UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA “MIBANCO”, SEDE PUCALLPA, PERÍODO 2021”.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORES:

GUERRA TUTUSIMA NILO

CORDERO VASQUEZ LUIGUI ARTURO

ASESOR:

Mg. PIZANGO ISUIZA OLMEDO

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Siendo las 10:00 A.M. del día sábado 03 de setiembre del 2022, 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 General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Marcelo Ramos Reategui (Presidente), Dr. Jose Luis Castro Ullilen (Miembro), y Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO, SEDE PUCALLPA, PERIODO 2021"** por el/la/los Bachiller en Economía y Negocios Internacionales: **Nilo Guerra Tutusima y Luigui Arturo Cordero Vasquez, 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
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

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

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 11:00 A.M. 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. Marcelo Ramos Reategui
Presidente

Dr. Jose Luis Castro Ullilen
Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
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 Economista: Especialista en Negocios Internacionales.

Dr. Marcelo Ramos Reategui

Presidente

Dr. Jose Luis Castro Ullilen

Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Asesor

Nilo Guerra Tutusima

Tesista

Luigui Arturo Cordero Vasquez

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0465-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis**, titulado:**

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA "MIBANCO", SEDE PUCALLPA, PERÍODO 2021".

Autor(es)	:	**GUERRA TUTUSIMA, NILO** **CORDERO VÁSQUEZ, LUIGUI ARTURO**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesor(a)	:	Mg. PIZANGO ISUIZA, OLMEDO

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

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 firma y se sella la presente constancia.

FECHA 08/08/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Nido Guerra Tutusima

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Clima Organizacional y su impacto en la productividad de los trabajadores de la Institución Financiera "Mibanco" sede Pucallpa, Periodo 2021"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. Pizango Isuiza Olmedo

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Economia y Negocios Internacionales

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 ☒ 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: 03 /09/ 2022

Email: nilogT40@gmail.com
Teléfono: 996227575

Firma:
DNI: 74371889

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Luigui Arturo Cordero Vásquez

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Clima Organizacional y su impacto en la productividad de los trabajadores de la Institución Financiera "MI BANCO" sede Pucallpa, periodo 2021"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. Pizango Iquiza Olmedo

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Escuela profesional: Economía y Negocios Internacionales.

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: 03 / 09 / 2022

Email: arthurcor_2000@hotmail.com. Firma: Luigui Arturo.

Teléfono: 939679818 DNI: 71576586

www.repositorio.unu.edu.pe

repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

Está presente tesis la dedico a Dios por bendecirme con sabiduría y fortaleza para llegar con éxito hasta este momento tan especial. A mis padres Nilo y Ana, por cuidar siempre de mi educación y con su ejemplo cultivar en mí valores como el amor, la responsabilidad, humildad, sacrificio y perseverancia para alcanzar mis objetivos; otorgándome su confianza en todo momento sin dudar de mi capacidad para enfrentar cada desafío que se presente. A mis hermanos que incondicionalmente estuvieron en cada momento difícil brindándome su apoyo.

Nilo

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios, por ser el inspirador en este proceso de obtener uno de nuestros anhelos más deseados, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mis papas quienes, sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme.

Luigui Arturo

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, porque en sus aulas obtuve, de cada uno de los docentes de la Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales, el conocimiento académico, intelectual y humano, que han aportado en mí durante estos cinco años el aprendizaje y las mejores experiencias fundamentales en mi formación.

A mi familia, por su amor y por el esfuerzo que me brindaron siempre para conseguir el logro de una de mis metas.

Especial agradecimiento al Dr. Tony Hilton Saavedra Murga y a mi Asesor de Tesis el Mg. Olmedo Pizango Isuiza por su visión crítica, conocimientos, experiencia, por brindarme su tiempo, su confianza y propinar en mi la motivación necesaria para concluir con éxito este trabajo de investigación.

Nilo

En primer lugar, agradezco a Dios, por permitirme hacer realidad mi objetivo y la fortaleza que me ha dado para culminar mi tesis. A los docentes de la Escuela de Economía y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional de Ucayali, quienes me orientaron, motivaron y supieron encaminarme por las sendas del conocimiento.

Luigui Arturo

Índice de Contenido

Pág.

Acta de aprobación ii

Dedicatoria.....vii

Agradecimiento viii

Índice de contenido ix

Índice de Tabla xii

Índice de Figuras xiii

Índice de Anexos xiv

Resumen xv

Abstract xvi

Introducción xvii

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1 Descripción del problema.....1

1.2 Formulación del problema.....4

1.2.1 Problema General.....4

1.2.2 Problema Específicos 4

1.3 Objetivos de la investigación 5

1.3.1. Objetivo General 5

1.3.2. Objetivos Específicos.....5

1.4. Hipótesis de la investigación 6

1.4.1. Hipótesis General 6

1.4.2. Hipótesis Específicas.....6

1.5. Variables.....7

1.5.1. Variable independiente, Clima organizacional 7

1.5.2. Variable dependiente, Productividad.....7

1.6. Operacionalización de variables 8

1.7. Justificación e importancia 9

1.7.1 Justificación practica.....10

1.7.2 Justificación metodológica 10

1.7.3 Justificación teórico 11

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....12

2.1. Antecedentes del problema.....12

2.1.1 A nivel regional 12

2.1.2 A nivel nacional.....15

2.1.3 A nivel local 18

2.2. Bases teóricas del problema 22

2.2.1 Base teórica de la variable independiente, Clima organizacional.....22

2.2.2 Base teórica de la variable dependiente, Productividad 23

2.3. Definición de términos básicos.....26

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....28

3.1. Método de investigación 28

3.1.1. Tipo de investigación 28

3.1.2. Nivel de investigación 28

3.1.3. Diseño de la investigación 29

3.2. Población y muestra.....30

3.3.1. Población.....30

3.3.2. Muestra 30

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 31

3.4. Procedimientos de recolección de datos.....31

3.5. Tratamiento de datos 32

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....33

4.1. Resultados descriptivos del trabajo de campo 33

4.2. Prueba de normabilidad. 42

4.3 Contraste de hipótesis 45

4.3.1 Contraste de hipótesis general 51

4.4. Discusión de Resultados.....52

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 55

5.1 Conclusiones 55

5.2 Recomendaciones 56

Referencias Bibliográficas.....58

Anexo 62

Índice de Tabla

Pág.

Tabla 1. Principales servicios y productos de “mibanco” sede Pucallpa 2

Tabla 2. Operacionalización de las variables 8

Tabla 3. Distribución del personal total por áreas 30

Tabla 4. Indicador - Desarrollo Organizacional 34

Tabla 5. Indicador - Cumplimiento de metas programadas 35

Tabla 6. Indicador - Estilos de la comunicación 36

Tabla 7. Indicador - Margen de ganancia 37

Tabla 8. Indicador - Efectividad.....38

Tabla 9. Indicador - Eficacia 39

Tabla 10. Variable independiente - Clima Organizacional 40

Tabla 11. Variable dependiente - Productividad.....41

Tabla 12. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov 42

Tabla 13. Resumen del procesamiento de los casos de la investigación.....43

Tabla 14. Estadísticas descriptivas de las variables de estudio 44

Tabla 15. Escala de Correlación de Rho de Spearman 45

Tabla 16. Correlación de Rho de Spearman entre las variables Clima organizacional y Productividad.....46

Tabla 17. Correlación del Desarrollo organizacional y la Productividad 47

Tabla 18. Correlación de Cumplimiento de metas programadas y Productividad.....48

Tabla 19. Correlación de Estilos de la comunicación y Productividad.....49

Tabla 20. Correlación del Margen de ganancia y Productividad.....50

Índice de Figuras

Pág.

Figura 1. Gráfico del diseño del estudio de investigación 29

Figura 2. Frecuencia del Indicador - Desarrollo Organizacional 34

Figura 3. Frecuencia del Indicador - Cumplimiento de metas programadas 35

Figura 4. Frecuencia del Indicador - Estilos de la comunicación 36

Figura 5. Frecuencia del Indicador - Margen de ganancia.....37

Figura 6. Frecuencia del Indicador - Efectividad.....38

Figura 7. Frecuencia del Indicador - Eficacia 39

Figura 8. Frecuencia de la variable independiente - Clima Organizacional 40

Figura 9. Frecuencia de la variable dependiente - Productividad 41

Índice de Anexos

Pág.

Anexo 1. Matriz de consistencia 63

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos 65

Anexo 3. Base de datos 68

Anexo 3. Operacionalización en el SPSS V25.0 71

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad demostrar como incide el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mi banco”, sede Pucallpa, 2021. fue desarrollado de acuerdo con la orientación metodológica de un estudio de enfoque cuantitativo de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, se utilizó como técnica, la encuesta y como instrumento de recolección de datos, el cuestionario, la recolección de datos se hizo a través del trabajo de campo, la información acopiada en la encuesta, se ha compilado mediante el uso de tablas de Microsoft Excel, para luego ser procesado en el software estadístico SPSS V25.0, la población se conformó por el total de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, para la muestra se utilizó el método probabilístico mediante la fórmula finita, quedando conformada por (76) trabajadores. Los resultados demostraron que hay una Correlación positiva moderada, lo cual fue demostrada mediante la prueba de hipótesis de Rho de Spearman con un **(**rho = 0.492), con respecto al P-valor (Sig.) es de (0.000), el cual es menor a (0.10) del nivel de significancia, dando por conclusión que existe una relación significativa, positiva moderada y proporcional entre las variables de estudio. Por lo tanto, queda comprobada la hipótesis general del estudio de investigación según el coeficiente Rho de Spearman y se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia o margen de error del 90% en el estudio.

Palabras clave: Clima Organización y Productividad.

ABSTRACT

The purpose of this research is to demonstrate how the organizational climate affects the productivity of the workers of the financial institution "mi banco", Pucallpa headquarters, 2021. It was developed in accordance with the methodological orientation of a quantitative approach study of an applied type, of correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design, the survey was used as a technique and the questionnaire as a data collection instrument, the data collection was done through field work, the information collected in the survey, was has been compiled through the use of Microsoft Excel tables, to be later processed in the statistical software SPSS V25.0, the population was made up of the total number of workers of the financial institution "mibanco", for the sample the probabilistic method was used through the finite formula, being made up of (76) workers. The results showed that there is a moderate positive correlation, which was demonstrated by Spearman's Rho hypothesis test with a (rho = 0.492), with respect to the P-value (Sig.) is (0.000) which is less than (0.10) of the level of significance, concluding that there is a significant, positive, moderate and proportional relationship between the study variables. Therefore, the general hypothesis of the research study is verified according to Spearman's Rho coefficient and the null hypothesis is rejected with a level of significance or margin of error of 90% in the study.

Keywords: Climate Organization and Productivity.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad demostrar cómo influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, lo cual expone el tema: “Clima organizacional y su impacto en la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021” y está estructurado en cinco (5) capítulos:

Capítulo I. El Problema de Investigación, este capítulo aborda la descripción del problema de investigación, asimismo se plantea la formulación del problema, los objetivos e hipótesis de la investigación, tanto general como específicos; además las variables.

Capítulo II. Marco Teórico, en este capítulo se presenta los antecedentes de la investigación; así como también el planteamiento teórico de acuerdo a las variables de estudio, finalmente la definición de términos básicos del estudio respectivo.

Capítulo III. Marco Metodológico, en este capítulo se señala el tipo y diseño de investigación, la población y muestra de estudio; así como también las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el estudio de investigación.

Capítulo IV. Resultados y Discusión, en este capítulo se presentan los resultados a través de tablas y figuras descriptivas, y su respectiva discusión de resultados

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, en este capítulo se presentan las conclusiones de la investigación; asimismo las respectivas recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

El clima organizacional es considerado tanto en el sector público como privado como un conjunto de percepciones globales basada en emociones que presenta el colaborador en su puesto de trabajo y este a la vez va generar una buena productividad. El clima laboral debería ser óptima en una organización, es esencial, para los colaboradores de cualquier empresa, pues son ellos quienes pasan el mayor tiempo del día desarrollando sus funciones en sus respectivos puestos de trabajo, es decir, las empresas se convierten en su segundo hogar. Así mismo, el factor humano es clave en el desarrollo de las organizaciones, pues de ello depende el logro de los objetivos y cumplimiento de metas. Cada día, las organizaciones se dan cuenta de la necesidad de seguir siendo competitivas en la gama de productos ofrecidos, pero está claro que este objetivo no se puede lograr solo invirtiendo en tecnología innovadora, innovación estratégica y campañas publicitarias sorprendentes. Pero también necesita talentos humanos para dominar la estructura de la unidad para lograr un desarrollo integral y productivo.

"mibanco"[1], Banco de la Microempresa S.A., identificado con RUC N°20382036655, empezó sus operaciones en el año 1998 con el respaldo de Acción Comunitaria del Perú (ACP), asociación sin fines de lucro y con vasta experiencia en el sector de la micro y pequeña empresa. En el año 2014 se realiza el proceso de fusión entre

[1] "mibanco" están comprometidos con la inclusión financiera y el desarrollo de los empresarios de la microempresa y pequeña empresa del Perú .(p. 1)

Financiera Edyficar y “mibanco”, prevaleciendo el nombre de “mibanco”, con la finalidad de consolidar su participación en el financiamiento de la micro y pequeña empresa. Cabe resaltar que en el 2009 Edyficar pasó a formar parte del grupo Credicorp, por lo que “mibanco” integra dicho grupo empresarial en la actualidad ofreciendo producto y servicios bancarios.

Tabla 1. Principales servicios y productos de MiBanco sede Pucallpa

Servicios	Productos
Retirada de efectivo	Cuentas y tarjetas
Ingresos de efectivo	Servicios hipotecarios e inmobiliarios
Actualización de libretas	Depósitos y fondos de inversión personalizados
Asesoramiento y atención personalizada	Concesión de préstamos
Servicios para empresas	Seguros
	Planes de pensiones

Fuente: https://www.mibanco.com.pe/

La entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, en los tiempos actuales existe factores que originan problemas en clima organizacional y esto afecta a la vez a su productividad, como la mala comunicación interna, el factor jerárquico, la mala organización en los trabajos y el mal liderazgo hacia los empleados entre otros que ha impulsado a los trabajadores a exigir sus derechos a través de sus propios medios y en ciertos casos causa daño a la entidad financiera, esto se debe a que los directivos pasan por alto muchos aspectos ya que los trabajadores son primordiales en el desarrollo del trabajo diario, es por ello que se debe incitar al cambio de

mentalidad y de estrategia empresarial, tomando en cuenta no solo el aspecto económico favorable para la empresa sino también los beneficios que ésta ofrece a sus colaboradores, ya que el recurso humano es el motor fundamental de la organización y merece reconocimiento e incentivos que lo motiven a continuar trabajando y poniendo en práctica todas sus habilidades y destrezas a favor de la misma, mejorar el clima organizacional tiene un impacto socioeconómico positivo para la empresa ya que alienta a los trabajadores a ser competentes entre sí, generando altos niveles de satisfacción laboral y buena productividad, ya que, al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los trabajadores de cualquier organización serán de gran ayuda en cuanto a lograr el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa.

Por tal motivo, aspectos y factores ya mencionados se realizó el estudio de investigación con el fin de demostrar cómo influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021, para así dar a conocer el grado de incidencia que esto tiene en los trabajadores de “mibanco”, Sede Pucallpa y de esta manera brindar información relevante a las diversas empresas del rubro financiero, empresarios y a los Directivos de la Institución Financiera “mibanco” dando a conocer que tan importante es la productividad si se tiene un buen clima organizacional en la empresa que conlleve a generar ambientes de trabajo saludable y empáticos hoy en día.

1.2. Formulación del problema

En ese sentido planteamos las siguientes interrogantes.

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influye el desarrollo organizacional en la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021?
- ¿Cómo influye la productividad de los trabajadores en el cumplimiento de las metas programadas en la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021?
- ¿Cómo influye los estilos de comunicación en la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021?
- ¿Cómo influye la productividad de los trabajadores en el margen de ganancia de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar cómo influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo influye el desarrollo organizacional en la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.

- Analizar cómo influye la productividad de los trabajadores en el cumplimiento de metas programadas en la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.

- Identificar cómo influye los estilos de comunicación en la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.

- Desarrollar cómo influye la productividad de los trabajadores en el margen de ganancia de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.

1.4 Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación directa y significativa entre el desarrollo organizacional y la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.
- Existe relación directa y significativa entre la productividad de los trabajadores y el cumplimiento de metas programas de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.
- Existe relación directa y significativa entre los estilos de comunicación y la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021
- Existe relación directa y significativa entre la productividad de los trabajadores y el margen de ganancias de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021

1.5. Variables

1.5.1. Variable independiente, Clima Organizacional

Definición conceptual

El clima organizacional es un elemento básico para la obtención de resultados y metas apropiadas como fin de una entidad. Un análisis apropiado permite a la organización identificar, organizar, y valorar las apreciaciones y pensamientos que el equipo humano de una empresa u entidad pública o privada pueda ofrecer a sus clientes, lo cual da a conocer que un ambiente interno que se encuentra en la organización y estos lo conforman las personas que la integran, a la vez es considerado como clima organizacional.

1.5.2. Variable dependiente, Productividad

Definición conceptual

La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. Es decir, son las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral**,** teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos En una medida de eficiencia en el uso de los recursos de capital y mano de obra en el proceso de producción cuyo objetivo de la productividad es medir la eficiencia productiva de cada elemento o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de que se utiliza la menor cantidad de recursos para conseguir el mejor o máximo rendimiento de una entidad pública o privada.

1.6 Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de valoración
Independiente	Son las relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. Según sea el clima organizacional de una institución o empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios.	- Ambiente laboral	- Desarrollo organizacional - Cumplimiento de metas programadas - Estilos de comunicación - Margen de ganancias	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Clima organizacioanl				
Dependiente	Es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. Es decir, son las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa	- Recursos humanos	- Eficacia - Eficiencia	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Productividad				

Fuente: Elaboración propia

1.7 Justificación e importancia

Desde la perspectiva organizacional, el elemento humano es de suma importancia en el desarrollo empresarial de la entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, la alta dirección ha manifestado la voluntad de convertir la entidad financiera “mibanco” en el mejor lugar para trabajar en la Región Ucayali. Como parte de este proceso justificativo, nuestro estudio busca contribuir el logro de dicho objetivo a través de la explicación de la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de dicha entidad. Dentro del sistema financiero local, la entidad financiera “mibanco” con sede en Pucallpa, Región Ucayali, constituye su fuerza laboral la más grande dentro de las organizaciones bancarias del Perú y está constituida por trabajadores entre gerentes, funcionarios, asesores, cajeros, por tanto, dada su importancia del estudio este grupo humano requiere la atención de sus principales aspectos que implican el clima organizacional y la productividad. Los resultados económicos de la organización dependen de un sin número de factores a veces algunos no son considerados, si bien es cierto de que los volúmenes de ventas, el nivel de colocaciones, depósitos los costos internos, entre otros, influyen sobre la rentabilidad es también cierto de que el clima organizacional y la productividad de la fuerza laboral tiene influencia sobre los resultados económicos de la entidad financiera, por eso consideramos que esta investigación va a colaborar en el objetivo que se planteara en la investigación ya que existe la necesidad de encontrar una armonía dentro de la empresa Financiera “mibanco”, que conlleve a lograr climas de trabajo saludables.

Según **Bernal C. (2010).** La justificación en la investigación puede ser de carácter práctico, metodológico, teórico. (p. 106)

1.7.1. Justificación practica

Desde el aspecto práctico, la presente investigación pretende calcular el nivel de relación entre el clima organizacional y la productividad para mejorar la calidad de servicio y preferencia de los clientes, de tal manera que los resultados obtenidos sirvan para mejorar y fortalecer las tareas que realizan los trabajadores, de tal forma ayudar a mejorar la calidad de atención. La presente investigación ayudara proporcionando información importante para realizar métodos necesarios para el desarrollo de la investigación en relación con los objetivos e hipótesis planteados cuyos resultados pueden servir de base para otros investigadores que deseen desarrollar con mayor profundidad el tema de estudio.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde de una perspectiva metodológica el estudio de investigación se justificará su desarrollo, ejecución y aplicación ya que establecerá y a la vez proporcionará técnicas e instrumento de recolección de datos para poder interpretar los resultados y está a la vez se ajusta de manera adecuada para poder recoger información relevante de las variables: clima organizacional y productividad , que permitirá establecer cuál es la relación significativa entre ambas y a la vez servirá

de guía para futuros estudios del mismo tipo. A su vez se elaborarán tablas y figuras que nos permitan explicar el grado de relación que existen entre nuestras variables a fin de determinar nuestros resultados y realizar las conclusiones respectivas.

1.7.3. Justificación teórica

Desde un enfoque teórico el presente estudio desde un principio se realizó con el propósito de aportar conocimientos existentes, , como también antecedentes del problema, referencias bibliográficas y bases teorías sobre estudios relacionados a las variables de estudio y así precisar la realidad y motivo fundamental de la investigación e indicar las razones y recomendaciones que presentará el estudio para generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente de las variables de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 A nivel internacional

Casales, Ortega & Romillo[2] (2000) en su revista titulado: **Clima organizacional y fluctuación laboral en una institución financiera.** Una extensa revisión de la literatura sobre el Clima Organizacional destaca que este concepto puede proporcionar una comprensión fundamental de la dinámica interna de las organizaciones. su percepción del clima es importante para la satisfacción laboral, la eficiencia y la productividad. Esto significa, que el análisis cognitivo en un contexto organizacional, es una forma valiosa de comprender el comportamiento de los individuos en la organización. El objetivo de este estudio fue determinar qué dimensiones del Clima Organizacional de una Institución Financiera, están más relacionados con la volatilidad de su fuerza laboral. Además, se analizó, el impacto de características sociodemográficas como la edad, el sexo, el nivel de escolaridad y la antigüedad en el centro. Para lograr estos objetivos, seleccionamos una muestra de 90 trabajadores de la institución estudiada (1/3 del total). Se utilizaron cuestionarios Descriptivos sobre percepciones del Ambiente Interno de la Organización, verificados en estudios previos. las matrices de correlación se utilizan para determinar las relaciones

[2] Casales, Ortega & Romillo (2000) dan a conocer que se entiende al Clima organizacional, como la percepción de los individuos acerca del ambiente interno de la organización e influye en efecto en el comportamiento de las personas, especialmente su productividad, satisfacción con el empleo y su estabilidad laboral. (p. 289)

entre las diferentes dimensiones del clima y las fluctuaciones laborales. Los resultados mostraron que los aspectos más fuertemente (y significativamente) asociados con la movilidad de la fuerza laboral fueron las quejas, la resolución de conflictos, y el estilo de liderazgo. Los resultados también muestran que la conciencia del clima (en la muestra) no está significativamente correlacionada con características individuales como la edad, el género, el nivel educativo y la experiencia laboral en el centro.

López (2013) en su investigación denominado**: "Clima organizacional en una cooperativa de ahorro y crédito afiliada a MICOOPE."** La Cooperativa de ahorro y crédito Moyutan, R. L., es una institución privada, sin fines de lucro, como institución financiera necesita conocer el clima organizacional, el cual está constituido por las percepciones compartidas por todos los miembros que conforman la organización, respecto del trabajo, del ambiente físico, las relaciones interpersonales, la motivación y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo y tuvo como objetivo general, determinar cómo se manifiesta el clima organizacional en la gestión administrativa de la Cooperativa Moyutan, R. L., mediante el análisis de los siguientes indicadores: motivación, comunicación, instalaciones físicas, liderazgo, trabajo en equipo, conflicto, oportunidades de desarrollo, satisfacción salarial. El método utilizado consistió en la elaboración de un cuestionario estructurado que sirvió de base para la recolección de la información necesaria, el cual fue dirigido a los colaboradores de la cooperativa. La investigación fue de carácter descriptivo y para presentar

la información se utilizaron graficas de pastel, con su interpretación de resultados y que muestran la información recopilada. Los resultados demuestran que el clima organizacional de la cooperativa necesita ser mejorado en las áreas de: Motivación, Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales. no solo a través de incentivos económico, sino también incentivos sociales, para aumentar la motivación de los empleados y al mismo tiempo la gerencia debe promover de manera efectiva y continua el trabajo entre los asociados para brindar servicios financieros de alta calidad a sus empleados y esto contribuirá a fortalecer las relaciones interpersonales de todos sus miembros, lo cual será percibido de manera positiva por sus clientes internos y externos.

Arias (2019) en su estudio denominado: **"Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la región sur del Banco Mercantil Santa Cruz S.A.** La presente investigación comprende un estudio del grado de influencia del clima laboral sobre la satisfacción en el trabajo en los trabajadores de la Agencia de San Miguel del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. recurriendo para ello a instrumentos validados por la práctica investigativa como es el caso del Cuestionario de Clima Organizacional, este último para evaluar la satisfacción en el trabajo, ambos instrumentos se han aplicado a 10 colaboradores, trabajo que se realizó durante los meses de diciembre y enero del año 2018. Se ha utilizado el método analítico – descriptivo para la formulación de la investigación y el modelo correlacionar para la evaluación de sus resultados. La naturaleza del estudio precisó la necesidad de comprender el

problema en sus aspectos generales (método descriptivo) y sus principales aspectos y la situación de los mismos (método analítico) y finalmente el efecto de sus relaciones (correlaciones) y las condiciones de causa y efecto entre ambas variables. Se trata de un estudio transeccional, pues solo abarca el período diciembre- febrero 2018. Los resultados de la investigación han mostrado un clima laboral aceptable en la empresa en estudio, asimismo una satisfacción en el trabajo también aceptable, pero en menor proporción que el clima laboral, existiendo la posibilidad de mejora al respecto. La propuesta ha sido comprobada mediante una matriz de correlación entre los principales indicadores de ambas variables. El informe incluye un capítulo formulando políticas de mejora en el clima laboral y la satisfacción en el trabajo a considerar, todo como resultado de la investigación realizada.

2.1.2 A nivel nacional

Casimir[3] (2017) en su investigación titulado: **La Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los trabajadores de la Agencia Angélica Gamarra BCP Los Olivos, 2017** La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del banco BCP agencia Angelica Gamarra, Los Olivos, implicando la búsqueda de fuentes de información científicas para la realización de este estudio. Este estudio consistió en un diseño no experimental

[3] Casimir (2017), En un mundo globalizado existen diferentes tipos de climas organizacionales en cada organización, lo cual es generada por el principal líder de la misma. (p. 9)

de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 30 colaboradores, lo cual no se obtuvo muestra alguna porque la población es pequeña. Asimismo, para recopilar los datos la técnica que se usó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de tipo Likert, lo cual los resultados fueron procesados mediante el Software Estadístico Informático SPSS-24, a través de ello se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach, también se usó la Prueba "r" de Pearson y finalmente se analizaron y explicaron los gráficos estadísticos, lo cual se obtuvo como resultado de que el clima organizacional si influye significativamente en la productividad de los colaboradores del banco BCP agencia Angélica Gamarra, Los Olivos, Lima – 2017.

Ojeda [4](2020) de la Universidad Señor de Sipán en su estudio intitulado: **"Clima laboral y productividad de los colaboradores de "mibanco", agencia Chiclayo cercado"** Se realizó el estudio, porque se evidencio que no existe igualdad entre los colaboradores, existiendo favoritismo y generando malestar entre compañeros, además sienten que sus líderes no los apoyan, ni reconocen y solo los ven como números mas no como personas perjudicando la productividad de los colaboradores, es por ello que el presente estudio fue determinar la relación entre el Clima Laboral y la Productividad de los colaboradores de "mibanco" Agencia Chiclayo Cercado – 2020. El abordaje metodológico presentando como diseño de investigación el diseño no

[4] Ojeda (2020), Un buen clima organizacional basado en la empatía, el respeto y trabajo en equipo es clave para elevar la productividad lo que nos garantiza la calidad de servicio y logro de metas (p. 10)

experimental-transversal, descriptivo-correlacional, contando como muestra con un total de 44 colaboradores de la institución. Asimismo, se desarrolló como instrumento de recolección de información un cuestionario con escala tipo Likert con 56 preguntas para los colaboradores de Agencia Chiclayo Cercado. La prueba fue realizada mediante la correlación de Pearson donde la correlación es positiva media del 0.593 esto quiere decir que, si el clima laboral aumenta, también aumentará la productividad de manera proporcional donde aceptamos la hipótesis de investigación planteada, en los resultados muestra que el Clima Laboral en “mibanco” Agencia Chiclayo Cercado ha percibido en general como bueno con un 59.1% y la productividad con un 52.3% como bueno.

Cruz (2018) en su estudio titulado**: “Clima organizacional y productividad laboral en los colaboradores del Banco Scotiabank Perú S.A.A. La Molina 2018.** como hipótesis general se tomó La relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en los colaboradores del banco scotiabank S. A. A., la Molina 2018, es fundamental mantener un buen clima organizacional dentro de una empresa porque así se puede lograr estabilidad, rentabilidad y éxito por ello busco demostrar la relación directa del clima organizacional con la productividad. Cuenta con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional. Se encontró una relación significativa entre el Clima Laboral y la Productividad Laboral. Población y la muestra estuvo constituida por 30 colaboradores, por ello el muestreo fue no probabilístico a los cuales se les aplicó una encuesta de la escala tipo Likert. El resultado es una correlación significativa

(rho = .610 y p = de 0.000) se puede afirmar con un nivel de confianza al 95 %, de que existe relación positiva alta y significativa entre el clima organizacional y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. la Molina 2018. Deducimos que habrá mayor producción a mejor clima organizacional o mejor manejo de las dimensiones aplicadas dentro de la empresa.

2.1.3 A nivel local

Aguilar (2019) en su estudio denominado**: "Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa – 2017"** el estudio fue de tipo Correlacional, cuya finalidad es determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa – 2017; en el cual se aplicó el método descriptivo y se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de la información obteniendo los siguientes resultados: el 78.94% de encuestados perciben el Clima Organizacional en un nivel favorable y el 73.68% perciben un nivel bueno de desempeño laboral; el 52.63% de encuestados perciben la Comunicación interpersonal en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral; el 57.89.53% de encuestados perciben la Autonomía para la toma de decisiones en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral; el 52.63% de encuestados perciben la Motivación Laboral en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral y el 63.16% de encuestados perciben el Clima

Organizacional en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral. Con la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, la relación del clima organizacional con el desempeño laboral fue altamente significativa (P = 0.022<0.05). Referente a las dimensiones: la relación de la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones con el desempeño laboral fue altamente significativa (P = 0.001< 0.01) y la relación de la dimensión motivación laboral con el desempeño laboral también fue altamente significativo (P=0.014 < 0.05). Por lo tanto, se concluye: el Clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Oficina 7 de junio de la ciudad de Pucallpa – 2017.

Cerrón (2019) en su investigación titulado: **"El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018"** cuyo objetivo: Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018. El presente estudio se ha realizado con el propósito de demostrar la importancia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender, por lo que se utilizó un diseño de investigación descriptivo correlacional, porque se ha descrito la relación entre dos variables. Con la finalidad de tener un conocimiento sobre la relación directa y significativa del

clima organizacional con el desempeño laboral se ha empleado la técnica de la encuesta, para cuyo efecto se elaboró cuestionarios para las dos variables de 18 y 14 preguntas respectivamente, se consideraron una muestra de 20 trabajadores. De los resultados la variable clima organizacional, el 45% de trabajadores refieren que siempre se desarrolla clima organizacional y 55% casi siempre y la variable desempeño laboral el 90% de trabajadores refieren que siempre se desarrolla el desempeño laboral y 10% casi siempre, habiendo aplicado la prueba estadística Coeficiente de correlación de Spearman resulto r= 0,778 positivo alto y P valor = 0,000 <0,01 es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Conclusión: Se concluye que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018

Vidaurre & Vela (2021) en su estudio titulado: **"El clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la caja Maynas-agencia Pucallpa, año 2020"** cuyo 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 de nivel de investigación correlacional, y para poder cumplirlo se formularon hipótesis que estuvieron referidas a la posible conexión entre las variables clima laboral y desempeño, 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 le 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.

2.2 Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teórica de la variable independiente, Clima Organizacional.

Según **Rodríguez (2016)** define el clima organizacional como un elemento esencial en toda organización, que interviene directamente en el comportamiento del trabajador, así manifiesta que, el clima comprende el conjunto de apreciaciones y percepciones que posee cada colaborador de forma individual respecto a los procesos y tareas que se dan al interior de la organización, además el clima influye sobre la conducta del individuo en la organización.

También, **Sánchez (2014).** Indica que el clima se deriva de la cultura organizacional: El clima organizacional es el conjunto de factores cotidianos que definen el ambiente de trabajo y que derivan de la cultura. Por lo tanto, el clima no puede entenderse sin la cultura. Los valores son el núcleo de la cultura. El clima corresponde a la situación y la cultura corresponde al sistema.

Por otro lado, **Palma (2004).** señala que el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Según, **Chiavenato (2011)** define el clima organizacional como las propiedades y modos propios del ambiente interior de las instituciones, los cuales son percibidos y experimentados por cada integrante de la empresa, en el mismo sentido, dichas propiedades ejercen influencia inmediata en los comportamientos de los empleados. Asimismo, la variable clima organizacional

guarda una estrecha vinculación con el nivel de motivación de los colaboradores; pues si la organización posee un sistema laboral motivacional atrayente, estimulará directamente el comportamiento de los empleados hacia el objetivo deseado.

Para **Chiavenato (2009),** el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

2.2.2 Base teórica de la variable dependiente, Productividad

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

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

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

De acuerdo con **Foro Empresarial (2016),** nos referimos a productividad mayormente cuando se ejecutan diferentes funciones en un tiempo menor, pero si una organización produce más cuando invierte en herramientas tecnológicas que permitan incrementar su producción. Hoy en día las organizaciones necesitan tener un empleado más productivo, es por eso que se está dando importancia al momento de escoger al personal idóneo que cumpla con tener una buena calidad de vida profesional y personal.

Por otro lado**, Chiavenato (2009).** En una organización se crea el éxito cuando logras satisfacer al cliente con bajos costos, si una empresa mejora sus métodos y procesos está mejorando también con su productividad en la organización. La productividad es importante en el cumplimiento de las metas nacionales, comerciales y/o personales. Es posible producir más en el futuro, usando los mismos o menores recursos, y el nivel de vida puede elevarse. En términos sencillos, una organización es eficaz cuando satisface con éxito las aspiraciones de sus clientes y es eficiente cuando lo hace con un costo bajo. Si una empresa mejora sus métodos y procesos tiende a aumentar su eficiencia. Si supera sus metas y objetivos eleva su eficacia.

Según **Robbins & Judge (2013)** La productividad es aquel grado de estudio más importante en el comportamiento de la organización, a aquella que logra producir

más en un menor tiempo posible ahorrándose los costos. Una empresa es productividad cuando cumple sus objetivos de la manera más eficiente.

También **Cequea & Rodríguez, (2012).** El resultado de la articulación armónica entre la tecnología, la organización y el talento humano, combinando en forma óptima o equilibrada los recursos para la obtención de los objetivos. La productividad no solo depende del uso de la tecnología y de los recursos por parte de la organización, sino de las habilidades y destrezas de los individuos y de su motivación; es decir, su talento para desempeñar el trabajo, así como también del ambiente de trabajo presente en la organización. Estas afirmaciones permiten asegurar que las organizaciones pueden mejorar los indicadores de productividad de sus productos o servicios a través de las personas que trabajan o conforman la organización. Por esta razón, las organizaciones de hoy requieren entender el comportamiento humano de las personas en el entorno laboral y gestionarlo.

Según **Gutiérrez (2010).** Es usual ver la productividad a través de dos componentes: eficiencia y eficacia. La primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. Así, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos; mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado).

2.3. Definición de términos básicos

- **Clima Organizacional.** Es el lugar donde una persona desempeña su trabajo diariamente o el ambiente donde los miembros del grupo muestran sus emociones o habilidades el cual va coordinado con las motivaciones y también se refiere a los aspectos, anímico y mental.
- **Productividad.** Es el uso eficiente de los recursos como trabajo, capital, tierra, energía, información que se da en la producción de distintos bienes y servicios. Asimismo, es la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos.
- **“mibanco”.** Banco de la Microempresa S.A., identificado con RUC N°20382036655, empezó sus operaciones en el año 1998 con el respaldo de Acción Comunitaria del Perú (ACP), asociación sin fines de lucro y con vasta experiencia en el sector de la micro y pequeña empresa. En el año 2014 se realiza el proceso de fusión entre Financiera Edyficar y “mibanco”, prevaleciendo el nombre de “mibanco”, con la finalidad de consolidar su participación en el financiamiento de la micro y pequeña empresa. Cabe resaltar que en el 2009 Edyficar pasó a formar parte del grupo Credicorp, por lo que “mibanco” integra dicho grupo empresarial en la actualidad.
- **Ambiente**. Son las condiciones positivas o negativas influyen notoriamente en la salud física y mental de los colaboradores, lo cual nos lleva a todo lo que se refiere a la higiene en el trabajo, salud ocupacional, calidad de vida en el trabajo.
- **Motivación.** Se define como un aspecto que los que intervienen en las organizaciones demuestran compromiso en la labor que realizan, con deseos de sumar, para ello la empresa tiene la capacidad de mantener implicados a los

colaboradores para dar el máximo desempeño y conseguir los objetivos organizacionales.

- **Satisfacción.** En el ámbito laboral la satisfacción es la actitud del colaborador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Así mismo la satisfacción es el interés que depende de muchas razones como los cambios, el clima organizacional, el trato personal, entre otros.
- **Liderazgo**. El liderazgo es en la capacidad de guiar un grupo, no es lo mismo que un compañero de trabajo, es la capacidad para influir en un grupo y dirigirlos hacia el logro de los objetivos, las organizaciones necesitan de un líder firme y una administración solidad para alcanzar una eficacia óptima.
- **Desempeño Laboral.** Es el concepto que se tiene del desarrollo del trabajo, con la información de esta herramienta se percibe las competencias del individuo con la finalidad de verificar mejoras continuas en las áreas que ayuden al logro de objetivos de la empresa.
- **Eficiencia.** Es el "nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima consecución de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.)
- **Eficacia**. Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de la investigación

Se aplicó un enfoque cuantitativo, desde un punto de vista descriptivo, que nos permitirá comparar la base datos buscando ampliar y profundizar la investigación relacionando al Clima organizacional con la Productividad en la institución financiera “mibanco”, dándole la veracidad científica para fundamentar la validez de datos del instrumento empleado, para así lograr la máxima objetividad del estudio permitiendo incluir una medición sistemática y empleando un análisis estadístico descriptivo e inferencial como característica operativa destacada.

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo **Aplicada**, porque busca la aplicación y utilización de los conocimientos que se adquieren, así mismo busca confrontar la teoría con la realidad, ya que se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías. Y es de **Corte Transversal** porque la investigación está referida a un periodo especifico de un año. **Correlacional** porque, mediremos la relación existente entre las variables.

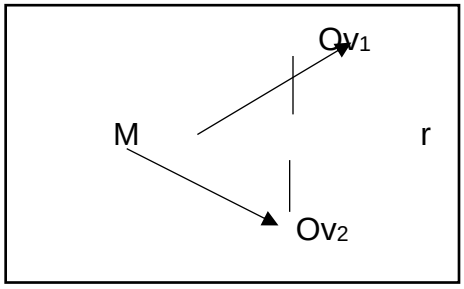
3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación del estudio de investigación empleado es de nivel **correlacional descriptivo**. En ese sentido, **Hernández, Fernández y Baptista (2014)**, señala que se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad en cuanto a los estudios correlacionales. es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables.

3.1.3. Diseño de la investigación

El diseño del estudio de investigación fue no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. Para **Hernández, Fernández y Baptista (2014)** definen que el diseño no experimental se logra sin manipular las variables, donde solo distinguen las situaciones en un entorno habitual para más tarde examinarlos, asimismo, indican que el corte transversal es donde se recolecta la información en un momento especifico y período determinado, su objetivo es describir las variables o hecho en un momento dado, es un estudio descriptivo correlacional porque mide el grado de relación entre las variables descritas (Clima organizacional y Productividad). Entonces el esquema del diseño del estudio queda en la siguiente manera:

Figura 1. Gráfico del diseño del estudio de investigación



Fuente. Elaboración propia

Dónde: M = Muestra de estudio

Ov_1 = Observación de la variable independiente (Clima organizacional)

Ov_2 = Observación de la variable dependiente (Productividad)

r = Correlación de las variables

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estará conformada por setenta y seis (76) trabajadores de la entidad financiera “mibanco”, sede Pucallpa.

3.2.2 Muestra:

La muestra fue de tipo no probabilístico, es decir a criterio de decisión de los investigadores y estará conformada por toda la población, es decir, por setenta y seis (76) trabajadores de la entidad financiera Mi banco, sede Pucallpa, según la tabla siguiente:

Tabla 3. Distribución del Personal total por Áreas

Áreas	Cargo	N° de trabajadores	Total por área
Operaciones	auxiliar de banca	1	14
	plataforma	6	
	jefe de banca	2	
	cajeros	5	
Negocios	asesores	49	54
	gerente	1	
	jefe de crédito	4	
Recuperaciones	asesor de cobranza	8	8
Total Trabajadores		76	

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

Para la recolección de información del presente estudio de investigación se utilizará la técnica de la encuesta para la recolección de datos, lo cual se aplicará a los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco, según la muestra establecida en el estudio y el instrumento que se tomará en la investigación cuestionarios bien estructurados, el cual contiene preguntas exactas con respuestas para marcar desarrollado bajo una escala de valoración para el análisis de confiabilidad de los datos obtenidos al momento de la recolección de los datos.

3.4 Procedimientos de recolección de datos.

El procedimiento de recolección de datos de este estudio será mediante la recopilación de información directa y aportes de profesionales conocedores del tema, para determinar si se relacionan o no dichas variables de estudio, para luego se coordinó con los directivos de la institución financiera “mibanco” sede Pucallpa. a fin de profundizar nuestra investigación y darnos a conocer la cantidad de trabajadores que laboran en dicha entidad financiera, luego se aplicará el instrumento de recolección de datos (cuestionario) en un determinado momento del estudio, para lo cual la información acopiada en la encuesta, será compilada y tabulada mediante el uso de tablas de frecuencia en Microsoft Excel, luego se procesara en el software estadístico SPSS 25.0.con las que se formularan las tablas y figuras estadísticas, para respaldar los resultados que nos van arrogar en la base de datos para el contraste de hipótesis planteado.

3.5 Tratamientos de los datos.

El tratamiento de los datos del estudio será a través de la estadística descriptiva expresada en tablas estadísticas y figuras que permitirá obtener los porcentajes y frecuencias respectivas de los datos a fin de visualizar mejor los resultados obtenidos, mediante el trabajo de campo para el desarrollo del estudio, con la finalidad de que la información obtenida sea coherente en función del problema de investigación, objetivos e hipótesis como también estadística inferencial para la prueba de normalidad del contraste de hipótesis. Además, para el procesamiento de datos se utilizará el programa de Microsoft Excel para presentar las preguntas mediante la base de datos y el contraste de hipótesis en el software estadístico SPSS. Versión 25.0 para la toma de decisión de la hipótesis planteado del estudio investigativo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados descriptivos del trabajo de campo

Para lograr con la finalidad del estudio, de demostrar como incide el Clima organizacional en la Productividad de los trabajadores de la Institución financiera “mibanco” sede Pucallpa, 2021. La investigación se complementó mediante la aplicación del trabajo de campo, en la cual se aplicó como instrumento de medición un cuestionario de veinte (20) preguntas de la variable independiente clima organizacional y diez (10) preguntas de la variable dependiente productividad, con respuestas cerradas utilizando la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre). Estos puntajes luego se convierten, utilizando el baremo, en puntuaciones normalizadas y se establece a la categoría respectiva (bajo, medio, alto), donde se analizó e interpreto los resultados en el software estadístico SPSS V25.0, lo cual fue aplicado a setenta y seis (76) trabajadores de la institución financiera “mibanco”, según la muestra, en la cual se presentó tablas y figuras donde se observa los resultados por indicador y variable, información responde al objetivo general y los objetivos específicos.

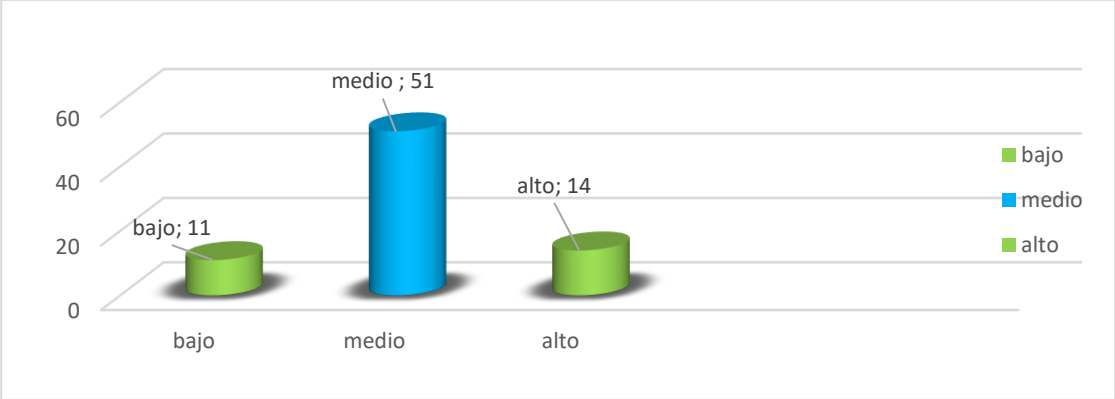
Seguidamente presentamos las tablas de relación entre variables, y la relación de las dimensiones de la variable clima organizacional con la variable Productividad, información con lo que damos respuesta a la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Tabla 4. Indicador - Desarrollo Organizacional

Fuente: Base de datos, SPSS 25.0

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	11	14,5	14,5	14,5
	Medio	51	67,1	67,1	81,6
	Alto	14	18,4	18,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Figura 2. Frecuencia del Indicador - Desarrollo Organizacional



Fuente. Elaboración propia, Tabla 4

Interpretación

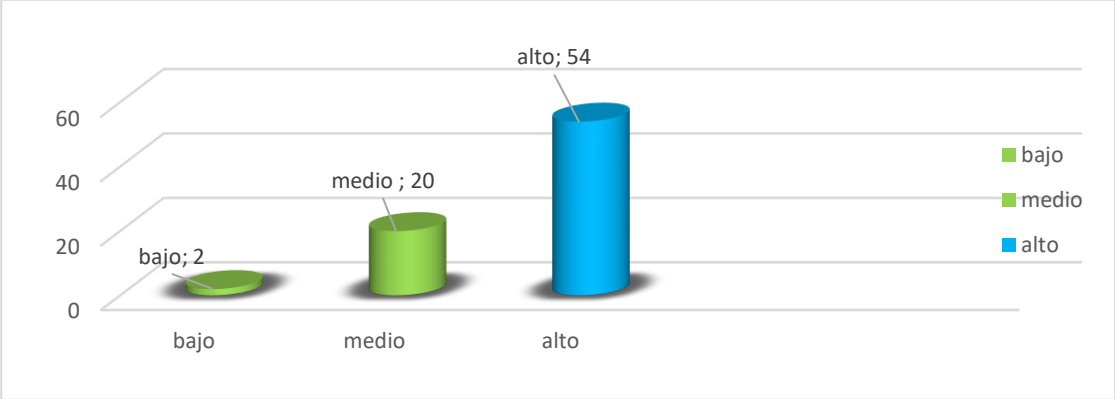
En la tabla 4 y figura 2, podemos observar los resultados obtenidos de la encuesta realizada, con respecto al indicador “Desarrollo Organizacional”, cuya unidad de análisis son los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, teniendo los siguientes resultados: Donde las escalas de valoración muestran que el (18%) de los trabajadores, manifiestan que hay un nivel **alto** en el desarrollo organizacional**,** así mismo el (51%) manifiesta que hay un nivel **medio** en el desarrollo organizacional y por último la escala menos valorada muestra que solo el (15%) manifiestan que existe un nivel **bajo** en el desarrollo organizacional.

Tabla 5. Indicador - Cumplimiento de metas programadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	2	2,6	2,6	2,6
	Medio	20	26,3	26,3	28,9
	Alto	54	71,1	71,1	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos, SPSS 25.0

Figura 3. Frecuencia del Indicador - Cumplimiento de metas programadas



Fuente. Elaboración propia, Tabla 5

Interpretación

En la tabla 5 y figura 3, podemos observar los resultados obtenidos de la encuesta realizada, con respecto al indicador “Cumplimiento de metas programadas”, cuya unidad de análisis son los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, teniendo los siguientes resultados: Donde las escalas de valoración muestran que el (71%) de los trabajadores, manifiestan que existe un nivel **alto** en el cumplimiento de metas programadas**,** , así mismo el (26%) manifiesta que hay un nivel **medio** en el cumplimiento de metas y por último la escala menos valorada

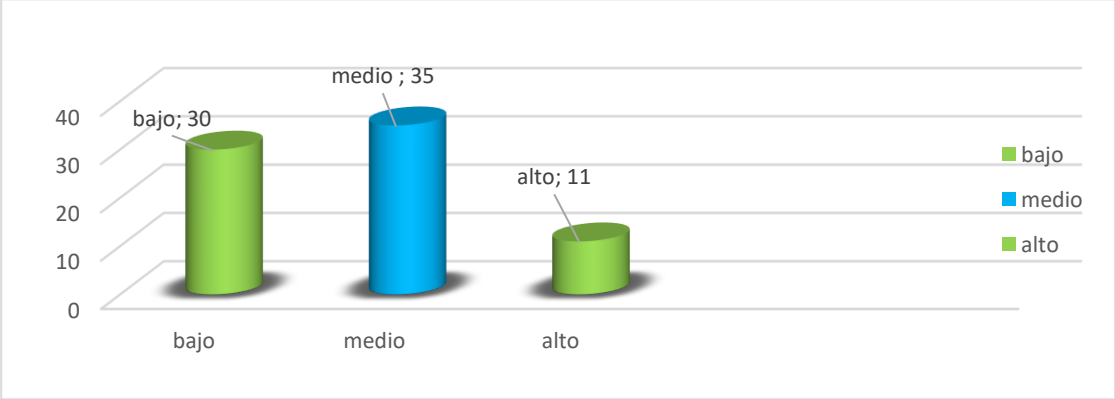
muestra que solo el (3%) manifiestan que existe un nivel **bajo** en el cumplimiento de metas programadas.

Tabla 6. Indicador - Estilos de la comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	30	39,5	39,5	39,5
	Medio	35	46,1	46,1	85,5
	Alto	11	14,5	14,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos, SPSS 25.0

Figura 4. **Frecuencia del Indicador - Estilos de la comunicación**



Fuente. Elaboración propia, Tabla 6

Interpretación

En la tabla 6 y figura 4, podemos observar los resultados obtenidos de la encuesta realizada, con respecto al indicador “Estilos de la comunicación”, cuya unidad de análisis son los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, teniendo los siguientes resultados: Donde las escalas de valoración muestran que el (46%) de los trabajadores, manifiestan que hay un nivel **medio** en el estilo de la comunicación**,** , así mismo el (30%) manifiesta que hay un nivel **bajo** en el estilo de

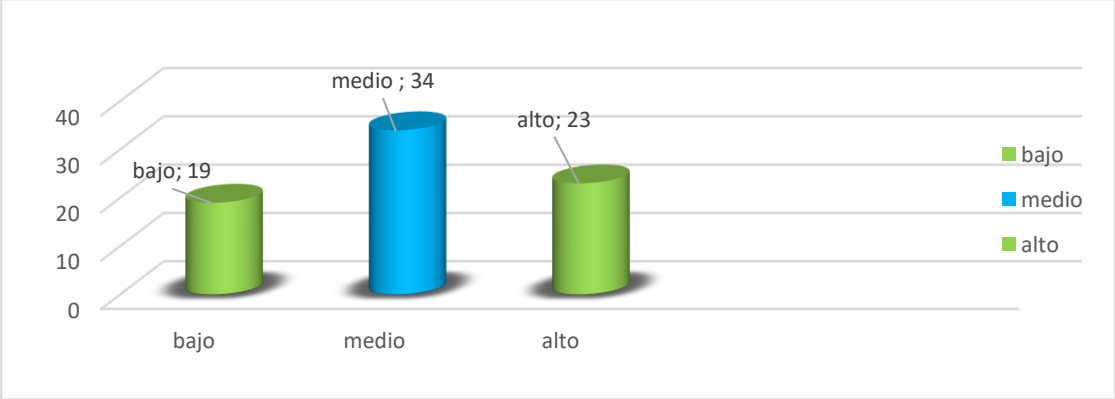
la comunicación y por último la escala menos valorada muestra que solo el (15%) manifiestan que existe un nivel **alto** en el estilo de comunicación .

Tabla 7. Indicador - Margen de ganancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	19	25,0	25,0	25,0
	Medio	34	44,7	44,7	69,7
	Alto	23	30,3	30,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos, SPSS 25.0

Figura 5. **Frecuencia del Indicador - Margen de ganancia**



Fuente. Elaboración propia, Tabla 7

Interpretación

En la tabla 7 y figura 5, podemos observar los resultados obtenidos de la encuesta realizada, con respecto al indicador “Margen de ganancia”, cuya unidad de análisis son los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, teniendo los siguientes resultados: Donde las escalas de valoración muestran que el (30%) de los trabajadores, manifiestan que hay un nivel **alto** con respecto al margen de ganancia**,** , así mismo el (45%) manifiesta que hay un nivel **medio** en el margen de ganancia y

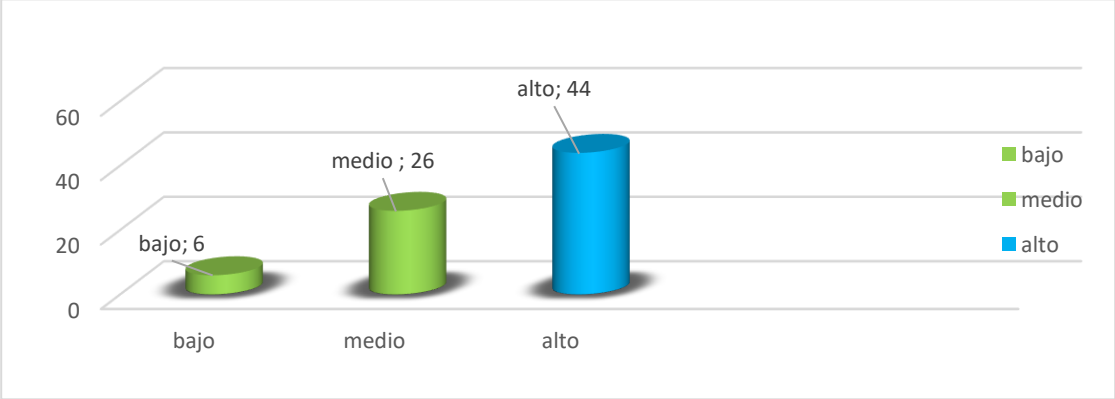
por último la escala menos valorada muestra que solo el (25%) manifiestan que existe un nivel **bajo** sobre el margen de ganancia.

Tabla 8. Indicador - Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	6	7,9	7,9	7,9
	Medio	26	34,2	34,2	42,1
	Alto	44	57,9	57,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos, SPSS 25.0

Figura 6. **Frecuencia del Indicador - Efectividad**



Fuente. Elaboración propia, Tabla 8

Interpretación

En la tabla 8 y figura 6, podemos observar los resultados obtenidos de la encuesta realizada, con respecto al indicador “Efectividad”, cuya unidad de análisis son los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, teniendo los siguientes resultados: Donde las escalas de valoración muestran que el (58%) de los trabajadores, manifiestan que hay un nivel **alto** de efectividad**,** , así mismo el (34%) manifiesta que hay un nivel **medio** de efectividad y por último la escala menos

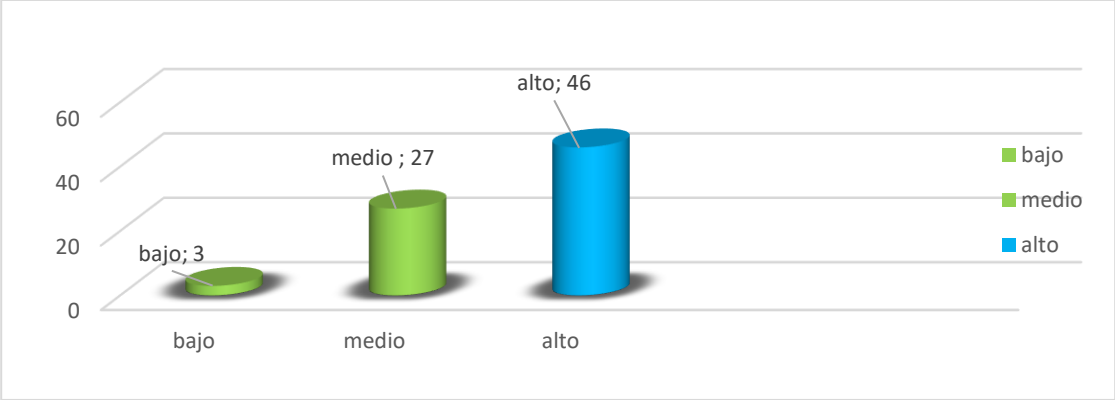
valorada muestra que solo el (8%) manifiestan que existe un nivel **bajo** de efectividad.

Tabla 9. Indicador - Eficacia

Fuente: Base de datos, SPSS 25.0

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	3	3,9	3,9	3,9
	Medio	27	35,5	35,5	39,5
	Alto	46	60,5	60,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Figura 7. **Frecuencia del Indicador - Eficacia**



Fuente. Elaboración propia, Tabla 9

Interpretación

En la tabla 9 y figura 7, podemos observar los resultados obtenidos de la encuesta realizada, con respecto al indicador “Eficacia”, cuya unidad de análisis son los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, teniendo los siguientes resultados: Donde las escalas de valoración muestran que el (61%) de los trabajadores, manifiestan que hay un nivel **alto** de eficacia**,** , así mismo el (36%)

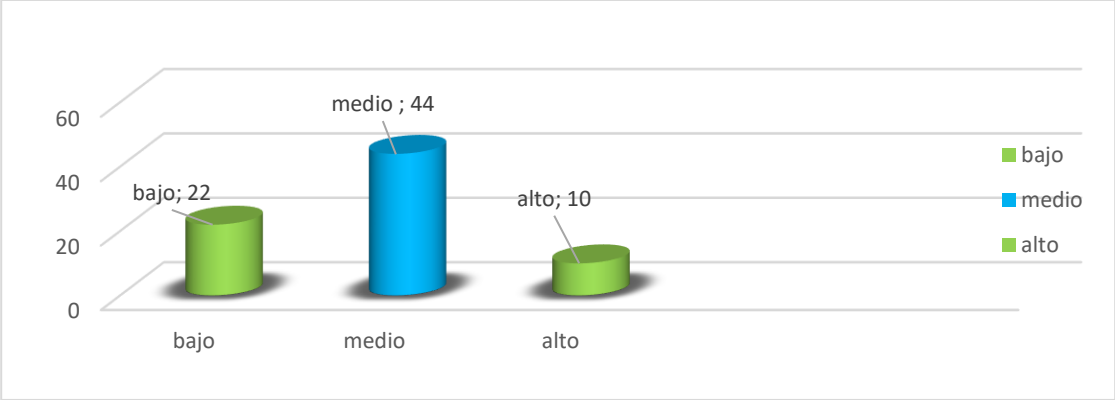
manifiesta que hay un nivel **medio** de eficacia y por último la escala menos valorada muestra que solo el (4%) manifiestan que existe un nivel **bajo** de eficacia.

Tabla 10. Variable independiente - Clima Organizacional

Fuente: Base de datos, SPSS 25.0

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	22	28,9	28,9	28,9
	Medio	44	57,9	57,9	86,8
	Alto	10	13,2	13,2	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Figura 8. **Frecuencia de la variable independiente - Clima Organizacional**



Fuente. Elaboración propia, Tabla 10

Interpretación

En la tabla 10 y figura 8, podemos observar los resultados obtenidos de la encuesta realizada, con respecto a la variable independiente “Clima Organizacional”, cuya unidad de análisis son los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, teniendo los siguientes resultados: Donde las escalas de valoración muestran que el (58%) de los trabajadores manifiesta que hay un nivel **medio** de

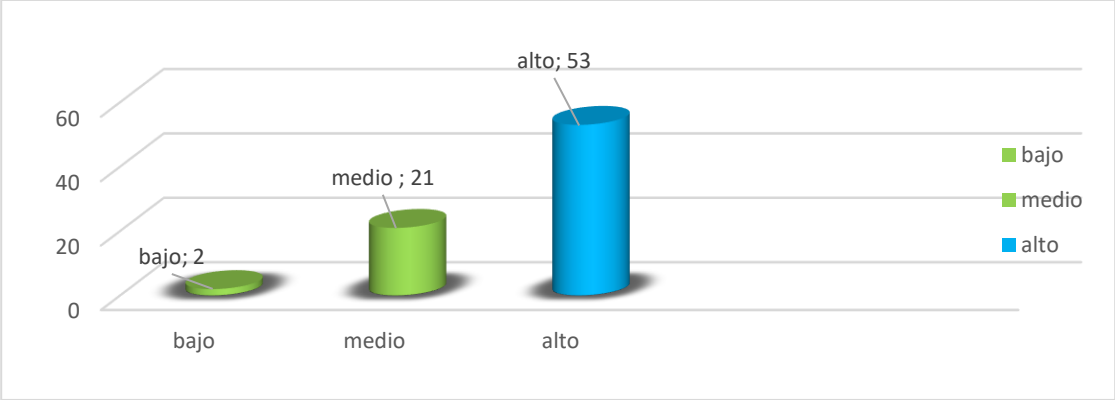
clima organizacional, así mismo el (29%) manifiestan que existe un nivel **bajo** de clima organizacional y por último la escala menos valorada muestra que solo el (13%) manifiestan que hay un **alto** nivel de clima organizacional

Tabla 11. Variable dependiente - Productividad

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		Bajo	2	2,6	2,6	2,6
		Medio	21	27,6	27,6	30,3
		Alto	53	69,7	69,7	100,0
		Total	76	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos, SPSS 25.0

Figura 9. **Frecuencia de la variable dependiente - Productividad**



Fuente. Elaboración propia, Tabla 11

Interpretación

En la tabla 11 y figura 9, podemos observar los resultados obtenidos de la encuesta realizada, con respecto a la variable dependiente “Productividad”, cuya unidad de análisis son los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, teniendo los siguientes resultados: Donde las escalas de valoración muestran que el (70%) de los trabajadores manifiesta que hay un nivel **alto** de productividad, así

mismo el (28%) manifiestan que existe un nivel **medio** de productividad y por último la escala menos valorada muestra que solo el (3%) manifiestan que hay un **bajo** nivel de productividad.

4.2 Prueba de Normalidad

Antes de realizar el contraste de hipótesis se realizó la prueba de normalidad para conocer que estadístico de correlación utilizar, en la tabla 12, se describe la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov [a], la cual es para muestras grande (n >50) y Shapiro-Wilk, la cual es para muestras pequeñas (n<50), en nuestro caso usaremos la prueba de Kolmogorov - Smirnov [a].

Hipótesis de la Prueba de normalidad

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H_1: Los datos no siguen una distribución normal

Regla de decisión:

- Si el P-valor o sig. p ≤ 0.1 se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Las variables no tienen distribución normal y es un tipo de prueba no paramétrica.
- Si el P- valor o sig. si p ≥ 0.1 se acepta la hipótesis nula (Ho). Las variables si tiene distribución normal y es un tipo de prueba paramétrica.

Tabla 12. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,129	76	,003	,967	76	,043
Productividad	,250	76	,000	,785	76	,000

Fuente: Base de datos. SPSS V25.0

Interpretación:

Según los resultados obtenidos en la prueba de normalidad, se establece que la prueba de correlación de la hipótesis fue el Rho de Spearman ya que los valores del Sig. fueron menores de 0.1. por lo que se puede afirmar en un 90% del nivel de confianza con un margen de error del 10%, no tiene una distribución normal y es un tipo de prueba no paramétrica según el test de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 13. Resumen del procesamiento de los casos de la investigación

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Clima Organizacional	76	100,0%	0	0,0%	76	100,0%
Productividad	76	100,0%	0	0,0%	76	100,0%

Fuente: Base datos, SPSS V25.0

Interpretación

Se observa en la (tabla 13) las variables clima organizacional y productividad, de las cuales se observa 76 casos según la muestra de la investigación, no se reflejaron casos perdidos, y fueron procesados al 100% en el estudio.

Tabla 14. Estadísticas descriptivas de las variables de estudio

			Estadístico	Error típ.
Clima organizacional	Media		95,96	,252
	Intervalo de confianza para la media al 90%	Límite inferior	95,54	
		Límite superior	96,38	
	Media recortada al 5%		96,00	
	Mediana		96,00	
	Varianza		4,838	
	Desv. típ.		2,200	
	Mínimo		91	
	Máximo		100	
	Rango		9	
	Amplitud intercuartil		4	
	Asimetría		-,188	,276
	Curtosis		-,658	,545
Productividad	Media		48,8026	,17067
	Intervalo de confianza para la media al 90%	Límite inferior	48,5184	
		Límite superior	49,0869	
	Media recortada al 5%		48,9503	
	Mediana		49,0000	
	Varianza		2,214	
	Desv. típ.		1,48790	
	Mínimo		43,00	
	Máximo		50,00	
	Rango		7,00	
	Amplitud intercuartil		2,00	
	Asimetría		-1,497	,276
	Curtosis		2,292	,545

Fuente: Base de datos, SPSS V25.0

Interpretación

En la (tabla 14) se muestra todas las medidas descriptivas de las variables de estudio tanto independiente como dependiente con un intervalo de confianza del 90%, también el rango, mediana, entre otras medidas del presente estudio investigativo.

4.3 Contraste de hipótesis

Se utilizó los valores del coeficiente de correlación de Rho de Spearman según la prueba de normalidad para ver el nivel de correlación de las variables, tomando como referencia el criterio estadístico para la contratación de hipótesis de estudio.

Tabla 15. Escala de Correlación de Rho de Spearman

Fuente:

Rango rho de Spearman	***Significado literal***
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Metodología de la investigación, Hernández. (2014)

Interpretación

La interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a –1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal.

Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.

Tabla 16. Correlación de Rho de Spearman entre las variables Clima organizacional y Productividad

			Clima Organizacional	Productividad
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Productividad	Coeficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

Fuente: Base de datos, SPSS V25.0

Interpretación

En la (tabla 16) se observa que la relación es positiva moderada de (,492**), y el valor de significancia es (,000), inferior al valor establecido (0.10), en consecuencia, existe una relación positiva moderada y significativa entre el clima organizacional y la productividad.

Hipótesis especifica 1

Existe relación directa y significativa entre el desarrollo organizacional y la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.

Ho: El desarrollo organizacional no se relaciona con la Productividad.

H_1: El desarrollo organizacional se relaciona con la Productividad.

Tabla 17. Correlación del Desarrollo organizacional y la Productividad

			Desarrollo organizacional	Productividad
Rho de Spearman	Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Productividad	Coeficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

Fuente: Base de datos, SPSS V25.0

Interpretación

En la (tabla 17) se realizó la prueba de Rho Spearman para verificar si hay correlación entre el desarrollo organizacional y la productividad, teniendo como resultado una correlación positiva moderada (0.413) y una significancia de (0.00) lo cual es menor a (0.10), por lo que se aprueba la hipótesis alterna, con un intervalo de confianza del 90%.

Concluimos que existe una relación significativa entre el desarrollo organizacional y la productividad.

Hipótesis especifica 2

Existe relación directa y significativa entre la productividad de los trabajadores y el cumplimiento de metas programas de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021.

Ho: No existe una relación entre la productividad y el cumplimiento de metas programadas.

H_1: Existe una relación entre la productividad y el cumplimiento de metas programadas.

Tabla 18. Correlación de Cumplimiento de metas programadas y Productividad

			Cumplimiento de metas programadas	Productividad
Rho de Spearman	Cumplimiento de metas programadas	Coeficiente de correlación	1,000	,238*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	76	76
	Productividad	Coeficiente de correlación	,238*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	76	76

Fuente: Base de datos, SPSS V25.0

Interpretación

En la (tabla 18) se realizó la prueba de Rho Spearman para verificar si hay correlación entre el cumplimiento de metas programadas y la productividad, teniendo como resultado una correlación positiva baja (,238*) y una significancia de (,038) lo

cual es menor a (0.10), por lo que se aprueba la hipótesis alterna, con un intervalo de confianza del 90%. Concluimos que existe una relación positiva baja y significativa entre el cumplimiento de metas programadas y la productividad.

Hipótesis especifica 3

Existe relación directa y significativa entre los estilos de comunicación y la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.

Ho: Los estilos de la comunicación no se relacionan con la productividad.

H_1: Los estilos de la comunicación se relacionan con la productividad.

Tabla 19. Correlación de Estilos de la comunicación y Productividad

			Estilos de la comunicación	Productividad
Rho de Spearman	Estilos de la comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,351**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	76	76
	Productividad	Coeficiente de correlación	,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	76	76

Fuente: Base de datos, SPSS V25.0

Interpretación

En la (tabla 19) se realizó la prueba de Rho Spearman para verificar si hay correlación entre los estilos de la comunicación y la productividad, teniendo como resultado una correlación positiva baja (,351**) y una significancia de (,002) lo cual es menor a (0.10), por lo que se aprueba la hipótesis alterna, con un intervalo de confianza del 90%.

Concluimos que existe una relación positiva baja y significativa entre los estilos de la comunicación y la productividad.

Hipótesis especifica 4

Existe relación directa y significativa entre la productividad de los trabajadores y el margen de ganancias de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.

Ho: El margen de ganancia no se relaciona con la productividad.

H_1: El margen de ganancia se relaciona con la productividad.

Tabla 20. Correlación del Margen de ganancia y Productividad

			Margen de ganancia	Productividad
Rho de Spearman	Margen de ganancia	Coeficiente de correlación	1,000	,308**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	76	76
	Productividad	Coeficiente de correlación	,308**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	76	76

Fuente: Base de datos, SPSS V25.0

Interpretación

En la (tabla 20) se realizó la prueba de Rho Spearman para verificar si hay correlación entre los estilos de la comunicación y la productividad, teniendo como resultado una correlación positiva baja (,308**) y una significancia de (,007) lo cual es menor a (0.10), por lo que se aprueba la hipótesis alterna, con un intervalo de confianza del 90%.

Concluimos que existe una relación positiva baja y significativa entre el margen de ganancia y la productividad.

4.3.1 Contraste de hipótesis general

En el contraste de la hipótesis general, se ha considerado dos supuestos de evaluación, los cuales son las siguientes:

- **Hipótesis Alterna (H1):** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.

- **Hipótesis Nula (Ho):** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, período 2021.

Decisión

La correlación encontrada entre las variables de estudio, clima organizacional y productividad, de la hipótesis general fue mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, la cual resulta ser una **correlación positiva moderada** (tabla 16) con un coeficiente de correlación de (rho = 0.492) según la (tabla 16) es decir si hay un buen clima organizacional mejor será la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa. Con respecto al P-valor (Sig.) es de (0.00), el cual es menor a (0.10) el nivel de significancia y margen de error, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 90%, de que existe relación positiva moderada y significativa, Por lo tanto, queda comprobada la hipótesis general según el coeficiente de correlación Rho de Spearman y se acepta la hipótesis alterna en el estudio investigativo.

4.4 Discusión de resultados

Según los resultados obtenidos del trabajo de campo, estadística descriptiva e inferencial en el estudio de investigación, se establece una relación significativa moderada y significativa entre las variables clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la institución financiera “mibanco”, sede Pucallpa, 2021. según el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un (Rho = 0.492) (49.2%), la cual resulta ser correlación Positiva moderada (tabla 15) y con respecto al P-valor (Sig.) es de (0.00(, el cual es menor a 0.10 del nivel de significancia y margen de error, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) con un nivel de confianza de 90%. Estos resultados podemos comparar y discutir con los hallazgos de:

Según **Raquel Altamirano (2020)**, en su tesis “Clima laboral y productividad de los colaboradores de mi banco, agencia Chiclayo”, concluye que la confiabilidad del instrumento es aceptable, asimismo, estos resultados muestran que el Clima Laboral de la institución financiera Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado presenta una correlación directa y altamente significativa. La prueba fue realizada mediante la correlación de Pearson donde la correlación es positiva media del 0.593 esto quiere decir que, si el clima laboral aumenta, también aumentara la productividad de manera proporcional.

Según **Quispe (2018)** En su tesis titulada “El clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.-Mi banco, Agencia Cusco-2018” la investigación tiene como objetivo describir los factores que influyen en el Clima Organizacional que tiene la entidad. El tipo de investigación es de nivel descriptivo y diseño no experimental, tomando como muestra la cantidad de 24 trabajadores de Mi Banco Agencia Cusco

utilizando la técnica de la encuesta las cuales fueron procesadas por el software estadístico Excel y SPSS. La prueba estadística que se utilizo es alpha de Cronbach donde dio el resultado de 0.967, lo que afirma que es confiable y proporcionará resultados favorables para la investigación. Resultados el 50% de los trabajadores indican que el clima organizacional es adecuado y consideran que la dimensión de remuneración es la adecuada con respecto a sus funciones. Se concluye que los factores que más influyen en el clima organizacional en Mibanco, Agencia Cusco son liderazgo, el compromiso, el reconocimiento e igualdad se ven reflejados en la insatisfacción de sus trabajadores.

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

Según **Llauri (2018)** En su tesis titulada “Clima Laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018” tiene como objetivo

determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018. Los resultados obtenidos el 50% de los trabajadores indican que el clima laboral es regular,51.3% indica que la productividad se encuentra en un nivel débil. Podemos concluir que el clima laboral se relaciona de forma positiva con la productividad. En esta tesis podemos rescatar tanto el clima como la productividad tienen un alto coeficiente de correlación de 0.668 concluyendo que el clima laboral se relaciona de forma positiva y moderadamente con la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018

De igual manera, **Antúnez, (2015)**, en su investigación El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios BANESCO ubicadas en la ciudad de Maracay. Concluyendo: que el clima organizacional efectivamente es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que la percepción positiva o negativa que mantiene una persona respecto a su trabajo, la cual se deriva, precisamente, de la atmosfera en la cual desarrolla sus actividades, se pueden obtener comportamientos dirigidos hacia la productividad o, por el contrario, desempeños laborales poco eficaces y eficientes. Finalmente, se aprecia con base en los resultados obtenidos que los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de la soltura necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo a los resultados analizados, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe relación positiva moderada y significativa entre el clima organizacional y la productividad, de los trabajadores de la institución financiera “mibanco” sede Pucallpa, 2021, en razón de haber obtenido el valor de relación de (0.492), y significancia de (0.00), manifestándonos que a un mejor clima organizacional más será la productividad o desempeño de los trabajadores.
- El nivel alcanzado del indicador desarrollo organizacional muestra que un (67%) de los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” opina que no hay un desarrollo organizacional considerable por tal motivo no hay un alto entendimiento entre ellos lo que afecta a una buena productividad.
- El nivel alcanzado del indicador cumplimiento de metas programadas muestra que un (71%) de los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” opina que no hay un nivel alto de cumplimiento de metas, lo cual es muy importante para la institución porque cumplen las tareas encomendadas y eso ayuda de manera considerable a una mayor productividad.
- El nivel alcanzado del indicador estilos de la comunicación muestra que un (46%) de los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” opina que hay que mejorar la comunicación entre las diferentes áreas, ya que muchos trabajadores no se

conocen y no comparten ideas o acciones para la mejora de sus actividades, en beneficio de la institución.

- El nivel alcanzado del indicador margen de ganancia muestra que un (71%) de los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” opina que el margen de ganancia es medio eso debido a algunos problemas presentados en los últimos tiempos en la institución, por tal motivo pretenden mejorar ese índice implementando nuevas estrategias y procedimientos para la mejora de la institución.
- Finalmente, esta investigación servirá como un aporte a futuras investigaciones en cuanto al clima organizacional para mejorar la productividad empleando diferentes mecanismos o procedimientos que ayuden a resolver el problema, lo cual será de mucha importancia ya que beneficiara al crecimiento de las instituciones.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones obtenidas se puede dar las siguientes recomendaciones:

- Los trabajadores de la institución financiera “mibanco” sede Pucallpa, deben conocer los resultados de esta investigación, para analizar y reflexionar, que el clima laboral que se vive en este importante sector debe ir de la mano con la responsabilidad, cooperación y la identidad organizativa que debe de tener cada trabajador, son influencias positivas para mejorar el desempeño laboral, para ello deben crear una serie de estrategias para conservar estas buenas acciones y tratar de repercutir en las demás actividades.
- Se recomienda al gerente de la entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, gestionar capacitaciones o talleres constantes que ayuden a los trabajadores a manejar los diferentes sistemas empleados por la institución, de tal forma ser más productivos en las labores desarrolladas de manera diaria.
- El gerente de la institución financiera “mibanco” sede Pucallpa, debe crear estrategias para fortalecer y consolidar, la autonomía de los trabajadores, mejorar el tipo de supervisión, usar nuevas y mejores tecnologías, fortalecer los valores, con el propósito de logar una relación positiva alta y significativa entre la responsabilidad y el desempeño laboral.
- A los trabajadores de la entidad financiera “mibanco” sede Pucallpa, que cada uno de ellos debe comprometerse y asumir con total responsabilidad las tareas encomendadas y llevarse de la mejor manera con todos sus compañeros, ser

colaborativos, trabajar en equipo para un mismo objetivo, ya que de ellos depende el crecimiento de la institución.

- Se recomienda tener una comunicación continua entre trabajadores a través de reuniones periódicas dentro de la Organización para que expresen sus opiniones y necesidades y las puedan solucionar en ese momento.
- Se recomienda diseñar un modelo de evaluación acorde a la empresa y sus trabajadores. Realizar evaluaciones a los trabajadores para conocer los puntos débiles que poseen al momento de cumplir con las actividades asignadas y poder conseguir soluciones a tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar (2019) *"Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa – 2017".* [Tesis de pregrado – UPP Universidad Privada de Pucallpa] Repositorio institucional.

Arias (2019) "*Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la región sur del Banco Mercantil Santa Cruz S.A.* [Tesis de pregrado – Universidad Mayor de San Andrés] Repositorio institucional.

Casales, Ortega & Romillo (2000) *Clima organizacional y fluctuación laboral en una institución financiera.* REVISTAS DE PSICOLOGÍA Vol. 17. No. 3. Universidad de la Habana – Cuba. Obtenido de: http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v17n3/11.pdf

Casimir (2017) *La Influencia del Clima Organizacional en la Productividad de los trabajadores de la Agencia Angélica Gamarra BCP Los Olivos, 2017* [Tesis de pregrado – Universidad Cesar Vallejo] Repositorio digital institucional.

Cequea, M. & Rodríguez, C. (2012, febrero 02). Productividad y factores humanos. Un modelo con ecuaciones estructurales. Interciencia. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33922717007.

Cerrón (2019) *"El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Financiera Trascender de la provincia de Padre Abad del departamento de Ucayali, 2018"* [Tesis de pregrado – UPP Universidad Privada de Pucallpa] Repositorio institucional.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: McGrawHill Interamericana Editores.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humano. El capital humano de las organizaciones. Novena edición, México: Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato. (2009). *Administración de recursos humanos* (9º ed. ed.). Mexico: Mc Graw Hill

Cruz (2018) *"Clima organizacional y productividad laboral en los colaboradores del Banco Scotiabank Perú S.A.A. La Molina 2018.* [Tesis de pregrado – Universidad Privada Telesup] Repositorio institucional. Repositorio digital

Foro Empresarial (2016). *Importancia de la productividad laboral*, [Mensaje de un Blog]. Recuperado de https://foro-empresarial.com/importancia-de-laproductividad-laboral/

Grifol, D. (2015). *¿Qué es productividad laboral?* Productividad en el Trabajo: DanielGrifol.es. [Mensaje de un Blog]. Recuperado de https://danielgrifol.es/que-esproductividad-laboral/

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

Llauri, J. (2018) Clima laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28987

López (2013*) "Clima organizacional en una cooperativa de ahorro y crédito afiliada a MICOOPE."* [Tesis de pregrado - Universidad Rafael Landívar].

México, Pearson educación

Mi Banco (2021) *Reporte de sostenibilidad Mi Banco 2021*

Ojeda (2020) *"Clima laboral y productividad de los colaboradores de Mi Banco, agencia Chiclayo cercado*" [Tesis de pregrado – Universidad Señor de Sipán]. Repositorio isntitucional

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral* CL-SPC.

Quispe, L.(2018) "El clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.-Mi banco, Agencia Cusco-2018" (Tesis de Licenciatura) Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2065/1/Leydy_Tesis_bachiller_201 8.pdf

Raquel Altamirano (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de mi banco, agencia chiclayo cercado.* Repositorio USS.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional (Decimoquinta edición).

Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Revista Educación en Valores, 1(25), 3-18. Recuperado de http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-envalores/v1n25/art01.pdf

Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones.* Madrid, España: ESIC Editorial - Gráficas Dehon. Recuperado el 02 de noviembre de 2017

Verona, J. y Navarro, J. (19 de enero de 2019) *Productividad laboral* [Mensaje de un Blog]. Recuperado de https://grupoverona.pe/productividadlabora

Vidaurre & Vela (2021) *"El clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la caja Maynas-agencia Pucallpa, año 2020"* [Tesis de pregrado – UNU Universidad Nacional de Ucayali] Repositorio institucional.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: "Clima Organizacional y su impacto en la Productividad de los trabajadores de la Institución Financiera "mibanco", sede Pucallpa, período 2021"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
General ¿Cómo influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021?	**General** Demostrar cómo influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021	**General** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021	**Variable Independiente** • Clima organizacional	- Ambiente laboral	- Desarrollo organizacional - Cumplimiento de metas programadas - Estilos de la comunicación - Margen de ganancia
Especifico 1 ¿Cómo influye el desarrollo organizacional en la productividad de los trabajadores de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021? **Especifico 2**	**Especifico 1** Determinar cómo influye el desarrollo organizacional en la productividad de los trabajadores de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021. **Especifico 2**	**Especifico 1** Existe relación directa y significativa entre el desarrollo organizacional y la productividad de los trabajadores de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021. **Especifico 2**	**Variable Dependiente** - Productividad	- Recursos Humanos	- Eficacia - Eficiencia

¿Cómo influye la productividad de los trabajadores en el cumplimiento de metas programadas en la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021? **Especifico 3** ¿Cómo influye los estilos de comunicación en la productividad de los trabajadores de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021? **Especifico 4** ¿Cómo influye la productividad de los trabajadores en el margen de ganancia de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021?	Analizar cómo influye la productividad de los trabajadores en el cumplimiento de metas programadas en la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021. **Especifico 3** Identificar cómo influye los estilos de comunicación en la productividad de los trabajadores de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021. **Especifico 4** Desarrollar cómo influye la productividad de los trabajadores en el margen de ganancia de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021.	Existe relación directa y significativa entre la productividad de los trabajadores en el cumplimiento de metas programas en la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021 **Especifico 3** Existe relación directa y significativa entre los estilos de comunicación y la productividad de los trabajadores de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021 **Especifico 4** Existe relación directa y significativa entre la productividad de los trabajadores en el margen de ganancias de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, período 2021			

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre "El clima organizacional y su impacto en la productividad de los trabajadores de la institución financiera Mi Banco, sede Pucallpa, Periodo, 2021"

Estimado Colaborador(a), reciba un cordial saludo, esta encuesta es parte de una investigación de estudio científica profesional, los resultados de este instrumento son para fines académicos y titulación.

Instrucciones: Como verá, en los diferentes aspectos, lea detenidamente la pregunta y sírvase responder marcando, con una equis (X), un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Preguntas/ítems	1	2	3	4	5
Indicador de la variable independiente: Desarrollo Organizacional						
01	¿Cree usted que existen estrategias para lograr un buen desarrollo organizacional?					
02	¿Se siente inspirado por la misión y propósito de la entidad financiera?					
03	¿Cree usted que existe trabajo en equipo en el desarrollo de las tareas encomendadas?					
04	¿Consideras que tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo?					
05	¿Cree usted que los trabajadores están siendo efectivos en sus tareas laborales?					
Indicador de la variable independiente: Cumplimiento de metas programadas						
06	¿Cree usted que, poniendo mayor dedicación a su trabajo, será más productivo?					
07	¿Cree usted que el cumplimiento de metas es fundamental para ver la el rendimiento de cada trabajador?					

08	¿Existen bonos o incentivos para los trabajadores que cumplen sus metas mensuales?					
09	¿Cree usted que poniendo mayor responsabilidad y empeño lograra ser más eficiente?					
10	¿Cree usted que con motivación los trabajadores cumplirán sus metas programadas?					
Indicador de la variable independiente: Estilos de la comunicación						
11	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
12	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
13	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
14	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
15	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta?					
Indicador de la variable independiente: Margen de ganancia						
16	¿Cree usted que teniendo un mejor clima organizacional se obtendrá un margen de ganancia mucho más alto?					
17	¿Cree usted que los trabajadores influyen de manera considerable en el margen de ganancia de la empresa?					
18	¿Cree usted que el monto de interés influye mucho en los ingresos que percibe la empresa?					
19	¿Cree usted que, implementando más tecnología, la empresa generara un mayor margen ganancia?					
20	¿Cree usted que la capacitación percibida por los trabajadores ayuda a generar más productividad a la entidad financiera?					
Indicador de la variable dependiente: Efectividad						
21	¿Cree usted que han sido considerados apropiadamente todos los riesgos que pudieran afectar los objetivos de la organización de manera significativa?					

22	¿Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección?					
23	¿Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente?					
24	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?					
25	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?					
	Indicador de la variable independiente: Eficiencia					
26	¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad?					
27	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?					
28	¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?					
29	¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?					
30	¿Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas?					

Anexo 3

Base de datos

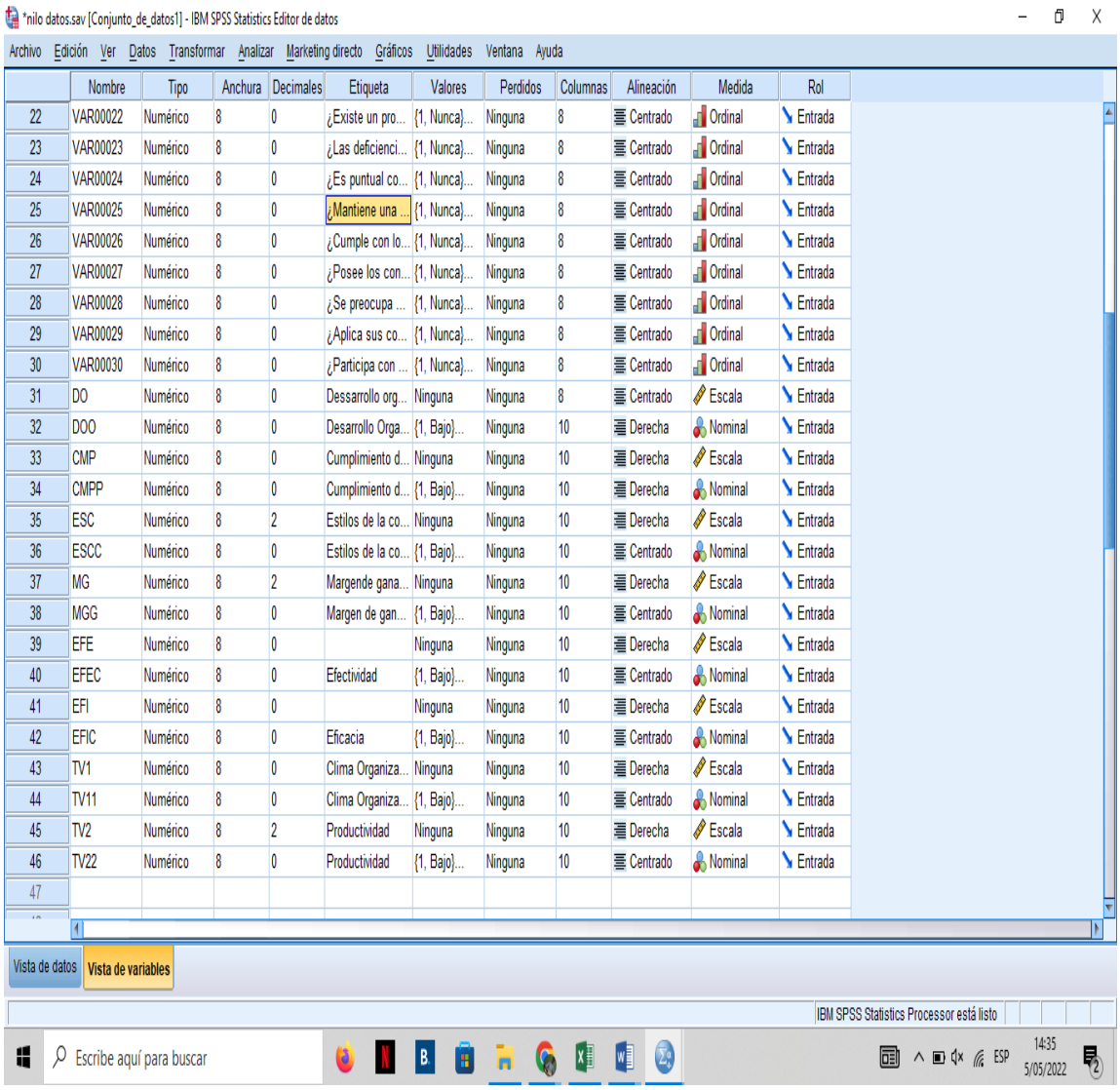
N°	Preguntas/ítems	1	2	3	4	5
Indicador de la variable independiente: Desarrollo Organizacional						**M = 76**
01	¿Cree usted que existen estrategias para lograr un buen desarrollo organizacional?	**00**	**00**	**00**	**00**	**76**
02	¿Se siente inspirado por la misión y propósito de la entidad financiera?	**00**	**00**	**00**	**21**	**55**
03	¿Cree usted que existe trabajo en equipo en el desarrollo de las tareas encomendadas?	**00**	**00**	**00**	**26**	**20**
04	¿Consideras que tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo?	**00**	**00**	**00**	**13**	**63**
05	¿Cree usted que los trabajadores están siendo efectivos en sus tareas laborales?	**00**	**00**	**10**	**26**	**40**
Indicador de la variable independiente: Cumplimiento de metas programadas						**M = 76**
06	¿Cree usted que, poniendo mayor dedicación a su trabajo, será más productivo?	**00**	**00**	**00**	**00**	**76**
07	¿Cree usted que el cumplimiento de metas es fundamental para ver la el rendimiento de cada trabajador?	**00**	**00**	**00**	**16**	**60**
08	¿Existen bonos o incentivos para los trabajadores que cumplen sus metas mensuales?	**00**	**00**	**00**	**08**	**68**
09	¿Cree usted que poniendo mayor responsabilidad y empeño lograra ser más eficiente?	**00**	**00**	**00**	**00**	**76**
10	¿Cree usted que con motivación los trabajadores cumplirán sus metas programadas?	**00**	**00**	**00**	**00**	**76**
Indicador de la variable independiente: Estilos de la comunicación						**M = 76**
11	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	**00**	**00**	**00**	**16**	**60**
12	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	**00**	**00**	**00**	**26**	**50**

13	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	**00**	**00**	**00**	**06**	**70**
14	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	**00**	**00**	**06**	**30**	**40**
15	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros de trabajo es de manera abierta?	**00**	**00**	**00**	**10**	**66**
Indicador de la variable independiente: Margen de ganancia						**M = 76**
16	¿Cree usted que teniendo un mejor clima organizacional se obtendrá un margen de ganancia mucho más alto?	**00**	**00**	**00**	**00**	**76**
17	¿Cree usted que los trabajadores influyen de manera considerable en el margen de ganancia de la empresa?	**00**	**00**	**00**	**00**	**76**
18	¿Cree usted que el monto de interés influye mucho en los ingresos que percibe la empresa?	**00**	**00**	**00**	**26**	**50**
19	¿Cree usted que implementando más tecnología, la empresa generara un mayor margen ganancia?	**00**	**00**	**00**	**16**	**60**
20	¿Cree usted que la capacitación percibida por los trabajadores ayuda a generar más productividad a la entidad financiera?	**00**	**00**	**06**	**20**	**50**
Indicador de la variable dependiente: Efectividad						**M = 76**
21	¿Cree usted que han sido considerados apropiadamente todos los riesgos que pudieran afectar los objetivos de la organización de manera significativa?	**00**	**00**	**01**	**18**	**59**
22	¿Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección?	**00**	**00**	**01**	**15**	**60**
23	¿Las deficiencias identificadas han sido tratadas correctamente?	**00**	**00**	**00**	**06**	**70**
24	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?	**00**	**00**	**00**	**03**	**73**
25	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?	**00**	**00**	**00**	**02**	**74**
Indicador de la variable independiente: Eficiencia						**M = 76**

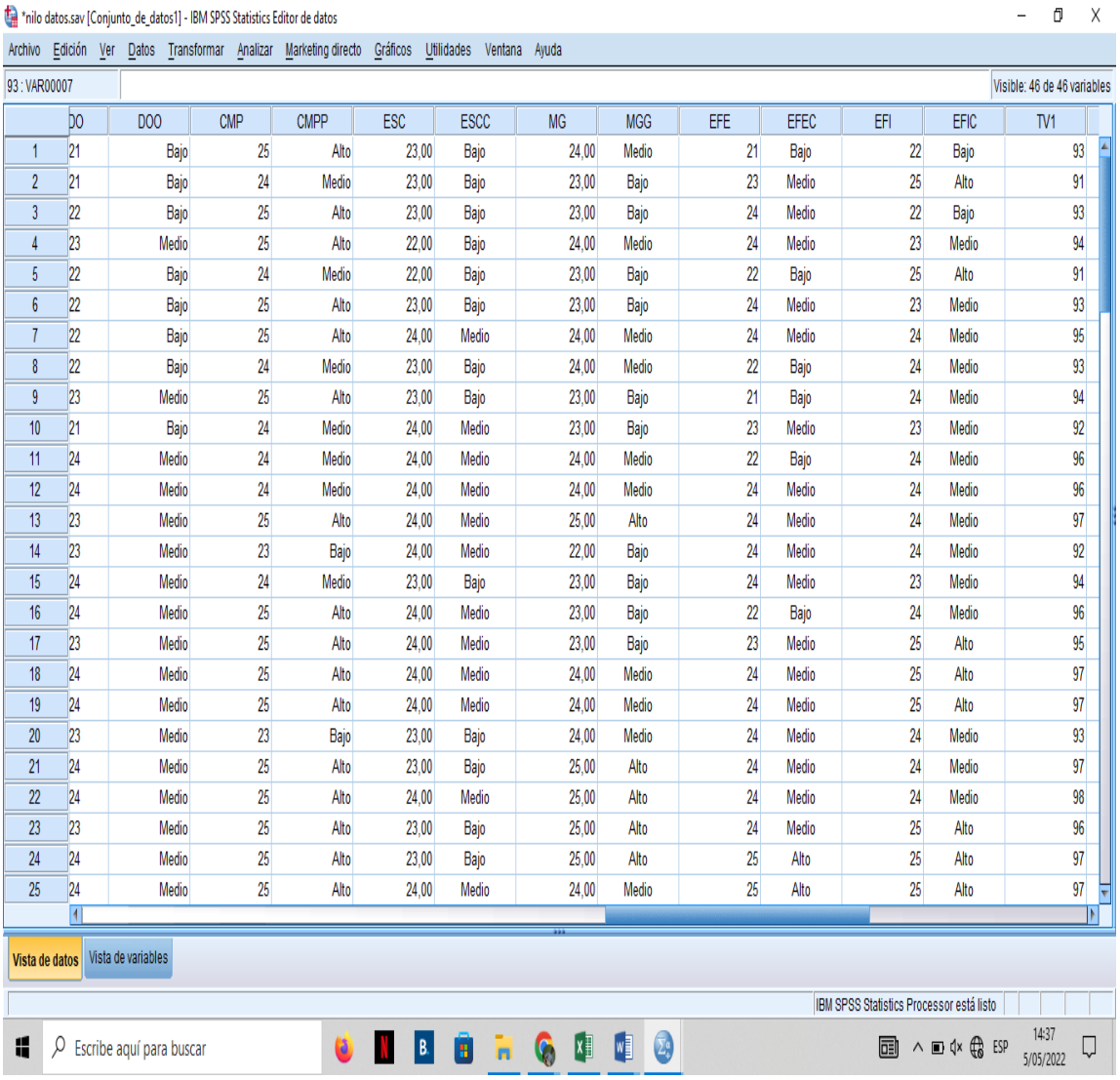
26	¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad?	**00**	**00**	**00**	**06**	**70**
27	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?	**00**	**00**	**00**	**00**	**76**
28	¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?	**00**	**00**	**06**	**10**	**60**
29	¿Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?	**00**	**00**	**00**	**04**	**72**
30	¿Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas?	**00**	**00**	**00**	**06**	**70**

Anexo 4

Operacionalización en el SPSS V25.0



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
22	VAR00022	Numérico	8	0	¿Existe un pro...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Numérico	8	0	¿Las deficienci...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Numérico	8	0	¿Es puntual co...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
25	VAR00025	Numérico	8	0	¿Mantiene una ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
26	VAR00026	Numérico	8	0	¿Cumple con lo...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
27	VAR00027	Numérico	8	0	¿Posee los con...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
28	VAR00028	Numérico	8	0	¿Se preocupa ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
29	VAR00029	Numérico	8	0	¿Aplica sus co...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
30	VAR00030	Numérico	8	0	¿Participa con ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
31	DO	Numérico	8	0	Dessarrollo org...	Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Escala	Entrada
32	DOO	Numérico	8	0	Desarrollo Orga...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
33	CMP	Numérico	8	0	Cumplimiento d...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
34	CMPP	Numérico	8	0	Cumplimiento d...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
35	ESC	Numérico	8	2	Estilos de la co...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
36	ESCC	Numérico	8	0	Estilos de la co...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Centrado	Nominal	Entrada
37	MG	Numérico	8	2	Margende gana...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
38	MGG	Numérico	8	0	Margen de gan...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Centrado	Nominal	Entrada
39	EFE	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
40	EFEC	Numérico	8	0	Efectividad	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Centrado	Nominal	Entrada
41	EFI	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
42	EFIC	Numérico	8	0	Eficacia	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Centrado	Nominal	Entrada
43	TV1	Numérico	8	0	Clima Organiza...	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
44	TV11	Numérico	8	0	Clima Organiza...	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Centrado	Nominal	Entrada
45	TV2	Numérico	8	2	Productividad	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
46	TV22	Numérico	8	0	Productividad	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Centrado	Nominal	Entrada
47											



	DO	DOO	CMP	CMPP	ESC	ESCC	MG	MGG	EFE	EFEC	EFI	EFIC	TV1
1	21	Bajo	25	Alto	23,00	Bajo	24,00	Medio	21	Bajo	22	Bajo	93
2	21	Bajo	24	Medio	23,00	Bajo	23,00	Bajo	23	Medio	25	Alto	91
3	22	Bajo	25	Alto	23,00	Bajo	23,00	Bajo	24	Medio	22	Bajo	93
4	23	Medio	25	Alto	22,00	Bajo	24,00	Medio	24	Medio	23	Medio	94
5	22	Bajo	24	Medio	22,00	Bajo	23,00	Bajo	22	Bajo	25	Alto	91
6	22	Bajo	25	Alto	23,00	Bajo	23,00	Bajo	24	Medio	23	Medio	93
7	22	Bajo	25	Alto	24,00	Medio	24,00	Medio	24	Medio	24	Medio	95
8	22	Bajo	24	Medio	23,00	Bajo	24,00	Medio	22	Bajo	24	Medio	93
9	23	Medio	25	Alto	23,00	Bajo	23,00	Bajo	21	Bajo	24	Medio	94
10	21	Bajo	24	Medio	24,00	Medio	23,00	Bajo	23	Medio	23	Medio	92
11	24	Medio	24	Medio	24,00	Medio	24,00	Medio	22	Bajo	24	Medio	96
12	24	Medio	24	Medio	24,00	Medio	24,00	Medio	24	Medio	24	Medio	96
13	23	Medio	25	Alto	24,00	Medio	25,00	Alto	24	Medio	24	Medio	97
14	23	Medio	23	Bajo	24,00	Medio	22,00	Bajo	24	Medio	24	Medio	92
15	24	Medio	24	Medio	23,00	Bajo	23,00	Bajo	24	Medio	23	Medio	94
16	24	Medio	25	Alto	24,00	Medio	23,00	Bajo	22	Bajo	24	Medio	96
17	23	Medio	25	Alto	24,00	Medio	23,00	Bajo	23	Medio	25	Alto	95
18	24	Medio	25	Alto	24,00	Medio	24,00	Medio	24	Medio	25	Alto	97
19	24	Medio	25	Alto	24,00	Medio	24,00	Medio	24	Medio	25	Alto	97
20	23	Medio	23	Bajo	23,00	Bajo	24,00	Medio	24	Medio	24	Medio	93
21	24	Medio	25	Alto	23,00	Bajo	25,00	Alto	24	Medio	24	Medio	97
22	24	Medio	25	Alto	24,00	Medio	25,00	Alto	24	Medio	24	Medio	98
23	23	Medio	25	Alto	23,00	Bajo	25,00	Alto	24	Medio	25	Alto	96
24	24	Medio	25	Alto	23,00	Bajo	25,00	Alto	25	Alto	25	Alto	97
25	24	Medio	25	Alto	24,00	Medio	24,00	Medio	25	Alto	25	Alto	97