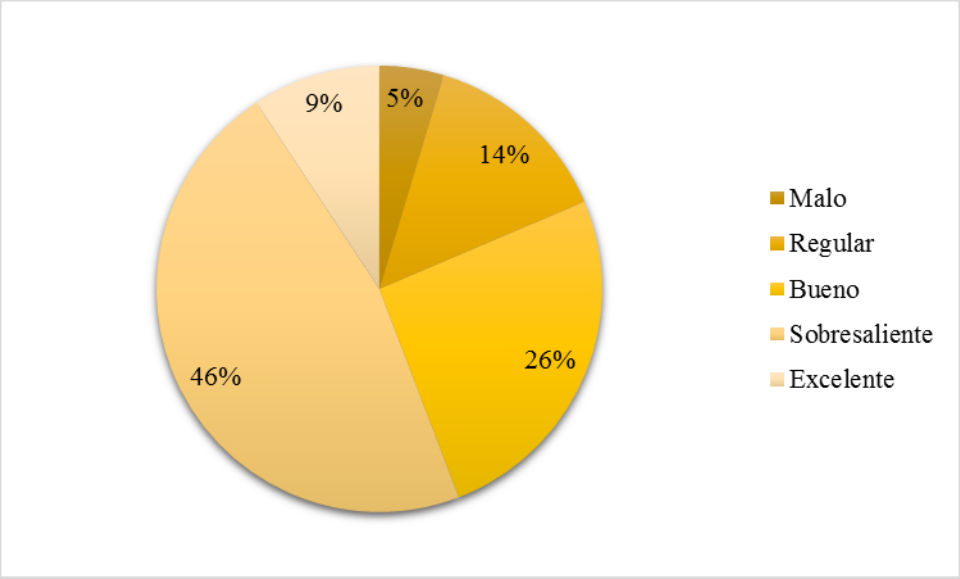

Figura 29: P14. ¿La comunicación entre los directivos y el resto de los trabajadores es abierta y agradable?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 14 y figuras 28 y 29, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 14 que está incluida en el indicador denominado empatía de los directivos. Se visualiza que solo el 9% de los miembros exponen que se expresa de manera excelente la comunicación abierta y agradable entre los directivos y trabajadores, mientras el 46% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 26%, el 14% revelan que se da de manera regular y por último, solo un 5% consideran que la comunicación entre ambos agentes es mala.

Tabla 16: P15. ¿Los directivos se muestran dispuestos a buscar soluciones ante inquietudes que se presentan en el trabajo?

Escala	Número	%
Malo	2	5%
Regular	6	14%
Bueno	17	40%
Sobresaliente	11	26%
Excelente	7	16%
Total	43	100%

Elaboración propia

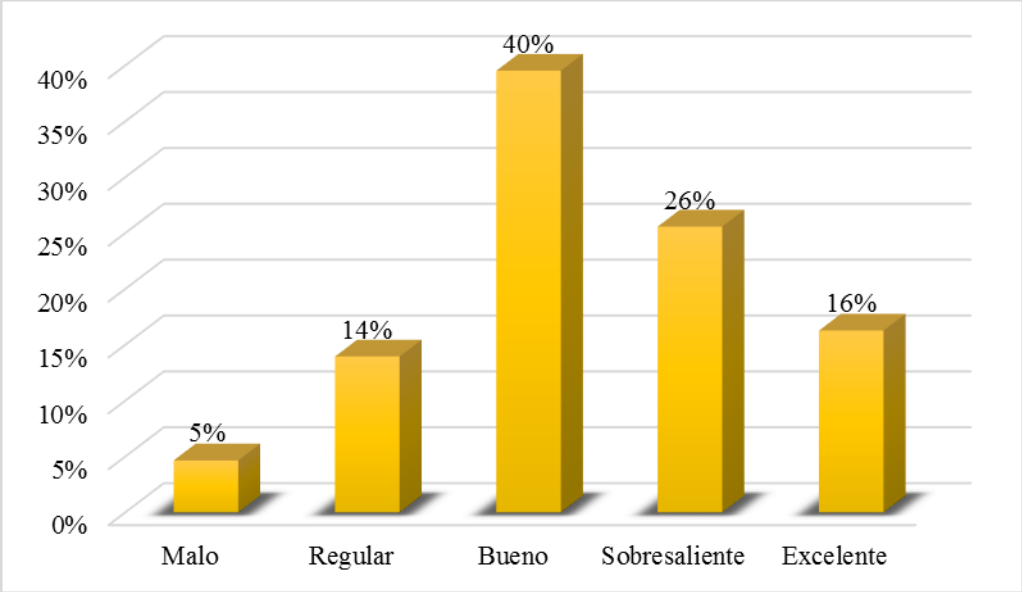

Figura 30: P15. ¿Los directivos se muestran dispuestos a buscar soluciones ante inquietudes que se presentan en el trabajo?

Elaboración propia

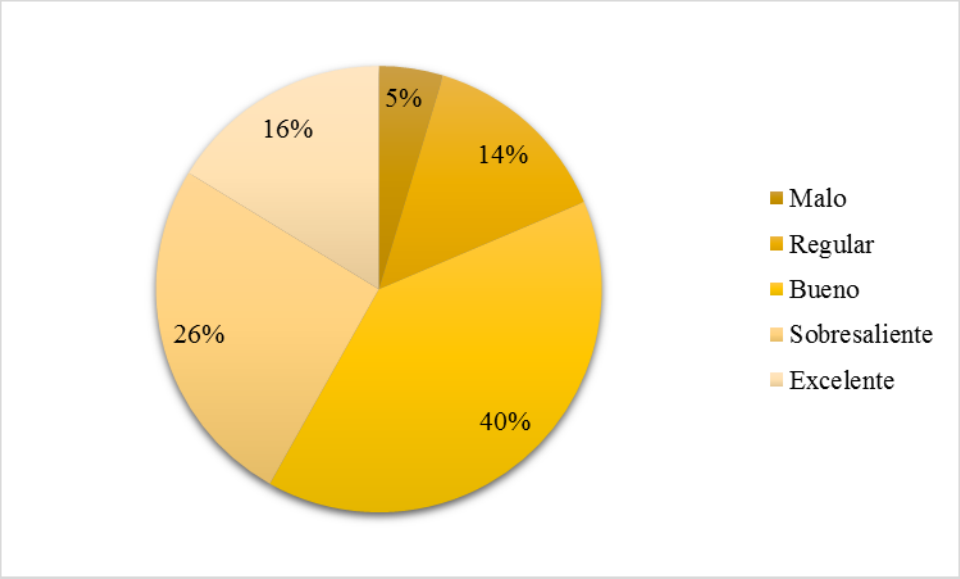

Figura 31: P15. ¿Los directivos se muestran dispuestos a buscar soluciones ante inquietudes que se presentan en el trabajo?

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 15 y figuras 30 y 31, de acuerdo a los datos o información obtenida de la encuesta en base a la pregunta 15 que está incluida en el indicador denominado empatía de los directivos. Se visualiza que el 16% de los miembros exponen que la disposición de los directivos en torno a la búsqueda de soluciones a inquietudes se expresa de manera excelente, mientras el 26% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 40%, el 14% revelan que se da de manera regular y por último, solo un 5% consideran que la disposición de estos está en malos términos. Variable Productividad

3.1.2. Variable Productividad

Dimensión Eficacia

Indicador Grado de logro de metas

Tabla 17: E1. Metas logradas

Escala	Número	%
Malo	2	5%
Regular	7	16%
Bueno	17	40%
Sobresaliente	13	30%
Excelente	4	9%
Total	43	100%

Elaboración propia

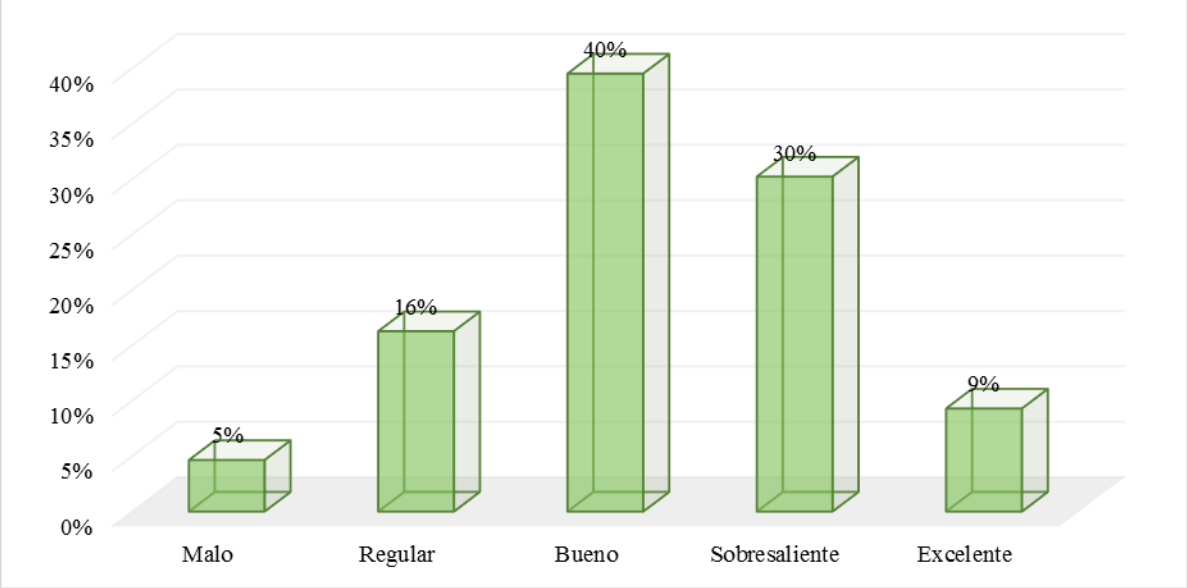

Figura 32: E1. Metas logradas

Elaboración propia

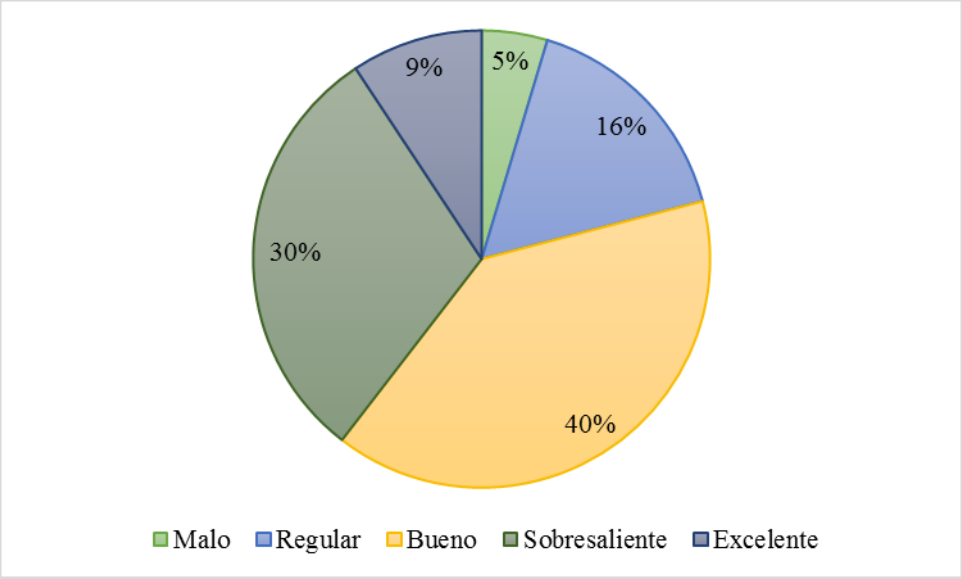

Figura 33: E1. Metas logradas

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 16 y figuras 32 y 33, de acuerdo a los datos o información obtenida de la entrevista 1 que está incluida en el indicador denominado grado de logro de metas. Se visualiza que solo el 9% califica como excelente al cumplimiento de metas logradas, mientras el 26% lo consideran sobresaliente, y con una opinión intermedia del 40%, el 14% revelan que se da de manera regular y, por último, solo un 5% consideran como malo.

Tabla 18: E2. Tasa de morosidad

Escala	Número	%
Malo	1	2%
Regular	9	21%
Bueno	18	42%
Sobresaliente	13	30%
Excelente	2	5%
Total	43	100%

Elaboración propia

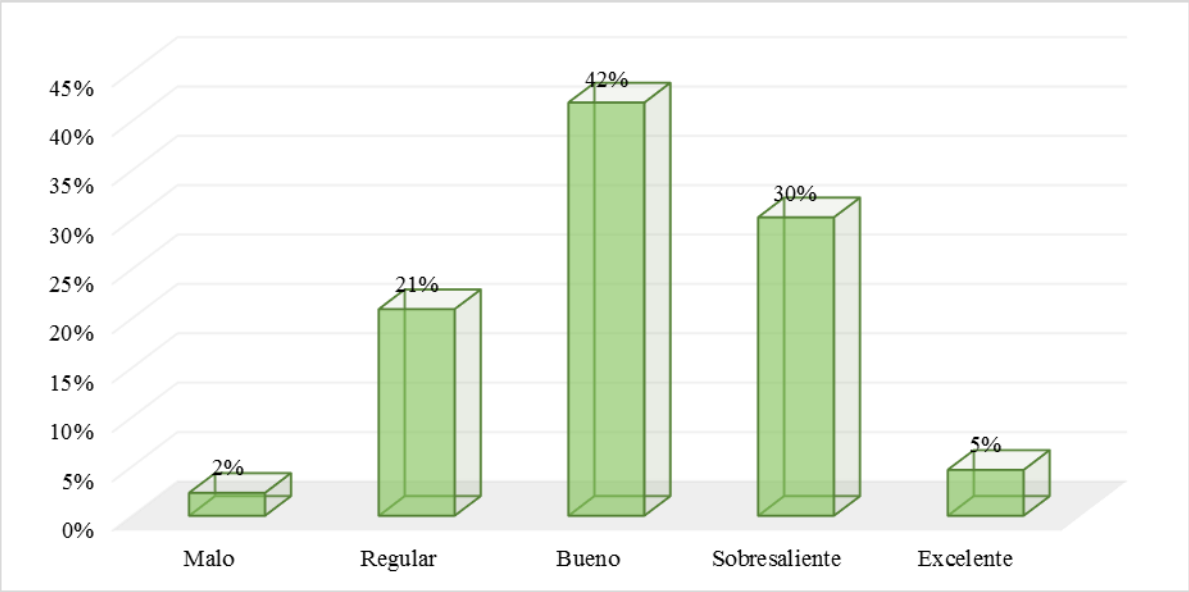

Figura 34: E2. Tasa de morosidad

Elaboración propia

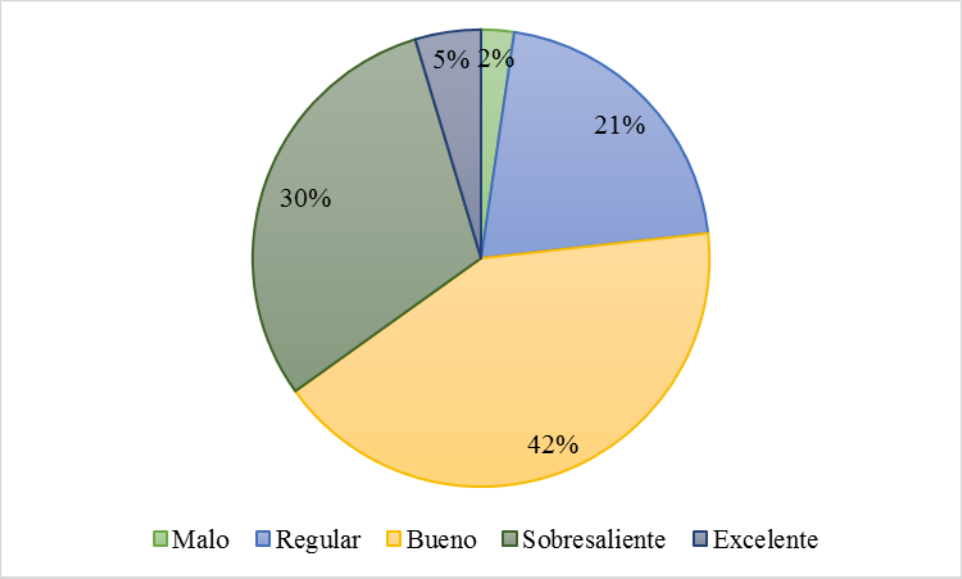

Figura 35: E2. Tasa de morosidad

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 17 y figuras 34 y 35, en cuanto a la dimensión Eficacia, indicador Grado de metas logradas. Con respecto a la E2, se puede visualizar que solo el 5% del personal opina que el pago de la tasa de morosidad de manera excelente, el 2% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 42% de la muestra realizada y el 21% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 2% señalo que el pago de la tasa de morosidad está calificado como mala.

Tabla 19: E3. N° prestatarios activos

Escala	Número	%
Malo	2	5%
Regular	6	14%
Bueno	15	35%
Sobresaliente	13	30%
Excelente	7	16%
Total	43	100%

Elaboración propia

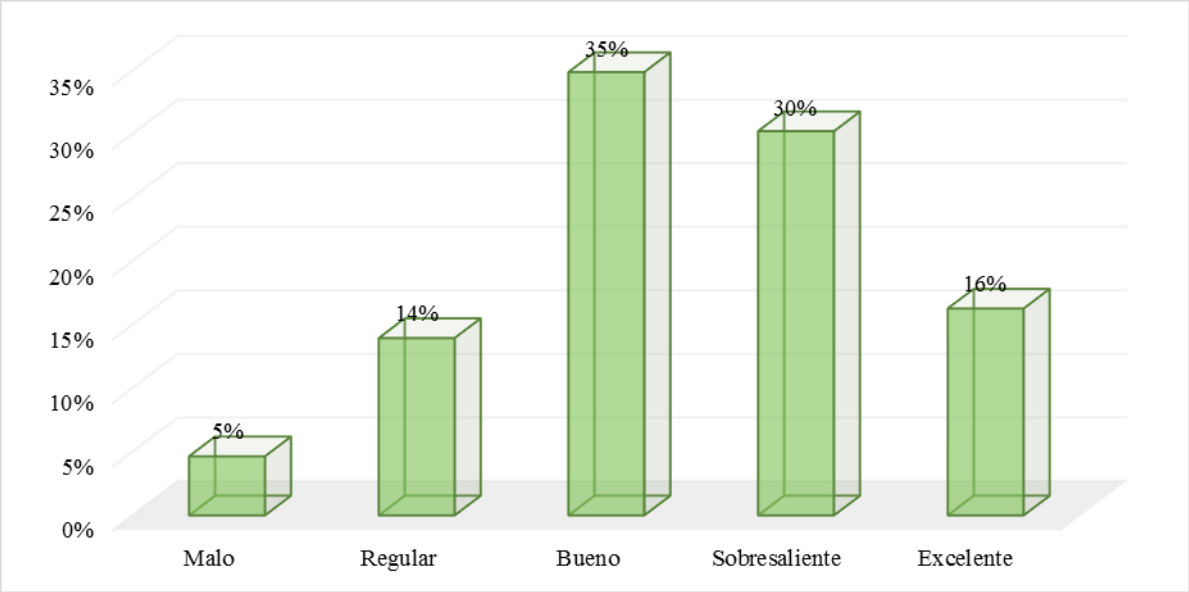

Figura 36: E3. N° prestatarios activos

Elaboración propia

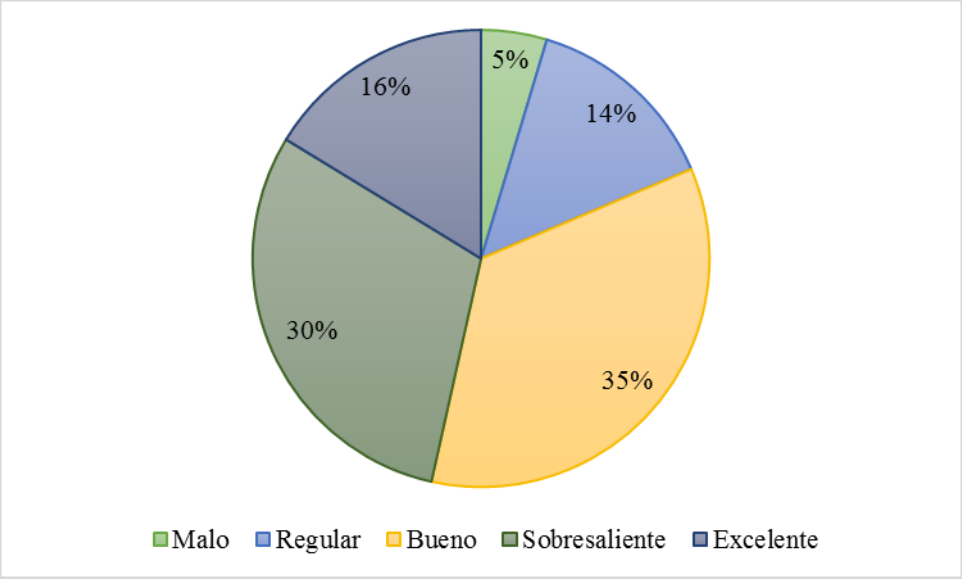

Figura 37: E3. N° prestatarios activos

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 18 y figuras 36 y 37, en cuanto a la dimensión Eficacia, indicador Grado de metas logradas. Con respecto a la E3, se puede visualizar que el 16% revela que del número de prestatarios fue calificada de forma excelente, el 30% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 35% de la muestra realizada y el 14% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 5% señalo que está calificada como mala.

Tabla 20: E4. Créditos castigados

Escala	Número	%
Malo	3	7%
Regular	7	16%
Bueno	19	44%
Sobresaliente	12	28%
Excelente	2	5%
Total	43	100%

Elaboración propia

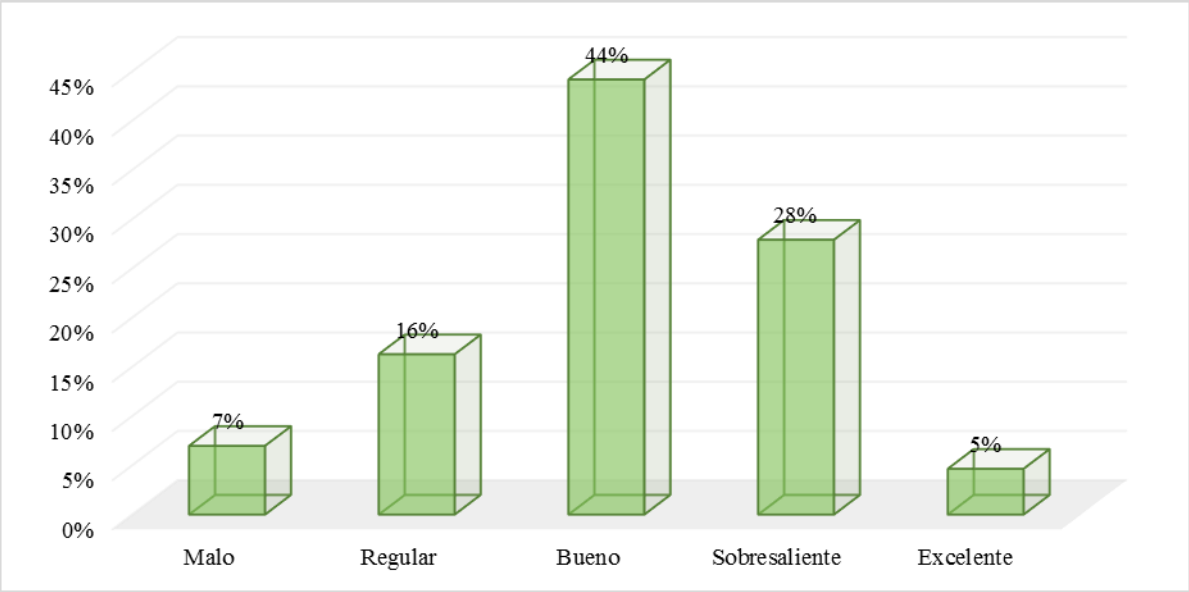

Figura 38: E4. Créditos castigados

Elaboración propia

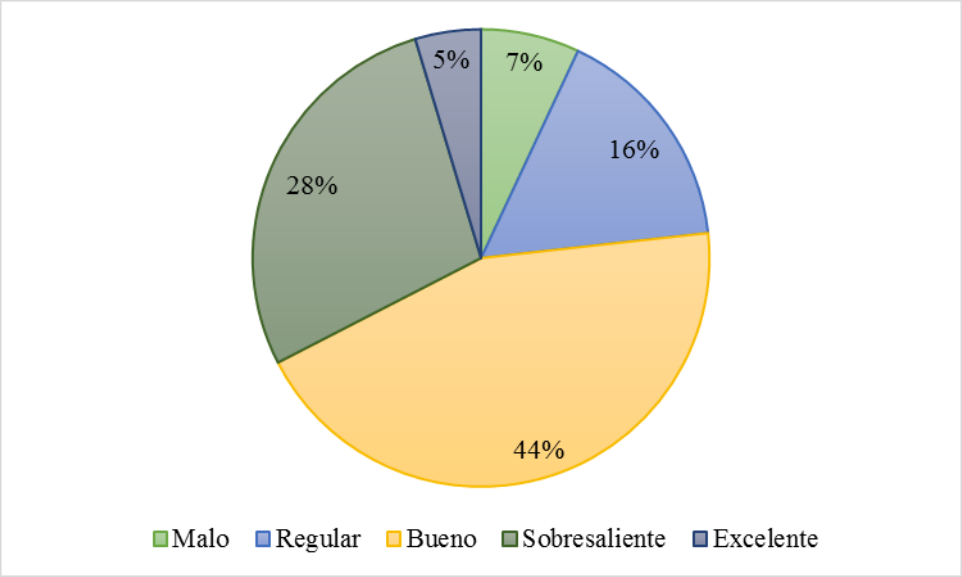

Figura 39: E4. Créditos castigados

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 19 y figuras 38 y 39, en cuanto a la dimensión Eficacia, indicador Grado de metas logradas. Con respecto a la E4, se puede visualizar que solo el 5% revela que para el proceso de créditos castigados se dio de forma excelente, el 28% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 44% de la muestra realizada y el 16% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 7% señalo que dicho proceso se concreta de forma mala.

Tabla 21: E5. Cumplimiento de jornadas

Escala	Número	%
Malo	1	2%
Regular	4	9%
Bueno	14	33%
Sobresaliente	19	44%
Excelente	5	12%
Total	43	100%

Elaboración propia

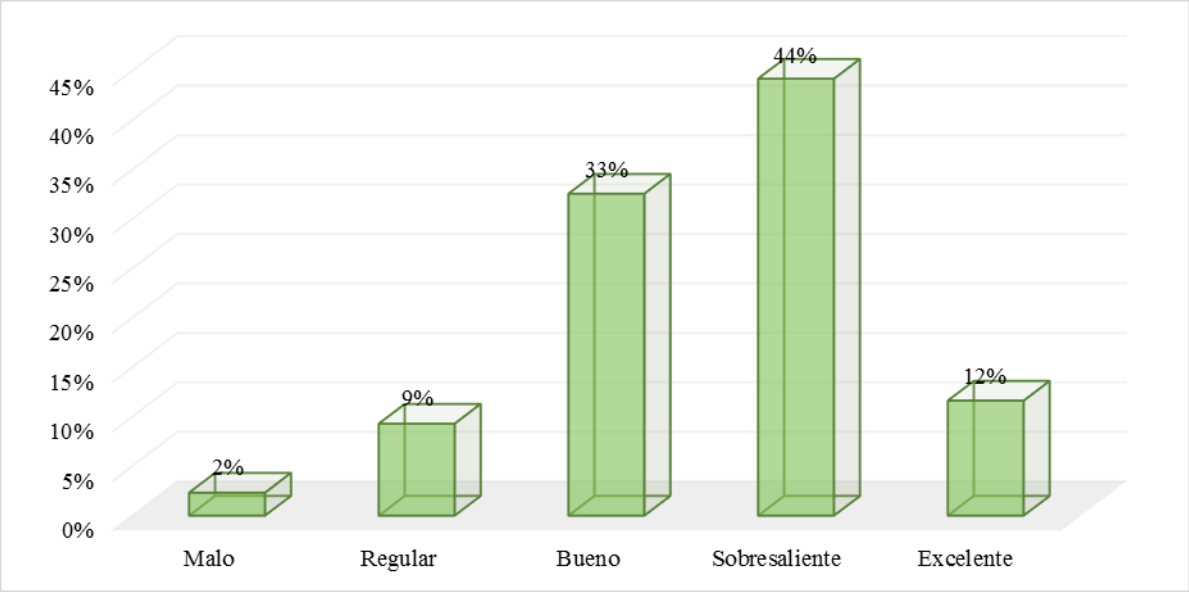

Figura 40: E5. Cumplimiento de jornadas

Elaboración propia

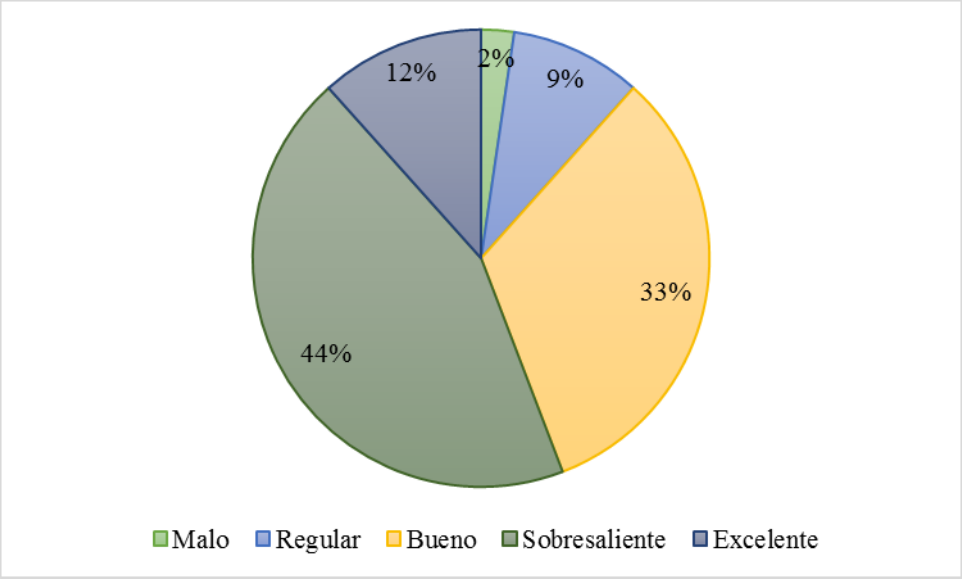

Figura 41: E5. Cumplimiento de jornadas

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 20 y figuras 40 y 41, en cuanto a la dimensión Eficacia, indicador Grado de metas logradas. Con respecto a la E5, se puede visualizar que el 12% revela que para la inspección del cumplimiento de jornadas se vino dando de forma excelente, el 44% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 33% de la muestra realizada y el 9% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 2% señalo que dicho proceso de inspección se concreta de forma mala.

Tabla 22: E6. Reportes contradictorios

Escala	Número	%
Malo	4	9%
Regular	12	28%
Bueno	14	33%
Sobresaliente	10	23%
Excelente	3	7%
Total	43	100%

Elaboración propia

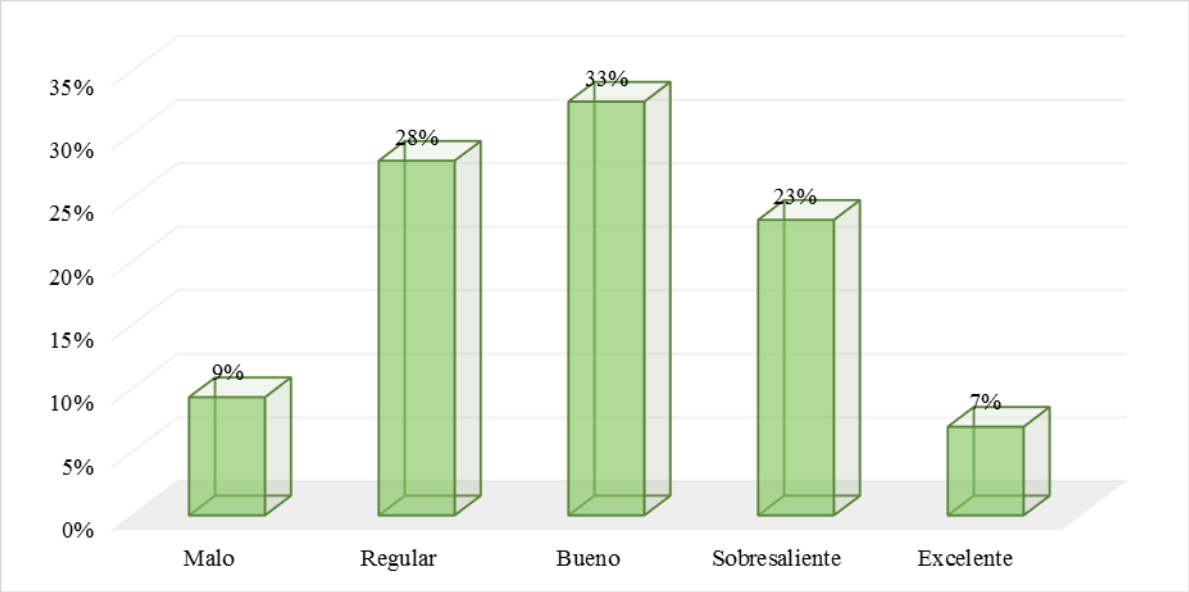

Figura 42: E6. Reportes contradictorios

Elaboración propia

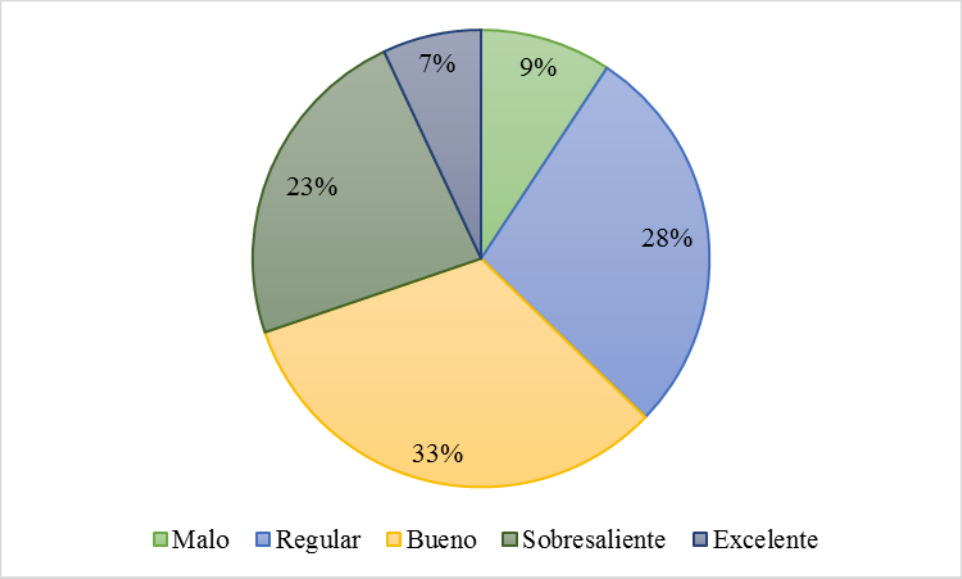

Figura 43: E6. Reportes contradictorios

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 21 y figuras 42 y 43, en cuanto a la dimensión Eficacia, indicador Grado de metas logradas. Con respecto a la E6, se puede visualizar que solo el 7% revela que el control y supervisión de reportes contradictorios de forma excelente, el 23% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 33% de la muestra realizada y el 28% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 9% señalo que está calificada de forma mala la supervisión y control de lo anteriormente mencionado.

Tabla 23: E7. Calidad de la cartera

Escala	Número	%
Malo	1	2%
Regular	5	12%
Bueno	13	30%
Sobresaliente	16	37%
Excelente	8	19%
Total	43	100%

Elaboración propia

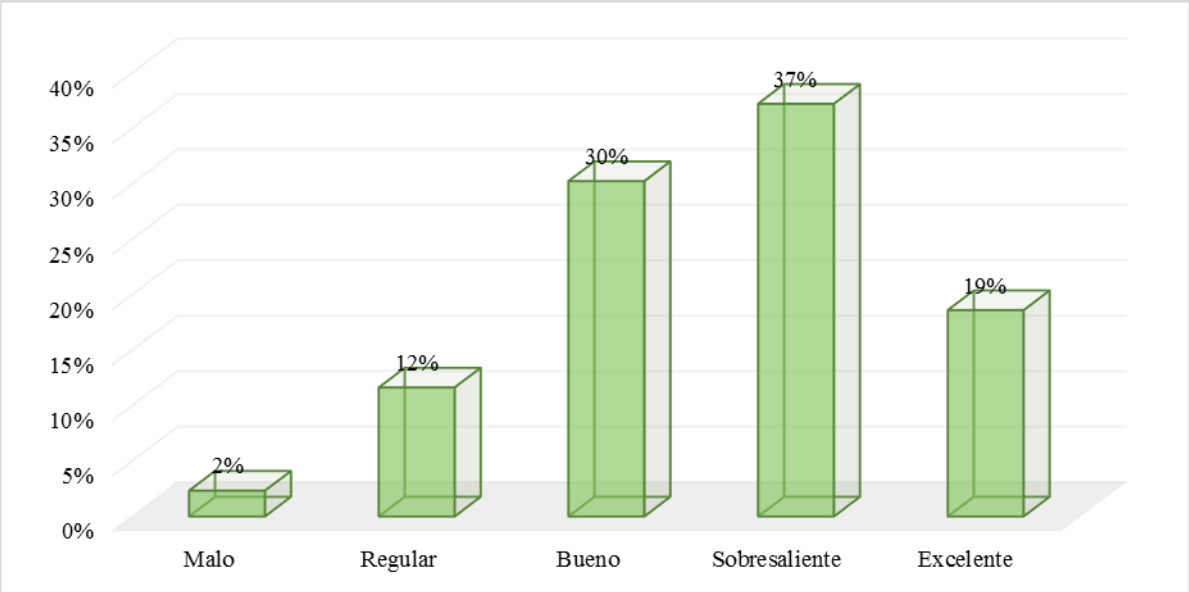

Figura 44: E7. Calidad de la cartera

Elaboración propia

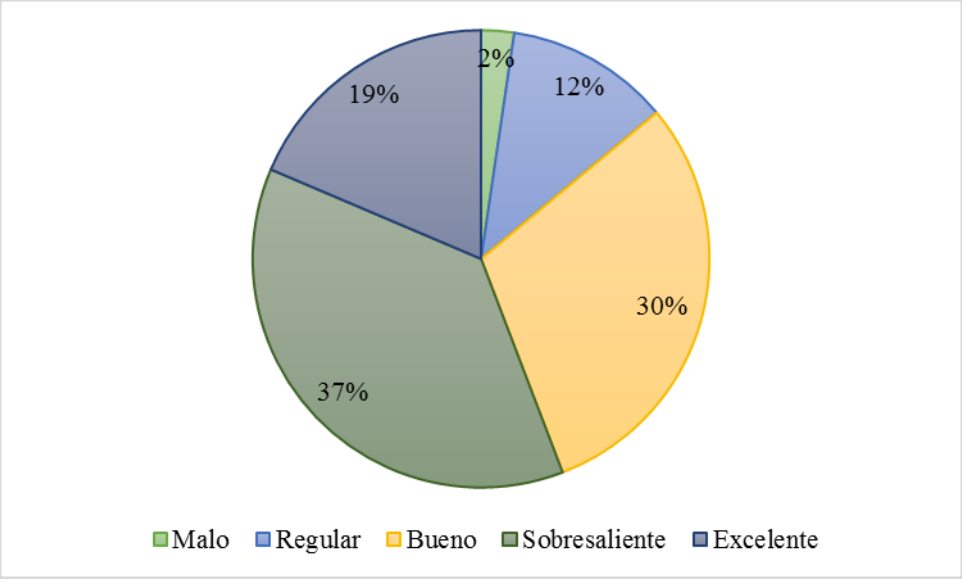

Figura 45: E7. Calidad de la cartera

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 22 y figuras 44 y 45, en cuanto a la dimensión Eficacia, indicador Grado de metas logradas. Con respecto a la E7, se puede visualizar que el 19% opinan que la calidad de la cartera de la empresa es excelente, el 37% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 30% de la muestra realizada y el 12% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 2% señalo que dicha calidad es mala.

Dimensión Eficiencia

Indicador Rendimiento del recurso humano

Tabla 24: E8. Costos operacionales

Escala	Número	%
Malo	3	7%
Regular	11	26%
Bueno	16	37%
Sobresaliente	9	21%
Excelente	4	9%
Total	43	100%

Elaboración propia

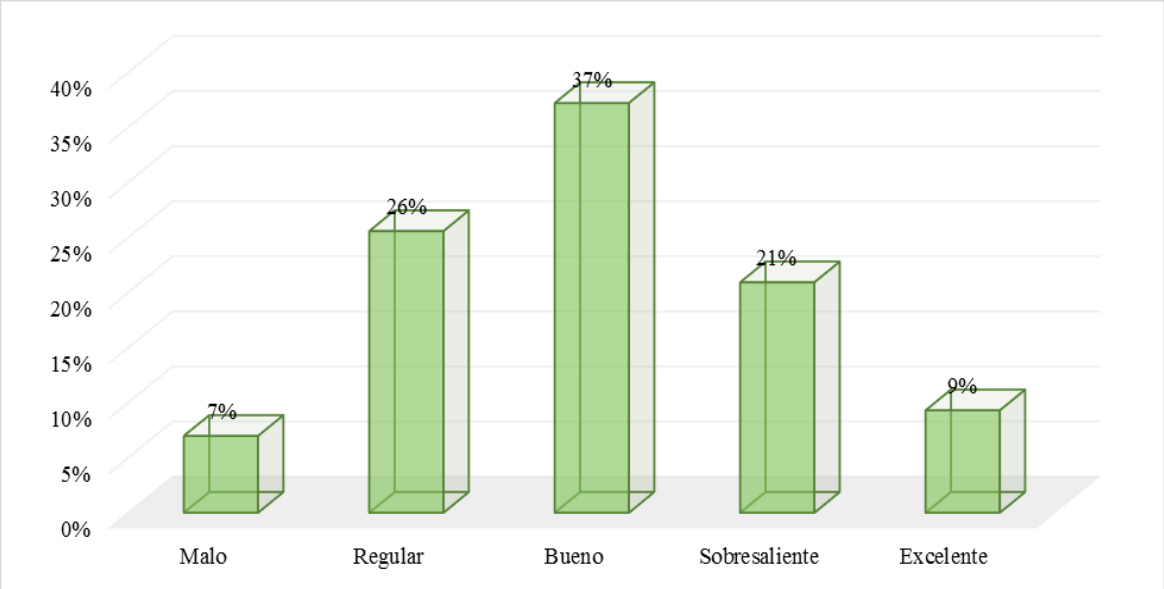

Figura 46: E8. Costos operacionales

Elaboración propia

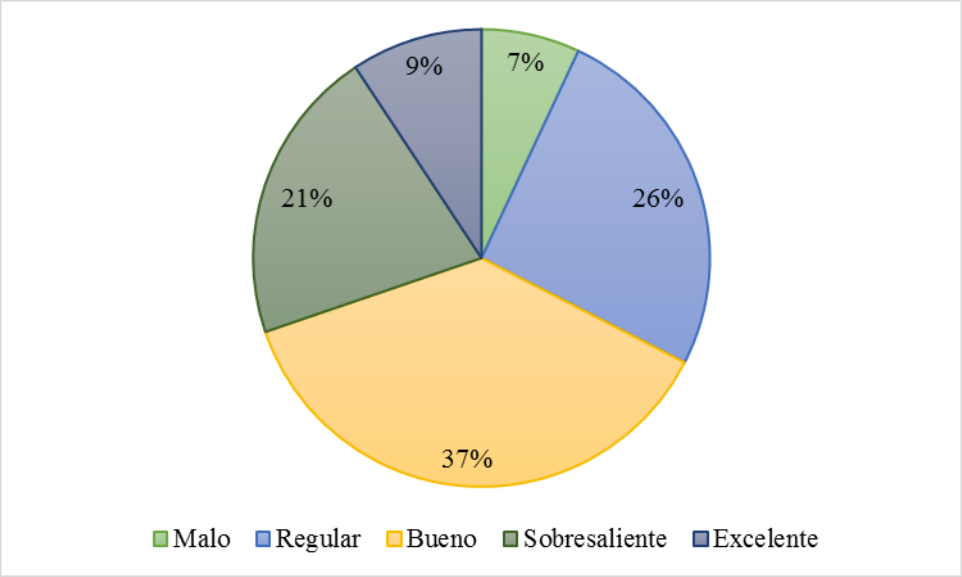

Figura 47: E8. Costos operacionales

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 23 y figuras 46 y 47, en cuanto a la dimensión Eficiencia, indicador Rendimiento del recurso humano. Con respecto a la E8, se puede visualizar que solo el 9% opinan que los costos operacionales establecidos son excelentes, el 21% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 37% de la muestra realizada y el 26% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 7% señalo que dichos costos están calificados como malos.

Tabla 25: E9. Costos financieros

Escala	Número	%
Malo	4	9%
Regular	15	35%
Bueno	11	26%
Sobresaliente	10	23%
Excelente	3	7%
Total	43	100%

Elaboración propia

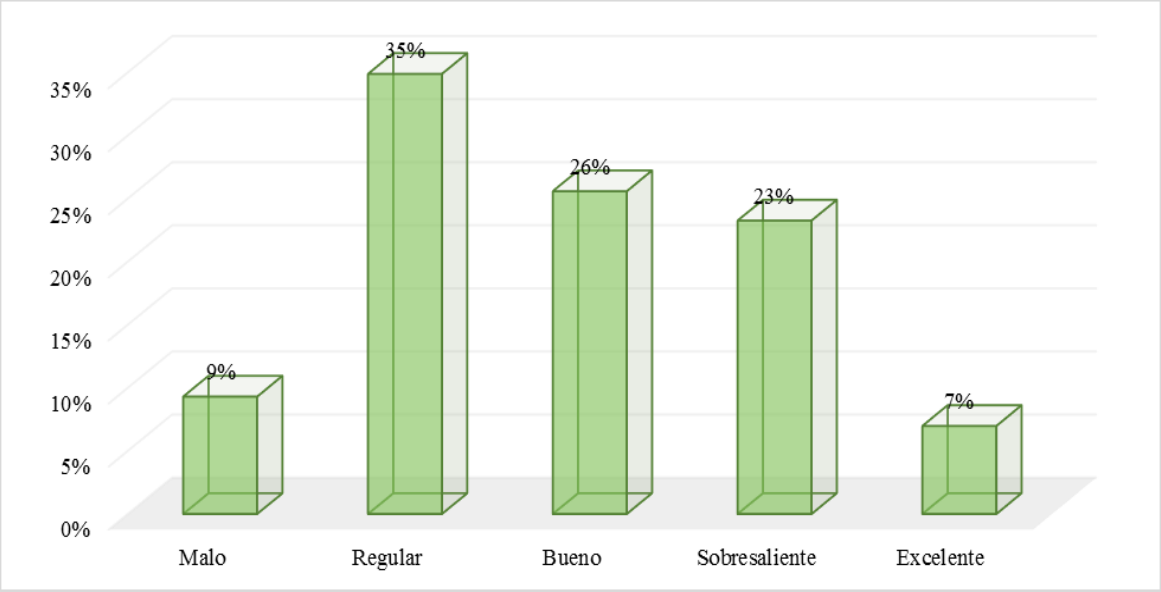

Figura 48: E9. Costos financieros

Elaboración propia

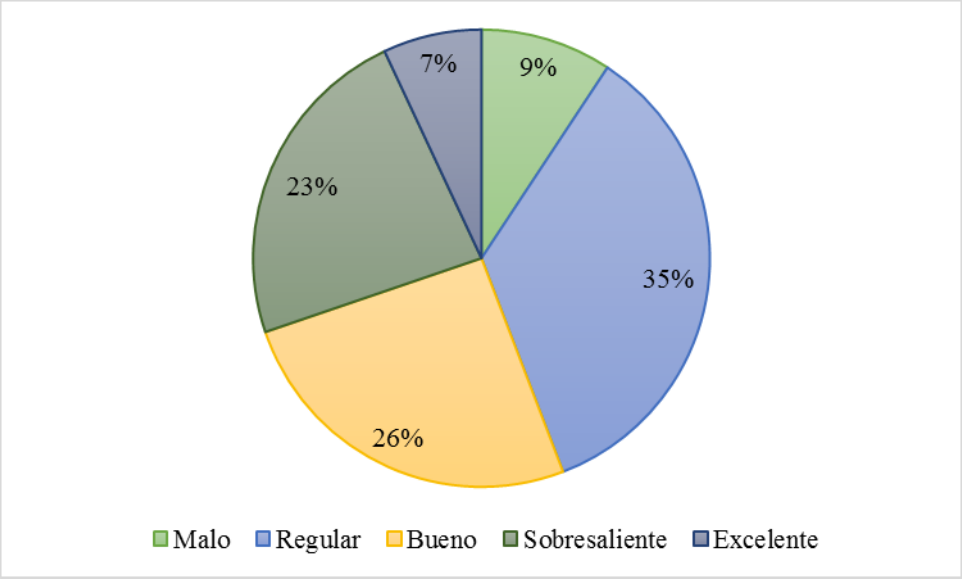

Figura 49: E9. Costos financieros

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 24 y figuras 48 y 49, en cuanto a la dimensión Eficiencia, indicador Rendimiento del recurso humano. Con respecto a la E9, se puede visualizar que solo el 7% opinan que los costos financieros están calificados como excelentes, el 23% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 26% de la muestra realizada y el 35% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 9% señalo que dichos costos están calificados como malos.

Tabla 26: E10. Gastos de provisión

Escala	Número	%
Malo	3	7%
Regular	7	16%
Bueno	16	37%
Sobresaliente	13	30%
Excelente	4	9%
Total	43	100%

Elaboración propia

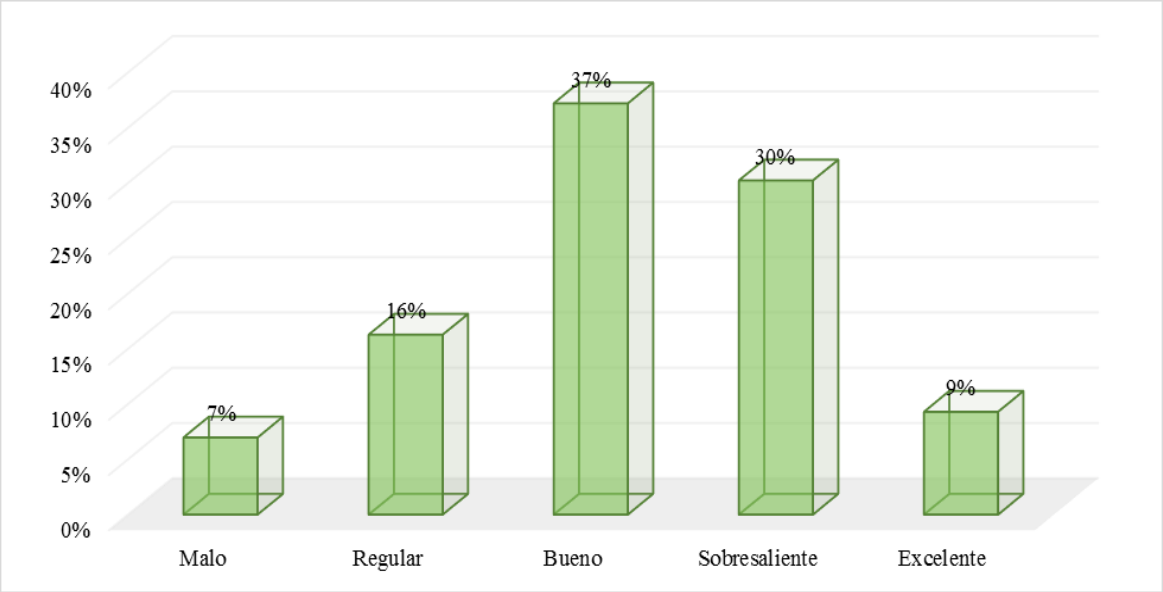

Figura 50: E10. Gastos de provisión

Elaboración propia

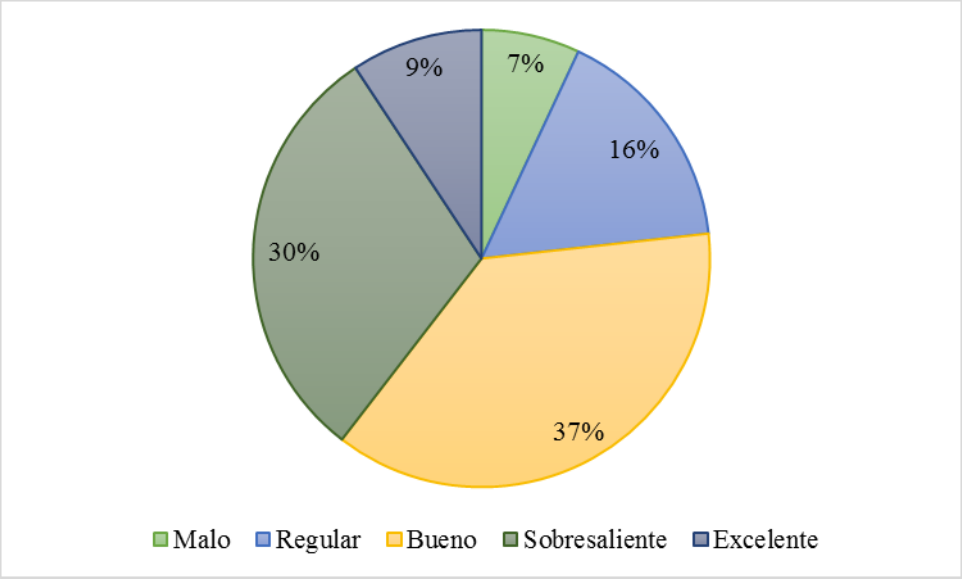

Figura 51: E10. Gastos de provisión

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 25 y figuras 50 y 51, en cuanto a la dimensión Eficiencia, indicador Rendimiento del recurso humano. Con respecto a la E10, se puede visualizar que solo el 9% opinan que los gastos de provisión están calificados como excelentes, el 30% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 37% de la muestra realizada y el 16% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 7% señalo que dichos costos se vienen procesando de forma mala.

Tabla 27: E11. Cobertura de riesgo

Escala	Número	%
Malo	4	9%
Regular	6	14%
Bueno	19	44%
Sobresaliente	12	28%
Excelente	2	5%
Total	43	100%

Elaboración propia

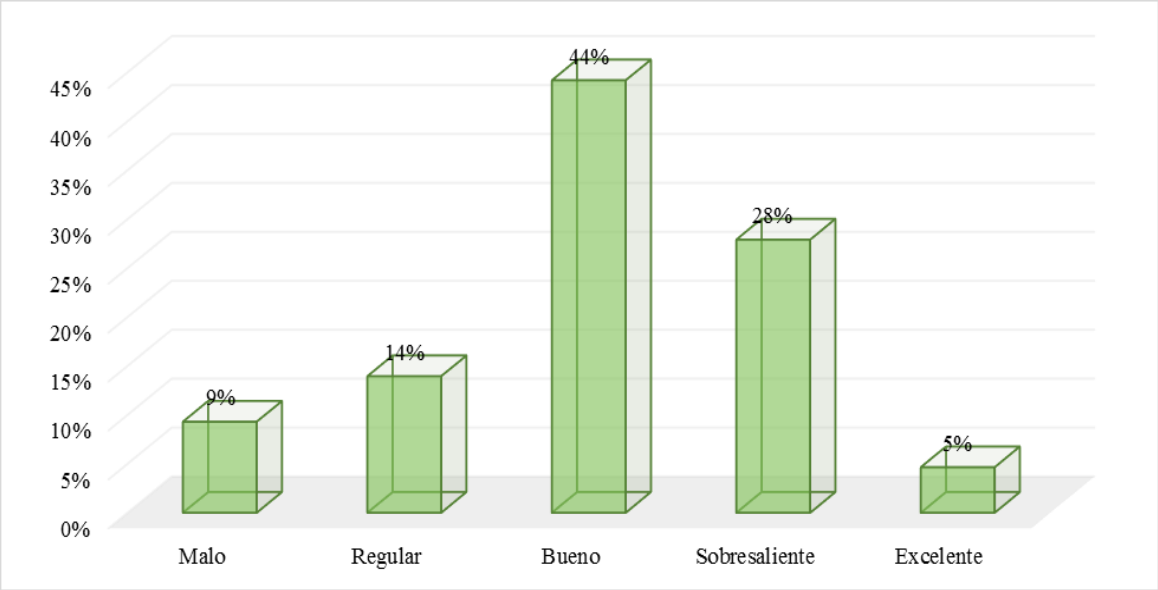

Figura 52: E11. Cobertura de riesgo

Elaboración propia

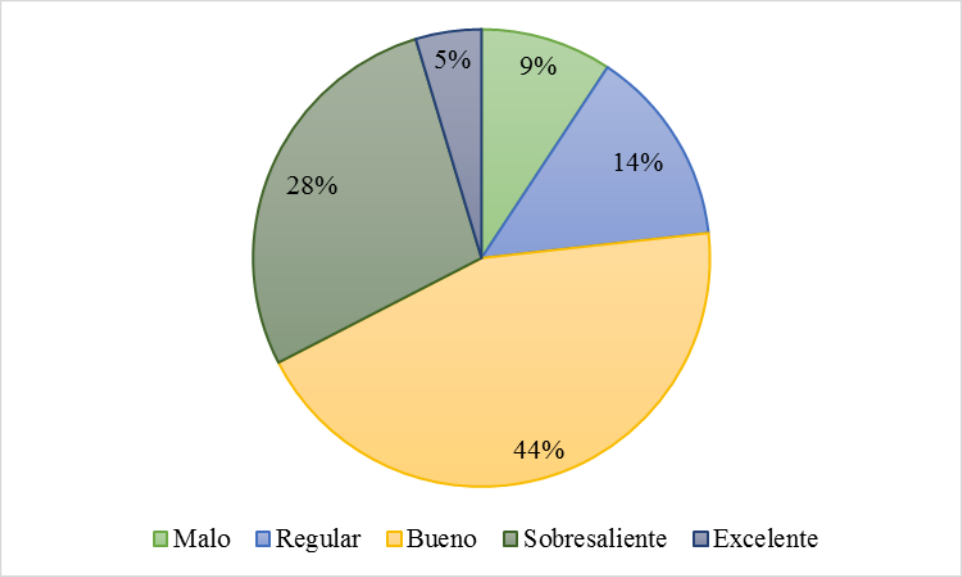

Figura 53: E11. Cobertura de riesgo

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 26 y figuras 52 y 53, en cuanto a la dimensión Eficiencia, indicador Rendimiento del recurso humano. Con respecto a la E11, se puede visualizar que solo el 5% opinan que el sistema de cobertura de riesgo está calificado como excelente, el 28% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 44% de la muestra realizada y el 14% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 9% señalo que dicho sistema de cobertura está calificada como mala.

Tabla 28: E12. Intereses y comisiones

Escala	Número	%
Malo	1	2%
Regular	6	14%
Bueno	12	28%
Sobresaliente	16	37%
Excelente	8	19%
Total	43	100%

Elaboración propia

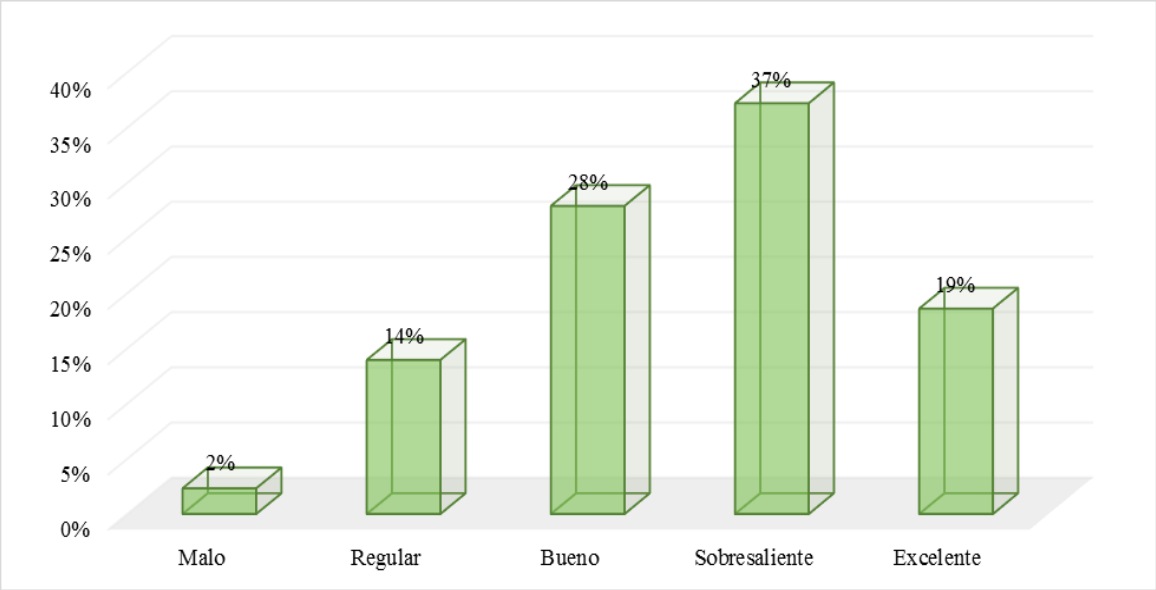

Figura 54: E12. Intereses y comisiones

Elaboración propia

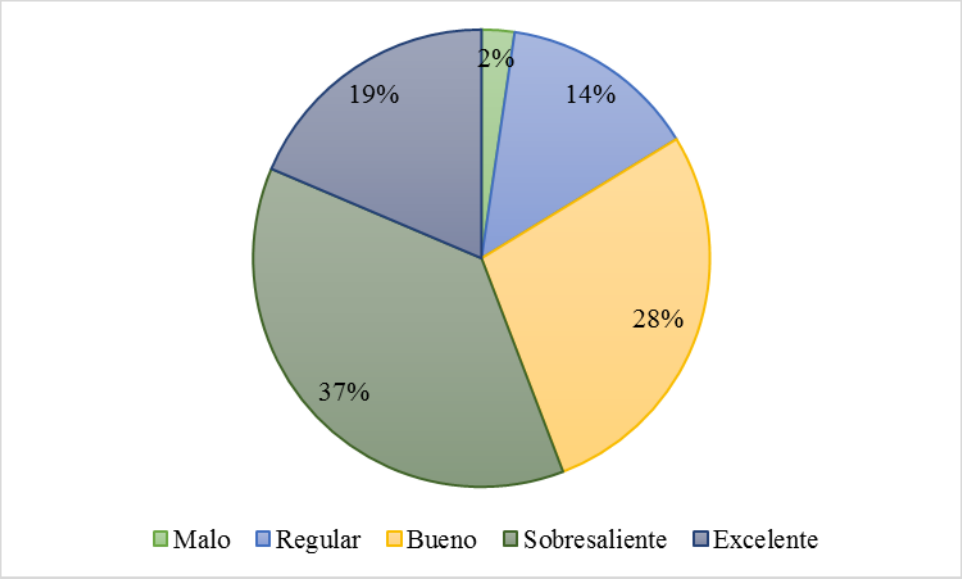

Figura 55: E12. Intereses y comisiones

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 27 y figuras 54 y 55, en cuanto a la dimensión Eficiencia, indicador Rendimiento del recurso humano. Con respecto a la E12, se puede visualizar que el 19% opinan que los intereses y comisiones establecidas son excelentes, el 37% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 28% de la muestra realizada y el 14% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 2% señalo que los intereses y comisiones son calificados como malos.

Tabla 29: E13. Costo por cada prestatario

Escala	Número	%
Malo	2	5%
Regular	5	12%
Bueno	17	40%
Sobresaliente	13	30%
Excelente	6	14%
Total	43	100%

Elaboración propia

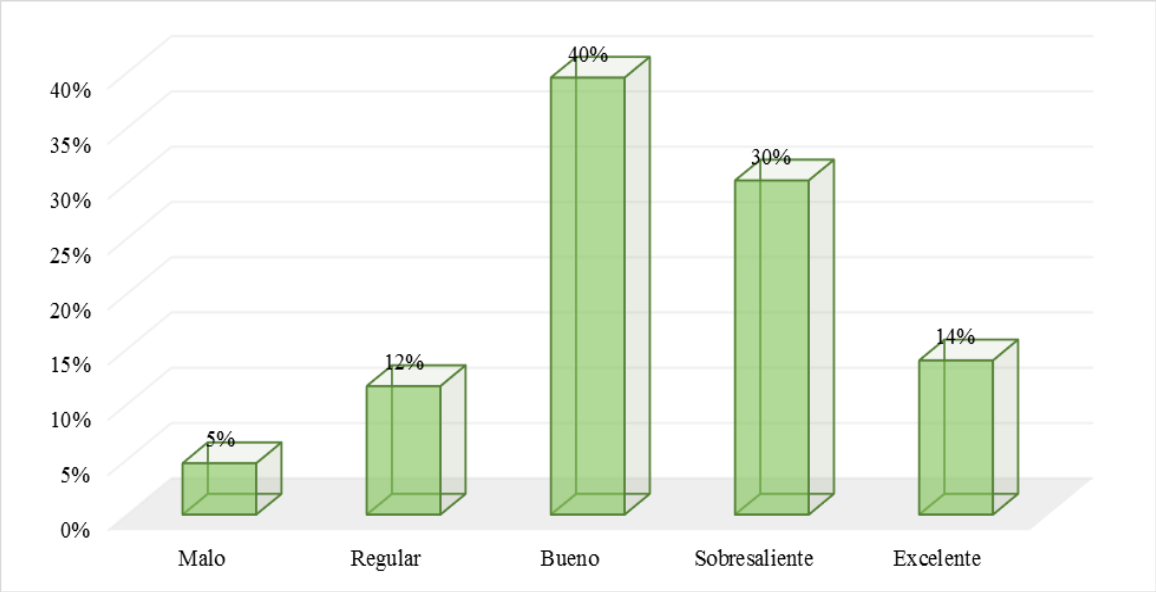

Figura 56: E13. Costo por cada prestatario

Elaboración propia

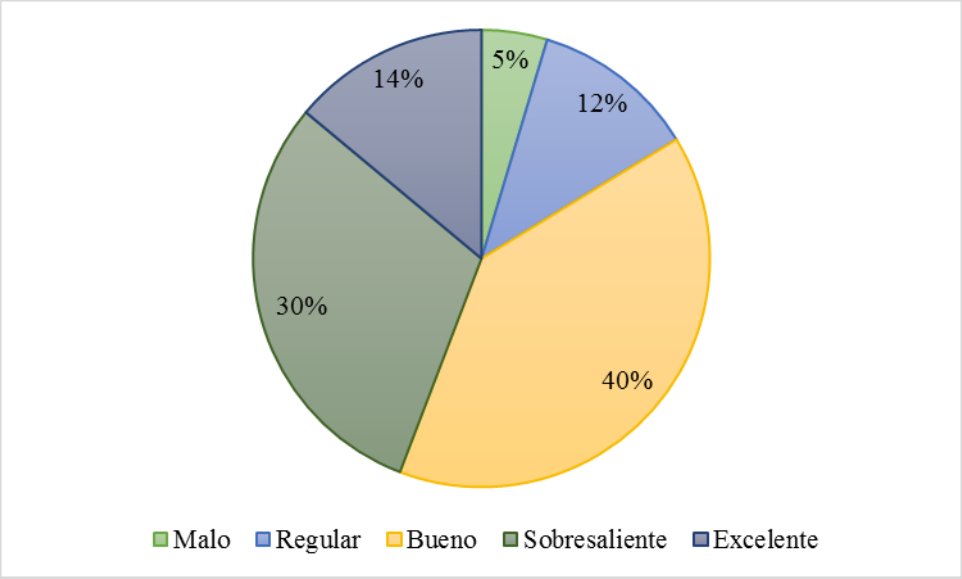

Figura 57: E13. Costo por cada prestatario

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 28 y figuras 56 y 57, en cuanto a la dimensión Eficiencia, indicador Rendimiento del recurso humano. Con respecto a la E13, se puede visualizar que el 14% opinan que el costo por cada prestatario está calificado de forma excelente, el 30% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 40% de la muestra realizada y el 12% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 5% señalo que dicho costo está calificado como malo.

Tabla 30: E14. Cartera en riesgo

Escala	Número	%
Malo	3	7%
Regular	8	19%
Bueno	16	37%
Sobresaliente	12	28%
Excelente	4	9%
Total	43	100%

Elaboración propia

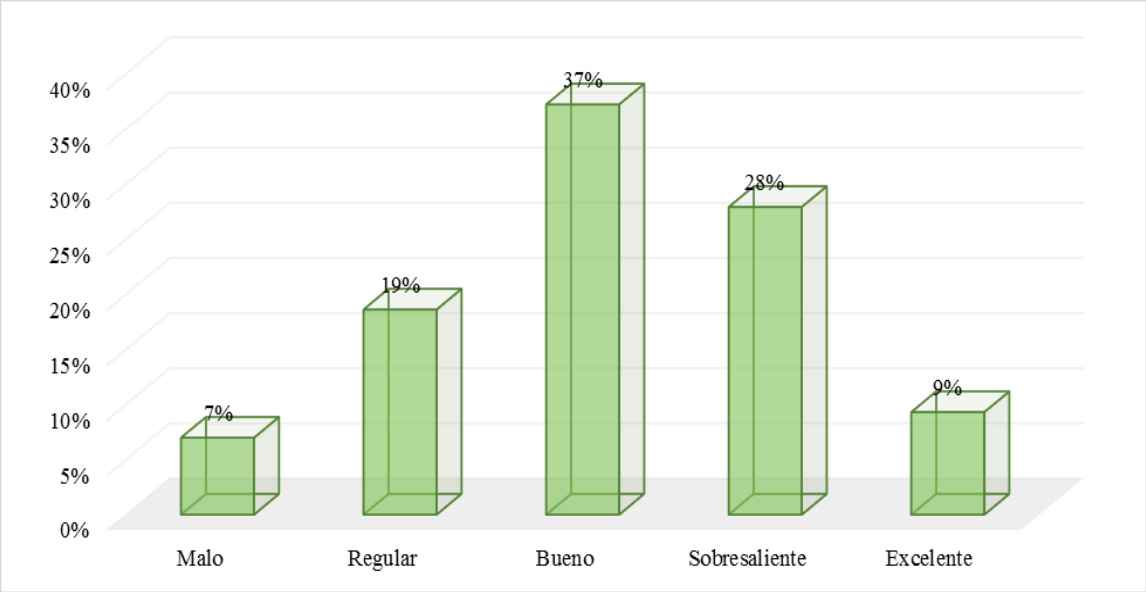

Figura 58: E14. Cartera en riesgo

Elaboración propia

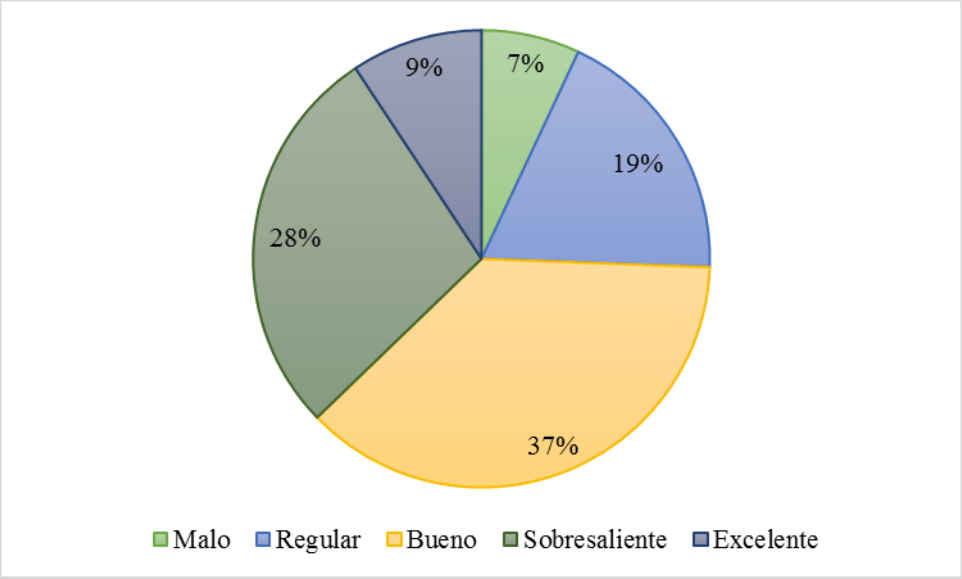

Figura 59: E14. Cartera en riesgo

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 29 y figuras 58 y 59, en cuanto a la dimensión Eficiencia, indicador Rendimiento del recurso humano. Con respecto a la E14, se puede visualizar que solo el 9% opina que la cartera en riesgo está calificada de forma excelente, el 28% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 37% de la muestra realizada y el 19% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 7% señalo está calificado como malo.

Tabla 31: E15. Rentabilidad generada

Escala	Número	%
Malo	2	5%
Regular	6	14%
Bueno	12	28%
Sobresaliente	16	37%
Excelente	7	16%
Total	43	100%

Elaboración propia

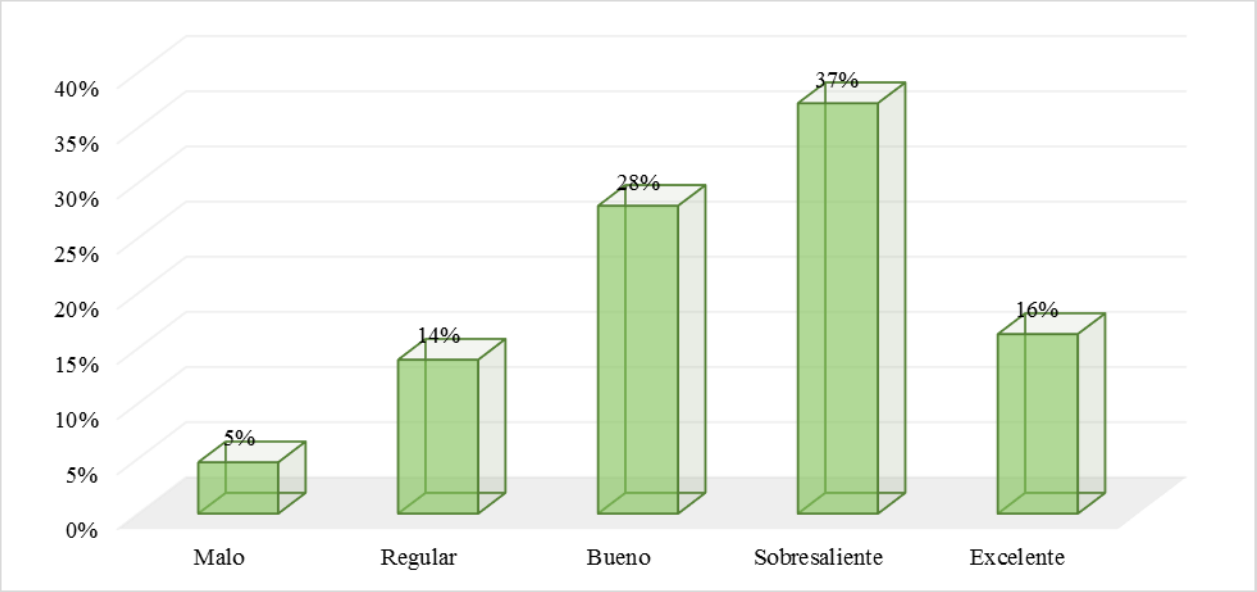

Figura 60: E15. Rentabilidad generada

Elaboración propia

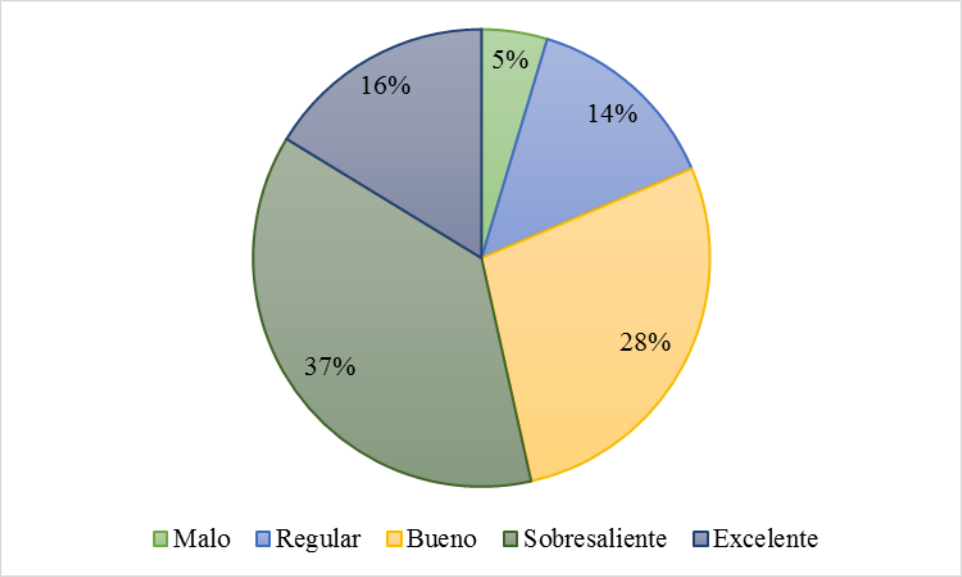

Figura 61: E15. Rentabilidad generada

Elaboración propia

Interpretación:

Con respecto a la tabla 30 y figuras 60 y 61, en cuanto a la dimensión Eficiencia, indicador Rendimiento del recurso humano. Con respecto a la E15, se puede visualizar que solo el 16% califican a la rentabilidad generada de la empresa como excelente, el 37% indicó que es sobresaliente, luego con una opinión intermedia del 28% de la muestra realizada y el 14% señaló que se vino dando de manera regular y por último solo el 5% señalo que dicha rentabilidad generada está calificada como mala.

3.2. Contraste de hipótesis

Para el contraste de hipótesis se ha empleado el estadístico Chi cuadrado (χ^2), que posee una distribución de probabilidad que se aplica para contrastar las hipótesis que estén relacionadas a las distribuciones de frecuencias. La presente

prueba estadística tiene un proceso que consiste en comparar las frecuencias observadas con las esperadas correspondientes a la hipótesis nula.

Esta prueba es la más adecuada para estos casos ya que analiza las variables que toman una escala de medición ordinal.

Nivel de significancia: α=0.05

Distribución muestral: Chi cuadrada calculada se emplea de la siguiente manera:

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Donde:

Fo: Frecuencia observada

Fe: Frecuencia esperada

Σ: Sumatoria

Para contrastar dos variables (X, Y) que provienen de la misma población y que además permiten las modalidades: X (x_1, x_2,…x_i,…, x_k) e Y (y_1, y_2,…, y_j,…, y_m), se utiliza una muestra de tamaño n, representando a todos los elementos n_{ij}, el número de elementos de la población que presentan la modalidad x_i de X e y_i de Y.

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$A = \frac{n1 * n6}{n} \quad B = \frac{n1 * n7}{n} \quad C = \frac{n1 * n8}{n} \quad D = \frac{n1 * n9}{n} \quad E = \frac{n1 * n10}{n}$$

$$F = \frac{n2 * n6}{n} \quad G = \frac{n2 * n7}{n} \quad H = \frac{n2 * n8}{n} \quad I = \frac{n2 * n9}{n} \quad J = \frac{n2 * n10}{n}$$

$$K = \frac{n3 * n6}{n} \quad L = \frac{n3 * n7}{n} \quad M = \frac{n3 * n8}{n} \quad N = \frac{n3 * n9}{n} \quad O = \frac{n3 * n10}{n}$$

$$P = \frac{n4 * n6}{n} \quad Q = \frac{n4 * n7}{n} \quad R = \frac{n4 * n8}{n} \quad S = \frac{n4 * n9}{n} \quad T = \frac{n4 * n10}{n}$$

$$U = \frac{n5 * n6}{n} \quad V = \frac{n5 * n7}{n} \quad W = \frac{n5 * n8}{n} \quad X = \frac{n5 * n9}{n} \quad Y = \frac{n5 * n10}{n}$$

Los grados de libertad del X^2 se calculan de acuerdo al número de parámetros que no se encuentran para hallar las frecuencias esperadas. Así que, si se tiene k modalidades para la variable Y se necesita encontrar p parámetros, los grados de libertad son (k-p) si las modalidades son independientes, y (k-p-1) en el caso que dichas modalidades sean exclusivas.

Teniendo en cuenta que las dos variables de la presente investigación tienen modalidades independientes, donde X: Clima laboral, con k=5 modalidades y se requiere encontrar p=1 parámetro, para Y: Productividad, igual tiene m=5 modalidades y se requiere hallar p=1 parámetro. Aplicando a la formula, los grados de libertad serian:

$$gl=(k-p)(m-p)=(5-1)(5-1)=16$$

El valor crítico de la región se determina considerando el nivel de significancia α= 0.05 y gl=16. Reemplazando a la formula se obtiene:

$$X^2(0.05, 16)=26.296$$

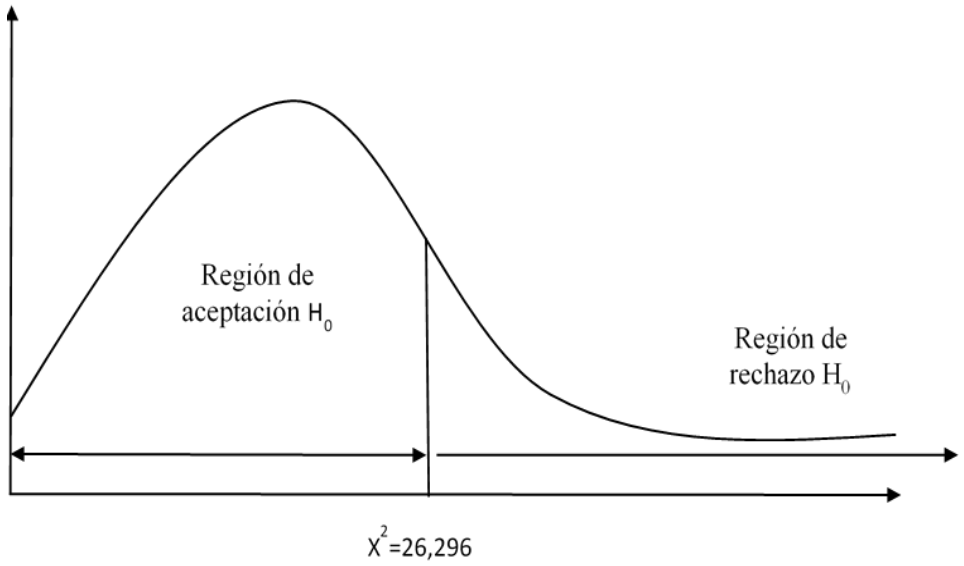

Figura 62: Región de rechazo y región de aceptación de la hipótesis nula H0

Elaboración propia

3.2.1. Contraste de la primera hipótesis específica

Ha: La calidad de las relaciones interpersonales tiene una relación significativa con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

H_0: La productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.calidad de las relaciones interpersonales no tiene una relación significativa con la

Tabla 32. Frecuencias observadas de la primera hipótesis especifica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (Fo)							
	Entrevista 3	N° prestatarios activos					
Pregunta 3		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Total**
¿La confianza y el respeto entre los miembros son características propias de Caja Maynas, Agencia Pucallpa?	**1**	1	2	6	0	0	9
	2	1	1	1	2	1	6
	3	1	5	1	0	3	10
	4	0	0	5	1	1	7
	5	0	0	2	5	4	11
	Total	3	8	15	8	9	**43**

Elaboración propia

Tabla 33. Frecuencias esperadas de la primera hipótesis especifica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
	Entrevista 3	N° prestatarios activos					
Pregunta 3		1	2	3	4	5	Total
¿La confianza y el respeto entre los miembros son características propias de Caja Maynas, Agencia Pucallpa?	1	0.63	1.67	3.14	1.67	1.88	9.00
	2	0.42	1.12	2.09	1.12	1.26	6.00
	3	0.70	1.86	3.49	1.86	2.09	10.00
	4	0.49	1.30	2.44	1.30	1.47	7.00
	5	0.77	2.05	3.84	2.05	2.30	11.00
	Total	3.00	8.00	15.00	8.00	9.00	**43.00**

Elaboración propia

Calculamos el valor de Chi cuadrado, obteniendo:

Tabla 34. Chi cuadrada de la primera hipótesis especifica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	$(Fo-Fe)^2$	$(Fo-Fe)^2/Fe$
1	1	0.63	0.37	0.14	0.22
2	2	1.67	0.33	0.11	0.06
3	6	3.14	2.86	8.18	2.61
4	0	1.67	-1.67	2.80	1.67
5	0	1.88	-1.88	3.55	1.88
6	1	0.42	0.58	0.34	0.81
7	1	1.12	-0.12	0.01	0.01
8	1	2.09	-1.09	1.19	0.57
9	2	1.12	0.88	0.78	0.70
10	1	1.26	-0.26	0.07	0.05
11	1	0.70	0.30	0.09	0.13
12	5	1.86	3.14	9.86	5.30
13	1	3.49	-2.49	6.19	1.78
14	0	1.86	-1.86	3.46	1.86
15	3	2.09	0.91	0.82	0.39
16	0	0.49	-0.49	0.24	0.49
17	0	1.30	-1.30	1.70	1.30
18	5	2.44	2.56	6.54	2.68
19	1	1.30	-0.30	0.09	0.07
20	1	1.47	-0.47	0.22	0.15
21	0	0.77	-0.77	0.59	0.77
22	0	2.05	-2.05	4.19	2.05
23	2	3.84	-1.84	3.38	0.88
24	5	2.05	2.95	8.72	4.26
25	4	2.30	1.70	2.88	1.25
				Resultado de Chi Cuadrado	**31.94**

Elaboración propia

Grado de significancia: 0.05

Grados de libertad (gl): (k-1) (m-1)= (5-1) (5-1)=16

k: cantidad de filas = 5

m: cantidad de columnas = 5

Estadístico Chi cuadrado tabular: $X^2 = 26.296$

Tenemos:

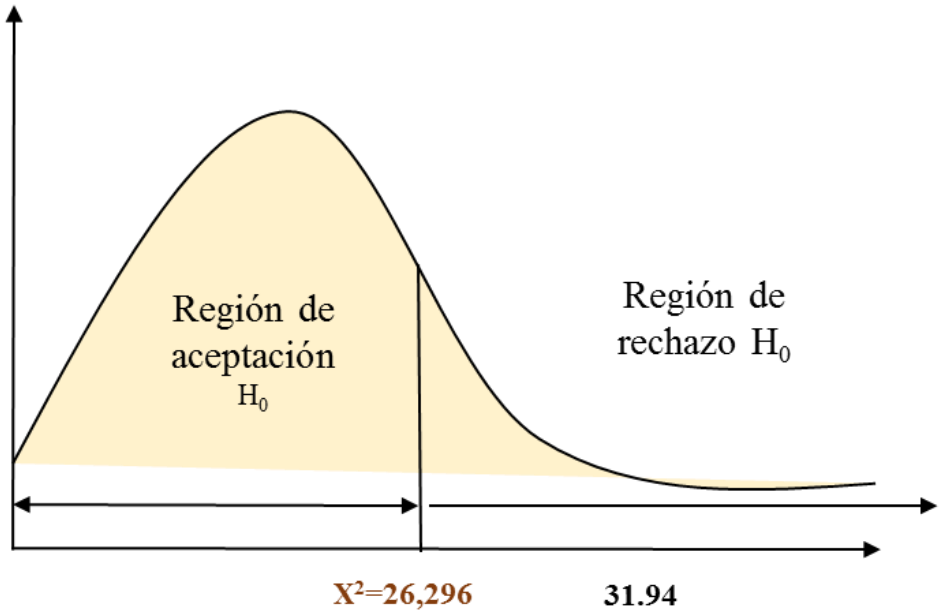

Figura 63. Ubicación grafica del Chi cuadrado de la primera hipótesis especifica

Elaboración propia

Por lo tanto, el X^2 muestral es igual a 31.94, valor que se contrasta con el X^2 teórico que se extrae de la tabla de distribución Chi-cuadrado. En ese aspecto, se puede observar que el X^2 muestral es mayor al teórico (26.296), por lo que sin duda, la 1ra hipótesis específica nula (H_0): La calidad delas relaciones interpersonales tiene una relación significativa con la productividad

de los analistas de créditos en la CMAC Maynas – agencia Pucallpa, en el año 2020, pasa a ser rechazada procediéndose a aceptar la 1era hipótesis especifica alternativa (Ha): La calidad de las relaciones interpersonales tiene una relación significativa con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas – agencia Pucallpa, en el año 2020.

3.2.2. Contraste de la segunda hipótesis especifica

Ha: La identidad institucional tiene una relación significativa con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

H_0: La identidad institucional no tiene una relación significativa con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

Tabla 35. Frecuencias observadas de la segunda hipótesis especifica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (Fo)							
	Entrevista 8	Costos operacionales					
Pregunta 8		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Total**
¿Cree usted que sus compañeros se sienten identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	**1**	0	0	4	0	0	4
	2	0	2	0	1	0	3
	3	0	11	4	3	1	19
	4	1	2	1	3	6	13
	5	0	1	3	0	0	4
	Total	1	16	12	7	7	**43**

Elaboración propia

Tabla 36. Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis especifica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
	Entrevista 8	Costos operacionales					
Pregunta 8		1	2	3	4	5	Total
¿Cree usted que sus compañeros se sienten identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	1	0.09	1.49	1.12	0.65	0.65	4.00
	2	0.07	1.12	0.84	0.49	0.49	3.00
	3	0.44	7.07	5.30	3.09	3.09	19.00
	4	0.30	4.84	3.63	2.12	2.12	13.00
	5	0.09	1.49	1.12	0.65	0.65	4.00
	Total	1.00	16.00	12.00	7.00	7.00	**43.00**

Elaboración propia

Calculamos el valor de Chi cuadrado, obtuvimos:

Tabla 37. Chi cuadrado de la segunda hipótesis especifica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	$(Fo-Fe)^2$	$(Fo-Fe)^2/Fe$
1	0	0.09	-0.09	0.01	0.09
2	0	1.49	-1.49	2.22	1.49
3	4	1.12	2.88	8.32	7.45
4	0	0.65	-0.65	0.42	0.65
5	0	0.65	-0.65	0.42	0.65
6	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
7	2	1.12	0.88	0.78	0.70
8	0	0.84	-0.84	0.70	0.84
9	1	0.49	0.51	0.26	0.54
10	0	0.49	-0.49	0.24	0.49
11	0	0.44	-0.44	0.20	0.44
12	11	7.07	3.93	15.45	2.18
13	4	5.30	-1.30	1.70	0.32
14	3	3.09	-0.09	0.01	0.00
15	1	3.09	-2.09	4.38	1.42
16	1	0.30	0.70	0.49	1.61
17	2	4.84	-2.84	8.05	1.66
18	1	3.63	-2.63	6.91	1.90
19	3	2.12	0.88	0.78	0.37
20	6	2.12	3.88	15.08	7.13
21	0	0.09	-0.09	0.01	0.09
22	1	1.49	-0.49	0.24	0.16
23	3	1.12	1.88	3.55	3.18
24	0	0.65	-0.65	0.42	0.65
25	0	0.65	-0.65	0.42	0.65
			Resultado de Chi Cuadrado		**34.74**

Elaboración propia

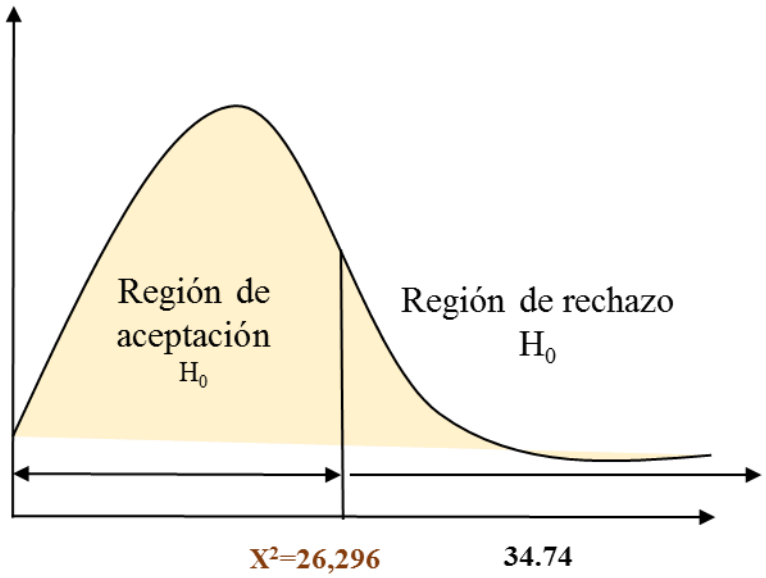

Figura 64. Ubicación grafica del Chi cuadrado de la segunda hipótesis

Elaboración propia

Por lo tanto, El X^2 calculado viene a ser 34.74, el cual se contrasta con el valor tabular de X^2 que se extrae de la tabla de distribución chi-cuadrado (26,296). Se puede observar que el X^2 calculado es mayor al tabular, por lo que, la 2da hipótesis específica nula (Ho): La identidad institucional no tiene una relación significativa con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas – agencia Pucallpa, en el año 2020, pasa a ser rechazada; aceptándose la 2da hipótesis especifica alternativa (Ha): La identidad institucional no tiene una relación significativa con la propiedad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas – agencia Pucallpa, en el año 2020.

3.2.3. Contraste de la tercera hipótesis especifica

Ha: El liderazgo se relaciona significativamente con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

H_0: El liderazgo no se relaciona significativamente con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

Tabla 38. Frecuencias observadas de la tercera hipótesis especifica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (fo)							
	Entrevista 13	Costo por cada prestatario					
Pregunta 13		1	2	3	4	5	Total
¿Considera usted que sus compañeros de trabajo conocen sus roles y responsabilidades?	1	1	1	0	0	1	3
	2	3	1	0	0	1	5
	3	0	1	6	6	3	16
	4	0	0	6	3	2	11
	5	0	2	2	4	0	8
	Total	4	5	14	13	7	43

Elaboración propia

Tabla 39. Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis especifica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
	Entrevista 13	Costo por cada prestatario					
Pregunta 13		1	2	3	4	5	Total
¿Considera usted que sus compañeros de trabajo conocen sus roles y responsabilidades?	1	0.28	0.35	0.98	0.91	0.49	3.00
	2	0.47	0.58	1.63	1.51	0.81	5.00
	3	1.49	1.86	5.21	4.84	2.60	16.00
	4	1.02	1.28	3.58	3.33	1.79	11.00
	5	0.74	0.93	2.60	2.42	1.30	8.00
	Total	4.00	5.00	14.00	13.00	7.00	43.00

Elaboración propia

Tabla 40. Chi cuadrada de la tercera hipótesis especifica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	$(Fo-Fe)^2$	$(Fo-Fe)^2/Fe$
1	1	0.28	0.72	0.52	1.86
2	1	0.35	0.65	0.42	1.22
3	0	0.98	-0.98	0.95	0.98
4	0	0.91	-0.91	0.82	0.91
5	1	0.49	0.51	0.26	0.54
6	3	0.47	2.53	6.43	13.82
7	1	0.58	0.42	0.18	0.30
8	0	1.63	-1.63	2.65	1.63
9	0	1.51	-1.51	2.29	1.51
10	1	0.81	0.19	0.03	0.04
11	0	1.49	-1.49	2.22	1.49
12	1	1.86	-0.86	0.74	0.40
13	6	5.21	0.79	0.63	0.12
14	6	4.84	1.16	1.35	0.28
15	3	2.60	0.40	0.16	0.06
16	0	1.02	-1.02	1.05	1.02
17	0	1.28	-1.28	1.64	1.28
18	6	3.58	2.42	5.85	1.63
19	3	3.33	-0.33	0.11	0.03
20	2	1.79	0.21	0.04	0.02
21	0	0.74	-0.74	0.55	0.74
22	2	0.93	1.07	1.14	1.23
23	2	2.60	-0.60	0.37	0.14
24	4	2.42	1.58	2.50	1.03
25	0	1.30	-1.30	1.70	1.30
			Resultado de Chi Cuadrado		**33.59**

Elaboración propia

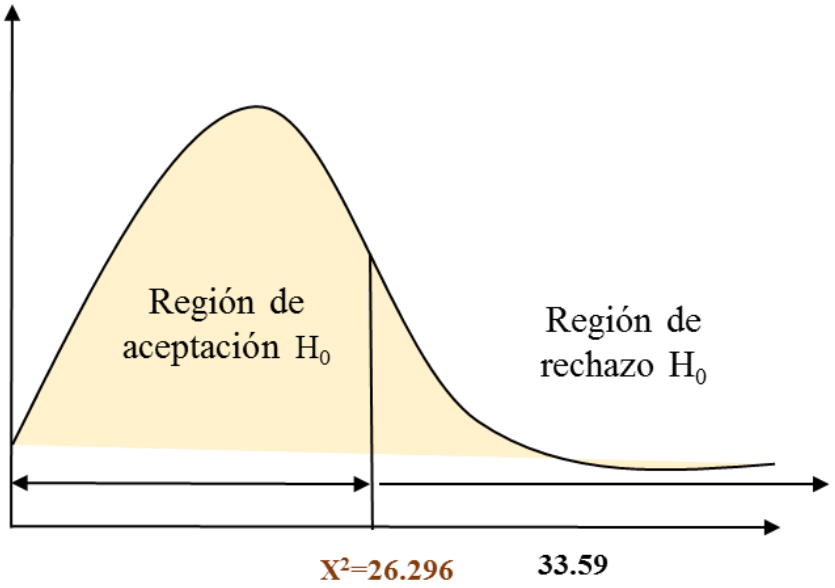

Figura 65. Ubicación grafica del Chi cuadrado de la tercera hipótesis especifica

Elaboración propia

En esta segunda hipótesis específica, el valor de X^2 calculado es igual a 33.59, valor que se contrasta con el X^2 teórico (29,296) que se obtuvo de la tabla de distribución chi-cuadrado. En ese aspecto, se puede observar que la X^2 calculada resulta ser mayor al teórico, por lo que la 3era hipótesis especifica nula (Ho): el liderazgo no se relaciona significativamente con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas – agencia Pucallpa, en el año 2020, será rechazada; para aceptarse la 3era hipótesis especifica alternativa (Ha): el liderazgo se relaciona significativamente con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas – agencia Pucallpa, en el año 2020.

3.2.4. Hipótesis general:

Ha: Existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas – agencia Pucallpa, en el año 2020.

Tabla 41. Frecuencias observadas referentes a la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	**Nivel 2**	**Nivel 3**	**Nivel 4**	**Nivel 5**	**Total**
Pregunta 1	9	6	10	7	11	43
Pregunta 10	3	8	15	8	9	43
Pregunta 4	4	3	19	13	4	43
Pregunta 13	1	16	12	7	7	43
Pregunta 7	3	5	16	11	8	43
Pregunt1 16	4	5	14	13	7	43
Total	**24**	**43**	**86**	**59**	**46**	**258**

Elaboración propia

Tabla 42. Frecuencias esperadas referentes a la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	**Nivel 2**	**Nivel 3**	**Nivel 4**	**Nivel 5**	**Total**
Pregunta 1	4.00	7.17	14.33	9.83	7.67	43.00
Pregunta 10	4.00	7.17	14.33	9.83	7.67	43.00
Pregunta 4	4.00	7.17	14.33	9.83	7.67	43.00
Pregunta 13	4.00	7.17	14.33	9.83	7.67	43.00
Pregunta 7	4.00	7.17	14.33	9.83	7.67	43.00
Pregunta 16	4.00	7.17	14.33	9.83	7.67	43.00
Total	24	43	86	59	46	258

Elaboración propia

Tabla 43. Calculo del Chi cuadrado referente a la hipótesis general

No	Fo	Fe	Fo-Fe	$(Fo-Fe)^2$	$(Fo-Fe)^2/Fe$
1	9	4.00	5.00	25.00	6.25
2	6	7.17	-1.17	1.36	0.19
3	10	14.33	-4.33	18.78	1.31
4	7	9.83	-2.83	8.03	0.82
5	11	7.67	3.33	11.11	1.45
6	3	4.00	-1.00	1.00	0.25
7	8	7.17	0.83	0.69	0.10
8	15	14.33	0.67	0.44	0.03
9	8	9.83	-1.83	3.36	0.34
10	9	7.67	1.33	1.78	0.23
11	4	4.00	0.00	0.00	0.00
12	3	7.17	-4.17	17.36	2.42
13	19	14.33	4.67	21.78	1.52
14	13	9.83	3.17	10.03	1.02
15	4	7.67	-3.67	13.44	1.75
16	1	4.00	-3.00	9.00	2.25
17	16	7.17	8.83	78.03	10.89
18	12	14.33	-2.33	5.44	0.38
19	7	9.83	-2.83	8.03	0.82
20	7	7.67	-0.67	0.44	0.06
21	3	4.00	-1.00	1.00	0.25
22	5	7.17	-2.17	4.69	0.66
23	16	14.33	1.67	2.78	0.19
24	11	9.83	1.17	1.36	0.14
25	8	7.67	0.33	0.11	0.01
26	4	4.00	0.00	0.00	0.00
27	5	7.17	-2.17	4.69	0.66
28	14	14.33	-0.33	0.11	0.01
29	13	9.83	3.17	10.03	1.02
30	7	7.67	-0.67	0.44	0.06
			Resultado de Chi Cuadrado		**35.07**

Elaboración propia

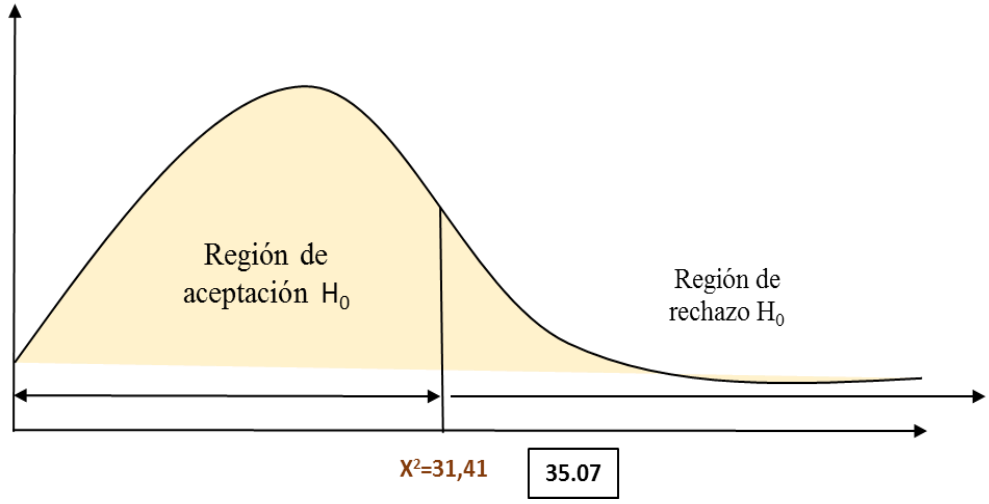

Figura 66. Ubicación grafica del Chi cuadrado de la hipótesis general

Elaboración propia

Por lo tanto, el valor de X^2 calculado para la hipótesis general viene a ser 35.7, el cual se contrasta con el X^2 teórico que se extrae de la tabla de distribución de chi-cuadrado (31.41). Podemos observar que el X^2 calculado es bastante mayor al tabular por lo que su efecto inmediato es que la hipótesis general nula (Ho): No existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas – agencia Pucallpa, en el año 2020, pasa a ser rechazada; procediéndose a aceptar la hipótesis general alternativa (Ha): Existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad entre los analistas de créditos en la CMAC Maynas – agencia Pucallpa, en el año 2020.

3.3 Discusión de resultados

El tema de clima laboral posee diferentes enfoques, los factores que lo influencian son muy diversos y en un análisis objetivo lo que se hará es tratar de identificar las coincidencias o discrepancias. Para poder restringir la perspectiva teórica se ha considerado el hecho de que los conceptos o teorías seleccionadas puedan servir para aplicarlas en un contexto tan específico como el de una empresa de servicios financieros ubicada en una de las ciudades peruanas con mayor tasa de morosidad a nivel nacional, por lo que al tenerse condiciones tan particulares no habría sido suficiente una investigación que utilice como técnicas de recolección simplemente a la observación o el análisis documental, ya que están involucrados factores psicológicos individuales y/o institucionales, lo que implica emplear

técnicas e instrumentos dirigidos a fuentes de datos primarias y que permitan medir con sutileza las percepciones y opiniones por lo que para el diseño del cuestionario para este propósito se tuvo que someter a evaluación previa por parte de la gerencia de recursos humanos de la referida empresa.

Luego de realizarse la presente investigación se ha podido encontrar que la gran mayoría de los analistas de crédito la CMAC Maynas - agencia Pucallpa considera que existe un buen clima laboral en su centro de trabajo. Un importante 76% califica entre bueno, excelente y sobresaliente los aspectos relacionados a la calidad de las relaciones interpersonales, la identidad institucional y el liderazgo al interior de la agencia. Por otro lado, en la evaluación que se hizo a los analistas de créditos sobre aspectos fundamentales como su índice de cumplimiento de metas, calidad de su cartera, tasa de morosidad y rentabilidad generada a la empresa, se ha encontrado que el 73.8% de ellos fueron calificados como de productividad buena, excelente o sobresaliente. La cercanía de los porcentajes que se acaban de mostrar nos estaría denotando una relación empírica entre las variables analizadas ya que además la teoría administrativa sostiene que el clima laboral influye sobre la productividad, sin embargo esto tiene sus excepciones, más aún en los casos en los que se encuentran culturas organizacionales precarias o no tan enraizadas en la mentalidad de sus trabajadores, sin embargo para el caso de la CMAC Maynas – agencia Pucallpa se ha podido comprobar que si existe una relación a la cual la podríamos calificar como importante desde el punto de vista administrativo puesto que ello permitirá a la gerencia contar con información confiable para considerar entre sus políticas de calidad el que se fomente de manera permanente el respeto

mutuo, la confianza en el equipo, el apoyo en la resolución de conflictos, el conocimiento de la misión y visión, el compromiso con el cumplimiento de objetivos, el fomento de valores institucionales y la promoción del liderazgo.

Contrastando los resultados obtenidos con los de otros investigadores, se ha podido apreciar que en el tema de clima laboral Batista y Lara (2016) encontraron mediante la aplicación de una encuesta de opinión al interior de la empresa Seridme Cía ubicada en la ciudad de Cartagena – Colombia, que el 84.44% de los trabajadores manifestaron que el clima laboral de la empresa era el adecuado y que además se encontraban satisfechos con sus condiciones de trabajo, sin embargo cuando se pidió a los funcionarios encargados que califiquen la productividad de sus trabajadores, resultó que según sus criterios personales sólo un 70.12% serían considerados como de regular, buena o muy buena productividad lo que estaría reflejando una conexión entre las variables en escala de débil a moderada. En el presente estudio se ha encontrado una mayor similitud entre los porcentajes consolidados de ambas variables por lo que se presume que existe una conexión más fuerte y si se trata de hacer inferencias podríamos afirmar que existe influencia del clima laboral sobre la productividad de los analistas de crédito.

También se puede contrastar con los resultados de Amaya (2017) quien al analizar la posible relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Arenera Jaén S.A.C. de la ciudad de Trujillo, encontró que existe una relación altamente significativa utilizando el criterio del valor p para sus contrastes de hipótesis, habiendo obtenido que para su hipótesis general $p = 0.007 < 0.01$ lo que permite reforzar los resultados empíricos obtenidos

a través de una encuesta estructurada similar a la utilizada en el presente estudio. Para nuestro contraste de hipótesis se ha empleado un estadístico de prueba diferente que permite verificar si existe o no relación entre las variables, pero no calcula el grado o nivel de relación, lo cual es comprensible porque lo que se ha medido son básicamente percepciones que se han clasificado en una escala ordinal por lo que en estudios de este tipo no procede tratar de medir la intensidad de las relaciones o menos aun poder determinar algún tipo de causalidad.

Al continuar comparando los resultados con los de otros investigadores, en un contexto muy similar, Ramírez (2018) a través de la técnica de simulación discreta encontró que la productividad de las operaciones institucionales podría mejorar hasta en un 27% si se propicia un adecuado clima laboral dentro de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC - Tacna), pero sólo un 60% del personal mostraba interés en colaborar en este aspecto. En el caso del presente estudio, por medio del trabajo de campo se obtuvo la percepción de los analistas de créditos y se pudo apreciar que un 89% están en la predisposición de cooperar a que se mejore el clima laboral, esto puede ser explicado en parte por la notoria diferencia de edades promedio entre los trabajadores de la CMAC Tacna (33 años) y los de la CMAC Maynas (26 años).

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. Existe relación entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

   En la presente investigación se ha encontrado que tanto la percepción sobre el clima laboral como el resultado de la evaluación de la productividad poseen calificaciones similares en cuanto a los porcentajes asignados a bueno, sobresaliente y excelente; a esto se suma el hecho de que el contraste de hipótesis logró demostrar que existe relación entre las variables.

2. La calidad de las relaciones interpersonales tiene relación con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

   Se ha encontrado que todos los indicadores de la dimensión relaciones interpersonales han obtenido resultados similares a los indicadores de la variable productividad, por lo que empíricamente se encontró una relación entre ambos reactivos, sin embargo, para corroborar tal relación se le sometió a la prueba del Chi cuadrado quedando demostrada estadísticamente la existencia de tal relación.

3. La identidad institucional tiene relación con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

   Luego de efectuada la encuesta a los analistas de crédito se encontró que las frecuencias relativas de las categorías bueno, sobresaliente y excelente referentes a la identidad institucional tienen alto grado de similitud con los

resultados de la evaluación acerca de parámetros como calidad de cartera, índice de morosidad y rentabilidad generada a la empresa, por lo que se obtuvo evidencia empírica que sustenta la existencia de una relación entre la identidad institucional y la productividad.

4. El liderazgo se relaciona con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.

Al medir la percepción sobre el liderazgo institucional, en los resultados obtenidos las frecuencias relativas de las opciones bueno, sobresaliente y excelente tienen un elevado nivel de similitud con lo que se obtuvo al evaluar la productividad de los analistas de crédito, lo cual constituyó un primer indicio de la relación existente; pero para garantizar que este primer hallazgo fuese cierto se procedió al respectivo contraste de hipótesis, quedando demostrado que el liderazgo se relaciona con la productividad.

4.2. Recomendaciones

1. Se recomienda extender la investigación a otras agencias de la CMAC Maynas con la finalidad de analizar una muestra más numerosa y con mayor heterogeneidad de tal forma que se pueda confirmar o descartar la relación entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos de toda la institución.
2. Las relaciones interpersonales son influenciadas por la cultura organizacional y también por otros factores sociales. Se recomienda analizar su posible relación con la productividad en otros contextos geográficos donde la cultura local sea distinta a la de la Amazonía, para poder medir la incidencia de factores como la edad promedio de los trabajadores, grado de instrucción o condiciones socioeconómicas a las cuales pertenecen.
3. Respecto a la identidad institucional, se recomienda que ésta se fortalezca a nivel de toda la CMAC Maynas, ya que como análisis colateral se indagó sobre el nivel de rotación de personal, encontrándose que más de la mitad de los analistas cambian de empresa luego de adquirir los 2 años de experiencia, lo cual estaría reflejando una endeble identidad institucional y podría tener efectos negativos sobre la productividad.
4. Se recomienda también analizar la influencia que tiene el liderazgo interno sobre la productividad en una empresa que esté dedicada a varios rubros, ya que en esos casos el liderazgo se consolida en forma distinta al nivel jerárquico institucional, además se ha de considerar una mayor cantidad de criterios para medir la productividad de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura* (tesis de posgrado). Piura, Perú: Universidad de Piura.

Álvarez, B., Freire, D. y Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas* (tesis de pregrado). Los Ángeles, Chile. Universidad de Concepción.

Amaya, J. (2017). *El clima organizacional y su relación con el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén S.A.C. de la ciudad de Trujillo, en el Año 2017* (tesis de pregrado). Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.

Argüello, J. (2005). *Identidad e imagen corporativa* (Revista Argentina Especialistas en diseño de marcas). Córdoba, Argentina.

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. (6ta. ed.). Caracas, Venezuela.

Batista, J. y Lara, J. (2016). *Análisis del clima laboral y su relación con la productividad de los empleados Seridme CIA. S en C*. (tesis de pregrado). Cartagena de Indias, Colombia. Universidad de Cartagena.

Bernal, C. (2006): *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2 ed.). Chihuahua, México.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación.* (3ra. ed.). Bogotá, Colombia. Universidad de La Sabana.

Cachay, G. (2017). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa tecnología integral de pesaje Perú S.A.C. distrito Los Olivos, 2016* (tesis de pregrado). Pimentel, Perú. Universidad Señor de Sipán.

Caligiore, I., Díaz, J. (2003). *Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso*. (Revista Venezolana de Gerencia). Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002408

Capriotti, P. (2008). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. (3º ed.). Barcelona, España. Instituto de Investigación en Relaciones Públicas.

Cárdenas, Y., Vilquilmiche, J. (2017). *Nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017* (tesis de pregrado). Trujillo, Perú. Universidad Privada del Norte.

Castañeda, D. (2016). *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa Contreras Granizo* (tesis de pregrado). Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Castillo, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. México DF, Recuperado de:http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf

Chiavenato, I. (2016): *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Editorial McGraw-Hill

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, (7º ed). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3º ed.) México. Edit. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2015). Comportamiento organizacional (6º ed.). México: Mc Graw-Hill.

Dalton M., Hoyle G. y Watts M. (2007). Relaciones Humanas, (3º ed.). Mexico: International Thomson Editores S.A. de C.V.

Domínguez, L., Ramírez, Á. y García, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. (Revista Nacional de Administración). Puerto Vallarta, México. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?

Fernández R. (2014) *Metodología de la investigación.* (6º ed.). México D.F., México: Editorial Mc Graw Hill. Universidad de Celaya.

Fleitman J. (2008) *Evaluación integral para implementar modelos de calidad*. México DF, México. Recuperado de: https://ciemsa.mx/assets/c%C3%B3mo-implantar-y-evaluar-un-modelo-de-calidad.pdf

Gomes, B. C. (2008). *Gestion de Recursos Humanos* (5ª Edicion). Madrid, España: Pearson Educacion.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1º ed.). Argentina. Recuperado de: http://blogs.unlp.edu.ar/seminariofm2/files/2017/04/Gomez-Cap3-4.pdf

Gómez S. (2012). *Metodología de la investigación*. México DF, México: Ediciones Red Tercer Milenio

Gutiérrez, J. (2015). *El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo S.A.C. 2014* (tesis de pregrado). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad (Tercera ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores,S.A.

Hernández, S. y Rodriguez, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. México.

Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México DF, México.

Hersey, P., y Blanchard, K. (2016). *Administración del comportamiento organizacional* (7ª Ed.) México: Prentice Hall.

Ind, N. (1017). *La imagen corporativa: estrategias para desarrollar programas de identidades eficaces*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos

Márquez, G. y Espinoza, M. (2016). *Productividad y retornos a la investigación en Universidades Públicas de Chile* (tesis de pregrado). Santiago, Chile: Universidad de Chile.

Martínez, M. (2008). *La Gestión Empresarial*. España: Editorial Díaz de Santos

Mejía, M. (2010). *Manual para realizar Diagnostico del Clima Laboral*. Guatemala: Ministerio de Salud pública y asistencia social.

Navarro, E., & García, A. (2007). Clima y compromiso organizacional. México. Recuperado el 17 de abril de 2018, de eumed.net/libros: http://eumed.net/libros/2007c

Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral* (tesis de pregrado). Quezaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Organización internacional del trabajo (OIT) . (2016). El recurso humano y la productividad. Ginebra. Recuperado http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/--- ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. (1ª ed.). Lima , Perú: Editorial Cartolan

Prokopenko, J. (2016*). La Gestion de la Productividad.* Oficina Internacional del Trabajo.(1º ed.). Ginebra, Suiza

Ramírez, R. (2018). *La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operadores de caja de Conecta Retail S.A. Chiclayo* (tesis de pregrado). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Restrepo, H. (2015). *Clima organizacional y productividad en las empresas u organizaciones* (tesis de posgrado). Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada

Robbins, S. y Coulter, M. (2013). Administración. (12ª ed.). México D.F.: Pearson.

Rost, J. (1015). Leadership for the Twenty-first Century, New York: Praeger

Sánchez, M. (2008). El proceso innovador y tecnológico. La Coruña, España: Netblibo S.L

Sánchez, H. H. y Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima, Perú: Business Support.

Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: Business Support.

Torres, V. (2006). Calidad total en la atencion al cliente. España:Editorial Gesbiblo

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*, 1ª ed. Lima, Perú: Editorial Macro EIRL.

Viteri, J. (2006). Derecho colectivo del trabajo. Quito: Editorial Produgrafil center.

Yuchtnan, E. y Seashore, S. (2017) "*A System Resource Approach to Organizational Effectiveness", American Sociological Review*, vol. 32, N° 6. Whashigton, E.E.U.U

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<table>
<tr><th>PROBLEMA GENERAL</th><th>OBJETIVO GENERAL</th><th>HIPÓTESIS GENERAL</th><th>VARIABLE INDEPENDIENTE</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020?</td><td>Determinar el tipo de relación existente entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.</td><td>Existe relación entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.</td><td>CLIMA LABORAL</td><td>TIPO DE INVESTIGACIÓN
Aplicado transversal
(Sánchez y Reyes, 2015)</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>NIVEL DE INVESTIGACIÓN
Correlacional (Arias, 2012)</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
Hipotético deductivo (Bernal, 2010)</td></tr>
<tr><th>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1</th><th>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1</th><th>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1</th><th>VARIABLE DEPENDIENTE</th><td></td></tr>
<tr><td>¿Cómo se relacionan la calidad de las relaciones interpersonales y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020?</td><td>Establecer cómo se relacionan la calidad de las relaciones interpersonales y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020 .</td><td>La calidad de las relaciones interpersonales tiene relación con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020 .</td><td rowspan="6">PRODUCTIVIDAD</td><td>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
No experimental (Gomez, 2012)</td></tr>
<tr><th>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2</th><th>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2</th><th>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2</th><td rowspan="3">POBLACIÓN: 43 analistas de créditos de la CMAC Maynas Agencia Pucallpa. MUESTRA: Por tener la población un número manejable de unidades, la muestra incluirá a toda la población. (muestra censal)</td></tr>
<tr><td>¿Cuál es el tipo de relación entre la identidad institucional y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020?</td><td>Precisar cuál es el tipo de relación entre la identidad institucional y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.</td><td>La identidad institucional tiene relación con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.</td></tr>
<tr><th>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3</th><th>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3</th><th>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3</th></tr>
<tr><td>¿De qué manera se relacionan el liderazgo y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020?</td><td>Especificar de qué manera se relacionan el liderazgo y la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020</td><td>El liderazgo se relaciona con la productividad de los analistas de créditos en la CMAC Maynas - agencia Pucallpa, en el año 2020.</td><td>TÉCNICAS: Encuesta y análisis documental</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>INSTRUMENTOS: Cuestionario y ficha de contenido</td></tr>
</table>

ANEXO N° 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Ficha de recolección de datos

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS				
VARIABLE: PRODUCTIVIDAD				
Analista N°	Observaciones:			
ÍTEM	DIMENSIÓN	ASPECTO A EVALUAR	VALOR CALCULADO	CATEGORÍA A LA QUE CORRESPONDE
1	EFICACIA	Metas logradas		
2		Tasa de morosidad		
3		N° prestatarios activos		
4		Créditos castigados		
5		Cumplimiento de jornadas		
6		Reportes contradictorios		
7		Calidad de la cartera		
8	EFICIENCIA	Costos operacionales		
9		Costos financieros		
10		Gastos de provisión		
11		Cobertura de riesgo		
12		Intereses y comisiones		
13		Costo por cada prestatario		
14		Cartera en riesgo		
15		Rentabilidad generada		
VALIDADO POR:				

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CLIMA LABORAL

N° de cuestionario: _____ Fecha: _____

Encuestador: _____

Instrucciones: Como verá, en los diferentes aspectos, usted sírvase responder marcando, con un aspa (X), un numeral entre el 1 y el 5.

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

INDICADOR RESPETO MUTUO					
P1. ¿Considera usted que entre los miembros de la empresa se fomenta el respeto mutuo?	1	2	3	4	5
P2. ¿Se siente respetado por sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
INDICADOR CONFIANZA EN EL RESTO DEL EQUIPO					
P3. ¿La confianza y el respeto entre los miembros son características propias de Caja Maynas, Agencia Pucallpa?	1	2	3	4	5
P4. ¿Siente que pertenece a un verdadero equipo de trabajo y que entre sus miembros hay confianza?	1	2	3	4	5
INDICADOR APOYO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS					
P5. ¿Cuándo se presenta algún problema en el trabajo suelen resolverlo de inmediato?	1	2	3	4	5
P6. ¿Qué tan frecuente se presentan conflictos (problemas) entre los compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
INDICADOR CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN Y VISIÓN					
P7. ¿Se siente identificado con los objetivos, misión y visión de la empresa?	1	2	3	4	5
INDICADOR COMPROMISO CON EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS					
P8. ¿Cree usted que sus compañeros se sienten identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
P9. ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo forman un equipo en función al cumplimiento de los objetivos?	1	2	3	4	5
INDICADOR FOMENTO DE VALORES INSTITUCIONALES					
P10. ¿Considera usted que la empresa fomenta la tolerancia y la cooperación entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
INDICADOR JERARQUÍA DEFINIDA					
P11. ¿Considera usted que la forma de dirigir del encargado de la agencia Pucallpa estimula relaciones y el logro de resultados?	1	2	3	4	5
P12. ¿Cree usted que el encargado de la Caja Maynas Agencia Pucallpa promueve el crecimiento y desarrollo de la empresa?	1	2	3	4	5
INDICADOR FUNCIONES DELIMITADAS					
P13. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo conocen sus roles y responsabilidades?	1	2	3	4	5
INDICADOR EMPATÍA DE LOS DIRECTIVOS					
P14. ¿La comunicación entre los directivos y el resto de los trabajadores es abierta y agradable?	1	2	3	4	5
P15. ¿Los directivos se muestran dispuestos a buscar soluciones ante inquietudes que se presentan en el trabajo?	1	2	3	4	5

ANEXO N° 3: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FACTORES DE MEDICIÓN
CLIMA LABORAL	El clima laboral se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta, en función a las relaciones interpersonales, identidad institucional y liderazgo dentro de la empresa.	CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	Respeto mutuo	Ítems 1 y 2
			Confianza en el resto del equipo	Ítems 3 y 4
			Apoyo en la resolución de conflictos	Ítems 5 y 6
		IDENTIDAD INSTITUCIONAL	Conocimiento de la misión y visión	Ítem 7
			Compromiso con el cumplimiento de objetivos	Ítems 8 y 9
			Fomento de valores institucionales	Ítem 10
		LIDERAZGO	Jerarquía definida	Ítems 11 y 12
			Funciones delimitadas	Ítem 13
			Empatía de los directivos	Ítems 14 y 15
VARIABLE DEPENDIENTE **PRODUCTIVIDAD**	Define no solamente el estado actual de los procesos, sino que además permite proyectar el futuro de los mismos, en función a la eficacia y eficiencia.	EFICACIA	Grado de logro de metas	PA / MHPA
		EFICIENCIA	Rendimiento del recurso humano	GO / PA

PA: N° de Prestatarios Activos de cada analista

MHPA: N° Máximo Histórico de Prestatarios Activos por cada analista

GO: Gastos Operativos (promedio mensual) de la agencia