



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

Clima laboral y productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Dirección de Empresas**

**Presentado por:**

**Autora:** Rosas Medina, Astrid Miriam

**Código ORCID:** 0009 - 0002 – 5876 – 2852

**Autora:** Raime Rimayhuaman, Lucero Mary

**Código ORCID:** 0000 - 0002 – 1948 - 4979

**Asesor:** Dr. Flores Zafra, David

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5846-325X>

**Asesor temático:** Mg. Ernesto Arce Guevara

**Código ORCID:** 0000-0002-3082-5789

**Línea de Investigación General**

Sociedad y transformación digital


**Línea de Investigación Específica**

Gestión, negocios y tecnociencia

**Lima, Perú**

**2024**

## Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> UPNW-GRA-FOR-033	<b>VERSIÓN: 01</b>  <b>REVISIÓN: 01</b>	<b>FECHA:</b> 24/01/2024

Yo Astrid Miriam Rosas Medina y Lucero Mary Raime Rimayhuaman de la facultad de Ingeniería y Negocios de la Escuela académica Profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Clima laboral y productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024".Asesoradas por el Dr. Flores Zafra, David (Orcid: 0000-0001-5846-325X) y Asesor temático: Mg. Ernesto Arce Guevara (Orcid: 0000-0002-3082-5789), tiene un índice de similitud de 17% (diecisiete), verificable en el reporte de similitud TURNITIN.

Así mismo

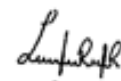
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. En el porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el Turnitin de la universidad.
5. Asumimos la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




---

Rosas Medina Astrid Miriam

DNI :70618432




---

Lucero Raime Rimayhuaman

DNI :76227091

**Clima laboral y productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024**

**Asesor temático:** Mg. Ernesto Arce Guevara

Código ORCID: (ORCID: 0000-0002-3082-5789)

**Asesor metodológico:** Dr. Flores Zafra, David

Código ORCID: (Orcid: 0000-0001-5846-325X)

### **Dedicatoria**

Esta investigación le dedicamos especialmente a todas las personas que nos ayudaron a seguir desarrollando este proyecto e impulsándonos a no darnos por vencidas. A Dios por darnos la fuerza de seguir en pie y lograr nuestros objetivos con mucho sacrificio para nuestra investigación.

### **Agradecimiento**

Esta investigación le dedicamos a nuestros padres y a dios, quien nos dan fortaleza, sabiduría y aprendizaje que nos permite lograr nuestra presente investigación.

## Índice general

	Pág.
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de figuras.....	ix
Índice de tablas.....	x
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiii
Introducción .....	xiv
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
1.4. Justificación de la investigación .....	6
1.4.1. Justificación teórica .....	6
1.4.2. Justificación metodológica .....	6
1.4.3. Justificación práctica.....	7
1.5. Limitación de la investigación.....	7
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>

2.1. Antecedentes .....	8
2.2. Marco teórico .....	12
Variable 1: Clima Laboral.....	12
Teorías.....	14
Dimensiones: .....	16
Ventajas y desventajas.....	17
Variable 2: Productividad .....	18
Teorías .....	19
Dimensiones. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ventajas y desventajas.....	22
2.3. Hipótesis .....	23
2.3.1. Hipótesis general .....	23
2.3.2. Hipótesis específica .....	23
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	24
3.1. Método de la investigación.....	24
3.2. Enfoque de investigación .....	24
3.3. Tipo de investigación .....	25
3.4. Diseño de investigación .....	25
3.4.1. Corte .....	25
3.4.2. Nivel o alcance .....	26
3.5. Población, muestra y muestreo .....	26
3.6. Variables y operacionalización .....	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
3.7.1. Técnica.....	30
3.7.2. Instrumentos.....	30
3.7.3. Validación .....	30

3.7.4. Confiabilidad.....	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	31
3.9. Aspectos éticos.....	32
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>34</b>
4.1. Resultados.....	34
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	34
4.1.2. Prueba de hipótesis .....	47
4.1.3. Discusión de resultados.....	57
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>63</b>
5.1. Conclusiones .....	63
5.2. Recomendaciones .....	66
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 1 Matriz de Consistencia.....</b>	<b>78</b>
<b>Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables – Clima laboral.....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 3 Matriz de operacionalización de variables – Productividad .....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo 4 Árbol de problemas.....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 5 Cuestionario del Clima Laboral.....</b>	<b>82</b>
<b>Anexo 6 Cuestionario de la Productividad.....</b>	<b>83</b>
<b>Anexo 7 Alpha de Cronbach del Clima Laboral.....</b>	<b>84</b>
<b>Anexo 8 Alpha de Cronbach de la Productividad .....</b>	<b>85</b>
<b>Anexo 9 - Encuesta Google Form.....</b>	<b>86</b>
<b>Anexo 10 Reporte de Turnitin .....</b>	<b>88</b>

### Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Resultado descriptivo del clima laboral .....	34



Figura 2	Resultado descriptivo de la dimensión 1 del clima laboral: Realización personal .....	35
Figura 3	Resultado descriptivo de la dimensión 2 del clima laboral: Involucramiento laboral .....	36
Figura 4	Resultado descriptivo de la dimensión 3 del clima laboral: Supervisión.....	37
Figura 5	Resultado descriptivo de la dimensión 4 del clima laboral: Comunicación .....	38
Figura 6	Resultado descriptivo de la dimensión 5 del clima laboral: Condiciones Laborales .....	40
Figura 7	Resultado descriptivo de la productividad .....	41
Figura 8	Resultado descriptivo de la dimensión 1 de la productividad: Cohesión social .....	42
Figura 9	Resultado descriptivo de la dimensión 2 de la productividad: Percepción del apoyo de la organización.....	43
Figura 10	Resultado descriptivo de la dimensión 3 de la productividad: Intercambio de la información. 44	
Figura 11	Resultado descriptivo de la dimensión 4 de la productividad: Visión y claridad de los objetivos .....	45
Figura 12	Resultado descriptivo de la dimensión 5 de la productividad: La comunicación externa.....	46
Figura 13	Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman .....	49

## Índice de tablas

Pág.

Tabla 1	Operacionalización de las variables.....	¡Error! Marcador no definido.
---------	--	-------------------------------

Tabla 2 Lista de expertos validadores del instrumento.....	31
Tabla 3 Resultado descriptivo del clima laboral.....	34
Tabla 4 Resultado descriptivo de la dimensión 1 del clima laboral: Realización personal .....	35
Tabla 5 Resultado descriptivo de la dimensión 2 del clima laboral: Involucramiento laboral ....	36
Tabla 6 Resultado descriptivo de la dimensión 3 del clima laboral: Supervisión.....	38
Tabla 7 Resultado descriptivo de la dimensión 4 del clima laboral: Comunicación.....	39
Tabla 8 Resultado descriptivo de la dimensión 5 del clima laboral: Condiciones Laborales .....	40
Tabla 9 Resultado descriptivo de la productividad .....	41
Tabla 10 Resultado descriptivo de la dimensión 1 de la productividad: Cohesión social .....	42
Tabla 11 Resultado descriptivo de la dimensión 2 de la productividad: Percepción del apoyo de la organización .....	43
Tabla 12 Resultado descriptivo de la dimensión 3 de la productividad: Intercambio de la información.....	44
Tabla 13 Resultado descriptivo de la dimensión 4 de la productividad: Visión y claridad de los objetivos .....	45
Tabla 14 Resultado descriptivo de la dimensión 5 de la productividad: La comunicación externa .....	46
Tabla 15 Pruebas de normalidad.....	47
Tabla 16 Correlación de la hipótesis general.....	48
Tabla 17 Correlación de la hipótesis específica 1 .....	50
Tabla 18 Correlación de la hipótesis específica 2 .....	51
Tabla 19 Correlación de la hipótesis específica 3 .....	53
Tabla 20 Correlación de la hipótesis específica 4 .....	54

Tabla 21 Correlación de la hipótesis específica 5 .....	56
---	----

### **Resumen**

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024. Esta investigación utilizó un método analítico, hipotético y deductivo. Con un enfoque cuantitativo,

de tipo básica, el diseño fue no experimental con corte transversal y con un nivel descriptivo correlacional. Utilizó una población de 100 colaboradores entre el área operativa y comercial, obteniendo una muestra de 80 trabajadores. Se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento.

Los resultados mostraron que de acuerdo a los rangos de niveles y el coeficiente de correlación que tiene ambas variables (0.287), se puede indicar que hubo una correlación positiva baja entre la variable clima laboral y la productividad, con un nivel de significancia es de 0.010, esto quiere decir que si hay relación entre ambas variables, ya que si hubiera sido mayor a 0.05 no hubiera relación, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) “Existe relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024”. Se concluye que en la mejora del clima laboral no solo es para la felicidad y bienestar de los empleados, sino que es estrategia fundamental para potenciar la productividad y en última instancia el éxito sostenible de la organización. La comprensión y atención continua a estas variables permitirá a las empresas cultivar un entorno laboral propicio donde el crecimiento individual y organizacional convergen en una sinergia positiva.

***Palabras claves:*** Clima laboral, productividad, sector financiero.

### **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between work environment and productivity in the workers of a financial company, Lima 2024. This research used an analytical, hypothetical and deductive method. With a quantitative, basic approach, the design was non-experimental, cross-sectional and with a descriptive correlational level. It used a

population of 100 collaborators between the operative and commercial areas, obtaining a sample of 80 workers. The survey technique and the questionnaire were used as instruments.

The results showed that according to the ranges of levels and the correlation coefficient that both variables have (0.287), it can be indicated that there was a low positive correlation between the work environment variable and productivity, with a significance level of 0.010. , this means that if there is a relationship between both variables, since if it had been greater than 0.05 there would be no relationship, the alternative hypothesis (H1) was accepted: “There is a relationship between the work environment and productivity in the workers of a financial company, Lima 2024”. It is concluded that improving the work environment is not only for the happiness and well-being of employees but is also a fundamental strategy to enhance productivity and ultimately the sustainable success of the organization. Understanding and continued attention to these variables will allow companies to cultivate a conducive work environment where individual and organizational growth converge in positive synergy.

***Key words:*** Work climate, productivity, financial sector.

## **Introducción**

Existe relación entre el clima laboral y la productividad como parte fundamental del éxito en cada empresa financiera. Las empresas que prestan atención a la creación de un entorno de trabajo positivo y saludable pueden experimentar beneficios tangibles en términos de rendimiento y éxito organizacional. Por otro lado, este estudio comprende los siguiente capítulo:

En el capítulo I, se pudo identificar la problemática, el problema general y los problemas específicos, también se pudo determinar el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación de la investigación y la delimitación de este.

En el capítulo II, se exponen los antecedentes nacionales e internacionales, el marco teórico de ambas variables (Clima laboral y productividad), asimismo se determinó las hipótesis, tanto general y específicos.

En el capítulo III, se describe el método, enfoque, tipo, diseño, corte y nivel de investigación, también se mostró la población y la muestra, de esta manera para recopilar la información respectiva que se utilizó en la encuesta y el instrumento cuestionario, la validación de los instrumentos y la confiabilidad, el plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

En el capítulo IV, se evidenció el calendario, financiamiento y el cronograma de ejecución de este proyecto de tesis.

En el capítulo V, se evidenció los resultados, tanto descriptivo como inferencial, este con el fin de contrastar las variables estudiadas, y por ultima las discusiones.

En el capítulo VI, se muestra las conclusiones y recomendaciones del estudio.

En el capítulo VII, se muestra las referencias.

## CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, el clima laboral viene a ser un factor importante que tiene un efecto relevante en la productividad de una entidad. Un clima laboral caracterizado por la colaboración, el respeto, la dinámica y la responsabilidad emerge como el factor clave para el incremento tanto de la productividad a nivel organizacional como individual. Además, se logre incrementar la calidad del desempeño laboral, logrando así las metas establecidas (Coll, 2020). La evaluación periódica del clima laboral es crucial para poder lograr las metas y para asegurar que los empleados experimenten motivación, satisfacción y contento en relación con sus tareas, el entorno laboral, sus colegas y sus superiores (Gestión Perú, 2023).

A nivel mundial el clima laboral emerge como una temática de gran relevancia. En Europa, se ha observado que el clima laboral de una empresa guarda una correlación con la satisfacción en el trabajo y el nivel de productividad (Finocetti, 2020). Asimismo, en Latinoamérica, lo que se ha evidenciado del clima laboral es que repercute en la calidad del rendimiento laboral y la satisfacción dentro del trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2021). En Perú, se ha descubierto que un clima laboral favorable está presente en más del 55% de las organizaciones (Finocetti, 2020). En Lima, el 75,5% de las entidades se hallan actualmente en operación; no obstante, el 77% de estas ha experimentado una disminución con respecto a la demanda de sus productos, lo que fue causado por el fuerte choque originado por la pandemia del contagio del COVID-19 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020). Las organizaciones o empresas vinculadas con los servicios en Lima hasta la fecha enfrentan problemas financieros y de producción debido a la pandemia del COVID-19.

En Europa, la productividad ha constituido un desafío continuo en estos últimos años, evidenciando una tasa de incremento al año del 0,7% durante el periodo comprendido entre 2007 y 2017 (Trading Economics, 2023). En el contexto del continente americano, la productividad ha representado una preocupación, manifestándose mediante una tasa de incremento al año del 0,6% durante los años comprendidos entre 2010 y 2019 (Organización Internacional del Trabajo, 2022). En Perú, la productividad laboral ha emergido como una problemática aún más significativa, exhibiendo una tasa de incremento al año del 0,4% durante el periodo comprendido entre 2010 y 2019 (CEPAL, 2021). En Lima, la productividad laboral se ha presentado como un desafío de mayor magnitud, evidenciando una tasa de incremento al año del 0,2% durante los años 2010 y 2019 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020). Estas compañías dedicadas a la prestación de servicios en la zona metropolitana de Lima han experimentado diversas dificultades, tales como la presencia de empleo informal, desafíos en la organización y limpieza de la infraestructura, la desconfianza por parte de los talleres, la limitada competencia técnica del personal laboral, así como la escasez de herramientas para la supervisión y administración por parte de los directivos, entre otros aspectos (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2020). Resulta crucial adoptar estrategias dirigidas a perfeccionar la eficacia con respecto a la provisión de servicios en la región metropolitana de Lima.

Con respecto al pronóstico negativo, el clima laboral y la productividad son dos elementos cruciales que resultan determinantes para lograr el éxito en cualquier entidad. Sin embargo, según un estudio reciente, “la falta de atención a estos problemas puede tener consecuencias negativas en el rendimiento de los empleados” (Coronel, 2022). En Europa, se ha identificado una disminución en la productividad, fenómeno que se atribuye a la insuficiencia de inversión con respecto a la tecnología y capacitación (Finocetti, 2020). En Latinoamérica, el



clima laboral ha sido influenciado por la situación pandémica, generando un incremento significativo en los niveles de estrés y ansiedad entre los trabajadores. (Instituto de Estudios Económicos y Sociales, 2021). En Perú, la situación no es diferente, ya que la tasa de desempleo ha aumentado y la productividad ha disminuido (Organización Internacional del Trabajo, 2021). En Lima, la situación reviste una mayor inquietud, dado que la carencia de inversión enfocada a la infraestructura y tecnología ha resultado una disminución considerable en el bienestar de cada uno de los trabajadores dentro de la organización (Organización Internacional del Trabajo, 2020). A pesar de la notoriedad de estas estadísticas preocupantes, se observa una aparente falta de iniciativas por parte de las empresas para enfrentar estos desafíos. De no implementarse acciones destinadas a mejorar tanto el clima laboral como la productividad, hay una alta probabilidad de que la situación se deteriore aún más en una perspectiva futura (Organización Internacional del Trabajo, 2023).

El enfoque de esta investigación será en una empresa financiera, empresa que se orienta a brindar tanto como a personas naturales y jurídicas préstamos o facilidades de financiamiento monetario. Conservando su sostenibilidad financiera, esta empresa tiene como meta u objetivo poder ofrecer a sus consumidores una buena experiencia en la agencia. De igual manera, es una compañía orientada a las personas que apuesta por la igualdad, el respeto y el trabajo grupal. Asimismo, en el proceso de este proyecto de tesis se utilizó la herramienta del árbol de problemas (**anexo 3**) con el fin de detectar los inconvenientes presentes en la entidad bancaria, los cuales son: (i) la poca motivación por parte de los colaboradores dentro de sus áreas pertinentes, esto a raíz de la falta de reconocimiento por el buen desempeño de los mismos y por la falta de oportunidades de crecimiento; (ii) se ha podido evidenciar conflictos interpersonales, esto a raíz de una mala comunicación generando malos entendidos entre los trabajadores, entre

las áreas y también por las diferencias culturales como normas de comportamiento, creencias y/o valores; (iii) ambiente de trabajo negativo a causa del estrés laboral por las exigencias extremas de la jornada a pesar de las 8 horas que solo trabajan y la falta de colaboración ya que no desean realizar trabajos en equipo; y (iv) el salario no ajustados de acuerdo al mercado, esto a causa por la ausencia de incentivos y la privación de algún beneficio extra por puntualidad, por colaboración fuera del horario de trabajo. Como resultado de estos inconvenientes se ha podido ver una baja productividad lamentablemente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

Con respecto a los problemas específicos se ha considerado dimensionar la variable clima laboral: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en los trabajadores de una empresa financiera.

¿Existe relación entre la realización personal y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024?

¿Existe relación entre el involucramiento laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024?

¿Existe relación entre la supervisión y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024?

¿Existe relación entre la comunicación y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024?

¿Existe relación entre las condiciones laborales y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Con respecto a los objetivos específicos se ha considerado dimensionar la variable Clima laboral: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en los trabajadores de una empresa financiera. Estos profundizados en el marco teórico.

Determinar la relación entre la realización personal y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

Determinar la relación entre el involucramiento y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

Determinar la relación entre la supervisión y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

Determinar la relación entre la comunicación y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

Determinar la relación entre las condiciones laborales y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Justificación teórica**

Para entender la relación entre el ambiente laboral y la productividad, se han propuesto varias teorías. Según la teoría de la motivación de Herzberg, el clima laboral ejerce una notable influencia en la satisfacción experimentada por los trabajadores, factor que, al mismo tiempo, incide directamente en su motivación y productividad. (Herzberg, 1966). Según la teoría del liderazgo el clima laboral ejerce una influencia significativa en las percepciones que los empleados desarrollan respecto al liderazgo dentro de la entidad. Esto abarca aspectos como el proceso requerido para tomar de decisiones, las cualidades del liderazgo, y la comunicación eficaz del líder (Litwin & Stringer, 1968). Por otro lado, la teoría de la contingencia sugiere que el clima laboral es presentado como un factor contingente cuyo impacto dentro de la productividad está sujeto a las características particulares de la organización en cuestión (Pfeffer, 1981). En cuanto a la productividad, la teoría de la equidad indica que los colaboradores son más productivos cuando perciben que sus recompensas son justas en relación con sus esfuerzos (Adams, 1965). Asimismo, la teoría de la calidad total es un factor crucial para mejorar o potenciar el nivel de productividad, y los gerentes deben centrarse en optimizar la calidad de los procesos de trabajo y los productos o servicios que proporcionan (Deming, 1986). Por otro lado, según la teoría de la motivación menciona que, los empleados motivados tienen un mayor compromiso con la organización y por tanto son más productivos (Maslow, 1943). Estas teorías son relevantes para comprender el nivel de significancia entre el ambiente laboral y la productividad.

### **1.4.2. Justificación metodológica**

Para conseguir resultados precisos que validen la correlación existente entre la variable clima laboral y la productividad, entre el personal de la compañía, se tendrán en cuenta herramientas

estadísticas como el software SPSS versión 26 y otras a la hora de recopilar información y procesarla adecuadamente. El tipo de investigación que se utilizará es la correlacional debido a que predominará el tipo de análisis cuantitativo; asimismo, por la independencia, medición y falta de alteración de las variables, se optará por un diseño de estudio transversal no experimental.

### **1.4.3. Justificación práctica**

La investigación que se llevó a cabo ayudará a mejorar a las empresas financieras al proporcionar información sobre cómo se gestiona el ambiente de trabajo en función a los departamentos internos y externos, cómo la mentalidad de los empleados afectará los niveles del clima y las métricas de productividad. Se estima mejorar el conocimiento acerca de la relación entre estas dos variables, tanto en lo académico y lo empresarial, gracias a la útil información extraída de la investigación y así mejorar el clima laboral y la productividad entre los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

### **1.5. Limitación de la investigación**

El desarrollo de este proyecto de investigación permitirá llevar en una empresa financiera ubicada en Lima ya que una de las tesis ahí labora, cuyo periodo para el estudio comprendido está entre el mes de setiembre del año 2023 y el mes de enero del año 2024. Se invertirá un monto de S/. 6,957.70 soles, presupuesto estimado para lograr realizar de manera eficiente el proyecto de investigación.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **Antecedentes nacionales:**

En su investigación realizada en Arequipa, Lam (2022) tuvo como objetivo “Conocer la correlación entre el clima laboral y productividad laboral en los colaboradores operativos en la empresa Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias SAC”. Realizó un estudio cuantitativo, al proponer un diseño no experimental, transversal y causal por lo cual se empleó una técnica utilizada en base a un cuestionario y el instrumento utilizado fue una encuesta con 36 participantes. A través de la revisión de expertos, el proyecto destaca su eficacia y confiabilidad. Por lo consiguiente la herramienta ha sido utilizada en conjunto envase a una muestra de 30 socios operativos donde los resultados obtenidos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS 22 y sobre los resultados muestra una correlación positiva moderada de 0,456 entre Rho de Spearman, cabe mencionar que el Ambiente de trabajo y productividad, el valor de significancia es 0.011, de manera que si es menor que 0,05, es rechazada la hipótesis nula general. Se concluye que existe una correlación entre ambas variables. En general, la investigación de Lam contribuye significativamente al entendimiento de las dinámicas laborales en el contexto específico de Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias SAC. Sin embargo, se debe considerar la posibilidad de limitaciones, como el tamaño de la muestra, y se sugiere la necesidad de investigaciones futuras para validar y ampliar estos hallazgos en otros entornos laborales.

En su investigación realizada en Lima Cercado, Altamirano (2020) tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de Mi Banco Agencia Cercado – 2020”. Se llevó a cabo una investigación cuantitativa que exhibe un diseño no

experimental, transversal y descriptivo-correlacional, involucrando a un conjunto total de 44 empleados pertenecientes a la mencionada institución. De igual manera, colaboradores de Agencia Chiclayo Cercado desarrollaron un cuestionario escala Likert de 56 preguntas como herramienta de recolección de información. Los hallazgos revelan una correlación positiva moderada, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,593, entre el ambiente de trabajo y la productividad. Este vínculo exhibe un nivel de significancia de 0,011, lo cual conduce al rechazo de la hipótesis nula general, dado que dicho valor es inferior a 0,05. En los resultados obtenidos, se evidencia que el Clima Laboral en Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado ha sido mayoritariamente percibido como favorable, alcanzando un porcentaje del 59.1%. Asimismo, la productividad ha sido evaluada como buena en un 52.3%. Para concluir, se informa que existe una correlación entre ambas variables.

En resumen, el estudio de Altamirano contribuye al entendimiento de la dinámica entre el clima laboral y la productividad en un entorno específico, proporcionando datos que pueden ser útiles para la toma de decisiones y la mejora de condiciones laborales en instituciones similares.

En su investigación realizada en Paita, Puruguay (2019) tuvo como objetivo “Determinar la influencia del clima laboral en la productividad del personal de FONDEPES Paita en el año 2019”. Realizó un estudio cuantitativo, presentando un diseño no experimental, transeccional, correlacional. La muestra poblacional consistió en 51 colaboradores de la institución, adoptándose un enfoque censal. En el proceso de recopilación de datos, se empleó un cuestionario con escala tipo Likert que contenía 37 preguntas, destinado a obtener información relevante de los colaboradores participantes. En relación con los resultados, se evidenció una correlación positiva considerable, representada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.637, entre el clima laboral y la productividad. El valor de significancia obtenido fue de 0.011, siendo

inferior al umbral de 0.05, lo cual conlleva al rechazo de la hipótesis general nula. En consecuencia, se establece que el ambiente de trabajo ejerce una influencia significativa en la productividad, explicando aproximadamente el 43.7%. Se concluye que existe una correlación entre ambas variables.

En general, los hallazgos respaldan la idea que el clima laboral es significativamente en la productividad del personal de FONDEPES Paita. No obstante, es crucial considerar que los resultados se fundamentan en las percepciones subjetivas de los empleados, y podría ser beneficioso explorar otros factores que también podrían influir en la productividad. Además, la replicación del estudio en diferentes contextos podría proporcionar una perspectiva más completa sobre la generalización de los resultados.

### **Antecedentes internacionales**

En su investigación realizada en Ecuador, Vallejo (2021) tuvo como objetivo “Establecer si existe una relación entre el clima laboral y la productividad de las organizaciones de la economía popular y solidaria”. Se realizó investigaciones utilizando métodos cuantitativos, descriptivos y transversales y no experimental. Además, la población objeto de estudio estuvo constituida por un total de 45 trabajadores de la Fundación Salinerito. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario cerrado en escala Likert, después de la evaluación de expertos y una prueba piloto, se encontró que el índice de confiabilidad alfa de Cronbach era 0,835. Acerca de los resultados muestran que la correlación entre Rho de Spearman es baja, 0,120 por lo cual la relación entre clima laboral y productividad tiene un valor significativo de 0,062 es decir es mayor que 0.05. En consecuencia, se procede al rechazo de la hipótesis general alternativa, indicando que no existe correlación entre el clima laboral y la productividad laboral en la Fundación Salinerito.



En resumen, aunque los resultados no respaldan la hipótesis de relación entre el clima laboral y la productividad en la Fundación Salinerito, la investigación proporciona una base para futuras investigaciones y resalta la importancia de considerar las particularidades contextuales al analizar la relación entre estos dos aspectos en organizaciones similares.

En su investigación realizada en Ecuador, Castro (2019) tuvo como objetivo “Determinar si el clima laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del área administrativa del hospital de guayaquil cuyo propósito es generar alternativas que mejore la eficiencia y eficacia en las actividades que desarrollan los trabajadores”. Se llevó a cabo una investigación específica con diseños cuantitativos, no experimentales, del tipo correlación transversal básica. Asimismo, la población de estudio incluyó a 463 empleados, por otro lado, los resultados descriptivos para la primera variable ambiente laboral fueron 145 personas que no estuvieron en el trabajando y 20 personas indecisas por la constante cambios en sus áreas. Para concluir los resultados muestran que Rho tiene una correlación positiva. El coeficiente de Spearman calculado entre el clima laboral y la productividad es de 0.755, y el valor de significancia asociado es de 0.000, lo cual es menor que 0.05. En virtud de estos resultados, se procede al rechazo de la hipótesis nula general. En última instancia, se concluye que existe una correlación significativa entre las dos variables en el área administrativa.

El estudio de Castro arroja luz sobre la importancia de considerar y mejorar el clima laboral para aumentar la eficiencia y eficacia en las actividades de los trabajadores en el área administrativa de un hospital. Este tipo de investigaciones son cruciales para el desarrollo de estrategias y políticas que favorezcan un ambiente laboral positivo y, por ende, mejoren la productividad y el bienestar de los empleados.

En su investigación realizada en Colombia, Forero (2019) tuvieron como objetivo general “Determinar la relación que existe análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el Sabor Paisita de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019”. Como parte del método utilizado encuesta métodos de tipificación básicos, cuantitativos, no experimentales, con tipos de coincidencia transversal. Además, la población de estudio estuvo compuesta por 24 individuos y fue una muestra aleatoria, el 87% del universo, el otro 13% está de vacaciones. durante el uso del instrumento. De los resultados hay La Rho de Spearman entre clima laboral y productividad muestra una correlación positiva de 0,741, El valor de significancia resultante es 0,027, menor que 0,05, supuesto general nulo es rechazado. La conclusión es que existe una correlación entre las dos variables. Restaurante relacionado Sabor Paisita en la ciudad armenia.

En resumen, el estudio de Forero (2019) hace un valioso aporte al proporcionar información valiosa para la toma de decisiones a nivel organizacional, comprender la relación entre clima laboral y productividad en un entorno específico y sugerir posibles áreas de acción para mejorar la productividad laboral.

## **2.2. Marco teórico**

### **Variable 1: Clima Laboral**

El clima laboral es un concepto complejo que ha sido definido de diversas maneras por diferentes autores. En este sentido, el clima laboral se refiere a la percepción compartida de los empleados sobre las características de su ambiente de trabajo (Schneider, 2021); asimismo, las características percibidas o experimentadas por cada miembro de la organización son las que influyen en su comportamiento (Stringer, 2022), como resultado, las características que describen a una organización y que la distinguen de otras fueron perdurables a lo largo del

tiempo y de tal manera influyeron en el comportamiento de los trabajadores (Schein, 2023). También, se menciona que, este se define como el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo diario de la organización (Chiavenato, 2021); ahora, como variable actúa entre el contexto organizativo en su amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo (Patterson et al., 2022). Por otro lado, se define el clima laboral como conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores (Robbins, 2022). Se refiere a las percepciones de los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, y cómo éstos afectan su bienestar psicológico y físico (Hellriegel, 2023), no dejando de mencionar que, se define como "la percepción compartida de los empleados acerca de su entorno de trabajo (Smith, 2022). Finalmente, se subrayan la necesidad de considerar factores como la comunicación interna y el liderazgo para comprender plenamente el impacto del clima laboral en la organización (Brown, 2023).

En resumen, se puede mencionar que, el clima laboral se refiere al entorno psicológico y emocional que se experimenta en una empresa. Incluye la percepción colectiva de los empleados sobre diversos aspectos, como la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación, la satisfacción laboral y otros elementos que afectan el bienestar y la productividad en la empresa. Un buen clima en el trabajo promueve la colaboración, la motivación y el compromiso de los empleados, mientras que un clima negativo puede generar tensiones, desmotivación y afectar el rendimiento general en el trabajo.

## **Teorías.**

La Teoría de Clima Organizacional Brunet es una teoría que se enfoca en el clima laboral y cómo afecta a los empleados en una organización, es esencial destacar que el término "clima laboral" hace referencia a las percepciones de los empleados en relación con la organización en la que desempeñan sus labores. El autor examina los principales ambientes laborales que la psicología industrial ha definido; así como sus efectos sobre los miembros de la organización, a partir de lo cual plantea diversas opciones para mejorarlo, asimismo menciona que el clima laboral se relaciona estrechamente con el comportamiento exhibido por los subordinados, el cual se ve influenciado por la conducta administrativa y las condiciones organizacionales percibidas. En este sentido, se sostiene que la respuesta de los empleados estará condicionada por la percepción que tengan del empleador. Esta teoría establece dos grandes tipos de clima organizacional: autoritario y participativo; el clima autoritario se divide en dos subtipos: autoritarismo explotador y autoritarismo paternalista; el clima participativo también se divide en dos subtipos: consultivo y participación en grupo (Rivas, 2023).

En general, la Teoría de Clima Organizacional Brunet parece proporcionar un marco sólido para comprender y abordar el clima laboral en una organización, considerando tanto aspectos autoritarios como participativos. La relación entre el comportamiento asumido por los subordinados, área administrativa y las condiciones organizacionales percibidas destaca la importancia de la percepción en la dinámica laboral.

La Teoría de la Comunicación es un campo de estudio que se enfoca en la capacidad de los seres vivos para relacionarse e intercambiar información, mencionando que la comunicación es un proceso que permite el paso de información de un emisor a un receptor. Según la teoría de la comunicación universal, la comunicación es el procedimiento de codificación y decodificación

de información que se lleva a cabo entre un emisor y un receptor, una vez que el mensaje es entregado. Existen diferentes enfoques propuestos desde la teoría de la comunicación para tratar el fenómeno de estudio de la misma (Enfoque mecánico, psicológico, social, sistemático y crítico). Esta teoría sostiene que la calidad del clima laboral se encuentra influida por la calidad de la comunicación entre los miembros de la organización. La comunicación efectiva y abierta puede mejorar el clima laboral, mientras que la comunicación deficiente puede empeorarlo (Mejía, 2023).

En mi opinión, la conexión entre la teoría de la comunicación y el clima laboral es plausible y lógica. La idea de que la forma en que se comunica en una organización puede afectar significativamente el ambiente de trabajo es coherente con la experiencia común en entornos laborales.

La teoría de la contingencia es una teoría de la administración que afirma que no existe una forma única de administrar o una sola manera para darle solución a los problemas. Cada organización funciona de forma única, por lo que el éxito de la aplicación de las técnicas administrativas dependerá de las situaciones del ambiente interno y externo de cada una. Esta teoría se basa en los cambios del ambiente externo y el entorno interno de cada empresa. Se busca equilibrar las condiciones de ambos factores y adaptar las técnicas administrativas a cada situación. La teoría de la contingencia afirma que la administración de una organización no se puede realizar de forma homogénea. Por esa razón, la aplicación de una misma técnica puede dar diferentes resultados en cada empresa. Para el enfoque de la teoría de la contingencia todo es relativo, siempre va a existir una relación entre las técnicas administrativas y las situaciones del ambiente interno y externo de la empresa. Como consecuencia, no existe una forma única de administrar o una sola manera para darle solución a los problemas, puesto que los cambios en las

condiciones ambientales pueden afectar positiva o negativamente el logro de los objetivos propuestos. Esta teoría establece que el clima laboral emerge como resultado de la interacción entre las características inherentes a la organización y las necesidades y expectativas de los empleados. Por lo tanto, el clima laboral puede variar según la situación y las personas involucradas (Helmut, 2021).

En mi opinión, la Teoría de la Contingencia ofrece una perspectiva valiosa al reconocer la complejidad y la diversidad en la gestión organizacional. Su enfoque en la adaptabilidad y la consideración de las condiciones específicas de cada organización la hacen relevante y aplicable en contextos empresariales cambiantes.

### **Dimensiones:**

En este ítem se puede evidenciar las dimensiones determinadas para el clima organizacional.

**Realización personal:** La autorrealización es un proceso continuo de crecimiento personal y desarrollo, lográndose este a través de la satisfacción de las necesidades básicas, la exploración de los intereses personales y la realización de las metas personales (Clayton et al., 2021).

Asimismo, la cultura organizacional de la empresa es la evaluación del empleado sobre el potencial del ambiente de trabajo para el desarrollo profesional y propio (Palma, 2004). El **involucramiento laboral** está involucrado con un sentimiento de responsabilidad y propiedad de los objetivos y éxitos de la empresa. Establece una sólida reputación en la industria (Palma, 2004), asimismo, es un constructo que se refiere a la conexión emocional y cognitiva que los empleados tienen con su trabajo, este mismo se relaciona con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, asociándose con la retención de empleados y la reducción del absentismo (Parraguez, 2019). La **supervisión** es un proceso que implica la observación, el control, la dirección y la evaluación de las funciones ejercidas por los trabajadores (Robbins et

al., 2021). Para lograr esto, es fundamental monitorear cuidadosamente las funciones de cada empleado para asegurarse de que se terminen a tiempo y de manera óptima. Los supervisores deben hacer esto brindando a los miembros del personal el apoyo moral y profesional (Palma, 2004). La comunicación es un procedimiento utilizado por dos o más trabajadores para enviar y recibir señales, información, mensajes e ideas (Palma, 2004); proceso mediante el cual se transmiten y reciben ideas, información y mensajes entre dos o más personas, proceso complejo que implica la transmisión de información, pensamientos y sentimientos a través de canales verbales y no verbales (González, 2021). Las **condiciones laborales** se refieren a las características de la relación entre el trabajador y el empleador, incluyendo el tipo de contrato, la duración del empleo, la estabilidad laboral, la protección social y los derechos laborales (Organización Internacional del Trabajo, 2022). No dejando de mencionar el sentir de los trabajadores acerca de la dedicación de la empresa para fomentar un entorno de trabajo saludable y óptimo, es importante para este punto. Además de proporcionar uniformes, herramientas, muebles, amenidades de cocina y equipo de protección, esto también implica equipar el lugar de trabajo con estos elementos. Lo que se requiera para que haya efectividad en la producción del día a día (Palma, 2004).

En resumen, el párrafo aborda de manera integral una serie de elementos cruciales para entender la dinámica laboral, destacando la interconexión entre factores individuales y organizacionales. La inclusión de diversas perspectivas y la relación entre diferentes conceptos proporciona una visión completa y matizada de la gestión y el ambiente laboral.

### **Ventajas y desventajas.**

Clasificar el clima laboral como positivo o negativo es una práctica común en la literatura. Se menciona que el clima laboral negativo influye en la inadaptación del personal y aparecen

consecuencias laborales, fisiológicas y psicológicas en los trabajadores (Cruz et al., 2021). Por otro lado, señalan que el clima laboral positivo se asocia con una mayor satisfacción laboral y una mayor motivación para el trabajo (García et al., 2022). Ambos autores concuerdan en que el clima laboral desempeña un papel fundamental en el bienestar de los trabajadores.

En síntesis, el párrafo insinúa que dedicar atención al clima laboral puede ser esencial para fomentar el bienestar de los trabajadores, y, por ende, contribuir al éxito y la eficiencia de una organización. La convergencia de opiniones entre diferentes autores fortalece la noción de que el clima laboral constituye un elemento a considerar en la administración de recursos humanos y en la creación de entornos laborales saludables.

### **Variable 2: Productividad**

La productividad es un concepto complejo que ha sido definido de diversas maneras por diferentes autores. En este sentido, la productividad puede ser vista como el resultado de dividir las salidas entre las entradas, es un tema de gran importancia en la economía y el desarrollo de los países (Collier et al, 2019), esto quiere decir que es un factor clave para el crecimiento económico y la competitividad de las naciones, en este sentido, es importante que los gobiernos y las empresas trabajen en conjunto para mejorar la productividad y lograr un desarrollo sostenible (Banco Central de Reserva del Perú., 2021). Por otro lado, la productividad se considera uno de los principales objetivos empresariales, y su fin es brindarle al cliente externo los productos o servicios que satisfagan sus necesidades y cumplir sus expectativas, en el momento que lo requiera con calidad y aun precio justo (Sandoval et al., 2018). Asimismo, esta se puede también definir como la relación entre la producción y los recursos utilizados para producir (Reyes, 2021). Recordando que la productividad es un tema importante en la economía



global, ya que afecta la competitividad de todas las empresas a nivel nacional e internacional (The New York Times, 2022).

Por lo tanto, el párrafo destaca la complejidad del concepto de productividad y su importancia tanto a nivel macroeconómico como en la gestión empresarial. La definición de productividad como la relación entre salidas y entradas proporciona una base clara para entender este concepto fundamental en el ámbito económico.

### **Teorías**

La teoría de Herzberg se conoce como la teoría higiénica de la motivación o ambas teorías. Esta teoría afirma que el desempeño laboral de las personas depende de la satisfacción que sienten en su ambiente de trabajo. En general, los factores de higiene se refieren a las necesidades primarias que se identifican en la pirámide de Maslow, puesto que tiene que ver con la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, mientras que, los factores de motivación se relacionan con las necesidades secundarias, incluyendo las necesidades sociales y de autorrealización. Esta teoría posibilita la comprensión de que los trabajadores experimentan una mayor satisfacción cuando su entorno laboral es propicio. Este ambiente propicia la posibilidad de ascender a roles más elevados, alcanzar la autorrealización y recibir reconocimiento por sus esfuerzos. Todo esto genera una experiencia positiva en el trabajo (López, Teoría de Herzberg, 2021).

En general, la teoría de Herzberg proporciona una base útil para comprender las dinámicas motivacionales en el entorno laboral, pero debe ser complementada con otras perspectivas y enfoques para obtener una comprensión más completa de la motivación en el trabajo.

Teoría de la expectativa fue propuesta por Victor Vroom, un profesor de psicología originario de Canadá, en el año 1964. A través de la teoría de la expectativa de Vroom, se establece que la motivación humana depende de tres factores: la expectativa, la valencia y la

instrumentalidad. El autor de esta teoría la centra en el ámbito de las organizaciones, y es por ello que hace alusión especialmente a la motivación en el trabajo. Según la teoría de la expectativa, los tres tipos de relaciones que propone son en realidad “condiciones” para asegurar un buen rendimiento laboral. Es por ello que, si una de las tres se incumple, será muy difícil motivar al trabajador y, por extensión, que éste sea eficiente o productivo (Ruiz, 2019).

En resumen, la Teoría de la Expectativa de Vroom es una herramienta valiosa para comprender la motivación en el trabajo, pero su aplicación efectiva requiere una consideración cuidadosa de las condiciones específicas en cada entorno organizacional.

La teoría de las relaciones humanas fue desarrollada por Elton Mayo y se enmarca dentro de la psicología de las organizaciones para destacar la importancia de la parte humana dentro de estas. Existen diferentes tipos de psicología, y en este caso se encuadra en este marco en concreto. Esta teoría destaca que el individuo se siente más realizado y con mayor bienestar si está bien relacionado socialmente, a favor de las normas que imperan y a través del entorno, y el contexto en el que se encuentra. El sueldo o la ganancia que tenga, así como la tarea que desarrolla no son tan determinantes ni tenidas en cuenta como el resto de los factores que sustentan la teoría de las relaciones humana (López, 2020).

En resumen, la Teoría de las Relaciones Humanas ha influido positivamente en la comprensión de la dinámica organizacional al destacar la importancia de las relaciones interpersonales y el entorno psicosocial en el trabajo.

### **Dimensiones.**

Las empresas financieras intentan medir la productividad utilizando las siguientes dimensiones: cohesión social, apoyo organizacional percibido, intercambio de información, visión y claridad de propósito, comunicación externa y confianza para su posterior análisis.

**La cohesión social** se puede entender como la relación dialéctica entre los mecanismos instituidos de inclusión/exclusión social, las respuestas y prácticas de los actores sociales (CEPAL, 2019). Por otro lado, se define la cohesión social como un conjunto de procesos sociales que ayudan a inculcar en los individuos un sentido de pertenencia a la comunidad y el sentir de que son reconocidos como miembros de la comunidad (IPSOS, 2020). La **percepción del apoyo de la organización** se refiere a la creencia de que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (García et al., 2022). También visto como la creencia de que la organización se preocupa por el bienestar de sus empleados y está dispuesta a ayudarlos cuando sea necesario (Meyer et al., 2021). El **intercambio de información** es el proceso mediante el cual se transfiere información de un individuo a otro (Oyola, 2021). Por otro lado, se menciona que es el proceso de compartir información entre dos o más personas o sistemas (Universidad de Harvard, 2022). La **visión y claridad en los objetivos** se refiere a la capacidad de los líderes para comunicar de manera efectiva los objetivos de la organización (García et al., 2021). Es necesario, fijar objetivos claros y específicos que permitan a los empleados comprender la meta de la organización y trabajar para lograrlo (Sánchez, 2022). La **comunicación externa** se define como el conjunto de mensajes que envía una organización a diversos públicos externos con el objetivo de mantener o mejorar sus relaciones con ellos, así, promover una imagen favorable o promocionar sus productos o servicios (Andrade, 2019). Por otro lado, se define como un conjunto de actividades que contribuyen a generar y proyectar la coherencia organizacional y la identidad necesaria para que las instituciones comuniquen sus objetivos, procesos y resultados a un público externo, directamente o a través de periodistas en sentido amplio tanto al público general, proveedores, accionistas, autoridades y administraciones locales, regionales e internacionales (Muñiz, 2019). La **confianza** en el lugar de trabajo se define

como la creencia de los empleados en la capacidad de la organización para cumplir sus promesas y honrar sus compromisos (García et al., 2021). Por otro lado, la confianza en el trabajo repercute en la creencia de los trabajadores de la organización para satisfacer sus necesidades y expectativas (Pérez et al., 2022).

En resumen, el párrafo aborda aspectos clave para el funcionamiento eficiente de una organización y destaca la importancia de la cohesión social, el apoyo organizacional, la comunicación efectiva y la confianza laboral en el logro de objetivos y el bienestar de los miembros.

### **Ventajas y desventajas.**

La productividad es un concepto clave en la gestión empresarial, por lo que es indispensable conocer las ventajas y desventajas que este factor conlleva. Entre las principales ventajas encontramos el incremento de eficiencia en la realización de tareas, la reducción de tiempos de espera y de procesamiento, así como el incremento de la producción y de la rentabilidad permitiendo mejoras en la calidad de servicios ofrecidos

Sin embargo, se debe tener en cuenta que algunas desventajas pueden presentarse, entre ellas, el incremento del estrés y fatiga en los trabajadores producto de una mayor presión para cumplir con los objetivos de la empresa, conflictos entre los trabajadores y la dirección de la empresa, así como la eliminación de puestos de trabajo (Rodríguez, 2023).

En última instancia, gestionar la productividad de manera efectiva implica equilibrar cuidadosamente los beneficios y los posibles inconvenientes, asegurándose de que se promueva un ambiente laboral saludable y sostenible para el personal, al tiempo que se optimizan los resultados empresariales.

## **2.3. Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

### **2.3.2. Hipótesis específica**

Con respecto a las hipótesis específicas se ha considerado dimensionar la variable Clima laboral: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales en los trabajadores de una empresa financiera. Estos profundizados en el marco teórico.

La autorrealización se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

El involucramiento laboral se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

La supervisión se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

La comunicación se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

Las condiciones laborales se relacionan de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

En este estudio se aplicó el método analítico, hipotético y deductivo para examinar la relación existente entre el clima laboral y la productividad. Se analizarán los datos, se plantearán hipótesis y se extraerán conclusiones de forma deductiva. También, se formularán las hipótesis correspondientes y se investigarán en profundidad los problemas en una empresa financiera.

El método analítico lo definen como un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual (Hernández et al., 2022). Por otro lado, el método hipotético se define como un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (Popper, 2021). El método deductivo se define como un proceso de razonamiento que se utiliza para llegar a una conclusión lógica a partir de premisas generales (Euston, 2022).

### **3.2. Enfoque de investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que este estudio se basa en la medición numérica, utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, probar hipótesis establecidas previamente, en el cual confían en la medición numérica, en el conteo y, frecuentemente, en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población (Sanchez et al., 2018). Por otro lado, se describe el enfoque cuantitativo como un enfoque de investigación que se basa en el análisis estadístico de datos recolectados a través de cuestionarios o encuestas (Castañeda, 2022), Asimismo, es un enfoque que se basa en la recolección de datos numéricos y su análisis estadístico para establecer patrones y relaciones entre variables (García, 2021).

### **3.3. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es de carácter básico, dado que se trata de una disciplina científica que persigue la adquisición de conocimiento acerca de los fenómenos, abarcando su descripción, explicación y predicción. Interesa el conocimiento por el conocimiento mismo, a diferencia de la ciencia aplicada que es utilitaria (Sanchez et al., 2018). Asimismo, esta investigación se orienta a conseguir un nuevo conocimiento de modo sistemático, con el único objetivo de incrementar el conocimiento de una realidad concreta (García, 2021). La investigación básica busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad (Castañeda, 2022).

### **3.4. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, ya que este estudio no modifica las variables de manera directa; en su lugar, se limita a describir y analizar dichas variables tal como se manifiestan en la realidad. Llamada también método descriptivo, solo se llega al control estadístico, por tanto, su validez interna es menor en comparación con la metodología experimental (Sanchez et al., 2018). La investigación no experimental se refiere a la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad (Jhangiani et al., 2021). Por otro lado, se define la investigación no experimental como un tipo de investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables (Argosy University, 2022).

#### **3.4.1. Corte**

Este diseño tiene un corte transversal ya que, este estudio se realiza en un momento determinado para analizar un fenómeno que sucede en el presente, llamados estudios descriptivos (Sanchez et al., 2018). Por otro lado, el corte transversal es un diseño de investigación en el que se observa a un grupo de personas o se recopila cierta información, en un momento determinado o en el

transcurso de un periodo corto (Manterola et al., 2023), herramienta importante para los investigadores, ya que les permite recopilar datos de manera eficiente y económica (Concepto.De, 2021).

### **3.4.2. Nivel o alcance**

El nivel de la investigación se define como descriptivo correlacional, ya que abarca el análisis característico presente en una investigación descriptiva o en un estudio de naturaleza social. Este enfoque implica la realización de caracterizaciones globales y descripciones detalladas del contexto, propiedades, partes o desarrollo de un fenómeno o acontecimiento. Puede llevar a un diagnóstico descriptivo (Sanchez et al., 2018). Por último, el diseño correlacional representa una estructura de investigación cuyo propósito fundamental radica en determinar el nivel de correlación estadística que se manifiesta entre dos variables objeto de estudio. Funcionalmente permite observar el grado de asociación entre dos variables (Sanchez et al., 2018). Asimismo, el diseño correlacional es una técnica de investigación que se utiliza para medir la relación entre dos o más variables (Manterola et al., 2023). Este tipo de diseño es útil para identificar la relación entre variables sin manipularlas (Concepto.De, 2021). El diseño correlacional es importante porque permite a los investigadores estudiar la relación entre variables que no pueden ser manipuladas.

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población bajo consideración está compuesta por un grupo de 100 empleados pertenecientes a una entidad financiera. No dejando de mencionar que la población se define como un conjunto de elementos o casos, ya sean individuos, objetos o eventos, que comparten características específicas o criterios particulares. Estos elementos se encuentran identificables en un área de



interés y son objeto de estudio, quedando así incorporados en la formulación de la hipótesis de investigación. Cuando se trata de individuos humanos es más adecuado denominar población; en cambio, cuando no son personas, es preferible denominarlo universo de estudio (Sanchez et al., 2018). Por lo tanto, la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes que se someten a una investigación (Hernández et al., 2021).

### **Muestra**

La muestra es el conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico (Sanchez et al., 2018). La siguiente fórmula se utilizará en esta situación para calcular el tamaño de muestra ideal para el estudio, teniendo en cuenta el tamaño de la población. Por otro lado, para Creswell (2022), la muestra es un subconjunto de la población que se selecciona para participar en una investigación (Creswell, 2022).

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

n es tamaño de la muestra = n

Z refleja la confiabilidad = 1.96

Nivel de confianza =  $(1-\alpha) / 2 = 0.975$

p corresponde a la variación positiva = 0.5

q corresponde a la variación negativa = 0.5

N está representada por la población = 100

d refleja el margen de precisión = 0.05

El resultado de reemplazar los datos es el siguiente:

Debido a esta información se pudo identificar que la muestra estará conformada por 80 empleados de la empresa financiera, entre personal operativo y comercial. En consecuencia, el estudio se realizará en las condiciones requeridas para que los resultados sean aplicados a toda la población. Los recursos necesarios para ello también se pueden mejorar gracias a esto.

### **Muestreo**

En cuanto al muestreo se define como el proceso de seleccionar una muestra de la población para representar a toda la población (Fraenkel et al., 2023). En lo que concierne al muestreo no probabilístico, su fundamento radica en el criterio del investigador, dado que las unidades de muestreo no son elegidas mediante métodos aleatorios. Pueden ser intencionado, sin normas o circunstancial (Sanchez et al., 2018). Asimismo, el tipo de muestro no probabilístico que se empleará en esta investigación es el muestro por conveniencia, porque crea muestra basada en la facilidad acceso, como por ejemplo las personas forman parte de la muestra, durante un intervalo de tiempo para un elemento en particular.

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **Variables**

Para llevar a cabo el presente estudio, se ha decidido trabajar con las variables de clima laboral y productividad.

**Definición conceptual de la variable Clima Laboral:** El clima laboral es un concepto complejo que ha sido definido de diversas maneras por diferentes autores. En este sentido, el clima laboral se refiere a la percepción compartida de los empleados sobre las características de su ambiente de trabajo (Schneider, 2021).

**Definición operacional de la variable Clima Laboral:** Un buen clima en el trabajo promueve la colaboración, la motivación y el compromiso de los empleados, mientras que un clima

negativo puede generar tensiones, desmotivación y afectar el rendimiento general en el trabajo.

Asimismo, el Clima Laboral está representado por las siguientes dimensiones: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

**Definición conceptual de la variable Productividad:** La productividad es un concepto complejo que ha sido definido de diversas maneras por diferentes autores. En este sentido, la productividad puede ser vista como el resultado de dividir las salidas entre las entradas, es un tema de gran importancia en la economía y el desarrollo de los países (Collier et al, 2019)

**Definición operacional de la variable Productividad:** La productividad se considera uno de los principales objetivos empresariales, y su fin es brindarle al cliente externo los productos o servicios que satisfagan sus necesidades y cumplir sus expectativas. Asimismo, la productividad está representada por las siguientes dimensiones: Cohesión social, percepción del apoyo de la organización, intercambio de información, visión y claridad de los objetivos, comunicación externa y confianza.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica a usar en esta investigación es la encuesta, caracterizada como un proceso utilizado dentro del enfoque de encuesta por muestreo. En este método, se hace la implementación de cierta herramienta empleada para la recabación de datos, el cual se fundamenta por un grupo de interrogantes o ítems que tienen la finalidad de obtener información objetiva de una muestra en específico (Sánchez et al., 2018). Por otro lado, la herramienta de encuesta se utiliza con el propósito de recabar información significativa de un grupo de interés. Las respuestas obtenidas a través de esta técnica se someten a un análisis e interpretación detallados, proporcionando así una perspectiva que permita tanto tomar decisiones adecuadas, como planificar estrategias o acciones concretas (Gómez, 2023).

#### **3.7.2. Instrumentos**

La herramienta a utilizarse será el cuestionario, la cual es conceptualizada como una técnica de carácter indirecto para lograr la obtención de datos. Se presenta de forma escrita a modo de interrogatorio, utilizado para obtener información relativa a las variables objeto de investigación. Su aplicación puede llevarse a cabo tanto de forma presencial como indirecta, utilizando medios en línea a través de internet (Sánchez et al., 2018). Asimismo, se considera un instrumento de investigación empleado en encuestas el cual comprende un conjunto de interrogantes a plantear, junto con indicaciones para su respuesta, dirigidas tanto al encuestador como al encuestado (Alcantará, 2023).

#### **3.7.3. Validación**

Se validará o corroborará por el juicio de tres expertos. La validación implica cierto proceso de investigación tecnológica utilizado para confirmar la efectividad de instrumentos, técnicas, métodos, programas o dispositivos. Los procesos de validación recurren tanto a enfoques estadísticos como cualitativos, abordando aspectos como la validez basada en evaluaciones de expertos (validez de jueces). Además, de la validez de contenido (Sanchez et al., 2018).

En la tabla 2 se puede mostrar los validadores del instrumento de estudio para este proyecto de tesis.

**Tabla 1**

*Lista de expertos validadores del instrumento*

Ítem	Apellido y Nombres	Grado	Puntuación de V de Aiken
1	Dondero Cassano Pietro	Magister	1.0
2	Arce Guevara Ernesto	Magister	1.0
3	Gardi Melgarejo victoria	Magister	1.0
4	Pelaez Valdivieso José	Magister	1.0

Nota: Aquí se puede evidenciar los nombres, apellidos, Grado y la puntuación de V de Aiken de los expertos

#### **3.7.4. Confiabilidad**

Constituye una actividad estadística cuyo propósito es evaluar la fiabilidad vinculada a un instrumento de medición. Comúnmente es manifestado mediante la correlación, que oscila desde -1 (indicando una correlación inversa o negativa), pasa por 0 (sin correlación) hasta +1 (reflejando una correlación directa o positiva) (Sanchez et al., 2018). Fue, 0.901 de Alfa de Cronbach para la variable Clima Laboral, mientras que para la variable productividad fue de 0.944, el coeficiente del Alpha de Cronbach, basándose en 25 y 20 preguntas respectivamente.

#### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

El plan de procesamiento de datos constituye cierta etapa crucial en el procedimiento de investigación, involucrando actividades como la organización y codificación de los datos adquiridos, así como su análisis estadístico, representación gráfica y comparación (Sanchez et al., 2018). También se hace referencia a una etapa dentro del proceso investigativo que implica la estructuración de la información recolectada con la finalidad de lograr permitir un análisis detallado y minucioso, facilitando la descripción, caracterización e interpretación de los datos. Este análisis puede adoptar enfoques tanto cualitativos como cuantitativos, o incluso emplear una combinación de ambos métodos (Sanchez et al., 2018).

En consecuencia, se consideraron los cuestionarios validados para recopilar los datos apropiados para este estudio. Para empezar, se contactará a un representante de la compañía, asimismo, se le informará sobre el estudio y se obtendrá el permiso para recopilar información y llevar a cabo el estudio.

En la reunión se explicó a todos los colaboradores el objetivo del estudio y las instrucciones sobre cómo completar los cuestionarios de Google Form. Posteriormente, se les envió por correo electrónico los cuestionarios de cada variable para que los cumplimentaran individualmente. También se les informó que cada cuestionario contiene una guía para ayudarlos a registrar cualquier que pudieran tener acerca del instrumento.

Los cálculos se realizarán sobre los datos proporcionados para la investigación luego de que la información recabada a través de la herramienta haya sido procesada en los programas estadísticos SPSS v27 y Microsoft Excel.

En el análisis de los resultados que se empleó las siguientes herramientas: El instrumento Rho de Spearman se utilizará para medir estrechamente como se correlacionaron las variables propuestas, teniendo en cuenta que los valores asociados serán de -1 a 1. Dado que es posible comparar la distribución y las repeticiones presentes, la investigación se realiza a través de la correlación del valor en los datos.

### **3.9. Aspectos éticos**

En el proceso de elaboración de este estudio de investigación, los autores han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la bioética, específicamente los principios de autonomía, beneficencia y justicia. Estos principios se han basado en la noción de igualdad, respeto a la autonomía y no lesividad, y se han aplicado bajo la premisa de los principios de responsabilidad y equidad. Por lo tanto, se obtuvieron muchos datos de otros estudios, los cuales fueron debidamente citados y referenciados en APA7 el cual se validó un porcentaje de 20%, respetando así los derechos de autoría de los mismos. Además, se protegió al colaborador que formó parte de la muestra de esta tesis y su diversidad sociocultural a través de la firma del consentimiento informado, en el cual aceptó libre y voluntariamente participar en el estudio. Mediante este proceso, la tesis garantizó la protección de los datos recogidos y procesados donde adjuntamos en el anexo 10. Además, se observó la normativa nacional e internacional, se aplicó un enfoque científico riguroso y se mantuvo la integridad científica, cumpliendo con el requisito

de autonomía que implica el derecho del participante de la muestra a tomar decisiones independientes sobre los estudios en los que participa.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

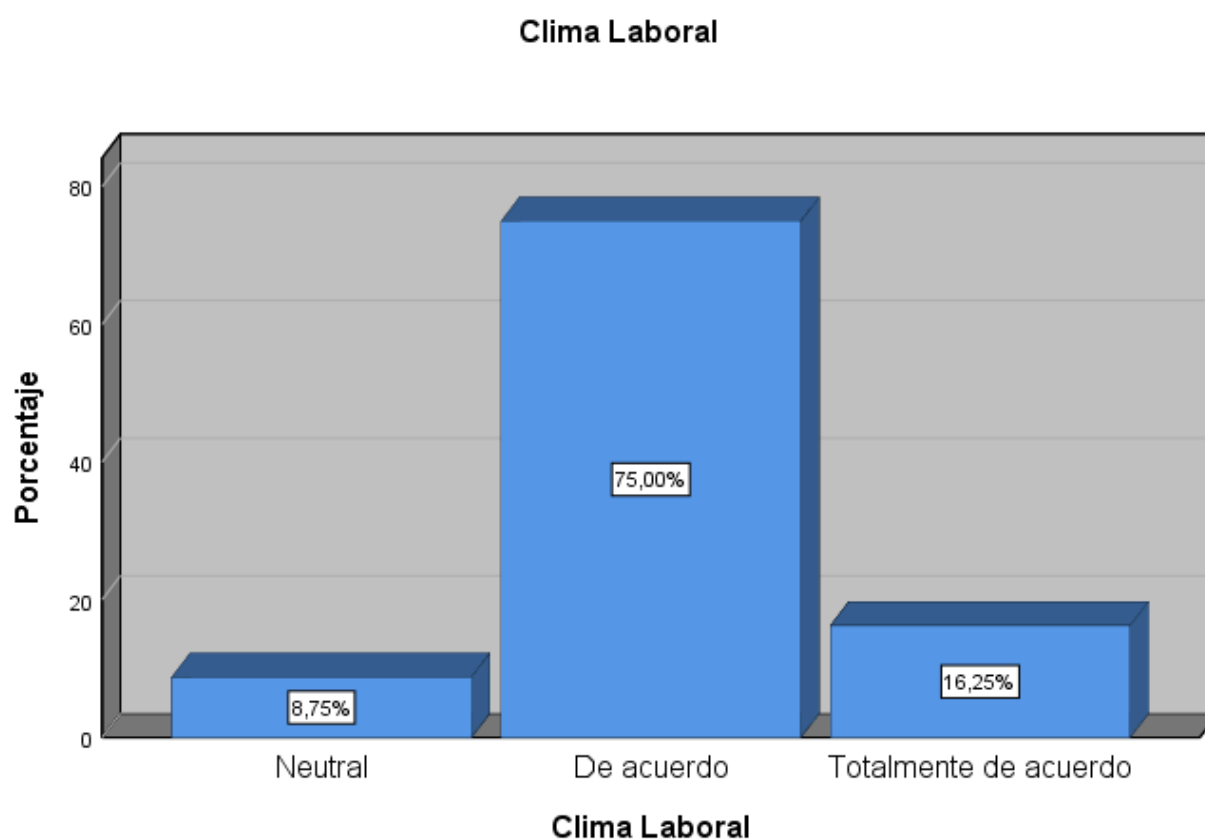
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

En este apartado se puede visualizar los resultados descriptivos de cada variable y sus dimensiones.

**Figura 1**

*Resultado descriptivo del clima laboral*



**Tabla 2**

*Resultado descriptivo del clima laboral*

**Clima Laboral**

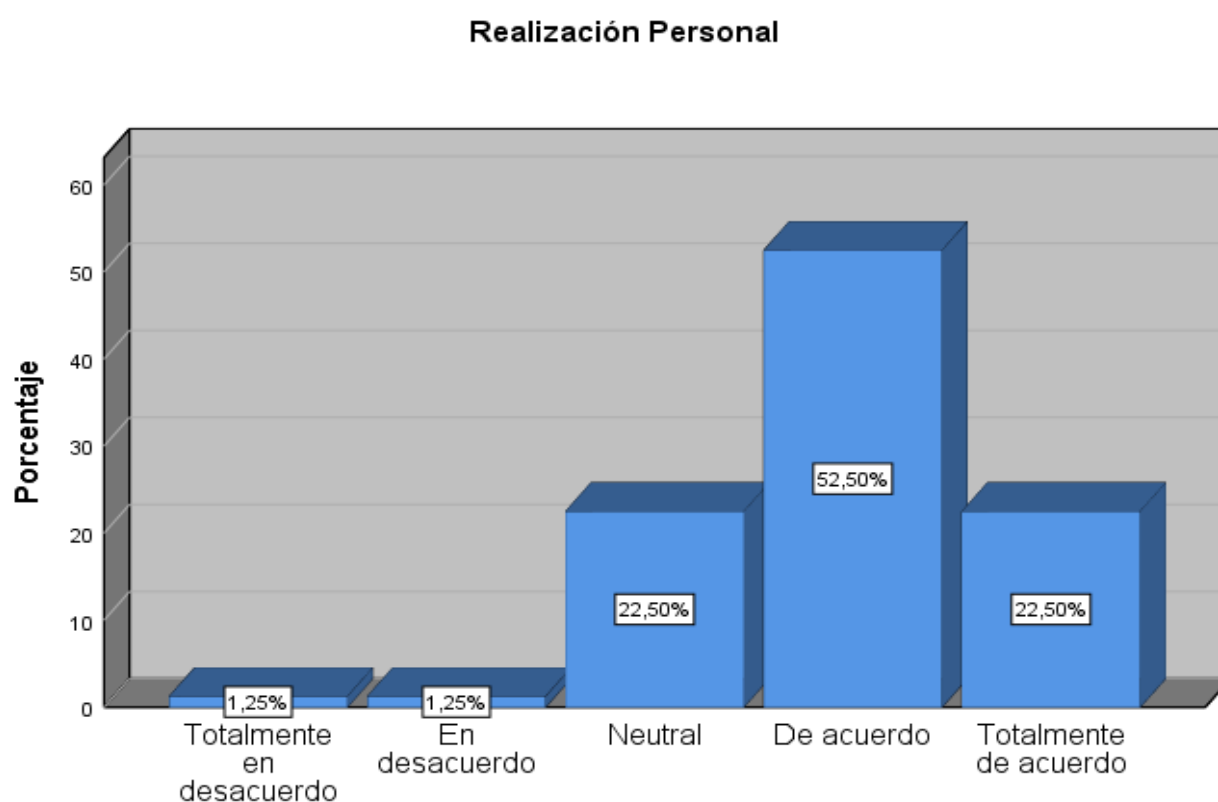
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	7	8,8	8,8	8,8
	De acuerdo	60	75,0	75,0	83,8
	Totalmente de acuerdo	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



En la tabla 3 se puede observar que, del total de encuestados, el 75% está de acuerdo con el clima laboral de la empresa, el 16.3% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 8.8% no opinan. La interpretación general es que la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva del clima laboral en la empresa. Sin embargo, es importante prestar atención a los comentarios y opiniones de aquellos que no expresaron una opinión, ya que podría haber áreas de mejora o preocupaciones que necesiten abordarse.

**Figura 2**

*Resultado descriptivo de la dimensión 1 del clima laboral: Realización personal*



**Tabla 3**

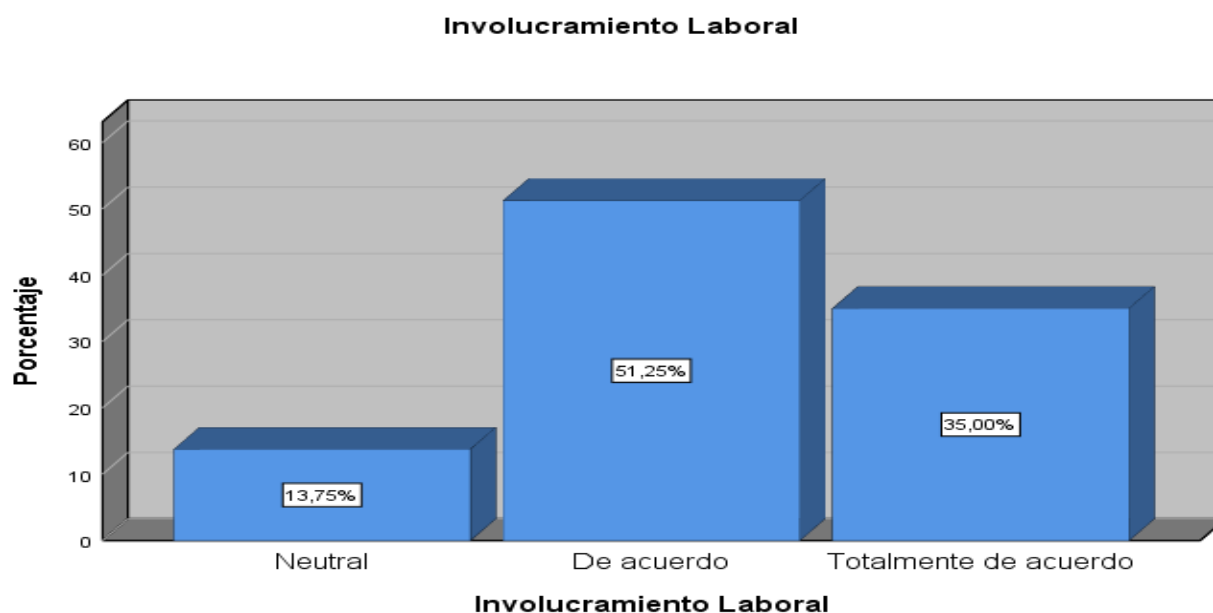
*Resultado descriptivo de la dimensión 1 del clima laboral: Realización personal*

		<b>Realización Personal</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	1	1,3	1,3	2,5
	Neutral	18	22,5	22,5	25,0
	De acuerdo	42	52,5	52,5	77,5
	Totalmente de acuerdo	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 4 se puede observar que, del total de encuestados, el 1.3% está en totalmente en desacuerdo con la realización personal, el 1.3% está en desacuerdo, el 52.5% está de acuerdo, el 22.5% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 22.5% lamentablemente no opina. La mayoría de los encuestados percibe positivamente la realización personal en el trabajo, pero es esencial investigar las opiniones negativas y las áreas donde no se proporcionaron opiniones para abordar posibles preocupaciones o mejorar aspectos específicos.

### Figura 3

Resultado descriptivo de la dimensión 2 del clima laboral: Involucramiento laboral



### Tabla 4

Resultado descriptivo de la dimensión 2 del clima laboral: Involucramiento laboral

**Involucramiento Laboral**

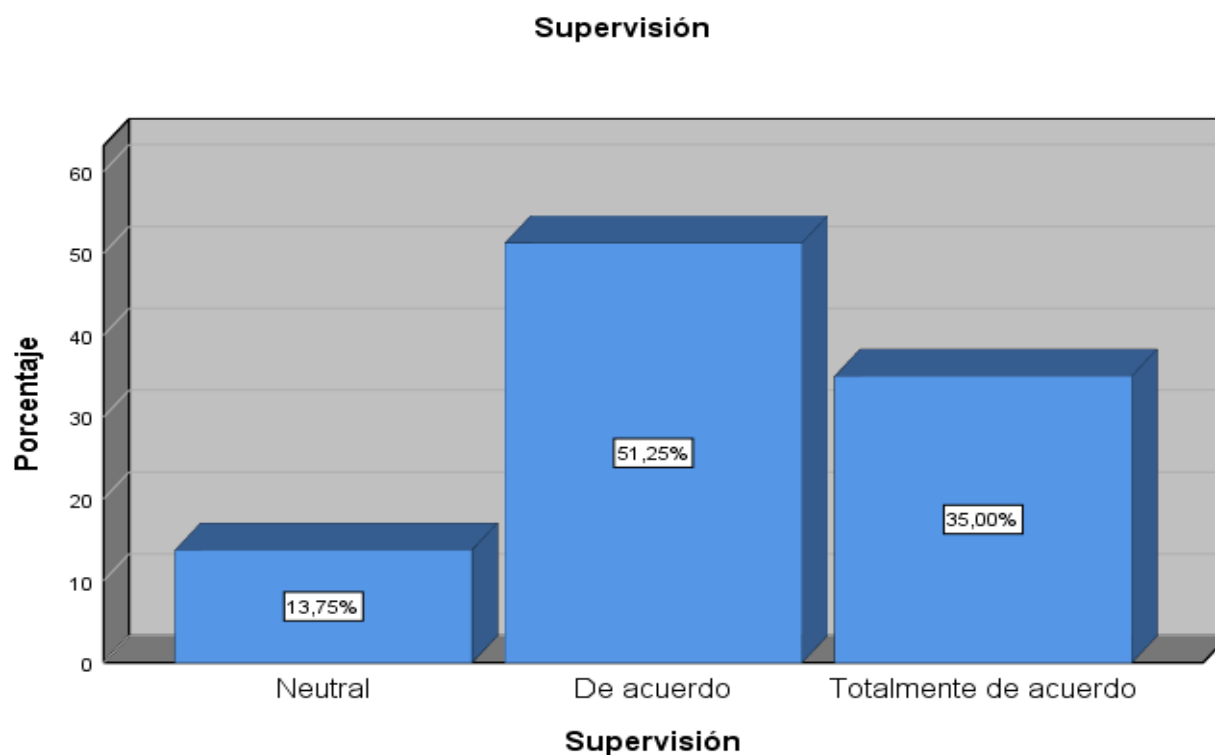
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	11	13,8	13,8	13,8
	De acuerdo	41	51,2	51,2	65,0
	Totalmente de acuerdo	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Información extraída de Google Form y del Software Estadístico SPSS

En la tabla 5 se puede observar que, del total de encuestados, el 51.2% está de acuerdo con el involucramiento laboral, el 35.0% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 13.8% no opina. La mayoría de los encuestados percibe positivamente el involucramiento laboral en la empresa, con una proporción considerable expresando un alto nivel de acuerdo y satisfacción. Sin embargo, la falta de opinión de un porcentaje significativo sugiere la necesidad de investigar las razones detrás de esa falta de respuesta para abordar posibles preocupaciones o áreas de mejora.

#### Figura 4

*Resultado descriptivo de la dimensión 3 del clima laboral: Supervisión*



**Tabla 5**

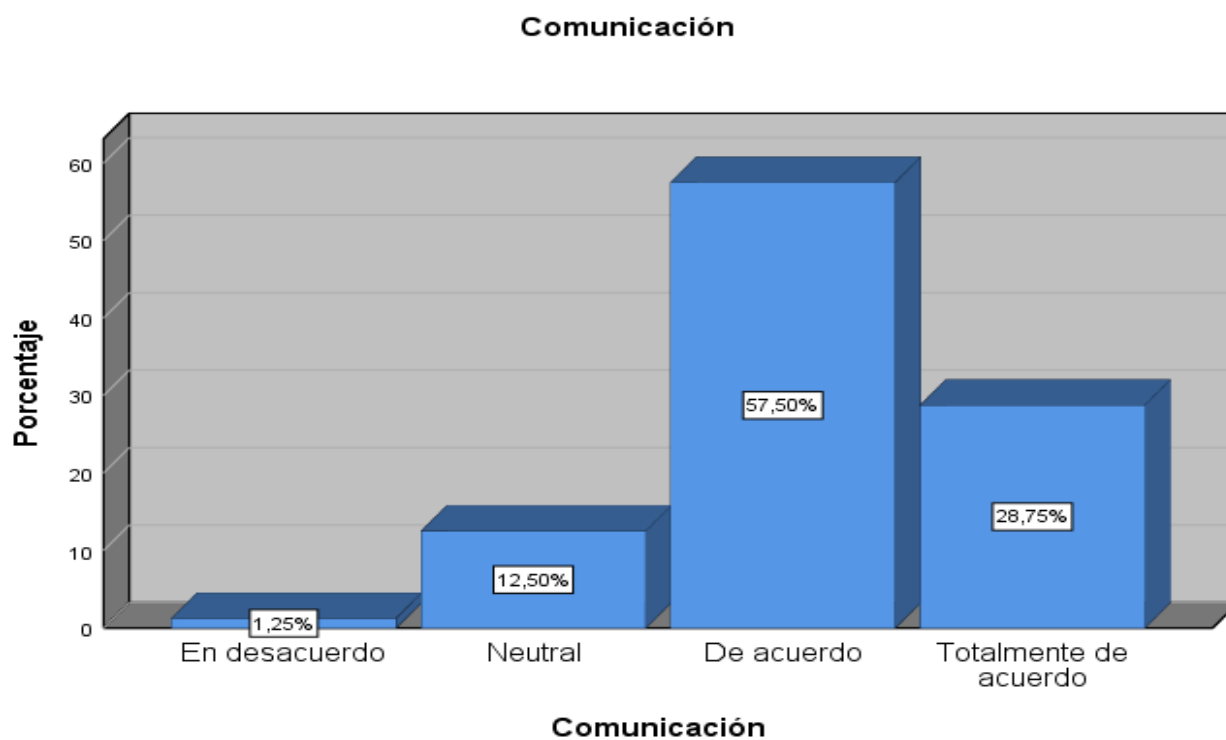
*Resultado descriptivo de la dimensión 3 del clima laboral: Supervisión*

		<b>Supervisión</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	11	13,8	13,8	13,8
	De acuerdo	41	51,2	51,2	65,0
	Totalmente de acuerdo	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 6 se puede observar que, del total de encuestados, el 51.2% está de acuerdo con la supervisión, el 35.0% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 13.8% no opina. En términos técnicos, se puede considerar que más de la mitad de los participantes tienen una percepción positiva de la supervisión.

**Figura 5**

*Resultado descriptivo de la dimensión 4 del clima laboral: Comunicación*



**Tabla 6**

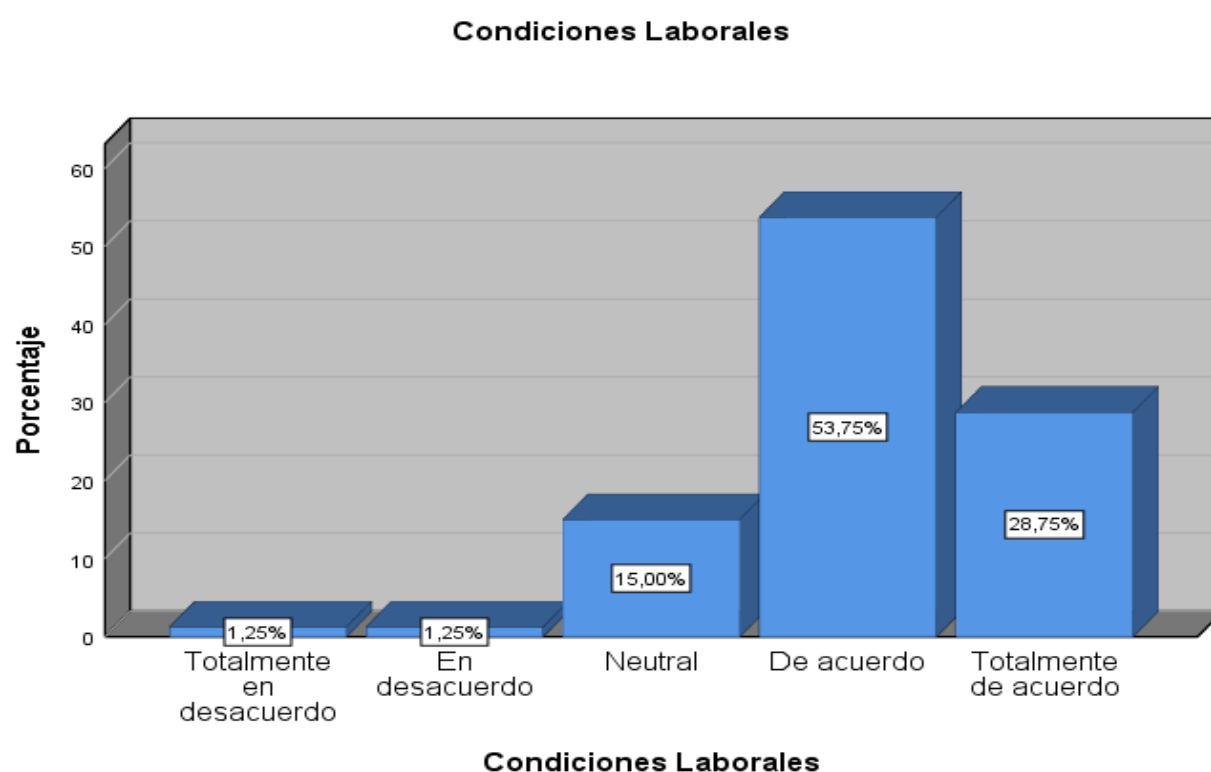
*Resultado descriptivo de la dimensión 4 del clima laboral: Comunicación*

		<b>Comunicación</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Neutral	10	12,5	12,5	13,8
	De acuerdo	46	57,5	57,5	71,3
	Totalmente de acuerdo	23	28,7	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 7 se puede observar que, del total de encuestados, el 1.3% está en desacuerdo con la forma de comunicarse de los empleados, el 57.5% está de acuerdo, el 28.7% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 12.5% lamentablemente no opina. Promover las prácticas de comunicación efectivas identificadas por aquellos que están de acuerdo o totalmente de acuerdo, destacando buenas prácticas y fomentando un entorno de comunicación abierta y positiva.

**Figura 6**

*Resultado descriptivo de la dimensión 5 del clima laboral: Condiciones Laborales*



**Tabla 7**

*Resultado descriptivo de la dimensión 5 del clima laboral: Condiciones Laborales*

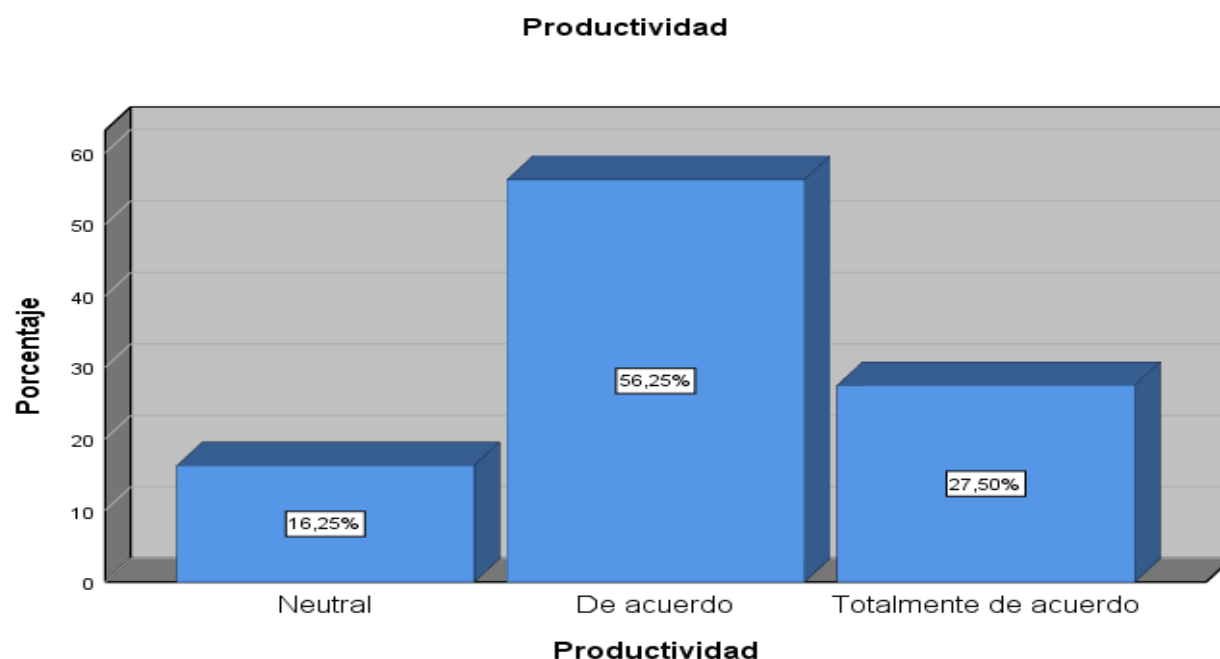
**Condiciones Laborales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	1	1,3	1,3	2,5
	Neutral	12	15,0	15,0	17,5
	De acuerdo	43	53,8	53,8	71,3
	Totalmente de acuerdo	23	28,7	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 8 se puede observar que, del total de encuestados, el 1.3% está en totalmente en desacuerdo con las condiciones laborales, el 1.3% está en desacuerdo, el 53.8% está de acuerdo, el 28.7% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 15% lamentablemente no opina. Sería bueno fomentar la participación activa de los empleados que no proporcionaron una opinión para comprender sus necesidades y expectativas con respecto a las condiciones laborales.

### Figura 7

*Resultado descriptivo de la productividad*



### Tabla 8

*Resultado descriptivo de la productividad*

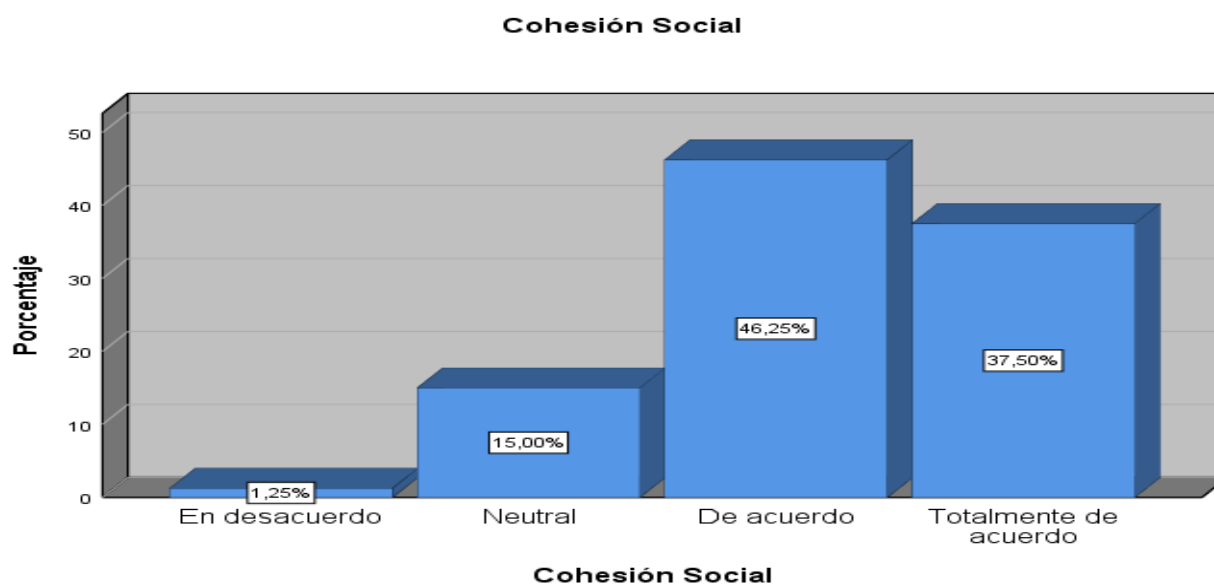
**Productividad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	13	16,3	16,3	16,3
	De acuerdo	45	56,3	56,3	72,5
	Totalmente de acuerdo	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 9 se puede observar que, del total de encuestados, el 56.3% está de acuerdo con la supervisión, el 27.5% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 16.3% no opina. La alta tasa de acuerdo y total acuerdo podría considerarse como una señal positiva para la gestión, indicando que la supervisión está bien recibida en general. Sin embargo, sería prudente no pasar por alto la minoría que no ha expresado una opinión clara, ya que sus perspectivas también son valiosas.

**Figura 8**

*Resultado descriptivo de la dimensión 1 de la productividad: Cohesión social*



**Tabla 9**

*Resultado descriptivo de la dimensión 1 de la productividad: Cohesión social*

**Cohesión Social**

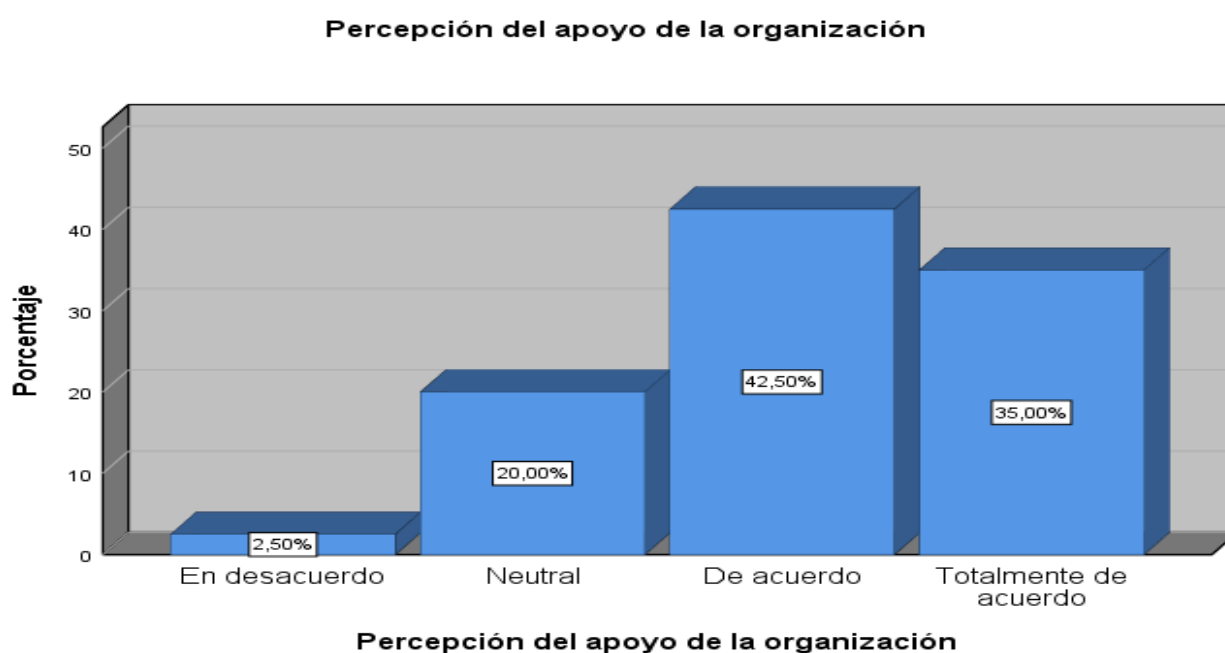
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Neutral	12	15,0	15,0	16,3
	De acuerdo	37	46,3	46,3	62,5
	Totalmente de acuerdo	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	



En la tabla 10 se puede observar que, del total de encuestados, el 1.3% está en desacuerdo con la cohesión social, el 46.3% está de acuerdo, el 37.5% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 15.0% lamentablemente no opina. Es alentador observar que la mayoría de los encuestados muestra una actitud positiva hacia la cohesión social, con un 83.8% que respalda esta idea. La fuerte proporción de respuestas positivas podría sugerir un ambiente favorable dentro del grupo encuestado en términos de relaciones sociales y colaboración.

### Figura 9

*Resultado descriptivo de la dimensión 2 de la productividad: Percepción del apoyo de la organización*



### Tabla 10

*Resultado descriptivo de la dimensión 2 de la productividad: Percepción del apoyo de la organización*

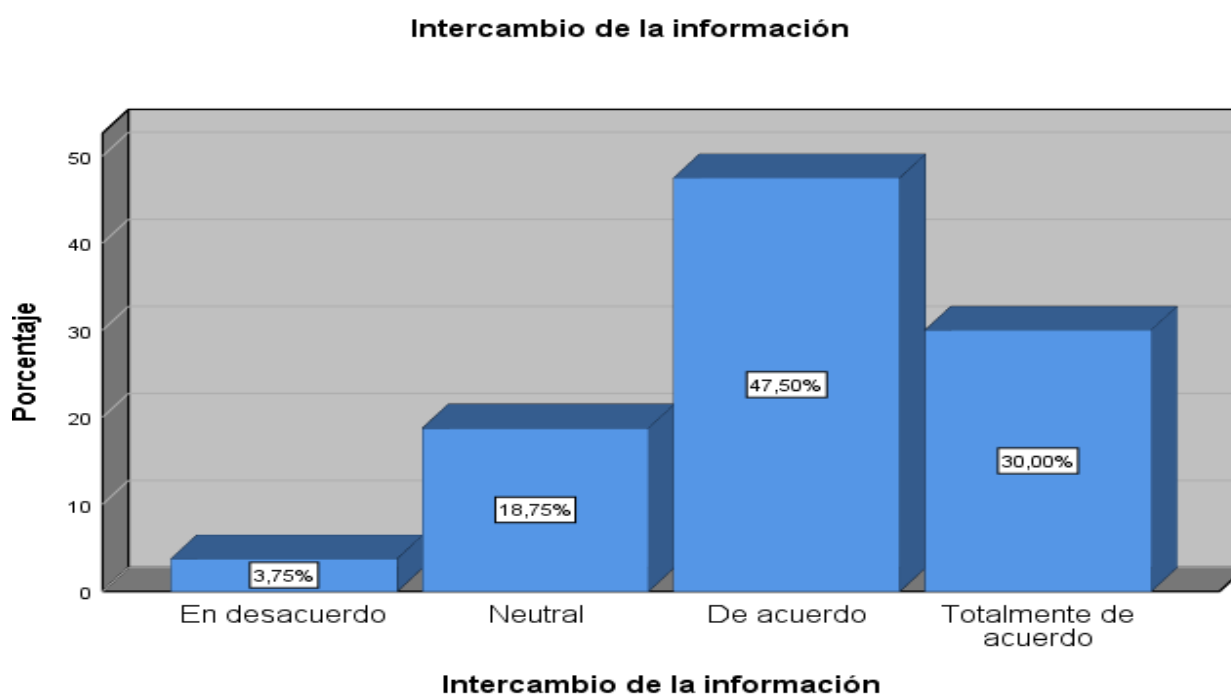
**Percepción del apoyo de la organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	Neutral	16	20,0	20,0	22,5
	De acuerdo	34	42,5	42,5	65,0
	Totalmente de acuerdo	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 11 se puede observar que, del total de encuestados, el 2.5% está en desacuerdo con la percepción del apoyo de la organización, el 42.5% está de acuerdo, el 35.0% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 20% lamentablemente no opina. Es positivo observar que la gran mayoría de los encuestados muestra una percepción favorable del apoyo proporcionado por la organización, con un 77.5% en total de acuerdo o de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe un ambiente de apoyo dentro de la organización, lo cual es crucial para la satisfacción y el bienestar de los empleados.

**Figura 10**

*Resultado descriptivo de la dimensión 3 de la productividad: Intercambio de la información*



**Tabla 11**

*Resultado descriptivo de la dimensión 3 de la productividad: Intercambio de la información*

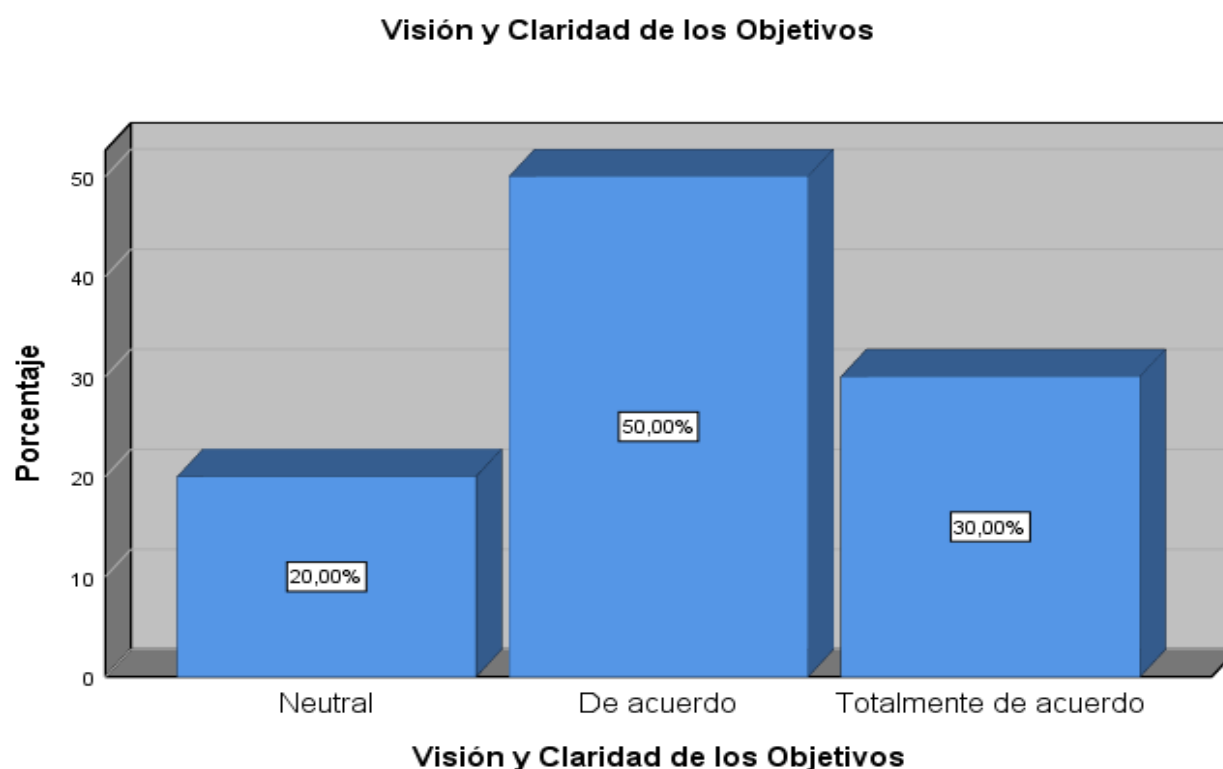
**Intercambio de la información**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
	Neutral	15	18,8	18,8	22,5
	De acuerdo	38	47,5	47,5	70,0
	Totalmente de acuerdo	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 12 se puede observar que, del total de encuestados, el 3.8% está en desacuerdo con el intercambio de la información, el 47.5% está de acuerdo, el 30.0% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 18.8% lamentablemente no opina. El 18.8% de los encuestados que no ha expresado una opinión clara sobre el intercambio de información indica una oportunidad para entender mejor las razones detrás de la falta de opinión. La retroalimentación cualitativa podría proporcionar información valiosa sobre las percepciones individuales y las barreras percibidas para el intercambio de información.

**Figura 11**

*Resultado descriptivo de la dimensión 4 de la productividad: Visión y claridad de los objetivos*



**Tabla 12**

*Resultado descriptivo de la dimensión 4 de la productividad: Visión y claridad de los objetivos*

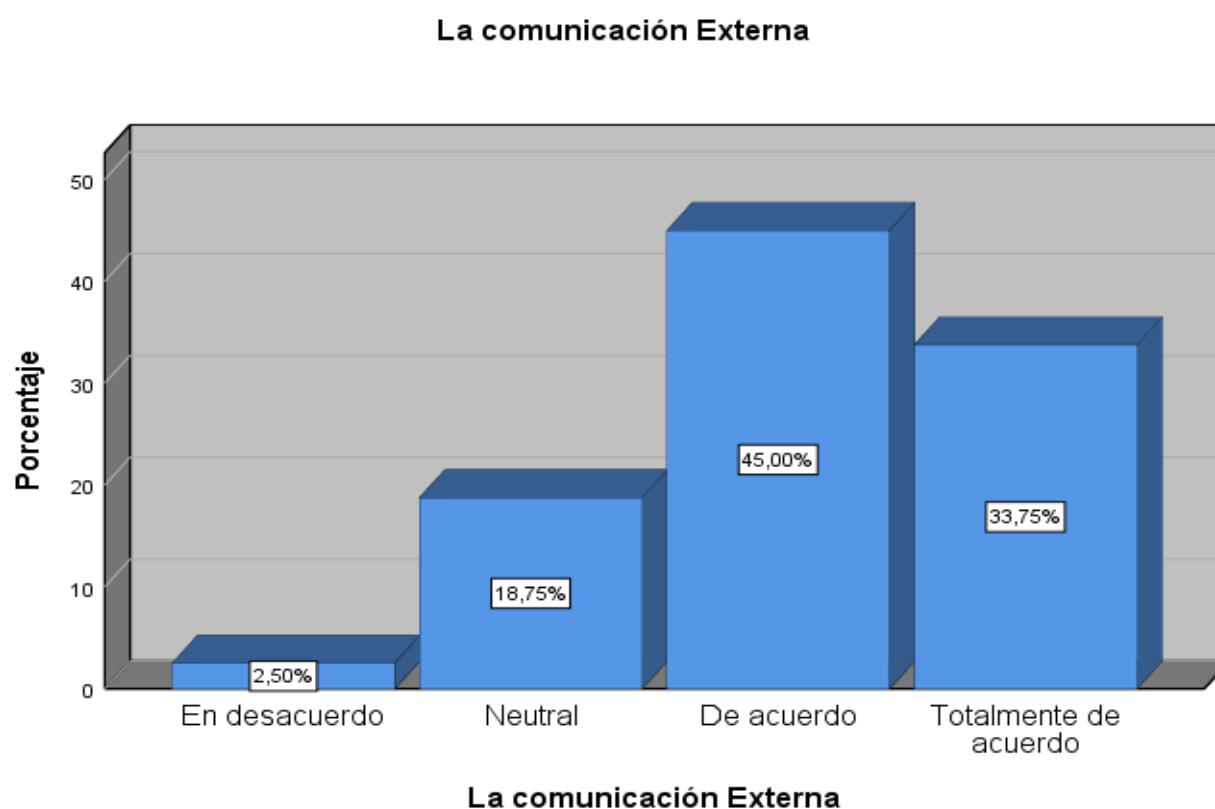
**Visión y Claridad de los Objetivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	16	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	40	50,0	50,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 13 se puede observar que, del total de encuestados, el 50.0% está de acuerdo con la supervisión y claridad de los objetivos, el 30% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 20% no opina. Se resalta la fortaleza general en la supervisión y claridad de objetivos, pero también subraya la importancia de explorar las opiniones no expresadas para mejorar continuamente la comprensión y satisfacción de los encuestados en relación con la supervisión y los objetivos organizacionales.

**Figura 12**

*Resultado descriptivo de la dimensión 5 de la productividad: La comunicación externa*



**Tabla 13**

*Resultado descriptivo de la dimensión 5 de la productividad: La comunicación externa*

**La comunicación Externa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	Neutral	15	18,8	18,8	21,3
	De acuerdo	36	45,0	45,0	66,3
	Totalmente de acuerdo	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

En la tabla 14 se puede observar que, del total de encuestados, el 2.5% está en desacuerdo con la comunicación externa, el 45.0% está de acuerdo, el 33.8% está en totalmente de acuerdo, mientras que el 18.8% lamentablemente no opina. Es positivo observar que la mayoría de los encuestados percibe la comunicación externa de manera favorable, con un 81.3% de total acuerdo o acuerdo. Esto sugiere que la organización ha establecido una comunicación efectiva con el exterior, lo cual es esencial para la imagen y la transparencia.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

Con respecto al resultado inferencial es necesario conocer primero sobre las pruebas de normalidad.

**Tabla 1**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,397	80	,000
Productividad	,293	80	,000

Desde una perspectiva teórica, se establece que cuando el tamaño de la muestra es inferior a 50, se recomienda emplear la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov. En la presente situación, dado que el grado de libertad es de 80 y la muestra consta de 80 elementos, se optaría por utilizar la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov.

Ahora se debe identificar si los datos son normales o no para poder concretar si se trabajaría con la prueba Rho de Pearson o la prueba Rho de Spearman.

La regla estipula que si el nivel de significancia es superior a 0.05, indica que los datos son normales, y en consecuencia se emplearía la prueba paramétrica Rho de Pearson. En cambio,

si el nivel de significancia es menor a 0.05, indica que los datos no son normales. En consecuencia, se optaría por utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman para el análisis estadístico.

En este caso el nivel de significancia es inferior a 0.05, quiere decir que los datos no son normales, entonces se debe aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

### Hipótesis general

Existe relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024

Dentro de la hipótesis general se tiene dos candidatas, las cuales una de ellas será la verdadera dependiendo al resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman.

**a- Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)** = No existe relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024

**b- Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)** = Existe relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024

### Tabla 2

*Correlación de la hipótesis general*

			Correlaciones	
			Clima Laboral	Productividad
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,287**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	80	80
	Productividad	Coefficiente de correlación	,287**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	80	80

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

### Figura 13

#### *Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

-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

Nota: Martínez y Campo (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. Recuperado de: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-95322015000300004](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004)

Se evidencia que existe un nivel de correlación entre ambas variables, lo que se debe evaluar es en qué nivel está. De acuerdo a los rangos de niveles y el coeficiente de correlación que tiene ambas variables (0.287), se puede afirmar que existe una correlación positiva de magnitud baja entre la variable clima laboral y la productividad, ya que el coeficiente se sitúa en el rango de 0.2 a 0.39, según la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

El nivel de significancia es de 0.010, esto quiere decir que si hay relación entre ambas variables, ya que si hubiera sido mayor a 0.05 no hubiera relación en las mismas.

N significa el tamaño de la muestra.

Se concluye que, se acepta la hipótesis alternativa (H1) “Existe relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024”, ya que esta cumple con el nivel de significancia permitido y que tienen entre ambas variables una correlación positiva baja, siempre se mantiene este vínculo ya solo hace una sola fuerza para obtener resultados positivos.

### Hipótesis específica 1

La autorrealización se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

Dentro de la primera hipótesis se tiene dos candidatas, las cuales una de ellas será la verdadera dependiendo al resultado de la prueba de correlación RHO de Spearman.

**a- Hipótesis nula (Ho)** = La autorrealización no se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

**b- Hipótesis alterna (H1)** = La autorrealización se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

### Tabla 3

*Correlación de la hipótesis específica 1*

			Realización Personal	Productividad
Rho de Spearman	Realización Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,286*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	80	80
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	,286*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	80	80

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se puede constatar la presencia de una correlación entre la primera dimensión de la variable clima laboral y la variable productividad, lo que se debe evaluar es en qué nivel está. De acuerdo a los rangos de niveles y el coeficiente de correlación que tienen ambos (0.286), se puede afirmar que se observa una correlación positiva de magnitud baja entre la primera dimensión del clima laboral y la productividad, dado que el coeficiente se encuentra en el rango de 0.2 a 0.39, según la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.



El nivel de significancia es de 0.010, lo cual indica que si hay relación, ya que si hubiera sido mayor a 0.05 no hubiera relación en las mismas.

N significa el tamaño de la muestra.

Se concluye que, se acepta la hipótesis alternativa (H1) “La autorrealización se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.”, ya que esta cumple con el nivel de significancia permitido y que tienen entre ambas una correlación positiva baja, siempre es favorable para el colaborador ayudarlo en lo personal y profesional para que facilite una gran labor en la empresa financiera.

### Hipótesis específica 2

El involucramiento laboral se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

Dentro de la segunda hipótesis se tiene dos candidatas, las cuales una de ellas será la verdadera dependiendo al resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman.

**a- Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)** = El involucramiento laboral no se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

**b- Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)** = El involucramiento laboral se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

### Tabla 4

*Correlación de la hipótesis específica 2*

			Involucramien to Laboral	Productividad
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80

Productividad	Coefficiente de correlación	,366**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	80	80

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

Nota: Información extraída de Google Form y del Software Estadístico SPSS

Se puede observar que, si existe nivel de correlación entre la segunda dimensión de la variable clima laboral y la productividad, lo que se debe evaluar es en qué nivel está. De acuerdo a los rangos de niveles y el coeficiente de correlación que tienen ambos (0.366), se puede señalar que existe una correlación positiva de magnitud baja entre la segunda dimensión del clima laboral y la productividad, dado que el coeficiente se encuentra en el rango de 0.2 a 0.39, de acuerdo con la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

El nivel de significancia es de 0.001, esto quiere decir que si hay relación, ya que si hubiera sido mayor a 0.05 no hubiera relación en las mismas.

N significa el tamaño de la muestra.

Se concluye que, se acepta la hipótesis alternativa (H1) “El involucramiento laboral se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.”, ya que esta cumple con el nivel de significancia permitido y que tienen entre ambas una correlación positiva baja, siendo el caso que cada empleado siempre debe mantenerse involucrado para saber sus labores que cumplir

### **Hipótesis específica 3**

La supervisión se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

Dentro de la tercera hipótesis se tiene dos candidatas, las cuales una de ellas será la verdadera dependiendo al resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman.

**a- Hipótesis nula (Ho)** = La supervisión no se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

**b- Hipótesis alterna (H1)** = La supervisión se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

**Tabla 5**

*Correlación de la hipótesis específica 3*

		Supervisión	Productividad
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	80
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	,366**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	80

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

Se puede notar la presencia de una correlación entre la tercera dimensión de la variable clima laboral y la variable productividad. La evaluación precisa debe centrarse en determinar en qué medida se manifiesta dicha correlación. De acuerdo a los rangos de niveles y el coeficiente de correlación que tienen ambos (0.366), se puede afirmar que se presenta una correlación positiva de magnitud baja entre la tercera dimensión del clima laboral y la productividad, ya que el coeficiente se sitúa en el rango de 0.2 a 0.39, según la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

El nivel de significancia es de 0.001, esto quiere decir que si hay relación, ya que si hubiera sido mayor a 0.05 no hubiera relación en las mismas.

N significa el tamaño de la muestra.

Se concluye que, se acepta la hipótesis alternativa (H1) “La supervisión se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.”, ya que esta cumple con el nivel de significancia permitido y que tienen entre ambas una correlación positiva baja, teniendo en consideración que es recomendable estar supervisando sus labores así evitar retrasos en la empresa financiera.

#### Hipótesis específica 4

La comunicación se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

Dentro de la cuarta hipótesis se tiene dos candidatas, las cuales una de ellas será la verdadera dependiendo al resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman.

**a- Hipótesis nula (Ho)** = La comunicación no se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

**b- Hipótesis alterna (H1)** = La comunicación se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

#### Tabla 6

*Correlación de la hipótesis específica 4*

			Correlaciones	
			Comunicación	Productividad
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,423**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Productividad	Coefficiente de correlación	,423**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Se puede observar que, si existe nivel de correlación entre la cuarta dimensión de la variable clima laboral y la variable productividad, lo que se debe evaluar es en qué nivel está. De acuerdo a los rangos de niveles y el coeficiente de correlación que tienen ambos (0.423), se puede indicar que hay una correlación positiva baja entre la cuarta dimensión del clima laboral y la productividad, ya que está en el rango de 0.2 a 0.39, según la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

El nivel de significancia es de 0.000, esto quiere decir que si hay relación, ya que si hubiera sido mayor a 0.05 no hubiera relación en las mismas.

N significa el tamaño de la muestra.

Se concluye que, se acepta la hipótesis alternativa (H1) “La comunicación se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.”, ya que esta cumple con el nivel de significancia permitido y que tienen entre ambas una correlación positiva moderada, considerando que estar comunicándonos es una ventaja para mantener conocimiento de todo en cada gestión.

### **Hipótesis específica 5**

Las condiciones laborales se relacionan de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

Dentro de la quinta hipótesis se tiene dos candidatas, las cuales una de ellas será la verdadera dependiendo al resultado de la prueba de correlación Rho de Spearman.

**a- Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)** = Las condiciones laborales no se relacionan de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

**b- Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)** = Las condiciones laborales se relacionan de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.

**Tabla 7***Correlación de la hipótesis específica 5*

			<b>Correlaciones</b>	
			Condiciones Laborales	Productividad
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,335**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	80	80
	Productividad	Coeficiente de correlación	,335**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	80	80

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

Se puede observar que, si existe nivel de correlación entre la quinta dimensión de la variable clima laboral y la variable productividad, lo que se debe evaluar es en qué nivel está. De acuerdo a los rangos de niveles y el coeficiente de correlación que tienen ambos (0.335), se puede señalar que existe una correlación positiva baja entre la quinta dimensión del clima laboral y la productividad, ya que el coeficiente se sitúa en el rango de 0.2 a 0.39, de acuerdo con la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

El nivel de significancia es de 0.002, esto quiere decir que si hay relación, ya que si hubiera sido mayor a 0.05 no hubiera relación en las mismas.

N significa el tamaño de la muestra.

Se concluye que, se acepta la hipótesis alternativa (H1) “La comunicación se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.”, ya que esta cumple con el nivel de significancia permitido y que tienen entre ambas una correlación positiva baja teniendo en consideración que sería de mucho apoyo estar dialogando con cada empleado.

### **4.1.3. Discusión de resultados**

En el presente estudio se tiene como objetivo general “determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024”. Respecto al resultado descriptivo de la variable “Clima Laboral” se ha podido visualizar que el 75% está de acuerdo con el clima laboral; y para la variable “Productividad” se ha podido visualizar que el 56.3% está de acuerdo con la productividad. Asimismo, para la estadística inferencial se mostró que el nivel de confiabilidad corresponde a 0.938 con una magnitud de excelente. Por otro lado, ambas variables fueron sometidas a la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov, revelando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.287, indicando una correlación positiva baja, con un valor de significancia de 0.010. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, esta investigación coincide con el aporte de Lam (2022) que tuvo como objetivo general “Conocer la correlación entre el clima laboral y productividad laboral en los colaboradores operativos en la empresa Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias SAC”. En relación con los resultados, se evidenció una correlación positiva moderada, representada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.456, entre el clima laboral y la productividad. El valor de significancia obtenido fue de 0.011, conduciendo a la conclusión de que existe una correlación significativa entre ambas variables. Quiere decir que al incrementar la mejora en el clima laboral, la productividad aumenta de manera exitosa teniendo un solo propósito. Para finalizar, lo señalado líneas arriba, se sostiene con el aporte de (Robbins, 2022), quien afirma que el clima laboral es un conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores para poder ser más productivos.

#### **Objetivo específico 1**

En el presente estudio se tiene como objetivo específico 1 “determinar la relación entre la realización personal y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024”. Respecto al resultado descriptivo de la dimensión “Realización personal” se ha podido visualizar que el 52.5% está de acuerdo con la autorrealización; y para la variable “Productividad” se ha podido visualizar que el 56.3% está de acuerdo con la productividad. Asimismo, para la estadística inferencial se mostró que el nivel de confiabilidad corresponde a 0.938 con una magnitud de excelente. Por otra parte, ambas variables fueron sometidas a la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov, revelando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.286, indicando una correlación positiva baja. El valor de significancia fue de 0.010, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna. Por lo tanto, esta investigación coincide con el aporte de Puruguay (2019) que tuvo como objetivo general “Determinar la influencia del clima laboral en la productividad del personal de FONDEPES Paita en el año 2019”. En relación con los resultados, se evidenció una correlación positiva moderada, representada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.301, entre la autorrealización y la productividad. El valor de significancia obtenido fue de 0.000, lo que condujo a la conclusión de que existe una correlación significativa entre la dimensión 1 y la segunda variable. Quiere decir que, al incrementar la realización personal es de mucha ayuda para los empleados, asimismo, la productividad aumenta para la empresa financiera y logren más ingresos personales. Para finalizar, lo señalado líneas arriba, coincide con el aporte de (Palma, 2004), quien afirma que la cultura organizacional de la empresa es la evaluación del empleado sobre el potencial del ambiente de trabajo para el desarrollo profesional y propio.

## **Objetivo específico 2**



En el presente estudio se tiene como objetivo específico 2 “determinar la relación entre el involucramiento y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024”. Respecto al resultado descriptivo de la dimensión “Involucramiento laboral” se ha podido visualizar que el 51.2% está de acuerdo con el involucramiento laboral; y para la variable “Productividad” se ha podido visualizar que el 56.3% está de acuerdo con la productividad. Asimismo, para la estadística inferencial se mostró que el nivel de confiabilidad corresponde a 0.938 con una magnitud de excelente. En otro contexto, ambas variables fueron sometidas a la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov, revelando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.366, indicando una correlación positiva baja. El valor de significancia fue de 0.001, lo cual conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna. Por lo tanto, esta investigación coincide con el aporte de Puruguay (2019) que tuvo como objetivo general “Determinar la influencia del clima laboral en la productividad del personal de FONDEPES Paita en el año 2019”. En relación con los resultados, se evidenció una correlación positiva moderada, representada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.680, entre el involucramiento y la productividad. El valor de significancia obtenido fue de 0.000, concluyendo así que existe una correlación significativa entre la dimensión 2 y la segunda variable. Quiere decir que, al incrementar el involucramiento, la productividad aumenta de manera beneficiosa. Para finalizar, lo señalado líneas arriba, coincide con el aporte de (Parraguez, 2019), quien afirma que es un constructo que se refiere a la conexión emocional y cognitiva que los empleados tienen con su trabajo, este mismo se relaciona con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, asociándose con la retención de empleados y la reducción del absentismo.

### **Objetivo específico 3**

En el presente estudio se tiene como objetivo específico 3 “determinar la relación entre la supervisión y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024”.

Respecto al resultado descriptivo de la dimensión “supervisión” se ha podido visualizar que el 51.2% está de acuerdo con la supervisión; y para la variable “Productividad” se ha podido visualizar que el 56.3% está de acuerdo con la productividad. Asimismo, para la estadística inferencial se mostró que el nivel de confiabilidad corresponde a 0.938 con una magnitud de excelente. En otro contexto, ambas variables fueron sometidas a la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.366, indicando una correlación positiva baja. El valor de significancia fue de 0.001, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna. Por lo tanto, esta investigación coincide con el aporte de Puruguay (2019) que tuvo como objetivo general “Determinar la influencia del clima laboral en la productividad del personal de FONDEPES Paita en el año 2019”. En relación con los resultados, se evidenció una correlación positiva moderada, representada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.263, entre la supervisión y la productividad. El valor de significancia obtenido fue de 0.000, concluyendo así que existe una correlación significativa entre la dimensión 3 y la segunda variable. Quiere decir que, al incrementar la supervisión, la productividad aumenta de manera beneficiosa. Para finalizar, lo señalado líneas arriba, coincide con el aporte de (Robbins et al., 2021), quienes afirman que la supervisión es un proceso que implica la observación, el control, la dirección y la evaluación de las funciones ejercidas por los trabajadores.

#### **Objetivo específico 4**

En el presente estudio se tiene como objetivo específico 4 “determinar la relación entre la comunicación y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024”.

Respecto al resultado descriptivo de la dimensión “comunicación” se ha podido visualizar que el 57.5% está de acuerdo con la comunicación; y para la variable “Productividad” se ha podido visualizar que el 56.3% está de acuerdo con la productividad. Asimismo, para la estadística inferencial se mostró que el nivel de confiabilidad corresponde a 0.938 con una magnitud de excelente. En otro aspecto, ambas variables fueron sometidas a la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov, revelando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.423, indicando una correlación positiva moderada. El valor de significancia fue de 0.001, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna. Por lo tanto, esta investigación coincide con el aporte de Puruguay (2019) que tuvo como objetivo general “Determinar la influencia del clima laboral en la productividad del personal de FONDEPES Paita en el año 2019”. En relación con los resultados, se observó una correlación positiva moderada, representada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.244, entre la autorrealización y la productividad. El valor de significancia obtenido fue de 0.000, concluyendo así que existe una correlación significativa entre la dimensión 4 y la segunda variable. Quiere decir que, al incrementar la comunicación, la productividad aumenta de manera beneficiosa. Para finalizar, lo señalado líneas arriba, coincide con el aporte de (González, 2021), quien afirma que la comunicación es el proceso mediante el cual se transmiten y reciben ideas, información y mensajes entre dos o más personas, proceso complejo que implica la transmisión de información, pensamientos y sentimientos a través de canales verbales y no verbales.

### **Objetivo específico 5**

En el presente estudio se tiene como objetivo específico 3 “determinar la relación entre las condiciones laborales y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024”. Respecto al resultado descriptivo de la dimensión “condiciones laborales” se ha podido

visualizar que el 57.5% está de acuerdo con las condiciones laborales; y para la variable “Productividad” se ha podido visualizar que el 53.8% está de acuerdo con la productividad. Asimismo, para la estadística inferencial se mostró que el nivel de confiabilidad corresponde a 0.938 con una magnitud de excelente. En otro escenario, ambas variables fueron sometidas a la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.335, lo que indica una correlación positiva moderada. El valor de significancia fue de 0.002, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna. Por lo tanto, esta investigación coincide con el aporte de Puruguay (2019) que tuvo como objetivo general “Determinar la influencia del clima laboral en la productividad del personal de FONDEPES Paita en el año 2019”. En relación con los resultados, se evidenció una correlación positiva moderada, representada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.412, entre las condiciones laborales y la productividad. El valor de significancia obtenido fue de 0.000, concluyendo así que existe una correlación significativa entre la dimensión 5 y la segunda variable. Quiere decir que, al incrementar las condiciones laborales, la productividad aumenta de manera beneficiosa. Para finalizar, lo señalado líneas arriba, coincide con el aporte de (Organización Internacional del Trabajo, 2022), quien afirma que la condición laboral se refiere a las características de la relación entre el trabajador y el empleador, incluyendo el tipo de contrato, la duración del empleo, la estabilidad laboral, la protección social y los derechos laborales.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primera:** Al lograr el objetivo general se determinó que existe una relación entre el clima laboral y la productividad en los empleados en una entidad financiera en Lima 2024, evidenciando una correlación positiva baja de 0.287 y un valor de significancia de 0.010 mediante la prueba de Rho de Spearman. La inversión en la mejora del clima laboral no solo es esencial para la felicidad y bienestar de los empleados, sino que también se revela como una estrategia fundamental para potenciar la productividad y, en última instancia, el éxito sostenible de la organización. La comprensión y atención continua a estas variables permitirá a las empresas cultivar un entorno laboral propicio, donde el crecimiento individual y organizacional convergen en una sinergia positiva.

**Segundo:** Al lograr el objetivo específico 1, se estableció que existe una relación entre la realización personal y la productividad en los colaboradores de una organización financiera en Lima 2024. Esta relación se caracteriza por una correlación positiva baja de 0.286 y un valor de significancia de 0.010, según los resultados obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman. La interrelación positiva entre la realización personal y la productividad establece la importancia de fomentar un entorno laboral que promueva el desarrollo individual, la consecución de metas y la creación de un significado en el trabajo diario. Al hacerlo, las organizaciones no solo mejoran la calidad de vida de sus empleados, sino que también generan un impacto positivo en la eficacia y éxito general de la empresa. La inversión en el bienestar personal, por lo tanto, se configura como una estrategia clave para

optimizar la productividad y la realización tanto a nivel individual como organizacional.

**Tercero:** Al lograr el objetivo específico 2, se concluyó que existe una relación entre el involucramiento y la productividad en los empleados de una entidad financiera en Lima 2024. Esta relación se caracteriza por una correlación positiva baja de 0.366 y un valor de significancia de 0.001, según los resultados obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman. El involucramiento y la productividad están intrínsecamente vinculados, creando un equilibrio esencial para el éxito organizacional. Fomentar la participación activa y significativa de los empleados no solo mejora la calidad del trabajo, sino que también nutre un ambiente donde la productividad florece de manera sostenible. La promoción de un alto nivel de involucramiento, por lo tanto, se configura como una estrategia clave para optimizar la productividad y promover la prosperidad tanto a nivel individual como empresarial.

**Cuarto:** Al lograr el objetivo específico 2, se concluyó que existe una relación entre el involucramiento y la productividad en los trabajadores de una entidad financiera en Lima 2024. Esta relación se caracteriza por una correlación positiva baja de 0.366 y un valor de significancia de 0.001, según los resultados obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman. La conexión intrínseca entre la supervisión y la productividad subraya la importancia de un liderazgo efectivo para el éxito organizacional. Al invertir en el desarrollo de habilidades de supervisión y liderazgo, las organizaciones no solo mejoran la productividad actual, sino que también cultivan un entorno que promueve el crecimiento

continuo y la excelencia a largo plazo. La supervisión competente, por lo tanto, se posiciona como un factor clave en la optimización de la productividad y el logro de metas organizacionales.

**Quinto:** Al lograr el objetivo específico 4, se estableció que existe una relación entre la comunicación y la productividad en los empleados de una empresa financiera en Lima 2024. Esta relación se caracteriza por una correlación positiva baja de 0.423 y un valor de significancia de 0.000, según los resultados obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman. La conexión entre la comunicación y la productividad destaca la importancia de desarrollar estrategias que mejoren la calidad de la interacción dentro de la organización. Al fomentar una comunicación abierta, transparente y eficaz, las empresas no solo optimizan la productividad actual, sino que también establecen un terreno fértil para la innovación y la adaptación continua. En este sentido, la inversión en la mejora de la comunicación se presenta como un componente fundamental para el éxito organizacional a largo plazo.

**Sexto:** Al lograr el objetivo específico 5, se concluyó que existe una relación entre las condiciones laborales y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera en Lima 2024. Esta relación se caracteriza por una correlación positiva baja de 0.335 y un valor de significancia de 0.002, según los resultados obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman. La optimización de las condiciones laborales emerge como una estrategia clave para maximizar la productividad en las organizaciones. La atención a la seguridad, el bienestar y la comodidad en el lugar de trabajo no solo mejora el rendimiento individual, sino que también

fomenta un ambiente donde la productividad se convierte en un resultado natural de condiciones laborales óptimas. La inversión en estas condiciones, por lo tanto, se posiciona como un componente esencial para el éxito sostenible de cualquier organización.

## **5.2. Recomendaciones**

- Primero:** Se recomienda a la institución financiera garantizar que las herramientas y software utilizados en las funciones financieras estén actualizados y sean fácilmente accesibles. La eficacia de las plataformas de análisis y gestión financiera puede tener un impacto directo en la productividad y la toma de decisiones. También se recomienda establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) específicos para evaluar tanto el clima laboral como la productividad. El monitoreo regular de estos KPIs proporcionará datos valiosos para realizar ajustes y mejoras continuas.
- Segundo:** Se recomienda a la institución financiera implementar programas que permitan a los empleados establecer metas de desarrollo personal y profesional. Herramientas como Workday pueden ayudar a gestionar planes de desarrollo individualizados. También se recomienda proporcionar recursos y apoyo para la salud mental, como acceso a servicios de asesoramiento y programas de bienestar emocional. La atención a la salud mental contribuye directamente a la realización personal y al bienestar general de los empleados.
- Tercero:** Se recomienda a la institución financiera utilizar sistemas de reconocimiento y recompensas para destacar los logros y contribuciones. Herramientas como Bonusly o Kazoo pueden facilitar la implementación de programas de



reconocimiento. También se recomienda establecer programas de mentoring a través de plataformas como MentorcliQ o Chronus para facilitar la transferencia de conocimientos y apoyar el desarrollo profesional.

**Cuarto:** Se recomienda a la institución financiera emplear herramientas como RescueTime o Time Doctor para realizar un seguimiento de la productividad individual y del equipo, identificando áreas de mejora y optimizando la distribución de recursos. También se recomienda utilizar herramientas de RPA como UiPath o Automation Anywhere para automatizar tareas repetitivas y mejorar la eficiencia operativa, permitiendo a los supervisores centrarse en tareas más estratégicas.

**Quinto:** Se recomienda a la institución financiera utilizar plataformas como Google Workspace, Microsoft 365 o SharePoint para colaborar en documentos en tiempo real. Facilitan el trabajo colaborativo y aseguran que la información esté actualizada y accesible para todos. También se recomienda implementar un HRMS como BambooHR o Workday que facilite la gestión de recursos humanos, incluyendo la gestión del rendimiento y la formación.

**Sexto:** Se recomienda a la institución financiera implementar herramientas como Moodpath o Welltory para monitorear el nivel de estrés y bienestar emocional de los empleados, permitiendo intervenciones proactivas cuando sea necesario. También se recomienda a la institución financiera ofrecer acceso a plataformas de formación continua como UdeMy for Business o Coursera for Business para permitir a los empleados mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras.

## REFERENCIAS

- Adams, J. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *advances in experimental psychology* pp. 267-299. New York: Academic Press.
- Alcantará, C. (2023). El cuestionario. Obtenido de <https://www.infoautonomos.com>:  
<https://www.infoautonomos.com/estudio-de-mercado/cuestionario/>
- Altamirano, R. (2020). Clima laboral y productividad de los colaboradores de mi banco, agencia chiclayo cercado. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe>:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7654/Altamirano%20Ojeda%2C%20Raquel.pdf?Sequence=1&isallowed=y>
- Andrade, J. (2019). Comunicación externa. En *Diccionario de comunicación* . Universitas.
- Argosy University. (2022). Investigación no experimental. Obtenido de <https://www.argosy.edu>:  
<https://www.argosy.edu/locations/online/psychology-and-behavioral-sciences-2/bachelor-of-arts-in-psychology/course-descriptions/research-methods/investigacion-no-experimental>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). Informe de inflación. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Informe-de-Inflacion/2021/Informe-de-Inflacion-2021-II.pdf>
- Brown, A. (2023). Leadership and Organizational Climate: A Comprehensive Analysis. *Journal of Organizational Psychology*, 18(2), 78-92.
- Castañeda, M. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(1). Obtenido de <https://doi.org>: <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>

- Castro, M. (2019). Análisis del clima laboral y su relación con la productividad del personal administrativo de un hospital del sector público de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec>: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13949/1/T-UCSG-POS-MAE-251.pdf>
- CEPAL. (2019). Cohesión Social: Inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe.
- CEPAL. (2021). Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org>:  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ea1ea5ef-e13c-48d9-bf41-abfcc32b8a53/content>
- Chiavenato, I. (2021). Administración de recursos humanos. McGraw-Hill Education.
- Clayton, J., & Birren, J. (2021). The process of self-actualization. *Journal of Personality and Social Psychology*, 120(1). Págs. 1 - 15.
- Coll, F. (2020). Clima laboral. Obtenido de <https://economipedia.com>:  
<https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Collier, D., & Evans, J. (2019). Operations management. Cengage Learning.
- Concepto.De. (2021). Investigación no experimental - Concepto, tipos y ejemplo. Obtenido de <https://concepto.de>: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Coronel, C. (2022). Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal de la facultad de ciencias empresariales de la universidad peruana de las américas, lima 2020. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe>:  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2647/1.%20Tesis%20Carlos>

%20Coronel%20Ramos\_Revisada%20al%2007%20de%20Septiembre\_2022.pdf?Sequence=1

Creswell, J. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.

Cruz, N., Castillo, A., Armendáriz, N., & Lima, J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, e202104057. Obtenido de <https://doi.org/https://doi.org/10.21145/resp.2021.95.e202104057>

Deming. (1986). *Out of the Crisis*.

ESAN. (2019). ¿Cómo aumentar la productividad y evitar distracciones en el trabajo? Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?V=2le3iusbmawfalen>

Euston, J. (2022). Método deductivo. Obtenido de <https://www.euston96.com/https://www.euston96.com/metodo-deductivo/>

Finocetti, J. (2020). Análisis de clima laboral, en empresas privadas y públicas del Perú, en los últimos 10 años: una revisión de la literatura científica. Obtenido de [https://repositorio.upn.edu.pe: https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24201](https://repositorio.upn.edu.pe/https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24201)

Forero, P. (2019). Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el sabor paisita de la ciudad de armenia (quindío, colombia) entre enero y marzo del año 2019. Obtenido de [https://uniasturias.edu.co/https://uniasturias.edu.co/summa/tesis/TG\\_03\\_Monograf%C3%ada\\_G3\\_Enero2019.pdf](https://uniasturias.edu.co/https://uniasturias.edu.co/summa/tesis/TG_03_Monograf%C3%ada_G3_Enero2019.pdf)

Fraenkel, J., Wallen, N., & Hyun, H. (2023). *How to design and evaluate research in education*. Mcgraw-Hill Education.

- García, A., Hernández, E., & Rodríguez, M. (2022). Clima laboral y satisfacción laboral: un estudio en el sector turístico. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 38(1). Obtenido de <https://doi.org/10.5093/jwop2022a1>
- García, J. (2021). El enfoque cuantitativo en la investigación social. *Revista de Investigación Académica*, 23. Obtenido de <https://doi.org/10.25009/ria.v23i1.3079>
- García, J., & García, M. (2021). Confianza laboral: definición y medición. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(1). Págs. 1 - 10.
- García, J., & Martínez, C. (2022). Percepción del apoyo organizacional: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 38(1). Págs. 1 - 10. Obtenido de <https://doi.org/10.5093/jwop2022a1>
- García, J., Pérez, M., & González, A. (2021). Liderazgo y visión estratégica en la gestión de proyectos. *Revista de Investigación Académica*, 13(1).
- Gestión Perú. (2023). Consejos para optimizar el clima laboral y aumentar la productividad de los colaboradores. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Consejos-para-optimizar-el-clima-laboral-y-aumentar-la-productividad-de-los-colaboradores-20230130-0046.html>
- Gómez, M. (2023). Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta#que>
- González, J. (2021). Comunicación interpersonal. *Revista de Comunicación*, 45(2). Págs. 23 - 35.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2023). *Comportamiento organizacional*. Cengage Learning.
- Helmut, C. (2021). Teoría de la contingencia. Obtenido de <https://www.lifeder.com/teoria-contingencia-empresarial/>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). Metodología de la investigación. Mcgraw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). Enfoques metodológicos: Inductivo, Deductivo, Sintético y Analítico.
- Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man. World Publishing.
- Instituto de Estudios Económicos y Sociales. (2021). <https://sni.org.pe>. Obtenido de desempeño del mercado laboral en el Perú 2020: <https://sni.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/Desempeno-del-Empleo-en-el-Peru.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). En Lima Metropolitana el 75,5% de las empresas se encuentran operativas. Obtenido de <https://www.gob.pe>: <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/535011-en-lima-metropolitana-el-75-5-de-las-empresas-se-encuentran-operativas>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). En Lima Metropolitana el 75,5% de las empresas se encuentran operativas. Obtenido de <https://www.gob.pe>: <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/535011-en-lima-metropolitana-el-75-5-de-las-empresas-se-encuentran-operativas>
- IPSOS. (2020). Cohesión Social. Obtenido de [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-11/a\\_global\\_perspective\\_of\\_social\\_cohesion\\_in\\_the\\_pandemic\\_age\\_espanol.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-11/a_global_perspective_of_social_cohesion_in_the_pandemic_age_espanol.pdf)
- Jhangiani, R., Chiang, C., Cuttler, C., & Leighton, D. (2021). Métodos de investigación en psicología. Bccampus.
- Lam, G. (2022). Clima Laboral y Productividad de los Colaboradores Operativos en la Empresa Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias S.A.C., Arequipa 2021. Obtenido de

<https://repositorio.ucv.edu.pe:>

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91003/Lam\\_PGAF-SD.pdf?Sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91003/Lam_PGAF-SD.pdf?Sequence=1&isallowed=y)

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press.

López, J. (2020). Teoría de las relaciones humanas. Obtenido de [https://economipedia.com:](https://economipedia.com:https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-relaciones-humanas.html)  
<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-las-relaciones-humanas.html>

López, J. (2021). Teoría de Herzberg. Obtenido de [https://economipedia.com:](https://economipedia.com:https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html)  
<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>

Manterola, C., Hernández, M., Otzen, T., Espinosa, M., & Grande, L. (2023). Estudios de corte transversal. Un diseño de investigación a considerar en ciencias morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1). 146 - 155.

Martínez. (2002). Nuevos enfoques de eficiencia, productividad y calidad en la teoría de gestión. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512002000200001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=S0121-50512002000200001)

Mazlow. (1943). Una teoría de motivación humana.

Mejía, T. (2023). Teoría de la comunicación. Obtenido de [https://www.lifeder.com:](https://www.lifeder.com:https://www.lifeder.com/teoria-de-la-comunicacion/)  
<https://www.lifeder.com/teoria-de-la-comunicacion/>

Meyer, J., Becker, T., & Vandenberghe, C. (2021). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 106(2). Págs. 187 - 212.

Muñiz, C. (2019). Comunicación externa. En *Comunicación organizacional*. Pearson Educación.

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Panorama laboral 2020. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_764630.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Panorama laboral 2021 América Latina y el Caribe. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_836196.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_836196.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). Informe Regional Productividad. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_847153.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_847153.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). Estadísticas sobre la productividad del trabajo. Obtenido de <https://ilostat.ilo.org/es/topics/labour-productivity/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2022.
- Oyola, A. (2021). La variable. Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 14(1). Págs. 1 - 3.
- Palma, S. (2004). Escala clima laboral cl – manual spc 1º edición . obtenido de [https://www.academia.edu/7596386/escala\\_clima\\_laboral\\_cl\\_spc\\_manual\\_1o\\_edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cl_spc_manual_1o_edici%C3%B3n)
- Parraguez, I. (2019). El involucramiento laboral en el siglo XXI.
- Patterson, M., West, M., Shackleton, V., Dawson, J., Lawthom, R., Maitlis, S., & Robinson, D. (2022). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6).



- Pérez, A., & Pérez, B. (2022). Confianza laboral: una revisión de la literatura. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1). Págs. 1 - 15.
- Pfeffer, J. (1981). Management as symbolic action: The creation and maintenance of organizational paradigms. *Research in Organizational Behavior*, 3. Págs. 1 - 52.
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2020). Análisis y propuestas de mejora de la calidad de servicio de las mypes del sector de mecánica automotriz de Lima Norte, basado en la metodología Servperf aplicado en los clientes de los talleres mecánicos de Lima Metropolitana. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe>:  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15697>
- Popper, K. (2021). Método hipotético-deductivo .
- Puruguay, C. (2019). El clima laboral y su influencia en la productividad del personal de FONDEPES Paita - Año 2019. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35708/Puruguay\\_MCA.pdf?Sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35708/Puruguay_MCA.pdf?Sequence=1&isallowed=y)
- Reyes, E. (2021). Definición de productividad según autores. *Emprendedor Inteligente*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com>:  
<https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-productividad-segun-autores/>
- Rivas, D. (2023). El Clima De Trabajo En Las Organizaciones Brunet. Obtenido de <https://psicologiaorganizacional.com.mx/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones-brunet/>
- Robbins, S. (2022). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Robbins, S., Coulter, M., & decenzo, D. (2021). *Fundamentos de administración*. Pearson Educación.

- Rodriguez, K. (2023). ¿Qué es la productividad? Características y ventajas para mejorar tu rendimiento. Obtenido de <https://econiapianificada.com>:  
<https://econiapianificada.com/productividad/>
- Ruiz, L. (2019). Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo. Obtenido de <https://psicologiymente.com>: <https://psicologiymente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.
- Sánchez, R. (2022). La importancia de la claridad en los objetivos organizacionales. *Revista de Administración*, 25(2).
- Sandoval, J., & Sánchez, A. (2018). Productividad y competitividad empresarial. *Revista Científica de Administración*. Págs. 1 - 14.
- Schein, E. (2023). *Organizational culture and leadership*.
- Schneider, B. (2021). The people make the place. *Personnel Psychology*, 74(1). Págs. 1 - 23.
- Smith, J. (2022). Understanding Organizational Climate: A Meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 45(1), 35-50.
- Stringer, R. (2022). A study of climate perceptions among employees of a large organization. *Journal of Organizational Behavior*, 43(1). Págs. 1 - 17.
- The New York Times. (2022). Productivity. Obtenido de <https://www.nytimes.com>:  
<https://www.nytimes.com/topic/subject/productivity>
- Trading Economics. (2023). Productividad - lista de países - Europa. Obtenido de <https://es.tradingeconomics.com>: <https://es.tradingeconomics.com/country-list/productivity?Continent=europe>

Universidad de Harvard. (2022). Intercambio de información. Obtenido de

<https://www.harvard.edu/>

Vallejo, Á. (2021). Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la

economía popular y solidaria. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec>:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>

## Anexos

### Anexo 1 Matriz de Consistencia

**Titulación de investigación:** Clima laboral y productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Vari
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Existe relación entre la realización personal y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024? ¿Existe relación entre el involucramiento laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024? ¿Existe relación entre la supervisión y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024? ¿Existe relación entre la comunicación y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024? ¿Existe relación entre las condiciones laborales y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la realización personal y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024. Determinar la relación entre el involucramiento y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024. Determinar la relación entre la supervisión y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024. Determinar la relación entre la comunicación y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024. Determinar la relación entre las condiciones y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b> La autorrealización se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024. El involucramiento laboral se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024. La supervisión se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024. La comunicación se relaciona de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024. Las condiciones laborales se relacionan de manera positiva con la productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024.</p>	<p><b>Variable 1</b> <b>Laboral</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Realización personal Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales</p> <p><b>Variable 2</b> <b>Productividad</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Cohesión Percepción apoyo de la organización Intercambio de información Visión y claridad de los objetivos La comunicación externa</p>

## Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables – Clima laboral

### Variable 1: Clima laboral

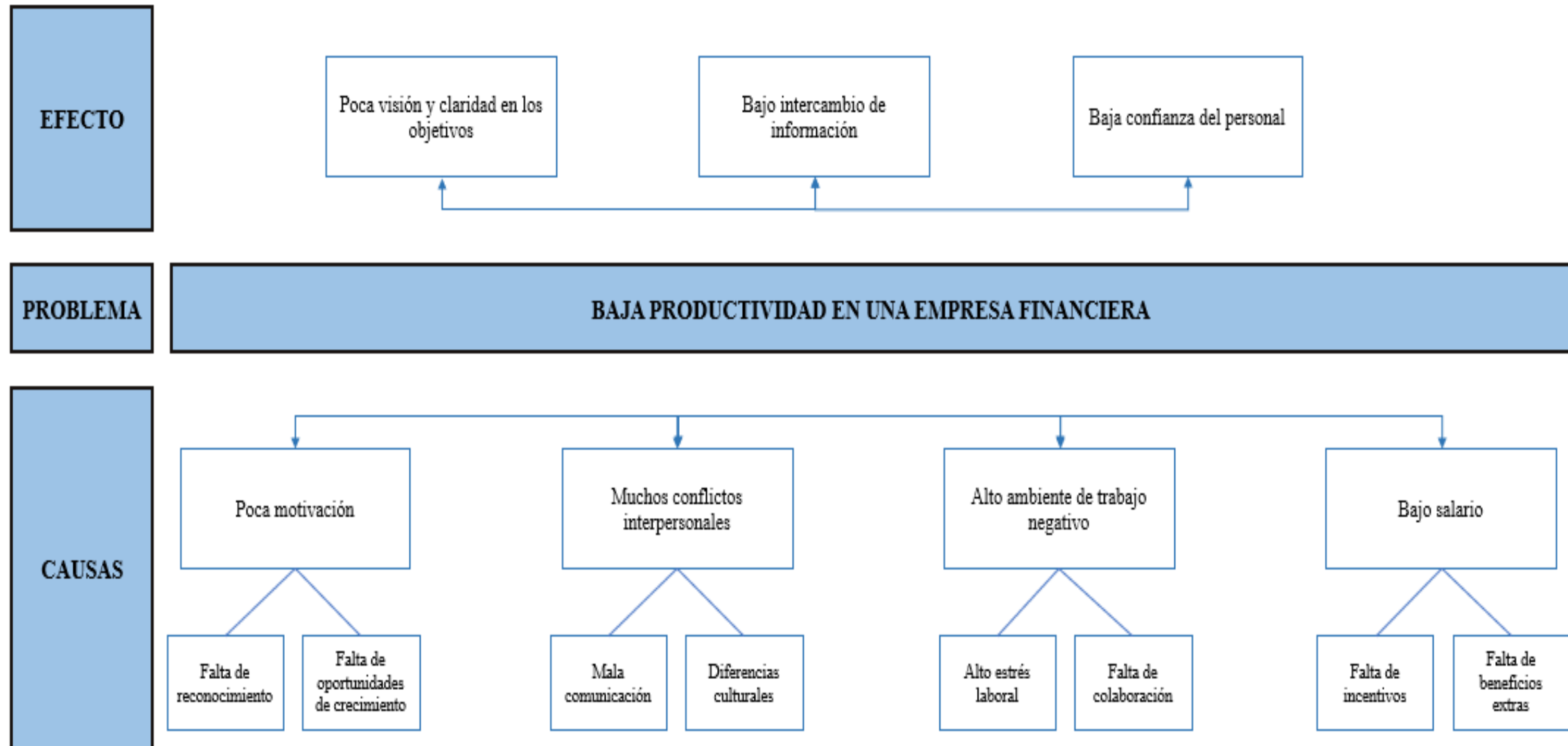
Dimensiones	D. Conceptual	D. Operacional	Indicadores	Escala de medición
Realización personal	El clima laboral se refiere a las percepciones de los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, y cómo éstos afectan su bienestar psicológico y físico (Hellriegel et al., 2023).	Forma en que se mide y evalúa el clima laboral en una organización. Esta medición se realiza a través de la identificación de factores específicos que influyen en el mismo. Sus dimensiones son: (i) la realización personal, (ii) el involucramiento laboral, (iii) supervisión, (iv) la comunicación y (v) las condiciones laborales.	Nivel de oportunidades de progreso	Escala de Likert
Involucramiento laboral			Nivel del éxito laboral	
Supervisión			Nivel e reconocimiento de logros	
			Nivel de compromiso	
Comunicación			Nivel de autorreconocimiento	
Condiciones laborales	Nivel de cumplimiento			
	Nivel de satisfacción			
	Nivel de calidad laboral			
	Nivel de apoyo			
	Nivel de responsabilidad			
			Nivel de supervisión	
			Nivel de ejecución	
			Nivel de cordialidad	
			Nivel de acceso a la información	
			Nivel de relación armoniosa	
			Nivel de comunicación interna	
			Nivel de integración	
			Nivel de condiciones laboral	
			Nivel de remuneración	
			Nivel de tecnología	

### Anexo 3 Matriz de operacionalización de variables – Productividad

#### Variable 2: Productividad

Dimensiones	D. Conceptual	D. Operacional	Indicadores	Escala de medición
Cohesión Social	La productividad se define como una evaluación detallada y segmentada de todas las variables que intervienen en el proceso de conversión con factor diferenciador, una propuesta de valor agregado de la materia prima e insumos en producto o servicio elaborado (Sandoval et al., 2018).	Forma en que se mide y evalúa el clima laboral en una organización. Esta medición se realiza a través de la identificación de factores específicos que influyen en el mismo. Sus dimensiones son: (i) cohesión social, (ii) percepción del apoyo de la organización, (iii) intercambio de información, (iv) visión y claridad de los objetivos y (v) la comunicación externa.	Nivel de Apoyo	Escala de Likert
Percepción del apoyo de la organización			Nivel de compromiso	
Intercambio de información			Nivel de competencias del líder	
Visión y claridad de los objetivos			Nivel de conocimientos	
La comunicación externa			Nivel de identificación	
La confianza			Nivel de principios	
			Nivel de Participación	
			Nivel de relaciones	
			Grado de confianza	

### Anexo 4 Árbol de problemas



## Anexo 5 Cuestionario del Clima Laboral

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Encuesta						
CLIMA LABORAL						
Ítem / indicador		1	2	3	4	5
<b>A. REALIZACIÓN PERSONAL</b>						
Indicador 1	1. Existen oportunidades de progresar en la organización.					
Indicador 2	2. El jefe directo muestra interés por el éxito de sus empleados.					
	3. Se valora los altos niveles de desempeño.					
Indicador 3	4. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
	5. Se reconocen los logros en el trabajo.					
<b>B. INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>						
Indicador 1	6. Se siente comprometido con el éxito en la empresa.					
Indicador 2	7. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
	8. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
Indicador 4	9. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
Indicador 5	10. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
<b>C. SUPERVISIÓN</b>						
Indicador 1	11. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
Indicador 2	12. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
Indicador 3	13. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
Indicador 4	14. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
Indicador 5	15. Existe un trato justo en la empresa.					
<b>D. COMUNICACIÓN</b>						
Indicador 1	16. En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
Indicador 2	17. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
Indicador 3	18. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
	19. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
	20. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
<b>E. CONDICIONES LABORALES</b>						
Indicador 1	21. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
	22. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
Indicador 2	23. Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
Indicador 3	24. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas.					
Indicador 4	25. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					



## Anexo 6 Cuestionario de la Productividad

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Encuesta						
PRODUCTIVIDAD						
Ítem / indicador		1	2	3	4	5
<b>A. COHESIÓN SOCIAL</b>						
Indicador 1	1. El equipo trabaja unido para lograr las metas					
	2. Todos mis compañeros cumplen con las tareas asignada					
Indicador 2	3. Mis compañeros están comprometidos en realizar bien su trabajo.					
	4. Existe favoritismo en mi trabajo.					
<b>B. PERCEPCIÓN DEL APOYO DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
Indicador 1	5. Mi jefe inmediato me incentiva a realizar bien mi trabajo.					
	6. Tengo respaldo de mi jefe inmediato.					
	7. Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo.					
	8. Los reconocimientos que tiene la empresa financiera cumplen mis expectativas.					
<b>C. INTERCAMBIO DE LA INFORMACIÓN</b>						
Indicador 1	9. Mi experiencia ayuda al crecimiento de la empresa					
	10. Mis ideas son tomadas en cuenta					
	11. Mis competencias y habilidades ayudan al crecimiento de la empresa					
<b>D. VISIÓN Y CLARIDAD DE LOS OBJETIVOS</b>						
Indicador 1	12. Me identifico con la visión y misión de mi empresa.					
	13. Cumpló con las metas en el tiempo oportuno.					
	14. Todos mis compañeros contribuyen a la meta.					
Indicador 2	15. Considera usted que el trabajo en equipo se desarrolla en forma equitativa					
	16. Los principios de la organización están acordes a los míos					
<b>E. LA COMUNICACIÓN EXTERNA</b>						
Indicador 1	17. Creo que mi participación es importante.					
	18. Participaré activamente en las actividades de la organización.					
Indicador 2	19. Se lo que se espera de mi trabajo.					
	20. Dedico tiempo en relacionarme con otras personas y organizaciones.					

## Anexo 7 Alfa de Cronbach del Clima Laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	25

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
REALIZACIÓN PERSONAL [1. Existen oportunidades de progresar en la organización.]	,907
REALIZACIÓN PERSONAL [2. El jefe directo muestra interés por el éxito de sus empleados.]	,903
REALIZACIÓN PERSONAL [3. Se valora los altos niveles de desempeño.]	,901
REALIZACIÓN PERSONAL [4. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.]	,901
REALIZACIÓN PERSONAL [5. Se reconocen los logros en el trabajo.]	,901
INVOLUCRAMIENTO LABORAL [6. Se siente comprometido con el éxito en la empresa.]	,900
INVOLUCRAMIENTO LABORAL [7. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.]	,898
INVOLUCRAMIENTO LABORAL [8. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.]	,899
INVOLUCRAMIENTO LABORAL [9. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.]	,899
INVOLUCRAMIENTO LABORAL [10. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.]	,900
SUPERVISIÓN [11. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.]	,894
SUPERVISIÓN [12. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.]	,895
SUPERVISIÓN [13. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.]	,895
SUPERVISIÓN [14. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.]	,895
SUPERVISIÓN [15. Existe un trato justo en la empresa.]	,894
COMUNICACIÓN [16. En la oficina, la información fluye adecuadamente.]	,895
COMUNICACIÓN [17. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.]	,895
COMUNICACIÓN [18. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.]	,896
COMUNICACIÓN [19. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.]	,894
COMUNICACIÓN [20. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.]	,894
CONDICIONES LABORALES [21. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.]	,897
CONDICIONES LABORALES [22. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.]	,895
CONDICIONES LABORALES [23. Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.]	,896
CONDICIONES LABORALES [24. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas.]	,895
CONDICIONES LABORALES [25. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.]	,894

## Anexo 8 Alpha de Cronbach de la Productividad

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
COHESIÓN SOCIAL [1. El equipo trabaja unido para lograr las metas]	,943
COHESIÓN SOCIAL [2. Todos mis compañeros cumplen con las tareas asignada]	,943
COHESIÓN SOCIAL [3. Mis compañeros están comprometidos en realizar bien su trabajo.]	,944
COHESIÓN SOCIAL [4. Existe favoritismo en mi trabajo.]	,943
PERCEPCIÓN DEL APOYO DE LA ORGANIZACIÓN [5. Mi jefe inmediato me incentiva a realizar bien mi trabajo.]	,940
PERCEPCIÓN DEL APOYO DE LA ORGANIZACIÓN [6. Tengo respaldo de mi jefe inmediato.]	,940
PERCEPCIÓN DEL APOYO DE LA ORGANIZACIÓN [7. Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo.]	,939
PERCEPCIÓN DEL APOYO DE LA ORGANIZACIÓN [8. Los reconocimientos que tiene la empresa financiera cumplen mis expectativas.]	,939
INTERCAMBIO DE LA INFORMACIÓN [9. Mi experiencia ayuda al crecimiento de la empresa]	,941
INTERCAMBIO DE LA INFORMACIÓN [10. Mis ideas son tomadas en cuenta]	,940
INTERCAMBIO DE LA INFORMACIÓN [11. Mis competencias y habilidades ayudan al crecimiento de la empresa]	,941
VISIÓN Y CLARIDAD DE LOS OBJETIVOS [12. Me identifico con la visión y misión de mi empresa.]	,941
VISIÓN Y CLARIDAD DE LOS OBJETIVOS [13. Cumplo con las metas en el tiempo oportuno.]	,940
VISIÓN Y CLARIDAD DE LOS OBJETIVOS [14. Todos mis compañeros contribuyen a la meta.]	,941
VISIÓN Y CLARIDAD DE LOS OBJETIVOS [15. Considera usted que el trabajo en equipo se desarrolla en forma equitativa]	,940
VISIÓN Y CLARIDAD DE LOS OBJETIVOS [16. Los principios de la organización están acordes a los míos]	,939
LA COMUNICACIÓN EXTERNA [17. Creo que mi participación es importante.]	,941
LA COMUNICACIÓN EXTERNA [18. Participó activamente en las actividades de la organización.]	,941
LA COMUNICACIÓN EXTERNA [19. Se lo que se espera de mi trabajo.]	,941
LA COMUNICACIÓN EXTERNA [20. Dedico tiempo en relacionarme con otras personas y organizaciones.]	,940

## Anexo 9 - Encuesta Google Form



Clima laboral y productividad en los trabajadores de una empresa financiera ☆



Preguntas

Respuestas **80**

Configuración

Puntos totales: 0

### CUESTIONARIO: CLIMA LABORAL

**Instrucciones:** Responder a las preguntas aquí planteadas marcando con un aspa "X" para elegir a la respuesta que considere la más adecuada, responder solo una respuesta por pregunta. Teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

#### REALIZACIÓN PERSONAL \*

	Totalmente en ...	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de ...
1. Existen oportu...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. El jefe direct...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Se valora los...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Los supervis...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Se reconoce...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Clima laboral y productividad en los trabajadores de una empresa financiera, Lima 2024 (respuestas) ☆ 📄 🌐

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% | € % .0 .00 123 | Predet... | - 10 + | B I 🔗 A | 📄 📑 📊 📈 📉 📌 📍 📎 📏 📐 📑 📒 📓 📔 📕 📖 📗 📘 📙 📚 📛 📜 📝 📞 📟 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿

A1 | fx Marca temporal

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	Marca temporal	Puntuación	Fecha	Edad	Sexo	Area	REALIZACIÓN PERSON	REALIZACIÓN PERSON	REALIZACIÓN PERSON	REALIZAC
2	21/12/2023 16:32:47		21/12/2023	24	Femenino	Comercial	Totalmente en desacuer	Totalmente en desacuer	Totalmente en desacuer	Totalmente
3	21/12/2023 19:13:39		21/12/2023	33	Masculino	Operativa	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
4	21/12/2023 19:20:41		21/12/2023	30	Femenino	Comercial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente
5	21/12/2023 19:27:12		20/12/2023	28	Masculino	Comercial	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
6	21/12/2023 19:31:39		19/12/2023	35	Femenino	Operativa	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Neutral	De acuerdo
7	21/12/2023 19:41:04		20/12/2023	34	Masculino	Comercial	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
8	21/12/2023 22:32:18		19/12/2023	27	Femenino	Comercial	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral
9	21/12/2023 22:36:07		20/12/2023	35	Femenino	Operativa	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Neutral
10	21/12/2023 22:37:46		20/12/2023	31	Femenino	Operativa	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente
11	21/12/2023 22:40:29		19/12/2023	35	Masculino	Comercial	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo
12	21/12/2023 22:44:05		20/12/2023	29	Femenino	Operativa	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo
13	21/12/2023 22:46:10		19/12/2023	35	Masculino	Comercial	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente
14	21/12/2023 22:46:40		23/12/2023	33	Masculino	Comercial	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
15	21/12/2023 22:49:08		20/12/2023	34	Femenino	Operativa	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Totalmente
16	21/12/2023 22:52:59		21/12/2023	39	Femenino	Comercial	Totalmente en desacuer	Neutral	De acuerdo	De acuerdo
17	21/12/2023 22:54:27		21/12/2023	34	Femenino	Comercial	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo
18	21/12/2023 22:57:57		22/12/2023	31	Masculino	Operativa	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo
19	21/12/2023 23:02:45		22/12/2023	27	Femenino	Comercial	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral
20	22/12/2023 14:45:32		22/12/2023	34	Femenino	Operativa	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo
21	22/12/2023 14:49:01		22/12/2023	35	Femenino	Comercial	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo
22	23/12/2023 18:21:57		22/12/2023	32	Femenino	Comercial	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral

## Anexo 10 Reporte de Turnitin

### ● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	1%
3	<b>Universidad San Ignacio de Loyola on 2018-07-09</b> Submitted works	1%
4	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-15</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2023-09-01</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-21</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2024-02-09</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-02-01</b> Submitted works	<1%