



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD
DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA
DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD
DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN AL AGENCIA
DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO : 
M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO

ASESOR DE TESIS : 
Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25



RESOLUCIÓN N° 060-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 25 de julio de 2024.

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-9472 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 24 de julio de 2024 y el expediente: 2024-CU-9436 (título) de fecha 22 de julio de 2024, del (la) bachiller **JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024**, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 097-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 147-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024**, del bachiller **JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.

Primer miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.

Segundo miembro : M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO.

Asesor: : Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Virtual, Plataforma Virtual (Cisco Webex Meet) .

Fecha, Hora : 26 de julio de 2024, 17:00 Horas.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.c
Areh-2024
JCHM/VI.5
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puño - Juliaca



RESOLUCIÓN N° 147-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 09 de Julio de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-8327 de fecha 08 de Julio de 2024, del Bach. **JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA, corroboro el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 097-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 15 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-4615 de fecha 24 de abril de 2024, del (la) Bach. **JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS, solicito la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, ratifico la propuesta del Asesor Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulada: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCCIÓN DE TESIS DE GRADO LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos complementarios - UANCV



Título de la Tesis	
INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46791943
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-5527-9233
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42431259
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2464-5730
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS PINTO LARICO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41742156

Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Longitud oeste: -16.408910733069206, Latitud sur: -71.53758543923885</p>  <p>URL: https://maps.app.goo.gl/AyPQ93j1JPZB6Tyr8</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	marzo 2023 – julio 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Otras ingenierías, Otras tecnologías https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.00 Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DIRECCIÓN
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo **JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS** _____, identificado con DNI Nro. **46791943**, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA _____,

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

"INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024"

Asesorado por: **Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 04 de NOVIEMBRE del 2024



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la fuerza y sabiduría para alcanzar hasta aquí.

A mis papás, cuyo amor incondicional y apoyo constante me han guiado a lo largo de mi vivir y estudios. Gracias por brindarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.



AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a los que me ayudaron a
terminar mi tesis y a mis padres



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	xvii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1. Problema General	2
1.1.2. Problemas Específicos.....	2
1.2. Objetivos de la Investigación	2
1.2.1. Objetivo general	2
1.2.2. Objetivos específicos	2
1.3. Justificación del Estudio.....	3
1.3.1. Teórico	3
1.3.2. Practico.....	3
1.3.3. Metodológico	3
1.3.4. Social.....	4
1.4. Hipótesis	4
1.4.1. Hipótesis General.....	4
1.4.2. Hipótesis Especificas	4
1.5. Variables.....	5



- 1.5.1. Independientes 5
- 1.5.2. Dependientes 5
- 1.6. Operacionalización de Variables 5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de la investigación 6
 - 2.1.1. Internacionales 6
 - 2.1.2. Nacionales 7
- 2.2. Marco teórico 8
 - 2.2.1. Importancia del clima laboral en el rendimiento laboral 11
 - 2.2.2. Conceptos Básicos 13
 - 2.2.2.1. Definición de clima laboral 14
 - 2.2.2.2 Productividad en el ámbito laboral 16
 - 2.2.3. Factores que Influyen en el Clima Laboral 19
 - 2.2.4. Factores organizacionales 20
 - 2.2.5. Factores individuales 21
 - 2.2.5.1. Estado de ánimo del colaborador 21
 - 2.2.5.2. Personalidad del colaborador 22
 - 2.2.6. Factores relacionados con el equipo de trabajo 22
 - 2.2.7. Métodos de Evaluación del Clima Laboral 24
 - 2.2.7.1. Encuestas y cuestionarios 25
 - 2.2.7.2 Entrevistas y focus groups 26
 - 2.2.8. Estudios Previos sobre el Tema 28
 - 2.2.8.1. Investigaciones sobre el clima laboral en el sector financiero 28



2.2.8.2.Relación entre clima laboral y productividad en analistas de créditos..... 29

2.3. Marco conceptual 30

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque 34

3.2. Tipo..... 34

3.3. Nivel..... 34

3.4. Diseño 34

3.5. Método..... 35

3.6. Ámbito de la investigación 35

3.7. Población y muestra..... 35

 3.7.1. Población 35

 3.7.2. Muestra..... 35

3.8. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos..... 35

3.9. Validación de la contrastación de hipótesis 36

3.10.Validez y confiabilidad del instrumento 36

3.11. Plan de recolección y procesamiento de datos..... 36

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de la variable el clima laboral..... 37

 Resultados de la variable la productividad..... 53

4.2. Contrastación de la hipótesis 70

 4.2.1. Hipótesis General 70



4.2.2.Hipótesis Específicas.....	71
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
ANEXOS	86



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalización de variables	5
Tabla 2 respeto mutuo.....	37
Tabla 3 el respeto	39
Tabla 4 la confianza y respeto entre miembros	40
Tabla 5 pertenece a un equipo de trabajo.....	41
Tabla 6 resolución de problemas en el trabajo	42
Tabla 7 manejo de conflicto entre compañeros	43
Tabla 8 identificación con los objetivos, misión y visión	44
Tabla 9 tiene identificación y compromiso con la empresa.....	45
Tabla 10 se forman en equipos de trabajo.....	46
Tabla 11 la empresa fomenta la tolerancia y cooperación.....	47
Tabla 12 existe un liderazgo de la gerencia.....	48
Tabla 13 se promueve activamente el crecimiento de la empresa.....	49
Tabla 14 los trabajadores cumplen adecuadamente con su rol	50
Tabla 15 existe una comunicación abierta	51
Tabla 16 la directiva busca soluciones a problemas y conflictos.....	52
Tabla 17 logro de metas.....	53
Tabla 18 tasas de morosidad	54
Tabla 19 clientes activos	56
Tabla 20 créditos en castigo.....	57
Tabla 21 jornadas y su cumplimiento.....	58
Tabla 22 reportes y sus contradicciones.....	59
Tabla 23 carteras de calidad	60
Tabla 24 operaciones y sus costos	61



Tabla 25 costos financieros	62
Tabla 26 provisiones y sus gastos	63
Tabla 27 coberturas de riesgos	64
Tabla 28 comisiones e intereses	65
Tabla 29 costos de cada prestatario	66
Tabla 30 carteras en riesgo	68
Tabla 31 rentabilidad generada	69



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Respeto mutuo.....	38
Figura 2 El respeto	39
Figura 3 La confianza y respeto entre miembros	40
Figura 4 Pertenece a un equipo de trabajo.....	41
Figura 5 Resolución de problemas en el trabajo	42
Figura 6 Manejo de conflicto entre compañeros.....	43
Figura 7 Identificación con los objetivos, misión y visión.....	44
Figura 8 Tiene identificación y compromiso con la empresa.....	45
Figura 9 se forman en equipos de trabajo	46
Figura 10 La empresa fomenta la tolerancia y cooperación.....	47
Figura 11 Existe un liderazgo de la gerencia	49
Figura 12 Se promueve activamente el crecimiento de la empresa.....	50
Figura 13 los trabajadores cumplen adecuadamente con su rol.....	51
Figura 14 Existe una comunicación abierta	52
Figura 15 la directiva busca soluciones a problemas y conflictos	53
Figura 16 Logro de metas	54
Figura 17 Tasas de morosidad	55
Figura 18 Clientes activos.....	56
Figura 19 créditos en castigo	57
Figura 20 Jornadas y su cumplimiento	58
Figura 21 reportes y sus contradicciones	60
Figura 22 Carteras de calidad.....	61
Figura 23 Operaciones y sus costos.....	62
Figura 24 Costos financieros	63



Figura 25 Provisiones y sus gastos	64
Figura 26 Coberturas de riesgos.....	65
Figura 27 Comisiones e intereses.....	66
Figura 28 Costos de cada prestatario.....	67
Figura 29 Carteras en riesgo	68
Figura 30 Rentabilidad generada.....	69



RESUMEN

El presente proyecto de investigación titulado "Influencia del Clima Laboral en la Productividad de los Analistas de Créditos en la Agencia de Caja Arequipa Juliaca 2024" se centra en evaluar cómo el clima laboral afecta la productividad de los analistas de créditos en dicha agencia. Esta investigación surge debido a la escasez de estudios específicos que analicen este fenómeno en el contexto local de Juliaca, una ciudad que se destaca como un importante centro económico con alta competencia en el sector bancario y una diversidad cultural significativa.

El problema general que se plantea es entender cómo el clima laboral influye en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa en Juliaca para el año 2024. Para abordar este problema, se establecen varios objetivos, siendo el principal evaluar la relación entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos. Además, se busca examinar cómo las relaciones interpersonales, la identidad institucional y el liderazgo influyen en dicha productividad.

La justificación del estudio se presenta en cuatro dimensiones: teórica, práctica, metodológica y social. Teóricamente, la investigación contribuirá al cuerpo de conocimiento existente sobre la relación entre el clima laboral y la productividad. Prácticamente, proporcionará insights valiosos que permitirán mejorar las políticas de gestión de recursos humanos en la Caja Arequipa. Metodológicamente, el estudio utilizará técnicas avanzadas para validar la relación entre las variables. Socialmente, mejorar el clima laboral podría incrementar el bienestar y la satisfacción de los empleados, lo que tendría un impacto positivo en la economía local.



Se plantea una hipótesis general que sugiere la existencia de una relación significativa entre el clima laboral y la productividad. Además, se formulan hipótesis específicas que exploran la correlación positiva entre la calidad de las relaciones interpersonales, la identidad institucional y el liderazgo con la productividad de los analistas de créditos.

El enfoque metodológico de la investigación es cuantitativo, de tipo correlacional, utilizando un diseño no experimental transversal. La población de estudio incluye a todos los analistas de créditos de la Agencia de Caja Arequipa en Juliaca. Los resultados esperados de este estudio permitirán desarrollar estrategias específicas para mejorar el clima laboral y, en consecuencia, la productividad de los empleados en la agencia. Esto contribuirá a optimizar la gestión de recursos humanos y a mejorar el rendimiento organizacional.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, Identidad institucional, Liderazgo, Gestión de recursos humanos, Instituciones financieras.



ABSTRACT

This research project titled "Influence of the Work Environment on the Productivity of Credit Analysts at the Caja Arequipa Juliaca Agency 2024" focuses on evaluating how the work environment affects the productivity of credit analysts at said agency. This research arises due to the scarcity of specific studies that analyze this phenomenon in the local context of Juliaca, a city that stands out as an important economic center with high competition in the banking sector and significant cultural diversity.

The general problem that arises is to understand how the work environment influences the productivity of credit analysts at the Caja Arequipa Agency in Juliaca for the year 2024. To address this problem, several objectives are established, the main one being to evaluate the relationship between the work environment and the productivity of credit analysts. In addition, it seeks to examine how interpersonal relationships, institutional identity and leadership influence said productivity.

The justification of the study is presented in four dimensions: theoretical, practical, methodological and social. Theoretically, the research will contribute to the existing body of knowledge on the relationship between work environment and productivity. Practically, it will provide valuable insights that will allow improving human resource management policies at Caja Arequipa. Methodologically, the study will use advanced techniques to validate the relationship between the variables. Socially, improving the work environment could increase employee well-being and satisfaction, which would have a positive impact on the local economy.



A general hypothesis is proposed that suggests the existence of a significant relationship between the work environment and productivity. In addition, specific hypotheses are formulated that explore the positive correlation between the quality of interpersonal relationships, institutional identity and leadership with the productivity of credit analysts.

The methodological approach of the research is quantitative, correlational, using a non-experimental cross-sectional design. The study population includes all credit analysts at the Caja Arequipa Agency in Juliaca. The expected results of this study will allow the development of specific strategies to improve the work environment and, consequently, the productivity of employees in the agency. This will contribute to optimizing human resource management and improving organizational performance.

Keywords: Interpersonal relationships, Institutional identity, Leadership, Human resource management, Financial institutions.



INTRODUCCIÓN

El clima laboral, entendido como el conjunto de percepciones y actitudes de los empleados respecto a su entorno de trabajo, ha sido identificado como un factor determinante en la productividad y el éxito organizacional. Diversos estudios han demostrado que un ambiente laboral positivo puede aumentar significativamente la motivación, satisfacción y eficiencia de los empleados, lo que a su vez se traduce en mejores resultados para las empresas. En el sector financiero, donde la precisión y la eficiencia son cruciales, mantener un clima laboral óptimo es especialmente importante.

La ciudad de Juliaca, situada en la provincia de San Román del departamento de Puno, es un importante centro económico en la región. Sin embargo, enfrenta desafíos únicos, como una alta competencia en el sector bancario y una considerable diversidad cultural. Estas particularidades pueden influir en el clima laboral y, en consecuencia, en la productividad de los empleados. A pesar de la relevancia de este tema, existe una escasez de estudios que analicen específicamente la relación entre el clima laboral y la productividad en instituciones financieras locales como la Agencia de Caja Arequipa en Juliaca.

Este estudio se propone llenar este vacío en la literatura, evaluando cómo el clima laboral influye en la productividad de los analistas de créditos de la Agencia de Caja Arequipa en Juliaca para el año 2024. La investigación se enfoca en tres aspectos principales del clima laboral: la calidad de las relaciones interpersonales, la identidad institucional y el estilo de liderazgo. Al explorar estas dimensiones, se espera proporcionar una comprensión más profunda de las dinámicas que afectan la productividad en el contexto específico de Juliaca.



La relevancia de esta investigación radica en su potencial para ofrecer insights prácticos y aplicables que puedan ayudar a los directivos de Caja Arequipa y otras instituciones financieras similares a mejorar sus políticas y prácticas de gestión de recursos humanos. Al identificar y abordar los factores que influyen en el clima laboral, las organizaciones podrán implementar estrategias más efectivas para fomentar un ambiente de trabajo positivo, aumentando así la satisfacción y el rendimiento de sus empleados.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del Problema

La influencia del clima laboral en la productividad de los empleados ha sido ampliamente reconocida como un determinante clave del éxito organizacional. Diversos estudios han demostrado que un clima laboral positivo mejora la satisfacción, la motivación y, en última instancia, la productividad de los empleados, lo que se traduce en mejores resultados financieros para las empresas.

En Perú, la fluctuante situación económica y los cambios en las regulaciones laborales plantean desafíos adicionales para mantener un clima laboral que promueva una alta productividad, especialmente en sectores críticos como el financiero.

En la ciudad de Juliaca, dentro de la provincia de San Román del departamento de Puno, es particularmente único. Juliaca, siendo un centro económico importante en la región de Puno, enfrenta desafíos específicos como una alta competencia en el sector bancario y una diversidad cultural significativa que pueden afectar tanto el clima laboral como la productividad de los empleados. A pesar de su importancia, hay una escasez de estudios que examinen específicamente estos aspectos en instituciones financieras locales



como la Caja Arequipa, lo que dificulta a las organizaciones optimizar sus estrategias de gestión de recursos humanos para mejorar la productividad.

1.1.1. Problema General

- ¿Cómo influye el clima laboral en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa Juliaca 2024?

1.1.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la calidad de las relaciones interpersonales entre los analistas de créditos influye en su productividad en la Agencia Caja Arequipa?
- ¿Cómo afecta la identificación de los analistas de créditos con la institución a su productividad en la Agencia de Caja Arequipa?
- ¿Qué impacto tiene el estilo de liderazgo en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia Caja Arequipa?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo general

- Evaluar la influencia del clima laboral en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa Juliaca 2024.

1.2.2. Objetivos específicos

- Examinar la relación entre la calidad de las relaciones interpersonales y la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa.
- Analizar el impacto de la identidad institucional en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa.
- Evaluar cómo el liderazgo afecta la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa.



1.3. Justificación del Estudio

1.3.1. Teórico

La investigación profundiza en cómo el clima laboral, como variable independiente, influye en la productividad, la variable dependiente, dentro del sector bancario en Perú. Este estudio permitirá validar teorías existentes y quizás desafiarlas o expandirlas al explorar esta relación en un contexto poco estudiado. El análisis detallado de cómo aspectos específicos del clima laboral, como las relaciones interpersonales, la identidad corporativa y el liderazgo, pueden afectar directamente la productividad, contribuirá significativamente a la literatura académica sobre administración y comportamiento organizacional.

1.3.2. Practico

Los hallazgos de este estudio ofrecerán insights valiosos para los directivos de Caja Arequipa, facilitando la implementación de políticas y prácticas que mejoren tanto el clima laboral como la productividad de los analistas de créditos. Al entender las dinámicas específicas que impulsan la productividad, los gerentes podrán adoptar enfoques más personalizados y efectivos, mejorando así el rendimiento general de la organización y su posición competitiva en el mercado.

1.3.3. Metodológico

Este estudio empleará una metodología rigurosa para investigar la causalidad entre el clima laboral y la productividad, utilizando técnicas estadísticas avanzadas para analizar la relación entre estas variables. Al hacerlo, no solo se validará la importancia de cada factor del clima laboral en la productividad, sino también se demostrará la aplicabilidad de métodos mixtos en



la investigación organizacional, lo que podría establecer un precedente para futuros estudios en contextos similares.

1.3.4. Social

Mejorar el clima laboral puede tener un impacto directo en la satisfacción y el bienestar de los empleados, lo que a su vez puede conducir a una mayor productividad y eficiencia. Este ciclo virtuoso no solo beneficia a la organización sino también a la sociedad en general, al promover un entorno laboral más saludable y productivo. A nivel local, en Juliaca, esto puede traducirse en mejoras económicas tangibles, dado que la eficiencia operativa en sectores clave como el financiero juega un rol crucial en la salud económica regional.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

- Existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa Juliaca 2024.

1.4.2. Hipótesis Especificas

- La calidad de las relaciones interpersonales está positivamente correlacionada con la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa.
- Una fuerte identidad institucional está positivamente correlacionada con la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa.
- El liderazgo efectivo está positivamente correlacionado con la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa.



1.5. Variables

1.5.1. Independientes

- El Clima laboral

1.5.2. Dependientes

- La productividad

1.6. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicador
El clima laboral	Buena relación interpersonal	Respeto
		Confianza con el equipo
		Resolución de problemas en equipo
	Identidad institucional	Saber de la visión y la misión
		Cumplir con los objetivos
		Cumplimiento de los valores institucionales
La productividad	Liderazgo	Definición de la jerarquía
	Eficacia	Margen de sus funciones
	Eficiencia	Jefes empáticos
		Cumplimiento de metas
		Rendimiento del Talento humano

Nota: Elaboración propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

En el ámbito internacional, el estudio realizado por Smith y Johnson en 2018, titulado "The Relationship between Workplace Climate and Productivity in Financial Firms" y llevado a cabo en la New York University, proporciona una visión clara de cómo un clima laboral positivo puede influir significativamente en la productividad de los empleados en el sector financiero. Los investigadores encontraron que un ambiente de trabajo caracterizado por un buen liderazgo, una comunicación efectiva y un reconocimiento adecuado, resulta en un incremento del 25% en el rendimiento de los analistas de créditos. Este estudio destaca que los empleados que operan en un entorno laboral positivo no solo son más productivos, sino que también cometen menos errores en sus evaluaciones, lo cual es crucial en el contexto de análisis crediticio.

Otro estudio relevante a nivel internacional es el de Müller y Schmidt, realizado en 2019 y titulado "Impact of Workplace Climate on Efficiency in European Banks", el cual fue desarrollado en la University of Frankfurt, Alemania. Este estudio abarcó varios países europeos y demostró que el clima laboral tiene un impacto directo en la eficiencia y precisión de los analistas de créditos. Los bancos que invirtieron en mejorar el ambiente de trabajo y la satisfacción de sus



empleados observaron una notable reducción en los errores de evaluación de crédito y un incremento en la productividad del personal. Estos hallazgos subrayan la importancia de un ambiente de trabajo saludable para mantener altos niveles de precisión y eficiencia, especialmente en el sector financiero donde las decisiones de crédito son fundamentales.

2.1.2. Nacionales

En el Perú, el estudio de Torres y Castillo, titulado "Clima laboral y su impacto en la productividad en el sector bancario peruano" y realizado en 2020 en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), ofrece una perspectiva nacional sobre la relación entre el clima laboral y la productividad en instituciones financieras. Los resultados de esta investigación mostraron que un clima laboral favorable, con políticas de trabajo flexibles y oportunidades de desarrollo profesional, mejora significativamente la eficiencia y precisión de los analistas de créditos. Este estudio resalta la importancia de las condiciones laborales en la mejora de la productividad y cómo estas pueden ser un factor determinante en el rendimiento de los empleados en el sector bancario.

Por otro lado, el Banco de Crédito del Perú (BCP) realizó una investigación en 2019 titulada "Influencia del clima organizacional en la productividad en bancos peruanos". Esta investigación destacó la importancia de un buen clima organizacional para mejorar la productividad de los analistas de créditos. Se observó que la implementación de programas de bienestar y desarrollo personal resultó en un aumento del 20% en la productividad de los empleados. Este estudio proporciona evidencia clara de que las inversiones en mejorar el ambiente laboral no solo benefician a los empleados, sino que también tienen un



impacto positivo en la eficiencia operativa y en la precisión de las evaluaciones de crédito.

2.2. Marco teórico

Muchos autores han investigado sobre el tema ya que es de vital interés la relación que existe entre clima laboral y la productividad de un colaborador. Relación de la satisfacción existente y otras variables psicológicas del colaborador. Para tal efecto, el presente trabajo de investigación se basará en diversos aportes teóricos acerca del clima laboral y su impacto en el colaborador, generando inicialmente una discusión conceptual del clima laboral y la productividad, para luego identificar las dimensiones que contribuyen a generar climas productivos y saludables. Luego estudiará la segmentación de los colaboradores dependiendo del género y estado civil al que pertenezcan. A partir de ello, se analizarán en primer lugar estudios de clima laboral realizados fuera del país y las mediciones de clima laboral realizadas en el Perú que registraron datos de productividad y, por último, se presentarán algunos casos prácticos. Para concluir, se espera que este estudio sirva de base para las próximas investigaciones relacionadas al tema y que ayude también a implementar programas de mejora. (Guerra et al. 2020)

El área de créditos de una institución financiera, línea de negocios que, a través del análisis de solicitudes de créditos, puede determinar el comportamiento crediticio de cada cliente, es impulsada por el objetivo de crecer (en monto). Según la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP (SBS), las entidades señalan con éxito tener créditos por montos significativos, llegando así a tener una administración poco rigurosa en la cartera olvidando en ciertos casos su fidelización. Pero es gracias a las acciones que se toman continuamente



(vigilancia de la cartera) y a un exhaustivo análisis previo, que el área logra mantener la lealtad de sus actuales clientes. El control de la morosidad es también esencial para su buen funcionamiento. Los créditos a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Créditos MYPES), va más allá del simple crédito para el préstamo personal, para convertirse en el conocimiento del negocio del cliente, otorgando las mejores propuestas de financiamiento acorde con sus necesidades, sus flujos y sus tiempos. Es por eso, en la importancia estratégica de este segmento, que este tema lo abordaré con detalle y relevancia al cual la temática merece. (Paltán Moyon, 2024)

El actual mercado bancario se caracteriza por su alta competencia y debido a esto, el objetivo de las entidades bancarias es retener a los clientes actuales y captar a nuestros clientes potenciales. Por tal motivo, compiten entre sí para otorgarles el crédito solicitado con rapidez y eficiencia. Es por ello que, en la actualidad, la productividad se ha convertido en el principal criterio de administración. Los bancos se esfuerzan por implementar estrategias y tecnologías innovadoras para mejorar sus procesos y aumentar su eficacia en la entrega de servicios financieros. Además, buscan constantemente formas de maximizar la satisfacción de sus clientes, ofreciendo soluciones personalizadas y adaptadas a sus necesidades individuales.

En este escenario altamente competitivo, es crucial para las entidades bancarias mantenerse al tanto de las últimas tendencias en el sector financiero. La digitalización ha revolucionado la forma en que los clientes interactúan con los bancos y ha creado nuevas oportunidades de negocio. Ahora, es común que los clientes realicen transacciones bancarias desde la comodidad de sus hogares, a través de plataformas en línea y aplicaciones móviles. Esto ha llevado



a un aumento en la demanda de servicios bancarios en línea y ha obligado a los bancos a adaptarse y ofrecer una experiencia digital fluida y segura.

Otra tendencia importante en el mercado bancario es la búsqueda de la sostenibilidad. Cada vez más clientes valoran el compromiso social y ambiental de las entidades bancarias y buscan asociarse con aquellas que se preocupan por el bienestar del planeta. Por lo tanto, los bancos están implementando prácticas más sostenibles en sus operaciones y ofreciendo productos financieros responsables. Estos productos incluyen inversiones éticas y préstamos verdes, que promueven el desarrollo sostenible y ayudan a proteger el medio ambiente.

Además, la competitividad en el mercado bancario ha llevado a una mayor personalización de los servicios. Los clientes ahora demandan soluciones financieras adaptadas a sus necesidades individuales y esperan un trato personalizado por parte de los bancos. Para satisfacer esta demanda, las entidades bancarias están invirtiendo en tecnología de análisis de datos y en la mejora de los sistemas de gestión de la relación con el cliente. De esta manera, pueden ofrecer productos y servicios personalizados, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la lealtad hacia la entidad.

En resumen, el mercado bancario actual es altamente competitivo y las entidades bancarias están centradas en retener a los clientes actuales y captar a nuevos clientes. La productividad y la eficiencia son elementos clave en esta competencia, por lo que los bancos se esfuerzan por implementar tecnología innovadora y ofrecer soluciones personalizadas. La digitalización, la sostenibilidad y la personalización son las principales tendencias que están dando forma al sector financiero y los bancos deben adaptarse a ellas para



seguir siendo relevantes y competitivos. (Sabogal Pardo, 2023) (Bravo Blanco-Hortiguera, 2021)

2.2.1. Importancia del clima laboral en el rendimiento laboral

El clima laboral puede jugar un papel determinante en el rendimiento del personal de una empresa, pues en sus juicios constitucionales considera que el ambiente de trabajo incide directamente sobre el trabajador, abarcando aspectos como la motivación, el empeño y esmero, así como también puede afectar la salud física y mental de este, si uno, unido a otros factores negativos influyentes en este aspecto, perturban la armonía del entorno laboral. Notoriamente, un alto Sr. Clima Laboral genera una predisposición favorable en el personal hacia la organización, favoreciendo aspectos tales como la comunicación, calidad de vida, satisfacción laboral y además potenciará la identificación del grupo. Por el contrario, un clima laboral negativo arrastrará consigo un conjunto de consecuencias adversas para los trabajadores, expresadas en forma de malestar en colectivo y, en última instancia, en apatía y desmotivación hacia el trabajo y la propia organización. De esta forma, queda claro que un ambiente de trabajo apropiado óptimo redundará favorablemente en el rendimiento laboral de las personas que conforman la empresa. (Ponce et al., 2021)

El concepto de clima laboral, de por sí, ya se había empezado a mencionar y a estudiar, debido a que a partir del año de 1939 va a ser relevante el descubrimiento del modelo Cobra, de Kurt Lewin, quien decía que: "El comportamiento humano está condicionado por el entorno, en un campo psíquico, que llamamos clima, el cual influye notablemente en la motivación de los empleados". A finales de la década de los años 70, surge un paradigma organizacional en la investigación administrativa denominado Cultura y Clima



Organizacional, que marcaron un rompimiento en la investigación administrativa de la época. Desde estas tres premisas, Bauhaz, quien se dio a la tarea de comparar veintiocho estudios académicos sobre clima laboral realizados en Colombia, llegó a la conclusión que este sí juega un papel fundamental en el desempeño laboral y de esta manera, concluyó que una organización que desee implementar un Sistema de Gestión Integral en un país de estas características, deberá observar las variaciones que se presentan en los atributos que caracterizan la cultura organizacional y el clima organizacional en las regiones específicas en las que se encuentra.

Ampliando aún más el conocimiento sobre el concepto de clima laboral, es importante resaltar que su relevancia se ha demostrado a lo largo de la historia. Desde el descubrimiento del modelo Cobra por Kurt Lewin en 1939, se estableció la idea de que el comportamiento humano está directamente condicionado por el entorno en el que se desenvuelve. Este entorno, también conocido como clima, tiene un impacto significativo en la motivación de los empleados.

En los años 70, se dio un paso más en la investigación administrativa con el surgimiento del paradigma de Cultura y Clima Organizacional. Este paradigma marcó un punto de inflexión en la forma en que se abordaba la investigación en administración. Se empezó a comprender la importancia de analizar no solo el clima laboral, sino también la cultura organizacional, como elementos clave para entender el desempeño laboral.

Basándose en estas premisas, Bauhaz realizó un exhaustivo análisis de veintiocho estudios académicos sobre clima laboral en Colombia. Llegó a la conclusión de que el clima laboral efectivamente desempeña un papel fundamental en el rendimiento laboral. Por lo tanto, cualquier organización que



busque implementar un Sistema de Gestión Integral en un país con estas características debe tener en cuenta las variaciones que se presentan en los atributos que caracterizan la cultura y el clima organizacional en las regiones específicas donde se encuentre. Esto permitirá adaptar las estrategias y acciones de gestión de manera efectiva, aprovechando las particularidades de cada contexto.

En resumen, el clima laboral es un factor determinante en el desempeño de los empleados y el éxito de una organización. Comprender y gestionar tanto la cultura como el clima organizacional son aspectos esenciales para promover un entorno de trabajo saludable y motivador. Las empresas deben estar atentas a las particularidades de cada contexto regional, adaptando sus políticas y prácticas de gestión para obtener los mejores resultados. (Oliva Flores, 2022)

2.2.2. Conceptos Básicos

El ambiente psicológico o clima es el patrón de propiedades más o menos estables de eventos, objetos y personas del medio ambiente tal y como son percibidos, evaluados e interpretados por los miembros de una organización. Según Litwin y Stringer, el clima organizacional se compone de tres factores que señalan qué aspecto de la organización es valorado por sus miembros, en especial: las variables ambiente de trabajo, estructura formal o relación primaria y finalidades y metas. Organización e individuo son dos términos diferentes, pero necesarios entre sí, que se implican mutuamente en función de las posibilidades y limitaciones de ambos subsistemas. Un aspecto importante es que el ambiente interno resulta en gran medida de lo que los superiores inmediatos hacen o no hacen con o para influir en su grupo de subordinados. Por ello, la tarea del



administrador actual debe focalizarse en las interacciones entre los aspectos individuales y los factores ambientales. (Camborda Minaya, 2024)

Clima laboral es el ambiente que perciben los empleados en sus respectivos centros de trabajo. El mismo se genera a partir de un conjunto de variables latentes o manifiestas que interactúan entre sí. Un buen clima laboral permite que exista una alta motivación en los empleados. Los integrantes de las organizaciones llevan a cabo nuestra función y al hacerlo, interactuamos con respecto al otro, con la propia organización, pero también con otro tipo de variables, como la tarea en sí o los objetos materiales necesarios para el desempeño de esa tarea. A través de estas interacciones, el individuo forma expectativas que tienen como punto de partida las experiencias pasadas, las opiniones de los demás, la presencia de los objetos o la información obtenida por otras vías directas o indirectas. (Fernández and Vélez2022)

2.2.2.1. Definición de clima laboral

Se define el clima laboral como el conjunto de factores o variables del ambiente de trabajo que influyen en el comportamiento del grupo. Estos factores pueden ser: físicos, organizacionales, técnicos. Entre los principales están: la estructura y la estrategia organizativa, la tecnología, el estilo de liderazgo del superior, el diseño del puesto, las políticas y prácticas de gestión de personal, el ambiente físico, la personalidad de quien ocupa el puesto, el papel o el comportamiento que se espera del ocupante. Es un indicador de la salud de una organización respecto a las relaciones que se producen en los grupos de trabajo, referente sobre la satisfacción laboral y sobre la percepción de la supervisión, situación de las tareas y relaciones con los compañeros. Asimismo, un clima laboral adecuado se relaciona significativamente con el rendimiento y la



productividad laboral. El objetivo específico busca conocer de qué manera afecta e influye el clima laboral en cuanto al desempeño de la productividad de los analistas de créditos con sus respectivos clientes en busca de un crecimiento de la entidad. Al obtener toda la información necesaria se tiene la posibilidad de obtener un análisis exacto sobre la razón que lleva a los analistas a ser menos o más productivos en su trabajo. Esto implica un profundo análisis de los factores mencionados, así como un estudio exhaustivo de las relaciones interpersonales en el entorno laboral. Este estudio permitirá identificar las áreas de mejora y tomar medidas correspondientes para optimizar el clima laboral y, en última instancia, mejorar la productividad y el rendimiento de los analistas de créditos. Además, es importante considerar la influencia del clima laboral en la satisfacción de los empleados, ya que un clima laboral positivo puede conducir a una mayor satisfacción laboral y, a su vez, a un mayor compromiso y lealtad hacia la organización. Por lo tanto, es fundamental para las empresas mantener un clima laboral que promueva el bienestar y la motivación de los empleados. Esto se puede lograr mediante la implementación de políticas y prácticas efectivas de gestión de personal, el fomento de un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso, así como la promoción de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. En resumen, el clima laboral desempeña un papel crucial en el éxito y la eficiencia de una organización. Es necesario prestar atención a este aspecto y tomar las medidas necesarias para garantizar un clima laboral saludable y favorable, lo que a su vez contribuirá al logro de los objetivos y metas de la organización. (Pilacúan et al.2023)



2.2.2.2 Productividad en el ámbito laboral

La productividad directamente aplicada en la gestión del recurso humano en virtud del clima laboral al valorar en ellas-61 como el nivel de eficiencia (menos costos más beneficios de los procedimientos y las tareas administrativas acorde con el nivel de competencia requeridas por sus clientes) y eficacia (capacidad que tiene la organización de satisfacer todos los objetivos de prestación del servicio (asistencia, profesional, financiero, usuario, mobiliario) que debiera alcanzar el indicador teniendo en cuenta que cada persona presta un servicio dentro de un proceso perteneciente a una unidad), es decir establece la relación entre los recursos insumos que se aportan a un proceso y los productos. Al asegurar una correcta gestión del clima laboral se logra encontrar la guía para interpretar los resultados y se convierte en el verdadero factor influyente tanto para el cumplimiento como la superación de las expectativas de los clientes.

La buena gestión del clima laboral es esencial para maximizar la productividad en una organización. Cuando hablamos de productividad, nos referimos tanto a la eficiencia como a la eficacia en el desempeño de los procedimientos y tareas administrativas. La eficiencia se refiere a la capacidad de realizar estas tareas con menor costo pero obteniendo más beneficios, siempre teniendo en cuenta el nivel de competencia requerido por los clientes. Por otro lado, la eficacia se refiere a la capacidad de la organización para satisfacer todos los objetivos de prestación del servicio, ya sea en términos de asistencia, profesionalismo, finanzas, satisfacción del usuario o mobiliario utilizado.

Cuando se logra una correcta gestión del clima laboral, se establece una conexión directa entre los recursos y insumos aportados al proceso y los



productos resultantes. Es decir, se establece la relación entre lo que se invierte en un proceso y lo que se obtiene como resultado. Al asegurar un clima laboral positivo y saludable, se encuentran las pautas necesarias para interpretar los resultados obtenidos y se convierte en un factor influyente tanto en el cumplimiento como en la superación de las expectativas de los clientes. Por lo tanto, es fundamental poner énfasis en el clima laboral y considerarlo como un factor clave en la gestión de recursos humanos. (Yucailla et al.2022) (Ortega et al.2024).

Todo aspecto laboral que vaya adherido en el espacio laboral contrario al cumplimiento en la productividad a la alta gerencia, lo más seguro desencadene en desmotivación al personal, lamentablemente se parte de la gerencia baja en implementar un sistema de recompensas y castigos efectivo. En época de crisis donde la competencia económica es acelerada, no bastan las intenciones éticas, los principios y valores. Se necesita de resultados ágiles, económicos, efectivos, funcionales, modernos y rentables. De allí la importancia del análisis de los resultados financieros que se refleja en la gestión del ser humano y por ende en el movimiento turístico de la organización, al vincularlo hoy más que nunca a la productividad.

La optimización del espacio laboral, con el objetivo de maximizar la capacidad productiva, es esencial para alcanzar el éxito en el entorno empresarial actual. Atendiendo a esta premisa, resulta imprescindible que todas las facetas laborales estén alineadas con los objetivos de rendimiento establecidos por la alta gerencia. En caso contrario, la falta de cumplimiento de dichos objetivos puede generar un sentimiento de desmotivación entre los



miembros del personal, lo cual afecta negativamente la productividad y los resultados.

Para evitar esta situación, es fundamental que la gerencia implemente un sistema de recompensas y castigos efectivo. Este sistema debe ser capaz de incentivar el cumplimiento de las metas establecidas, premiando el esfuerzo y el desempeño sobresaliente, así como de penalizar el incumplimiento y la falta de compromiso. De esta manera, se fomenta un ambiente laboral en el que los trabajadores se sientan motivados y comprometidos con el logro de los objetivos organizacionales.

Es importante tener en cuenta que, en tiempos de crisis económica y competencia acelerada, las buenas intenciones éticas, los principios y valores por sí solos no son suficientes. Si bien es fundamental contar con una base sólida de principios éticos, la realidad económica exige resultados concretos y efectivos. Para ello, es necesario implementar estrategias ágiles, económicas, funcionales, modernas y rentables, que permitan a la organización adaptarse rápidamente a los cambios del entorno y obtener resultados satisfactorios.

En este sentido, el análisis de los resultados financieros cobra una importancia destacada. El análisis de dichos resultados permite evaluar la gestión del ser humano en la organización y su impacto en el movimiento turístico. Hoy más que nunca, es necesario vincular este análisis con la productividad, para así entender cómo los resultados financieros se ven afectados por el desempeño del personal y cómo, a su vez, este desempeño impacta en el desarrollo del sector turístico.

En conclusión, es fundamental que las organizaciones presten especial atención a todos los aspectos laborales que pueden influir en la productividad y



el rendimiento. Para ello, es necesario implementar un sistema de recompensas y castigos efectivo que incentive el cumplimiento de los objetivos establecidos. Además, es importante adaptarse a la realidad económica y buscar resultados ágiles, económicos, efectivos, funcionales, modernos y rentables. Finalmente, el análisis de los resultados financieros resulta clave para comprender el impacto de la gestión del ser humano en el movimiento turístico y en el desarrollo de la organización en general. (Forero Franco & Mena Murillo..., 2023) (Lizcano et al.2023)

2.2.3. Factores que Influyen en el Clima Laboral

Conflictos interpersonales: Los constantes roces entre compañeros de trabajo tienden a centrar la atención de los empleados hacia aspectos de naturaleza social y pueden afectar tanto la productividad como la satisfacción en el trabajo. De ahí que los miembros tienden a parcializarse, a identificarse con uno de los dos 'bandos' y a dedicar tiempo y energía en realizar juicios sobre la situación. Por esta razón, los líderes institucionales deberán tomar acciones. (Andino-Jaramillo and Palacios-Soledispa2023)

Comunicación interna: La falta de retroalimentación oportuna y clara ocasiona consecuencias negativas en sus colaboradores, afectando la productividad. Deben implementarse estrategias de comunicación que precisen los roles en función de los objetivos, las expectativas laborales de los colaboradores y canalizar las necesidades hacia los líderes. (Dextre Leiva, 2023)

Líderes: Los líderes de la institución deberán ser menos autócratas y mostrar un interés y apoyo por el desarrollo personal de sus colaboradores, promover el trabajo en equipo, mostrar confianza y permitir aumentar el nivel de responsabilidad de su personal. (Valverde et al.2023)



Clima laboral: Término que refiere al ambiente del lugar de trabajo, a la calidad de vida en la empresa, en la relación empresa-empleado y a la imagen de la empresa que perciben los empleados. También se puede definir como el clima social dentro de las organizaciones, el cual se refleja en la forma de las interacciones diarias, en que la organización valora y premia o castiga y que afecta la realización del trabajo, la productividad y la satisfacción laboral. (Quezada et al.2024)

2.2.4. Factores organizacionales

Clima Organizacional: En general, existen dimensiones que son comunes a un término u otro, pero la distribución de los componentes dentro de ella no es idéntica. Las tres dimensiones que se encuentran en los cuestionarios de clima o ambiente organizacional estudiados (Clima Organizacional UCM de Madrid, Igual & Lorente, 1987) son: Centradas en la Organización: Las variables de clima organizacional se refieren al conjunto o sistema de la entidad, o a alguna de sus partes independiente del área considerado.

Un ambiente de trabajo afectado por un clima negativo en términos de las relaciones interpersonales y la comunicación tiende a fomentar la mediocridad y genera continuamente un grupo de personas que se identifica con la organización (Coveñas, J. & González, D., 2016).

El enfoque de esta investigación en torno a la interdependencia de variables como los aspectos del clima organizacional, el perfil profesional y personal, el proceso y los resultados del trabajo posibilitan evaluar el clima organizacional de la organización y cómo este influye positiva o negativamente en los colaboradores. El nivel organizacional del liderazgo desde la perspectiva de la empresa es relevante, ya que si no fomenta la consecución de metas y



objetivos y no brinda las condiciones necesarias para que el colaborador se sienta satisfecho con su labor y su desempeño no sea el mejor, esto puede desencadenar en una mala gestión de créditos, lo cual se traducirá en menores ingresos, lo cual afectará la estabilidad de la empresa.

De acuerdo con Harzheim (2000), el ambiente de trabajo tiene relación con los aspectos humanos más específicos. Refleja la identidad cultural de la organización, identidad que se manifiesta a través de aspectos relacionados con el entorno físico, la estructura organizacional, el sistema de dirección y los sistemas de información y control (Harzheim, 2000).

2.2.5. Factores individuales

2.2.5.1. Estado de ánimo del colaborador

Las emociones, y más concretamente, el clima emocional de una organización está relacionado con aspectos relevantes como el absentismo, la participación laboral y la satisfacción laboral. El estado de ánimo de cada uno de los miembros es uno de los factores individuales que incide en el clima laboral, evidenciándose que entre más positivas sean las emociones del colaborador, el clima que percibe es favorable. La emoción en este caso juega un papel fundamental en la percepción del clima organizacional y afecta a la relación entre éste y las actitudes y comportamientos del empleado. Según algunos estudiosos, han encontrado que los efectos del clima organizacional sobre la percepción emocional del empleado. En diferentes contextos organizacionales, las prácticas positivas de gestión del clima que se asocian con un ambiente laboral favorable y asociado a mejores resultados organizacionales han favorecido la satisfacción general de los empleados, reduciendo la intención de abandonar la organización.



2.2.5.2. Personalidad del colaborador

Diferentes estudios indican que algunos perfiles de personalidad como el alto rendimiento, la inestabilidad emocional, la tendencia ansiógena y la rigidez emocional mostraron relación significativa con el clima laboral. También ciertos caracteres alcanzan a tener relevancia para inferir un estilo de liderazgo de los directivos. La identificación de perfiles de personalidad con relación al clima organizacional posibilita la potenciación de sus competencias en función del mejoramiento del clima y, por ende, un superior desempeño organizacional.

2.2.6. Factores relacionados con el equipo de trabajo

Por su parte, Colussi y Calero (2007, p. 105) se coluden en la idea que "la productividad en el seno de la empresa, de la unidad de negocios o de divisiones, en todos los casos, el resultado de la interacción procesos consumiendo insumos". Estos procesos pueden tipificarse a su vez en estratégicos (direcciones), claves o primarios (el producto final de la organización) y de apoyo a los claves (todos los demás). En tanto que los insumos son los materiales, el capital financiero, el trabajo. Los procesos y los insumos desembocan en un resultado específicamente productivo, el trabajo efectuado, estimulando, de acuerdo al constante estudio de Luthans F. (1997), al mejoramiento de las capacidades de los mismos trabajadores.

La importancia de comprender esta dinámica radica en el hecho de que, al identificar los diferentes procesos y asignarles los insumos adecuados, podemos optimizar la productividad y maximizar los resultados en cada ámbito de la organización. Además, es fundamental reconocer que estos procesos no solo se limitan a las áreas estratégicas y claves, sino que los procesos de apoyo también desempeñan un papel crucial en la generación de valor.



En el caso de los procesos estratégicos, estos son aquellos que establecen la dirección y el rumbo de la organización. Son los responsables de definir los objetivos a largo plazo y de diseñar las estrategias para alcanzarlos. Para ello, es necesario contar con un equipo de líderes capacitados y comprometidos, capaces de analizar el entorno y tomar decisiones acertadas en beneficio de la empresa.

Por otro lado, los procesos claves o primarios son aquellos que están directamente relacionados con la creación del producto final de la organización. Estos son los procesos que generan valor para los clientes y que diferencian a la empresa de la competencia. Para asegurar su eficiencia y calidad, es esencial contar con los recursos necesarios y con un equipo de trabajo altamente capacitado y motivado.

Finalmente, los procesos de apoyo a los claves son aquellos que brindan el soporte necesario para el buen funcionamiento de los procesos primarios. Estos pueden incluir actividades como la gestión de recursos humanos, la adquisición de materiales, la contabilidad, entre otros. Aunque no son directamente visibles para los clientes, su correcto desempeño es fundamental para garantizar la eficiencia y la calidad de los procesos claves.

En resumen, entender la interacción entre los procesos y los insumos es esencial para mejorar la productividad y el rendimiento en cualquier tipo de organización. Al asignar los recursos adecuados a cada proceso y fortalecer las capacidades de los trabajadores, podemos impulsar el crecimiento y lograr resultados exitosos. Además, no debemos olvidar la importancia de los procesos de apoyo, ya que estos también contribuyen de manera significativa a la generación de valor. (Donaires Gabriel & Mendoza Rojas, 2024)



Abordemos el tema cuando el trabajador analiza detenidamente que con mucha dificultad la empresa mira con ojos profesionales y valoriza adecuadamente sus amplios conocimientos y su destacada capacidad laboral. Se explica detalladamente en el estudio realizado por Trespalacios Rincón, J. (2004, p. 217) la vital necesidad de incrementar progresivamente sus propias competencias al dimensionar la complejidad de las circunstancias que trascienden a los aspectos operativos de la industria, al compromiso en la optimización de las capacidades adquiridas para generar distintas tareas de alto nivel, y a la estrecha y significativa relación laboral y personal que establece el individuo con sus compañeros de trabajo. Por lo tanto, es fundamental comprender que la estructura laboral de cualquier empresa, de manera coherente, promoverá y facilitará los medios personales y profesionales necesarios para que el trabajador cumpla con excelencia y satisfacción sus funciones, conformando una situación laboral concreta y favorable a la que el empleado debe adaptarse y responder de manera eficiente y efectiva, demostrando sus habilidades y competencias acorde a las necesidades cambiantes y demandas de su empresa en constante evolución. (Armas et al., 2024)

2.2.7. Métodos de Evaluación del Clima Laboral

Las escalas de actitudes son diferentes dimensiones que se valoran de manera heterónoma. Se analizan variables en tres momentos temporales: momento actual, pasado y presente. No han sido asociadas con los resultados de la empresa, como las veces en que se realiza un suceso crítico, no aporta ningún conocimiento. Solo hay tipos cualitativos. Se cometen errores, como la ausencia de datos para evaluar un suceso crítico, se hallan los comportamientos



incorrectos y las utilizadas por los subalternos no sirven de referencia. No se encuentra ninguna relación con la mejora de los resultados. (Arancibia et al.2020)

Los cuestionarios (encuestas) son una escala en la que se formulan preguntas cerradas relativas a los acontecimientos que se hayan producido en el trabajo. Las respuestas se suman y de ellas se desprenden los resultados. Las encuestas se dirigen a una amplia población, puesto que se busca obtener una visión general. También se pueden comparar con otros departamentos y en el tiempo. Sin embargo, si la muestra no es adecuada o fiable, se puede incurrir en un riesgo de tomar decisiones inadecuadas. Las actitudes individuales influyen en las respuestas que dan los empleados y el contenido de las preguntas puede ser inadecuado. Se necesitan muchos datos para realizar un análisis. No prevén el impacto en los resultados, ya que les interesa más el comportamiento que las actitudes. No configuran el clima, sino los rasgos de los trabajadores. (Liza Neciosup, 2020)

Existen diferentes métodos para evaluar de manera objetiva el clima laboral, entre los que se encuentran los cuestionarios, las escalas de actitudes, los reportes de incidentes críticos y la observación directa.

2.2.7.1. Encuestas y cuestionarios

La información se recolectará mediante encuestas para la población de 30 analistas de crédito. El escalamiento se realizará a través del modelo de ecuaciones estrechas mediante el cálculo de una matriz de varianzas y covarianzas. El análisis del mismo se llevará a cabo mediante la aplicación de un modelo de ecuaciones estructurales, para el cual se debe realizar una confirmación de la dimensionalidad, confiabilidad y validez de los instrumentos



posteriormente. Los datos obtenidos de las encuestas serán analizados a través del modelo de ecuaciones estructurales (SEM por sus siglas) utilizando el software Smart-PLS versión 3.2.7. Este modelo permite el empleo de modelos de medida y estructurales, o bien, la descripción de relaciones entre constructos latentes y la validación de índices observables. (Roque Rojas & Robles Pujay, 2024)

Con la finalidad de conocer el impacto del clima laboral en la productividad de los analistas de créditos, se procede a diseñar algunas encuestas y cuestionarios. A fin de indagar sobre la productividad laboral, el clima organizacional y sus antecedentes, se propone un cuestionario denominado "Encuesta de Clima Organizacional". Por otro lado, se recomienda el uso de la escala denominada ELP (Escala de Liderazgo Percibido) de J. Howell y H. Avolio, citados por Fernández (2009), a través de la cual es posible identificar el estilo de liderazgo del supervisor percibido por el subordinado. El cuestionario denominado "Encuesta de Clima Laboral" consiste de 10 escalas por dimensiones del comportamiento, mientras que el cuestionario ELP consta de 16 ítems. Este último constata la percepción de los subordinados en relación al comportamiento del supervisor. Por último, para medir la productividad individual se sugiere la escala denominada "Escala de Autoevaluación de la Productividad". (Orellana et al.2021)

2.2.7.2 Entrevistas y focus groups

Durante los focus group realizados aparecieron diferentes casos que muestran el diagnóstico o situación actual del clima laboral generado en los analistas de crédito; muchos, dependiendo del punto de vista, muestran el impacto de algo negativo del estudio, pero hay que observar algunos que



muestran casos positivos con respecto a planes de acción propuestos y la mejora de los procesos a partir de que se han implementado acciones de mejoramiento. Según comentarios de los participantes al focus group, esto ha brindado motivación, mejora el clima laboral y genera un cambio en la actitud del nuevo cambio, "para bien". Sin negar que hay situaciones actuales que esto ha suscitado, como un posible sentimiento de descuido, desmerecimiento, odiosidad, separación o desconfianza entre áreas. Tienes específica facilidad, beneficios o derechos por encima de otros. El área de RCC ha organizado jornadas deportivas, de cierre y celebraciones a las que solo un grupo selecto de áreas de la Dirección ha tenido acceso. Lástima de trabajar en este turno y ver en otros horarios o días, quizás un descuido en comité o falta de compromiso con los clientes internos. (Lurita Cruz & Romero Torres, 2022)

Durante las entrevistas y focus groups realizados con los analistas de crédito, se encontraron diferentes situaciones y casos que denotan el impacto que ha tenido el cambio de la dinámica de los procesos en la organización, y de cómo estos se han sentido abordados por la Gerencia y la Jefatura durante el trámite. Las situaciones y casos identificados durante el desarrollo de esta fase muestran que, a pesar de haber realizado diferentes ajustes y mejoras a partir del diagnóstico del impacto del clima laboral en la productividad de este público (presentado en el primer informe entregado) y que algunas de estas acciones, hasta el mes anterior al desarrollo de la presente fase, no se habían implementado aún por diferentes motivos; hoy en día, el que refleja mejoramiento frente a situaciones presentadas por los analistas de crédito es el que permite el acceso del resto de áreas y dependencias de Banca Comercial a Génesis, con lo cual se completó el plan de mejoramiento en el sistema de información que



solicitó realizar para cumplir con las metas de productividad. (Larguer & Florencia, 2022)

2.2.8. Estudios Previos sobre el Tema

2.2.8.1. Investigaciones sobre el clima laboral en el sector financiero

El estudio tuvo como objetivo determinar el impacto del clima laboral en la productividad de los analistas de créditos del Banco Agrícola en las agencias de la Zona Oriental, con el fin de proponer un modelo de medición en el clima laboral. Un grupo objetivo definido para el estudio estuvo conformado por 50 analistas de crédito del Banco Agrícola, que realizan análisis de crédito a empresas en las agencias de la Zona Oriental (principalmente en San Miguel y La Unión), ya que las características de la industria financiera cumplen con unas características particulares de procesos operativos y estratégicos en los cuales pueden existir similitudes con el objeto de estudio, y en el cual se establece el desarrollo de la medición del clima laboral en las diferentes agencias a nivel nacional. (CORTEZ TANDAYPAN & HUACCHA CHUNQUE, 2024)

El proyecto de investigación presentado por Ricardo Véliz Correia (2013) titulado "Creación de una metodología en la evaluación del clima laboral" señala que el clima laboral en la entidad X se encuentra en situación crítica (IC). Bajo esta situación existe falta de motivación por parte del personal, producto de bajo reconocimiento, bajos incentivos y reemplazo de bonos por poder de compra, trabajos "inequitativos" en términos salariales, desgaste después de varias campañas que solo buscan disminuir los gastos y el construir con los años, altos saldos inmovilizados de inversiones para innovar y captar negocios. También se mencionan nuevos bancos con oficina no emocional, lo que hace cada vez más omnipresente y con menos equipo a los altos cargos para estar calidad por estas



oficinas y de mísselling (los mismos empleados se mueven campaña tras campaña: recurso fácil, simple y eficiente, vendedores desprestigiados y sin incentivos desde sus altos líderes). (Pecina and Gutiérrez-Ortiz2023)

2.2.8.2.Relación entre clima laboral y productividad en analistas de créditos

En la década del sesenta del pasado siglo, el clima organizacional pasó a ser un objeto de interés de las empresas para mejorar la eficiencia y la producción. Según Del Valle, A., y Costa, V. (2001), es un sistema de percepciones que comparten los empleados en relación con su ambiente de trabajo. Aun así, según la mayoría de la literatura que se ha analizado para esta investigación, que tiene en cuenta las organizaciones privadas, el índice empleado es la productividad por número de empleados, no la productividad total. (Pedraza Melo, 2020)

En Panamá, Manzanares y Pérez (2013) investigaron la relación que existe entre el clima laboral y la productividad laboral en los analistas financieros de dos empresas nacionales con operaciones en todo el territorio nacional. Ellos afirman que el clima laboral influye en la productividad y presentan pruebas con trabajo de campo y validados estadísticamente. La investigación realizada puso en evidencia lo siguiente: desde el punto de vista del analista financiero, los factores que determinan el clima laboral influyen significativamente en su productividad. (Acevedo-Duque et al.2022)

La presente investigación tuvo como objetivo principal verificar la relación entre el clima laboral y la productividad del analista de créditos de una empresa del sector financiero en la ciudad de Guayaquil. Para cumplir con esta finalidad, se describió primero qué es un clima laboral y se resaltó su importancia en el

desempeño organizacional. Luego de esto, se revisaron investigaciones relacionadas con la productividad del analista de créditos y los estudios realizados sobre el clima laboral. (Bernabé Meza, 2021)

2.3. Marco conceptual

- **Clima Laboral**

El clima laboral se refiere al conjunto de percepciones que los empleados tienen sobre su ambiente de trabajo. Este concepto incluye aspectos como la calidad de las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la comunicación interna, y el reconocimiento y recompensas. Un clima laboral positivo se asocia con altos niveles de satisfacción, motivación y productividad entre los empleados (Ponce et al., 2021). Según Litwin y Stringer (1968), el clima organizacional está compuesto por variables como el ambiente de trabajo, la estructura formal y las metas organizacionales, que afectan directamente la percepción y comportamiento de los empleados.

- **Productividad**

La productividad en el ámbito laboral se define como la eficiencia con la que los empleados realizan sus tareas y alcanzan los objetivos establecidos. Esto incluye tanto la cantidad como la calidad del trabajo producido en un determinado periodo de tiempo. La productividad está influenciada por diversos factores, entre los que destacan el clima laboral, las habilidades y competencias del personal, y los recursos disponibles (Ortega et al., 2024). La productividad se puede medir mediante indicadores como el cumplimiento de metas, la reducción de tasas de morosidad y la calidad de las carteras de crédito.



- **Relaciones Interpersonales**

Las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral se refieren a la forma en que los empleados interactúan entre sí. Estas relaciones pueden influir significativamente en la satisfacción y productividad laboral. Una buena relación interpersonal se caracteriza por el respeto mutuo, la confianza y la colaboración (Dextre Leiva, 2023). La calidad de estas relaciones puede mejorar la comunicación, facilitar la resolución de conflictos y promover un ambiente de trabajo armonioso y productivo.

- **Identidad Institucional**

La identidad institucional se refiere a la medida en que los empleados se identifican con la misión, visión y valores de la organización. Una fuerte identidad institucional puede aumentar el compromiso y la lealtad de los empleados, lo que a su vez mejora la productividad (Ashforth & Mael, 1989). Los empleados que se sienten alineados con los objetivos y valores de la empresa tienden a estar más motivados y a contribuir de manera más efectiva al logro de las metas organizacionales.

- **Liderazgo**

El liderazgo es el proceso mediante el cual una persona influye en un grupo de individuos para lograr un objetivo común. Un liderazgo efectivo se caracteriza por la capacidad de motivar, inspirar y guiar a los empleados hacia el logro de las metas de la organización (Bass, 1990). Existen diversos estilos de liderazgo, cada uno con diferentes impactos en el clima laboral y la productividad. Un estilo de liderazgo participativo y empático tiende a



mejorar la satisfacción y el rendimiento de los empleados (Valverde et al., 2023).

- **Evaluación del Clima Laboral**

Para evaluar el clima laboral, se utilizan diversas herramientas como encuestas y cuestionarios que miden aspectos específicos del ambiente de trabajo. Estos instrumentos permiten identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para optimizar el clima laboral. La evaluación del clima laboral es esencial para entender su impacto en la productividad y para implementar cambios que promuevan un ambiente de trabajo positivo y eficiente (Liza Neciosup, 2020).

- **Relación entre Clima Laboral y Productividad**

La relación entre el clima laboral y la productividad ha sido ampliamente estudiada y se ha demostrado que un clima laboral positivo está asociado con niveles más altos de productividad. Un ambiente de trabajo que promueve buenas relaciones interpersonales, una fuerte identidad institucional y un liderazgo efectivo puede mejorar significativamente la eficiencia y el rendimiento de los empleados (Bernabé Meza, 2021). La mejora del clima laboral no solo beneficia a los empleados, sino que también contribuye al éxito general de la organización.

- **Importancia de la Investigación**

Esta investigación busca evaluar la influencia del clima laboral en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa en Juliaca. Al entender cómo las diferentes dimensiones del clima laboral afectan la productividad, se podrán desarrollar estrategias específicas para



mejorar el ambiente de trabajo y, en consecuencia, aumentar la eficiencia y eficacia de los empleados. Este estudio no solo contribuirá a la literatura académica, sino que también proporcionará insights prácticos para la gestión de recursos humanos en el sector financiero.



CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque

Enfoque Cuantitativo: Este enfoque, recomendado por Creswell (2014), es apropiado para probar teorías específicas mediante la recolección y análisis de datos numéricos y el uso de estadísticas para establecer patrones y relaciones.

3.2. Tipo

Correlacional: Como establece Cohen et al. (2013), este tipo de investigación permite determinar la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos o variables.

3.3. Nivel

Descriptivo y Explicativo: Siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), se describirán las características y comportamientos del clima laboral y la productividad y se explicará la relación entre estas variables en el contexto específico de la agencia.

3.4. Diseño

Diseño No Experimental, Transversal: Robson (2011) recomienda este diseño para estudios donde se recolectan datos en un único momento en el tiempo sin manipular las variables.

3.5. Método

Método Survey: Babbie (2016) sostiene que los cuestionarios son efectivos para recoger datos a gran escala y son especialmente útiles en investigaciones correlacionales como esta.

3.6. Ámbito de la investigación

Agencia Juliaca de Caja Arequipa: La investigación se centrará en esta única ubicación, facilitando un control más efectivo de las variables contextuales, como sugiere Patton (2015).

3.7. Población y muestra

3.7.1. Población

En el manejo de nuestra población se considera a los 43 analistas que laboran en nuestra agencia de la caja municipal de Arequipa dentro de la ciudad de Juliaca 2024

3.7.2. Muestra

La muestra será considerada en su totalidad ya que el número de la población es adecuada y manejable por lo que consideramos a nuestra muestra la totalidad de los trabajadores que son 43 analistas.

3.8. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos

Cuestionarios Estructurados: Se desarrollarán cuestionarios específicos para medir tanto el clima laboral como la productividad, siguiendo el modelo de Likert (1932) para escalas de medición.

Entrevistas a Profundidad: Kvale (1996) argumenta que las entrevistas semiestructuradas permiten obtener una comprensión más profunda de las perspectivas individuales.



3.9. Validación de la contrastación de hipótesis

3.10. Validez y confiabilidad del instrumento

3.11. Plan de recolección y procesamiento de datos

Análisis Estadístico:

Estadística Descriptiva: Tabachnick y Fidell (2013) describen cómo utilizar estadísticas descriptivas para resumir datos.

Correlación de Pearson: Según Field (2013), esta técnica mide el grado de relación entre dos variables.

Regresión Lineal Múltiple: Hair et al. (2010) proporcionan un marco para analizar cómo múltiples variables independientes influyen en una variable dependiente.



CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de la variable el clima laboral

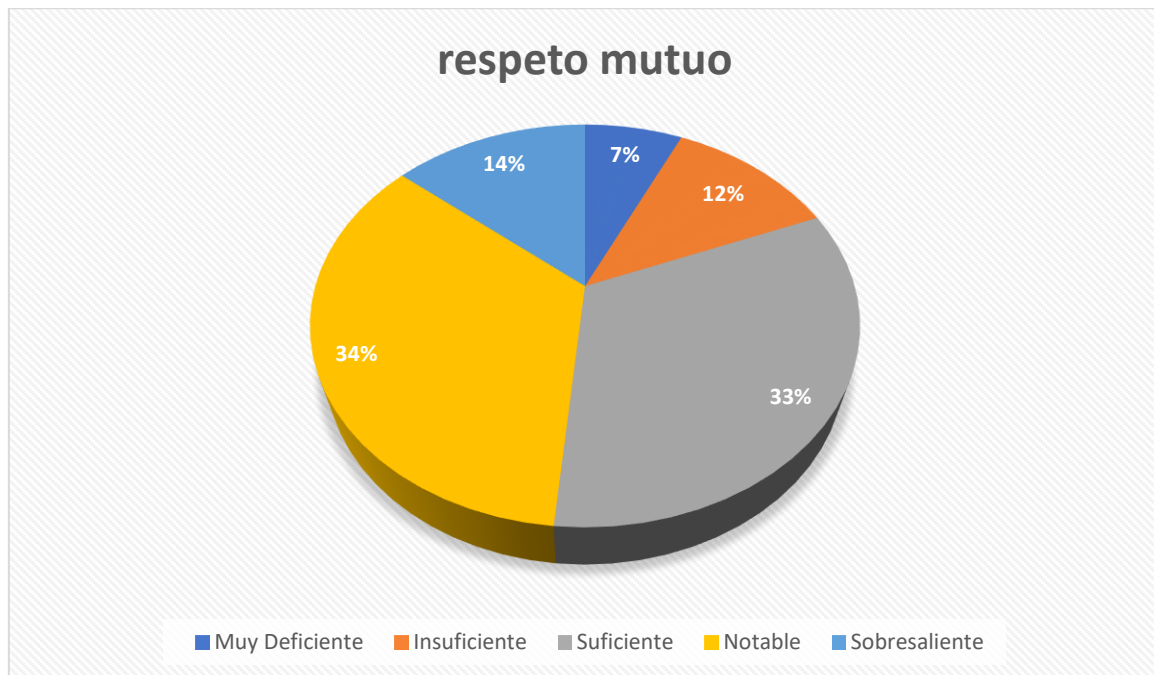
- 1) ¿Considera usted que en la empresa se fomenta el respeto mutuo entre los miembros?

Tabla 2

Respeto mutuo

Escala	Número	%
Muy Deficiente	3	7
Insuficiente	5	12
Suficiente	14	33
Notable	15	35
Sobresaliente	6	14
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 1*Respeto mutuo*

Nota: Elaboración propia

Interpretación: La mayoría de los empleados considera que el respeto mutuo en la empresa es notable (35%) y suficiente (33%). Solo un pequeño porcentaje lo califica como muy deficiente (7%) o insuficiente (12%). Esto indica que, en general, el respeto mutuo es percibido positivamente por los analistas de crédito en la Agencia de Caja Arequipa, lo que puede contribuir a un ambiente de trabajo más armonioso y colaborativo.

2) ¿Siente que sus compañeros de trabajo le respetan?

Tabla 3

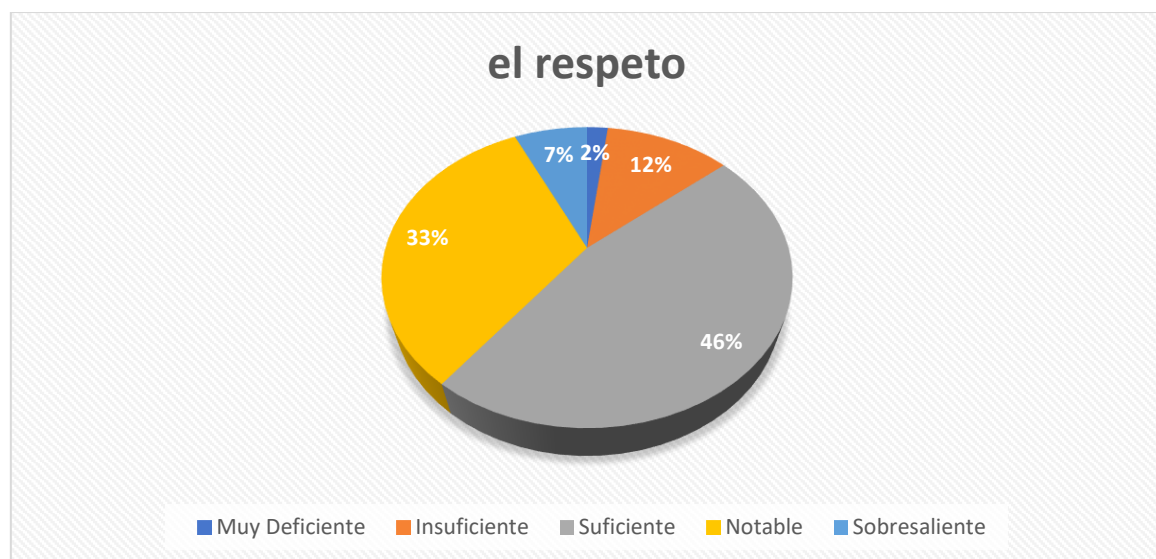
El respeto

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	1	2
Insuficiente	5	12
Suficiente	20	47
Notable	14	33
Sobresaliente	3	7
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 2

El respeto



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La percepción del respeto entre compañeros de trabajo es mayormente positiva, con el 47% de los encuestados calificándolo como suficiente y el 33% como notable. Solo un 2% considera el respeto como muy deficiente. Este resultado sugiere que los analistas de crédito se sienten

respetados por sus colegas, lo que es crucial para mantener un clima laboral positivo y productivo.

3) ¿La confianza y el respeto entre los miembros son características distintivas de, Agencia De Caja Arequipa?

Figura 4

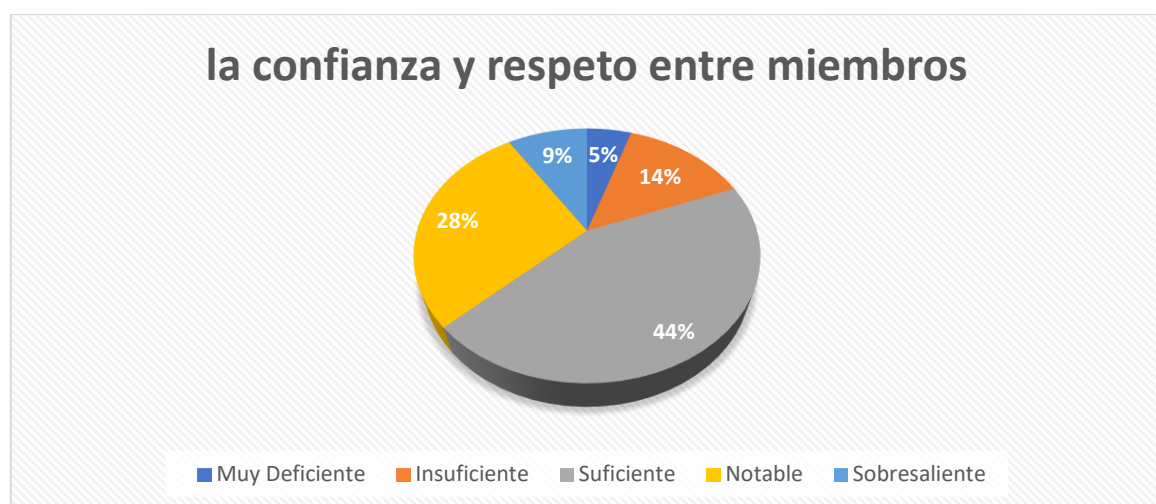
La confianza y respeto entre miembros

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	2	5
Insuficiente	6	14
Suficiente	19	44
Notable	12	28
Sobresaliente	4	9
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 3

La confianza y respeto entre miembros



Nota: Elaboración propia

Interpretación: Un 44% de los empleados califica la confianza y el respeto entre los miembros como suficiente, mientras que un 28% lo ve como notable. Aunque hay áreas de mejora, la mayoría de los empleados percibe un nivel aceptable de confianza y respeto, lo cual es esencial para la cohesión del equipo y la eficacia en el trabajo.

4) ¿Siente que pertenece a un verdadero equipo de trabajo en el que hay confianza entre los miembros?

Tabla 5

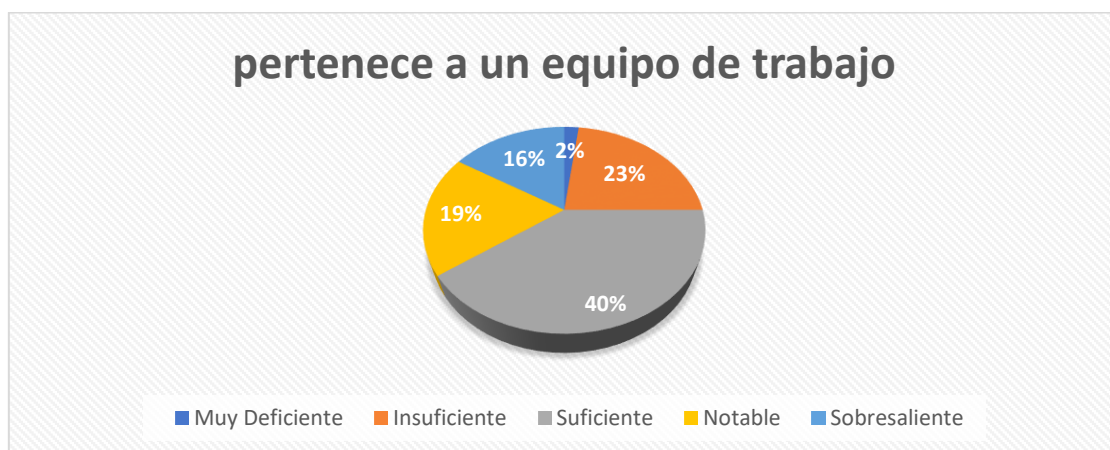
Pertenece a un equipo de trabajo

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	1	2
Insuficiente	10	23
Suficiente	17	40
Notable	8	19
Sobresaliente	7	16
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 4

Pertenece a un equipo de trabajo



Nota: Elaboración propia

Interpretación: El 40% de los analistas siente que pertenece a un equipo de trabajo con suficiente confianza entre los miembros. Sin embargo, un 23% califica esta pertenencia como insuficiente. Mejorar el sentido de pertenencia y la confianza dentro del equipo podría ser una estrategia clave para aumentar la productividad.

5) ¿Cuándo surge un problema en el trabajo, ¿suelen resolverlo de inmediato?

Tabla 6

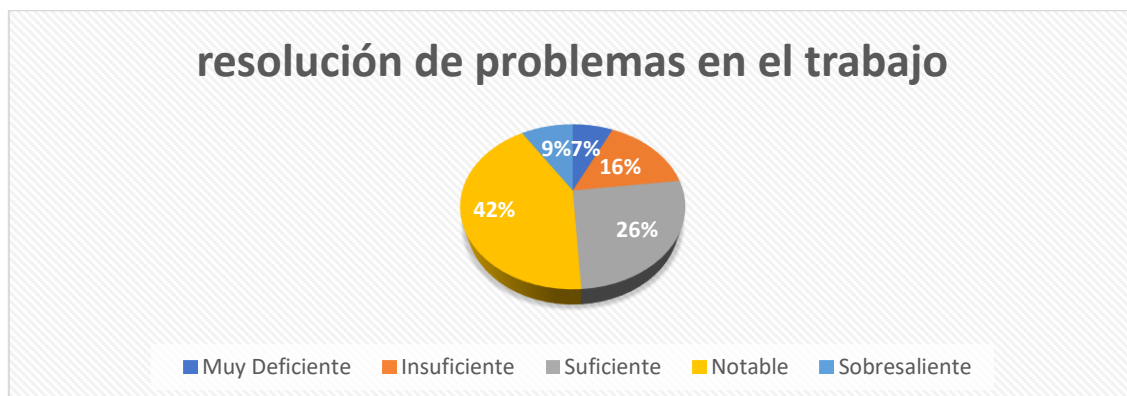
Resolución de problemas en el trabajo

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	3	7
Insuficiente	7	16
Suficiente	11	26
Notable	18	42
Sobresaliente	4	9
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 5

Resolución de problemas en el trabajo



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La mayoría de los empleados (42%) considera que los problemas se resuelven de inmediato de manera notable. Sin embargo, un 16% cree que es insuficiente y un 7% muy deficiente. Esto sugiere que hay margen para mejorar la eficiencia en la resolución de problemas, lo cual podría optimizar la productividad y reducir el estrés laboral.

6) ¿Cómo calificaría el manejo de conflictos entre compañeros de trabajo por parte de la gerencia?

Tabla 7

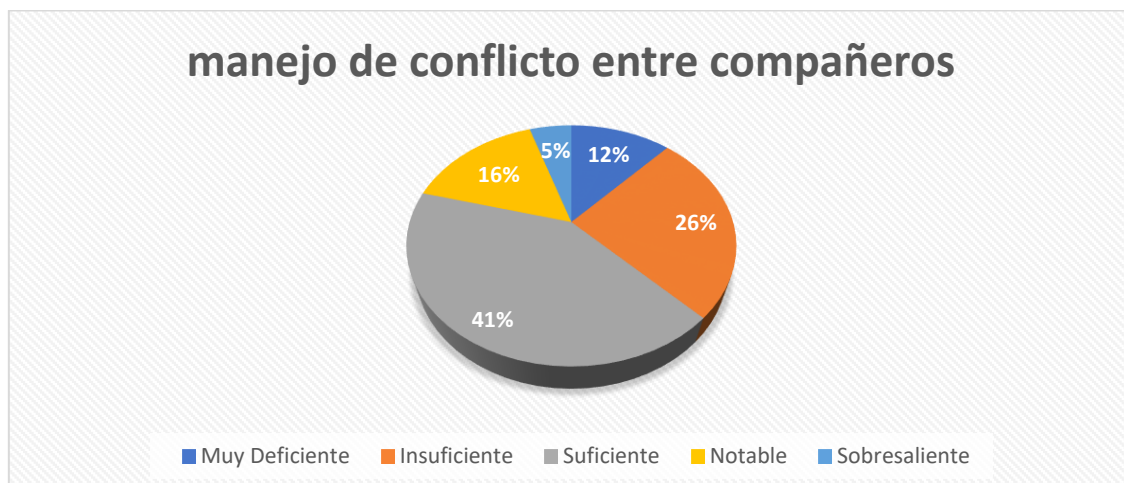
Manejo de conflicto entre compañeros

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	5	12
Insuficiente	11	26
Suficiente	18	42
Notable	7	16
Sobresaliente	2	5
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 6

Manejo de conflicto entre compañeros



Nota: Elaboración propia

Interpretación: El manejo de conflictos por parte de la gerencia es considerado suficiente por un 42% de los empleados, pero un 26% lo ve como insuficiente y un 12% como muy deficiente. Esto indica que se necesitan mejoras significativas en las estrategias de gestión de conflictos para mejorar el clima laboral.

7) ¿Se siente identificado con los objetivos, misión y visión de la empresa?

Tabla 8

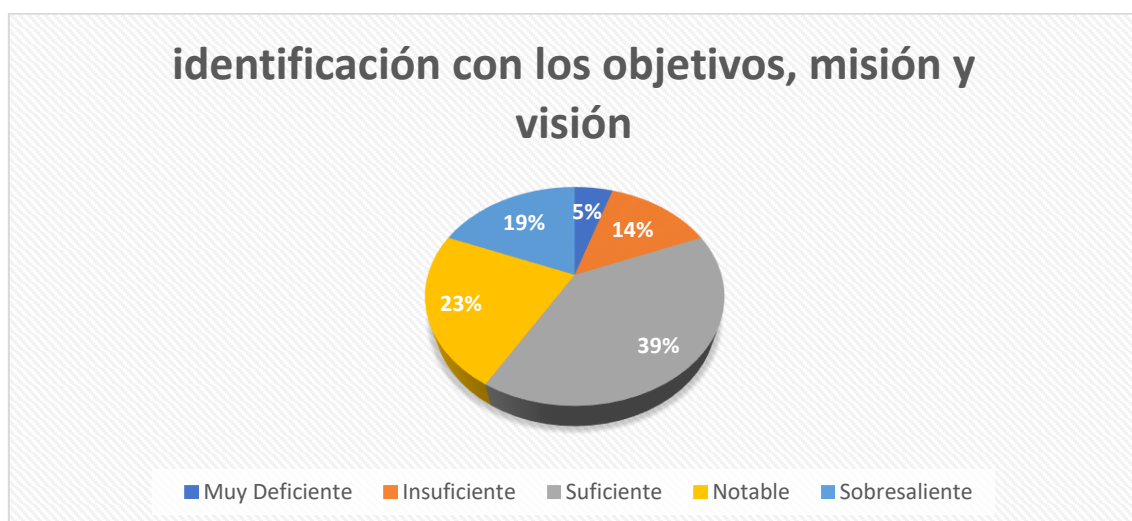
Identificación con los objetivos, misión y visión

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	2	5
Insuficiente	6	14
Suficiente	17	40
Notable	10	23
Sobresaliente	8	19
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 7

Identificación con los objetivos, misión y visión



Nota: Elaboración propia

Interpretación: El 40% de los empleados se siente suficientemente identificado con los objetivos, misión y visión de la empresa, mientras que un 19% lo califica como sobresaliente. Sin embargo, un 14% considera esta identificación insuficiente. Fortalecer la identidad institucional podría aumentar el compromiso y la productividad de los empleados.

8) ¿Cree que sus compañeros se sienten identificados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Tabla 9

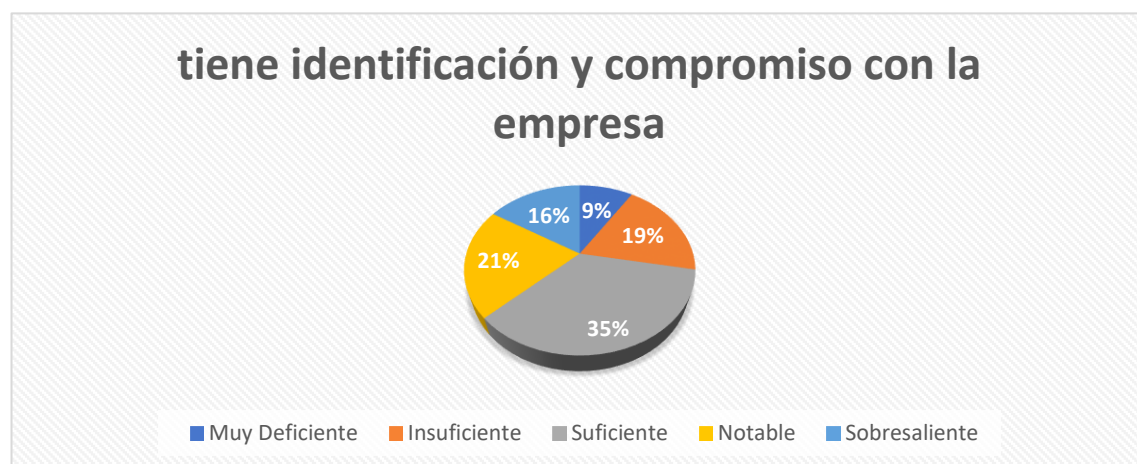
Tiene identificación y compromiso con la empresa

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	4	9
Insuficiente	8	19
Suficiente	15	35
Notable	9	21
Sobresaliente	7	16
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 8

Tiene identificación y compromiso con la empresa



Nota: Elaboración propia

Interpretación: El 35% de los empleados siente que hay suficiente identificación y compromiso con la empresa, pero un 19% lo ve como insuficiente y un 9% como muy deficiente. Aumentar el compromiso y la identificación podría mejorar significativamente la moral y la productividad.

9) ¿Considera que sus compañeros de trabajo forman un equipo cohesionado enfocado en el cumplimiento de los objetivos?

Tabla 10

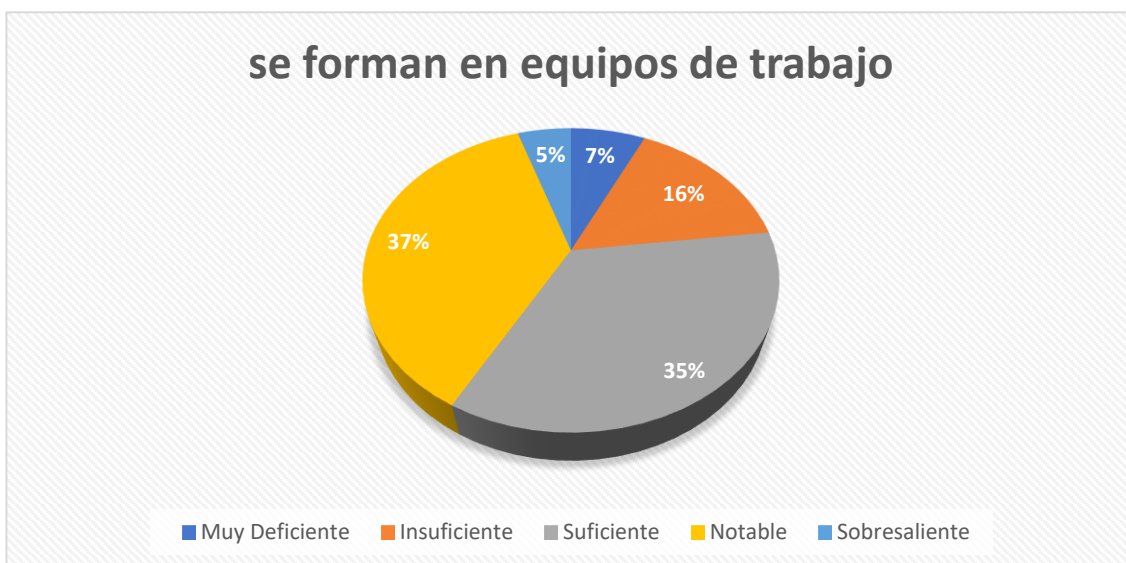
Se forman en equipos de trabajo

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	3	7
Insuficiente	7	16
Suficiente	15	35
Notable	16	37
Sobresaliente	2	5
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 9

se forman en equipos de trabajo



Nota: Elaboración propia

Interpretación: Un 37% de los empleados considera que los equipos de trabajo están bien cohesionados y enfocados en los objetivos, mientras que un 35% lo ve como suficiente. Mejorar la cohesión del equipo podría optimizar el rendimiento y la colaboración.

10) ¿Cree que la empresa fomenta la tolerancia y la cooperación entre los compañeros de trabajo?

Tabla 11

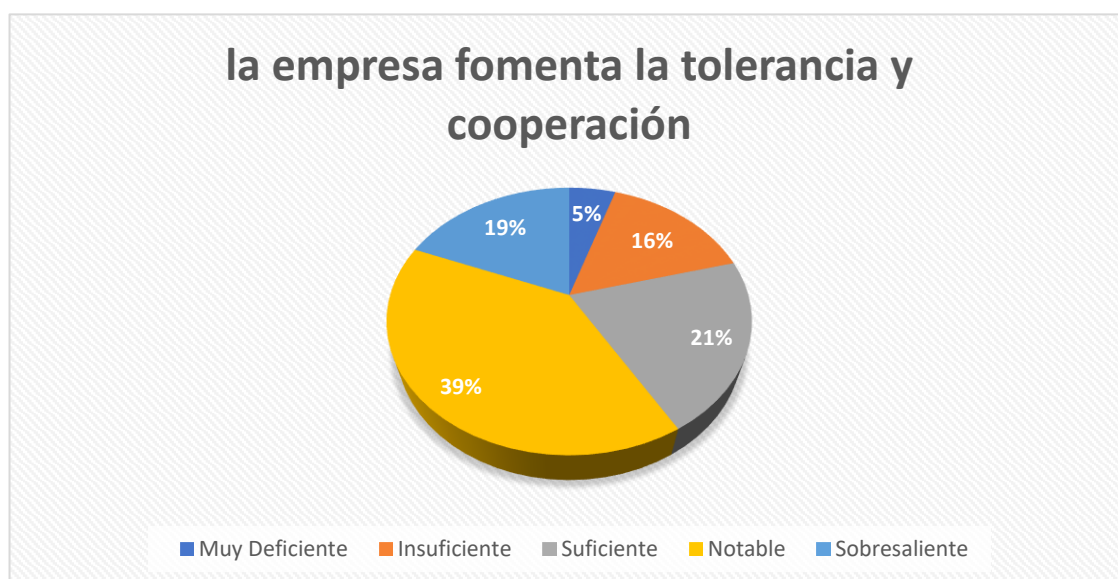
la empresa fomenta la tolerancia y cooperación

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	2	5
Insuficiente	7	16
Suficiente	9	21
Notable	17	40
Sobresaliente	8	19
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 10

La empresa fomenta la tolerancia y cooperación



Nota: Elaboración propia



Interpretación: La mayoría (40%) considera que la empresa fomenta notablemente la tolerancia y la cooperación, con un 21% calificándolo como suficiente. Sin embargo, un 16% lo ve como insuficiente. Promover un ambiente de mayor cooperación y tolerancia puede tener un impacto positivo en el clima laboral.

11) ¿Considera que el estilo de liderazgo del encargado de la agencia De Caja Arequipa estimula buenas relaciones y el logro de resultados?

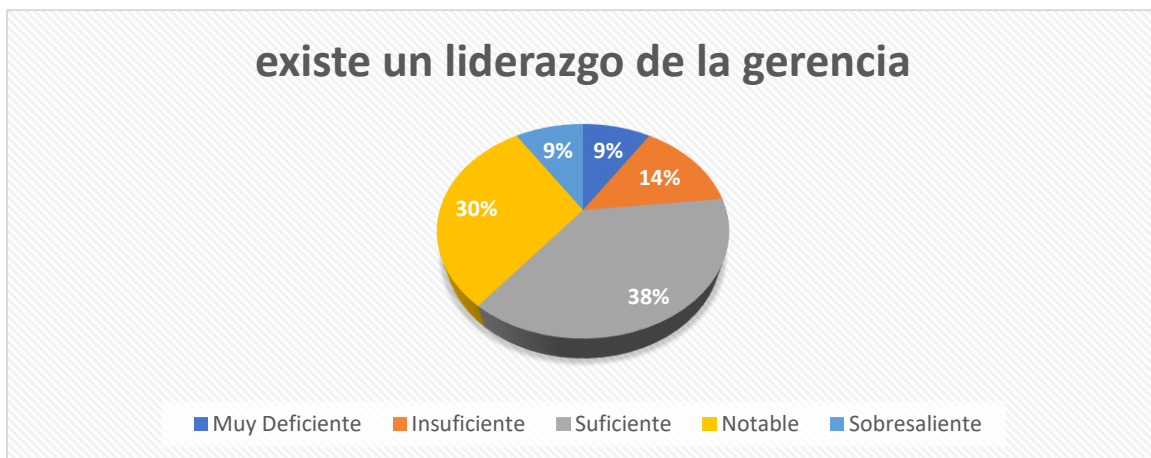
Tabla 12
Existe un liderazgo de la gerencia

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	4	9
Insuficiente	6	14
Suficiente	16	38
Notable	13	30
Sobresaliente	4	9
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 11

Existe un liderazgo de la gerencia



Nota: Elaboración propia

Interpretación: El estilo de liderazgo es considerado suficiente por un 38% de los empleados y notable por un 30%. Sin embargo, un 14% lo ve como insuficiente y un 9% como muy deficiente. Mejorar el liderazgo podría aumentar la motivación y la productividad.

12) ¿Cree que el encargado de la Agencia De Caja Arequipa promueve activamente el crecimiento y desarrollo de la empresa?

Tabla 13

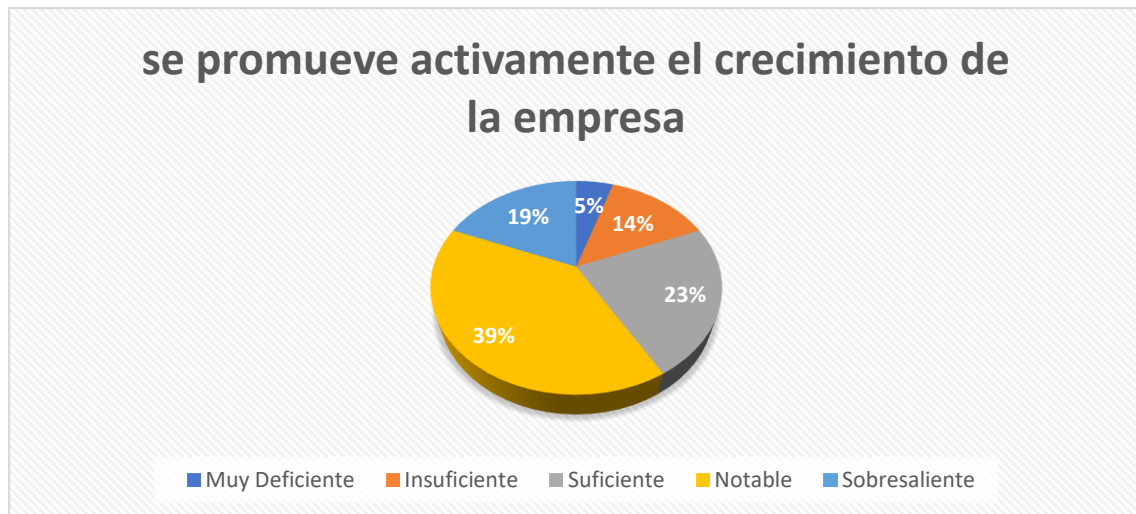
Se promueve activamente el crecimiento de la empresa

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	2	5
Insuficiente	6	14
Suficiente	10	23
Notable	17	39
Sobresaliente	8	19
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 12

Se promueve activamente el crecimiento de la empresa



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La mayoría (39%) cree que el encargado promueve activamente el crecimiento de la empresa de manera notable, con un 23% calificándolo como suficiente. Un 14% lo considera insuficiente, sugiriendo que hay áreas para mejorar en la promoción del desarrollo.

13) ¿Considera que sus compañeros de trabajo conocen claramente sus roles y responsabilidades?

Tabla 14

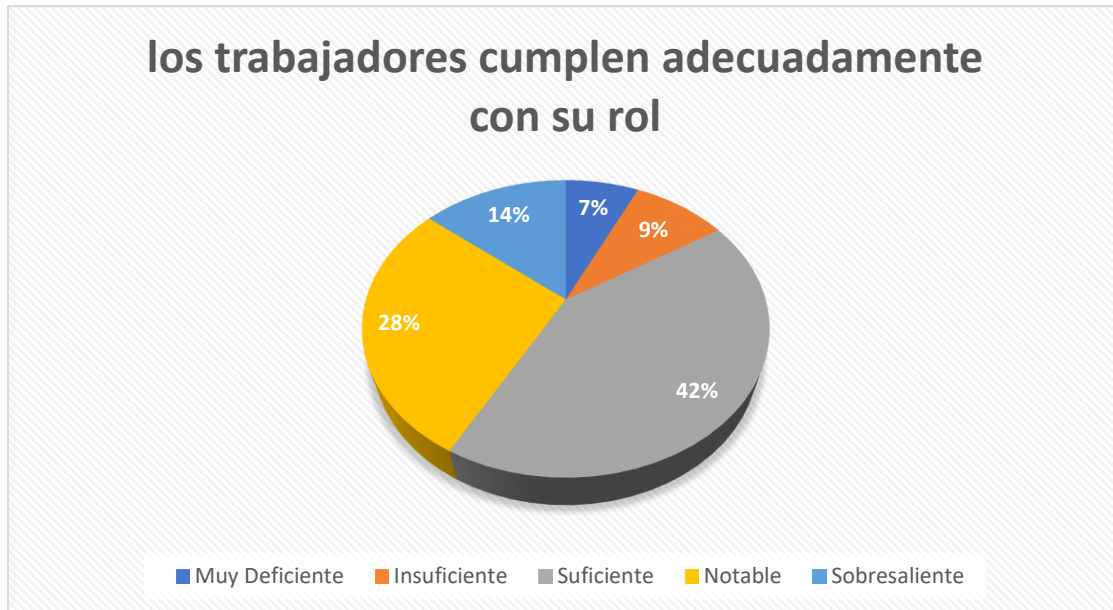
Los trabajadores cumplen adecuadamente con su rol

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	3	7
Insuficiente	4	9
Suficiente	18	42
Notable	12	28
Sobresaliente	6	14
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 13

los trabajadores cumplen adecuadamente con su rol



Nota: Elaboración propia

Interpretación: Un 42% de los empleados considera que sus compañeros conocen claramente sus roles y responsabilidades, aunque un 9% lo ve como insuficiente y un 7% como muy deficiente. Clarificar roles y responsabilidades podría mejorar la eficiencia y la coordinación del equipo.

14) ¿La comunicación entre los directivos y los trabajadores es abierta y agradable?

Tabla 15

Existe una comunicación abierta

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	2	5
Insuficiente	6	14
Suficiente	11	26
Notable	20	46
Sobresaliente	4	9
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 14

Existe una comunicación abierta



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La comunicación abierta es calificada como notable por un 46% de los empleados, con un 26% considerándola suficiente. Sin embargo, un 14% la ve como insuficiente. Mejorar la comunicación podría fomentar un ambiente de trabajo más transparente y colaborativo.

15) ¿Los directivos se muestran dispuestos a buscar soluciones ante las inquietudes que se presentan en el trabajo?

Tabla 16

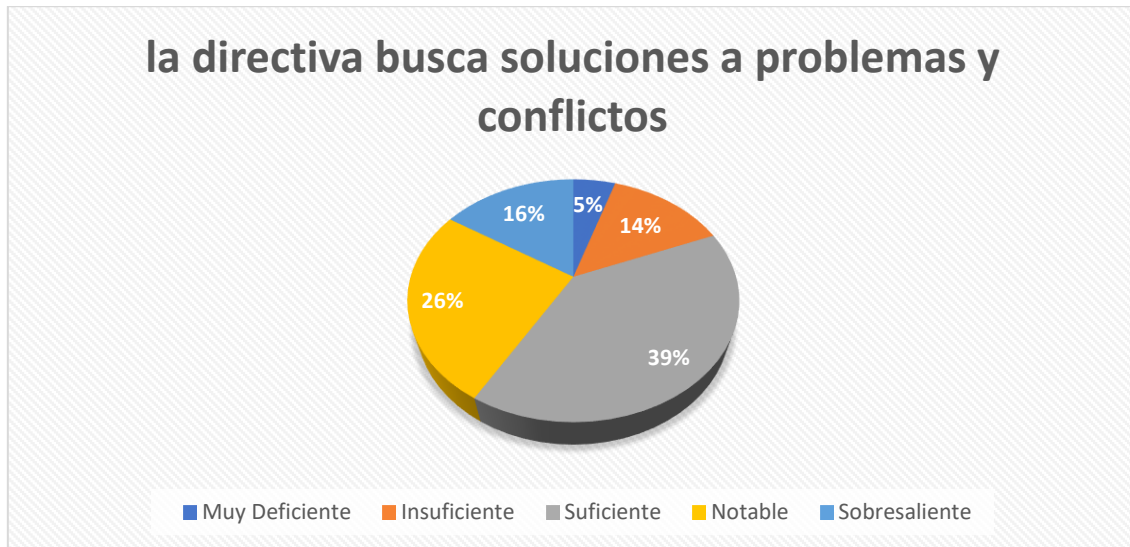
La directiva busca soluciones a problemas y conflictos

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	2	5
Insuficiente	6	14
Suficiente	17	40
Notable	11	26
Sobresaliente	7	16
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 15

la directiva busca soluciones a problemas y conflictos



Nota: Elaboración propia

Interpretación: Un 40% considera que los directivos buscan soluciones de manera suficiente, pero un 14% lo ve como insuficiente y un 5% como muy deficiente. Mejorar la capacidad de resolución de problemas de los directivos podría aumentar la confianza y la eficiencia.

Resultados de la variable la productividad

1.6.1. Eficacia

1) Logro de metas

Tabla 17

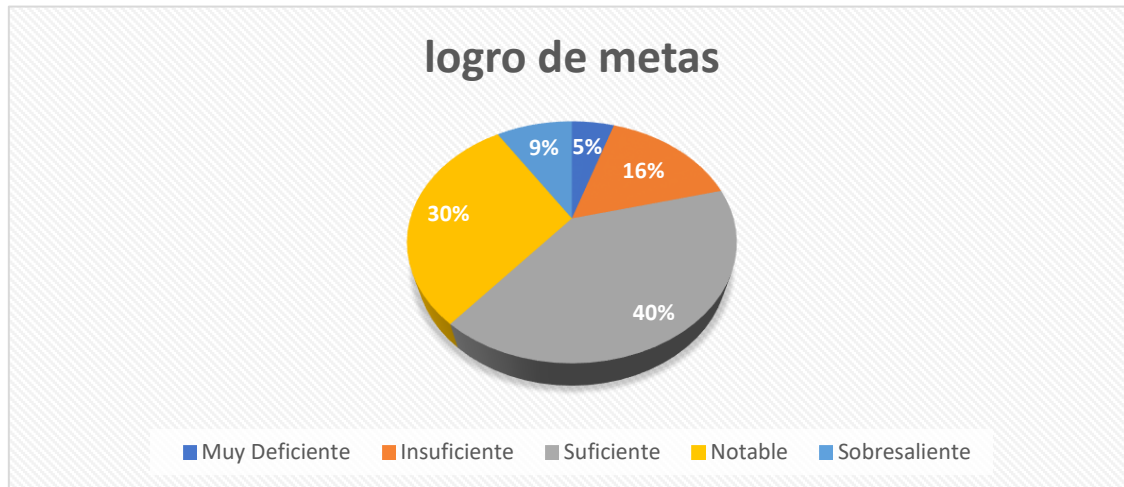
Logro de metas

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	2	5
Insuficiente	7	16
Suficiente	17	40
Notable	13	30
Sobresaliente	4	9
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 16

Logro de metas



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La mayoría de los empleados (40%) califica el logro de metas como suficiente, mientras que un 30% lo considera notable. Sin embargo, un 16% lo ve como insuficiente y un 5% como muy deficiente. Esto indica que, aunque la mayoría de los empleados cree que se están logrando las metas de manera adecuada, hay un porcentaje significativo que percibe que hay margen de mejora. Mejorar el establecimiento y seguimiento de metas podría aumentar la percepción de eficacia y motivación entre los empleados.

2) Tasas de morosidad

Tabla 18

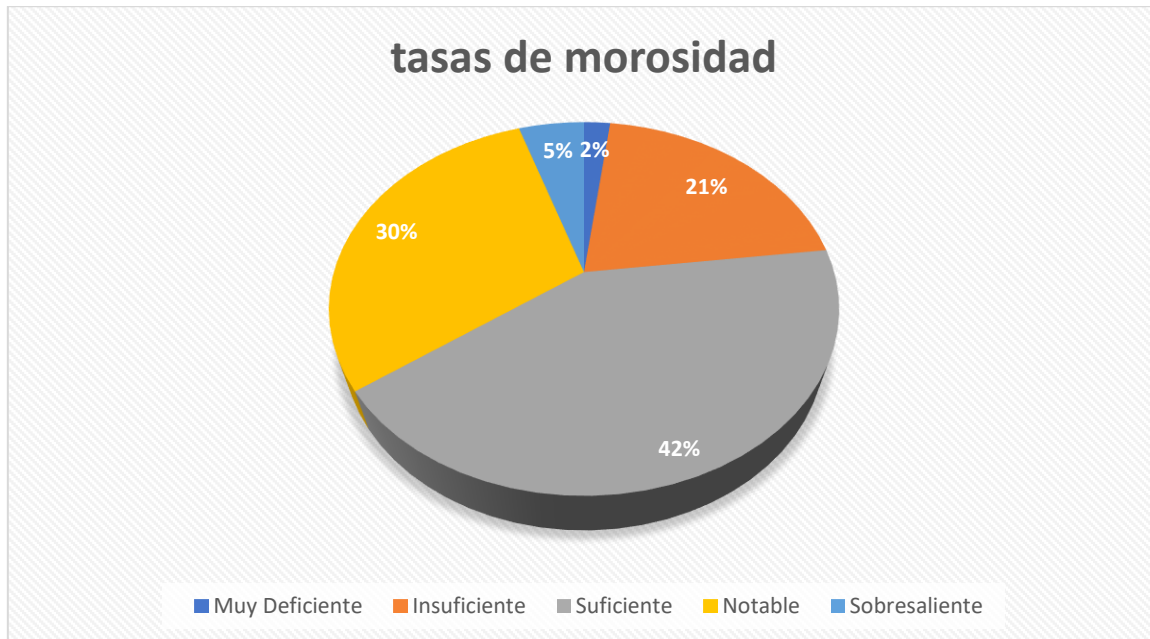
tasas de morosidad

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	1	2
Insuficiente	9	21
Suficiente	18	42
Notable	13	30
Sobresaliente	2	5
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 17

Tasas de morosidad



Nota: Elaboración propia

Interpretación: El 42% de los empleados califica las tasas de morosidad como suficientes, y un 30% como notables. No obstante, un 21% las considera insuficientes y un 2% muy deficientes. Esto sugiere que, aunque la mayoría percibe un control adecuado sobre la morosidad, existe una preocupación significativa que debería ser abordada para mejorar la eficacia en la gestión de créditos.

3) Clientes activos

Tabla 19

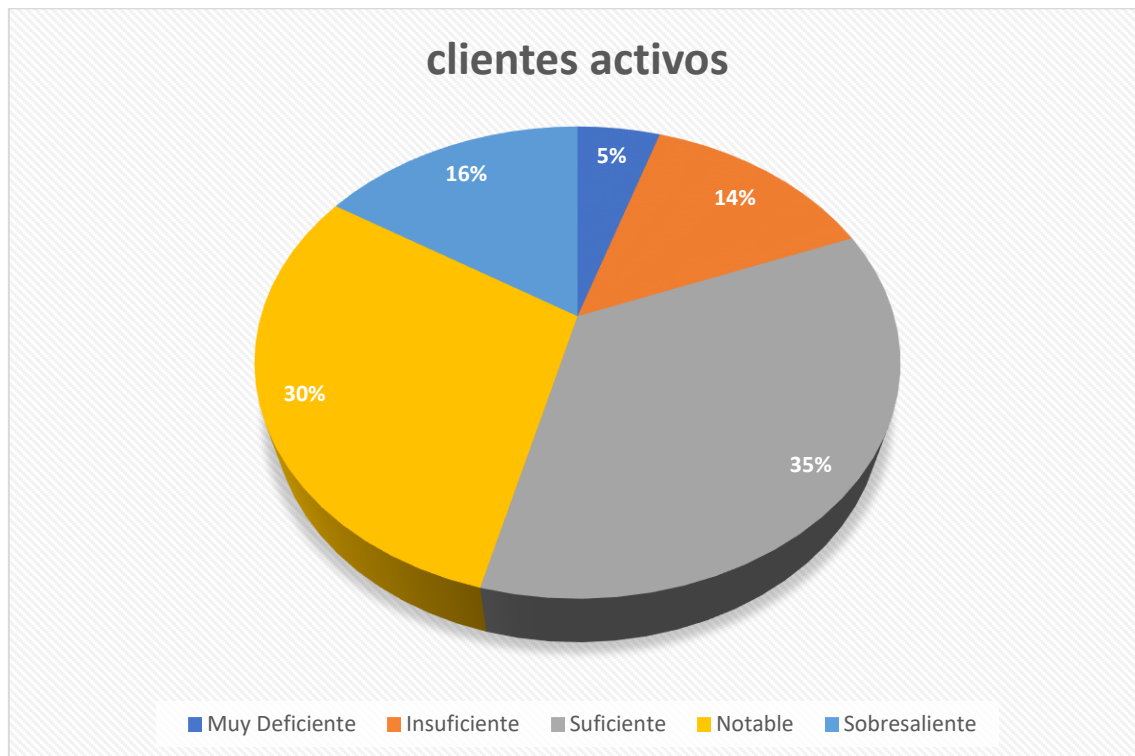
Clientes activos

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	2	5
Insuficiente	6	14
Suficiente	15	35
Notable	13	30
Sobresaliente	7	16
Total	43	100

Nota: elaboración propia

Figura 18

Clientes activos



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La mayoría de los empleados (35%) califica la cantidad de clientes activos como suficiente, mientras que un 30% la considera notable. Sin embargo, un 14% la ve como insuficiente y un 5% como muy deficiente. Estos resultados indican que, aunque hay un número adecuado de clientes activos, se podrían implementar estrategias para atraer y retener más clientes, mejorando así la percepción de eficacia en la agencia.

4) Créditos en castigo

Tabla 20

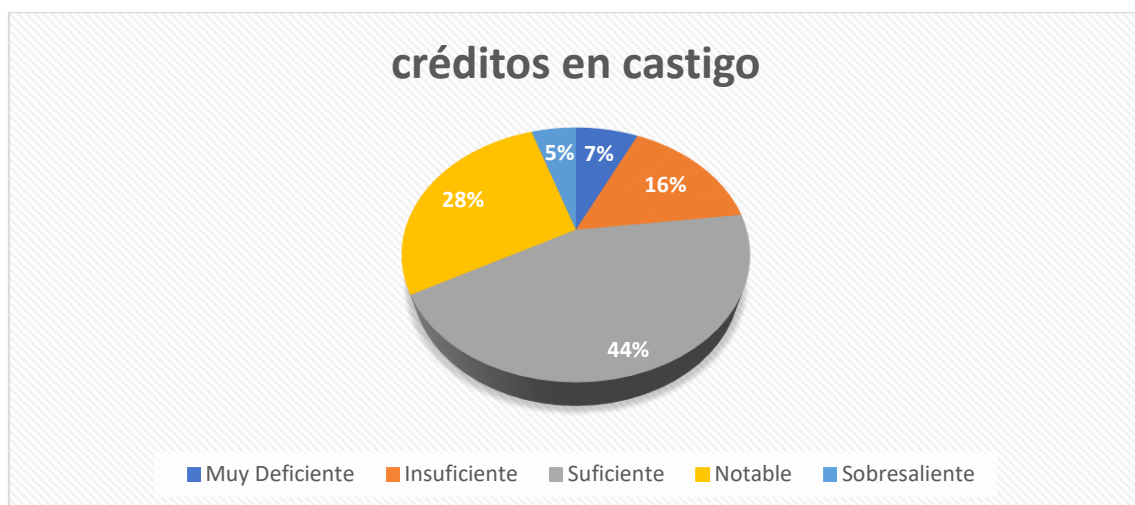
créditos en castigo

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	3	7
Insuficiente	7	16
Suficiente	19	44
Notable	12	28
Sobresaliente	2	5
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 19

créditos en castigo



Nota: Elaboración propia

Interpretación: El 44% de los empleados considera que los créditos en castigo son gestionados de manera suficiente, mientras que un 28% lo califica como notable. No obstante, un 16% lo ve como insuficiente y un 7% como muy deficiente. Esto indica que, aunque la mayoría percibe una gestión adecuada, hay margen para reducir los créditos en castigo y mejorar la eficacia general.

5) Jornadas y su cumplimiento

Tabla 21

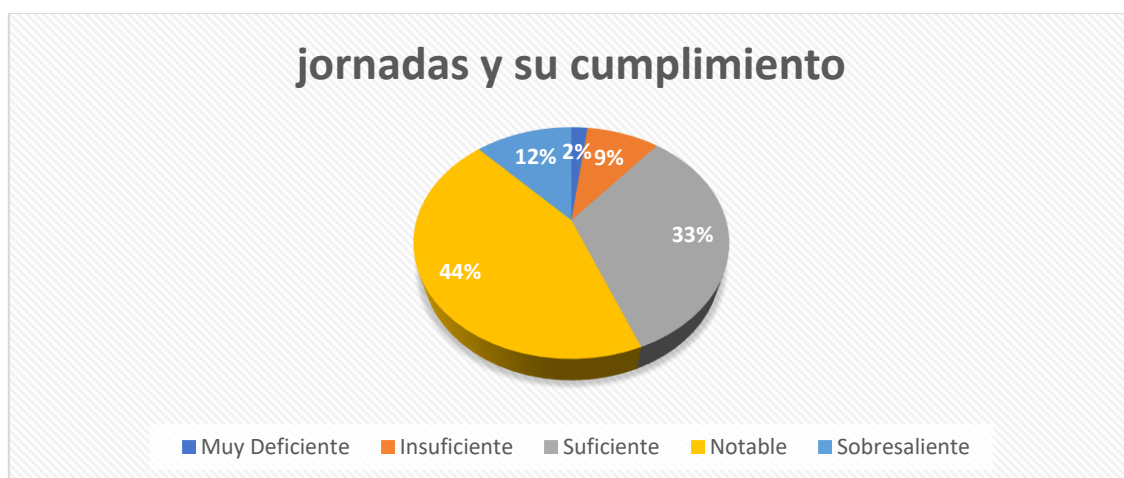
Jornadas y su cumplimiento

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	1	2
Insuficiente	4	9
Suficiente	14	33
Notable	19	44
Sobresaliente	5	12
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 20

Jornadas y su cumplimiento



Nota: Elaboración propia



Interpretación: La mayoría de los empleados (44%) califica el cumplimiento de las jornadas como notable, con un 33% considerándolo suficiente. Sin embargo, un 9% lo ve como insuficiente y un 2% como muy deficiente. Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados cumple adecuadamente con sus jornadas de trabajo, pero hay un pequeño porcentaje que podría beneficiarse de un mayor control y seguimiento.

6) Reportes y sus contradicciones

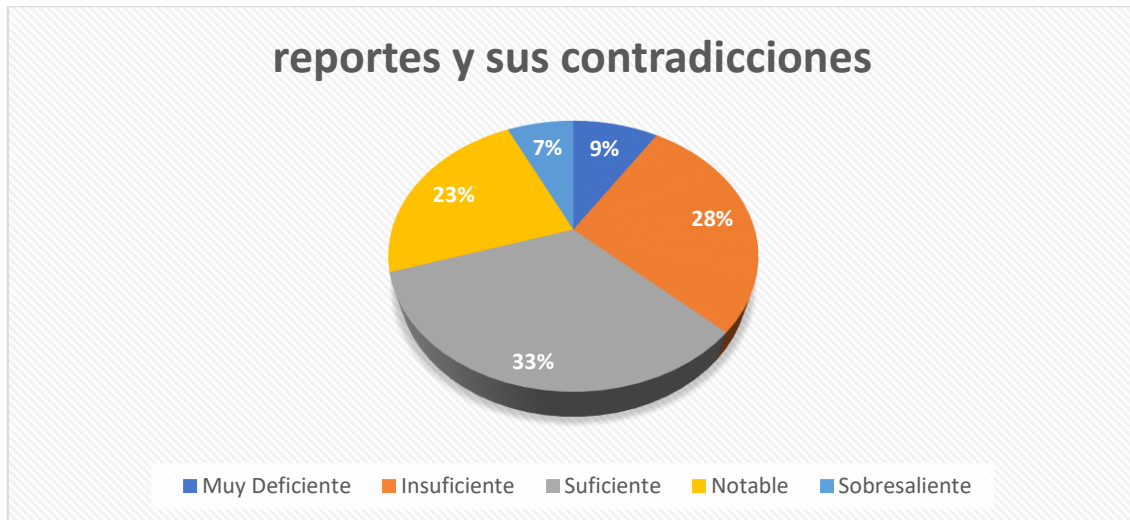
Tabla 22

reportes y sus contradicciones

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	4	9
Insuficiente	12	28
Suficiente	14	33
Notable	10	23
Sobresaliente	3	7
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 21
reportes y sus contradicciones



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La mayoría (33%) califica los reportes y sus contradicciones como suficientes, mientras que un 28% lo considera insuficiente y un 9% muy deficiente. Solo un 23% lo ve como notable. Estos resultados indican que hay una necesidad significativa de mejorar la precisión y consistencia de los reportes para aumentar la eficacia operativa.

7) Carteras de calidad

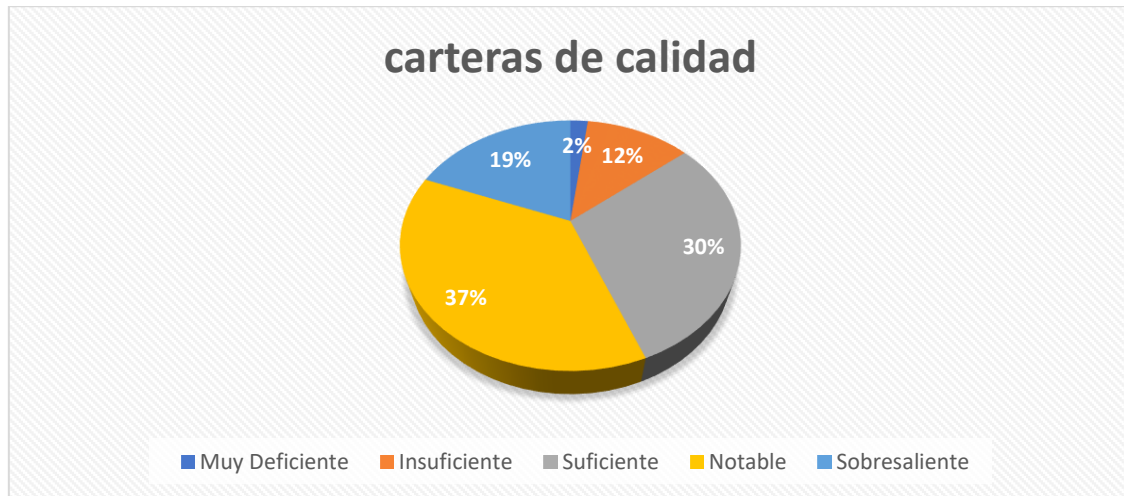
Tabla 23
Carteras de calidad

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	1	2
Insuficiente	5	12
Suficiente	13	30
Notable	16	37
Sobresaliente	8	19
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 22

Carteras de calidad



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La mayoría de los empleados (37%) califica las carteras de calidad como notables, con un 30% considerándolas suficientes. Sin embargo, un 12% las ve como insuficientes y un 2% como muy deficientes. Esto sugiere que, aunque las carteras de calidad son percibidas positivamente, hay áreas que pueden mejorarse para garantizar una mayor eficacia en la gestión de créditos.

1.6.2. eficiencia

8) Operaciones y sus costos

Tabla 24

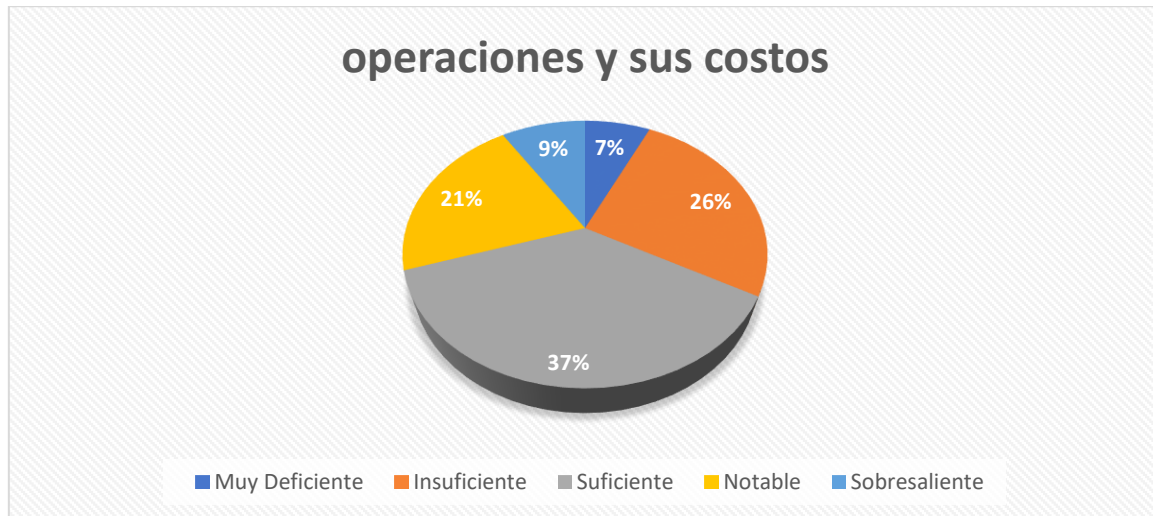
Operaciones y sus costos

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	3	7
Insuficiente	11	26
Suficiente	16	37
Notable	9	21
Sobresaliente	4	9
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 23

Operaciones y sus costos



Nota: Elaboración propia

Interpretación: Un 37% de los empleados considera que las operaciones y sus costos son gestionados de manera suficiente, mientras que un 26% lo ve como insuficiente y un 7% como muy deficiente. Solo un 21% lo califica como notable. Esto indica que hay una percepción de eficiencia moderada en la gestión de costos operativos, pero se podría optimizar más para reducir costos y mejorar la eficiencia.

9) Costos financieros

Tabla 25

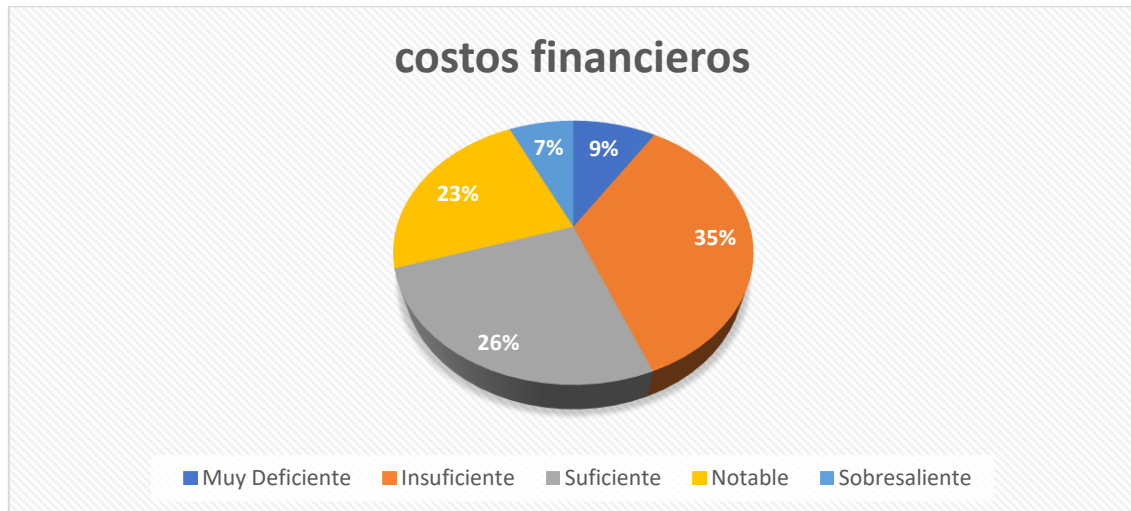
Costos financieros

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	4	9
Insuficiente	15	35
Suficiente	11	26
Notable	10	23
Sobresaliente	3	7
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 24

Costos financieros



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La mayoría de los empleados (35%) califica los costos financieros como insuficientes, con un 26% considerándolos suficientes. Solo un 23% los ve como notables. Esto sugiere que hay una preocupación significativa sobre la eficiencia en la gestión de costos financieros y que se deben buscar maneras de optimizarlos para mejorar la eficiencia general.

10) Provisiones y sus gastos

Tabla 26

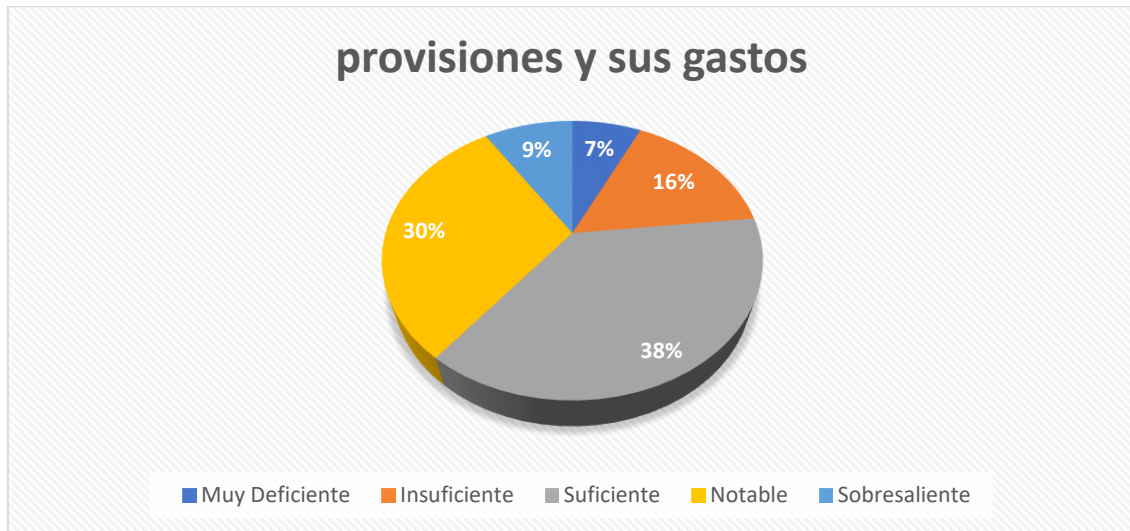
Provisiones y sus gastos

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	3	7
Insuficiente	7	16
Suficiente	16	37
Notable	13	30
Sobresaliente	4	9
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 25

Provisiones y sus gastos



Nota: Elaboración propia

Interpretación: Un 37% de los empleados considera que las provisiones y sus gastos son suficientes, mientras que un 30% lo califica como notable. Sin embargo, un 16% lo ve como insuficiente y un 7% como muy deficiente. Esto indica que, aunque la mayoría percibe una gestión adecuada de las provisiones, hay margen para mejorar la eficiencia en este aspecto.

11) Coberturas de riesgos

Tabla 27

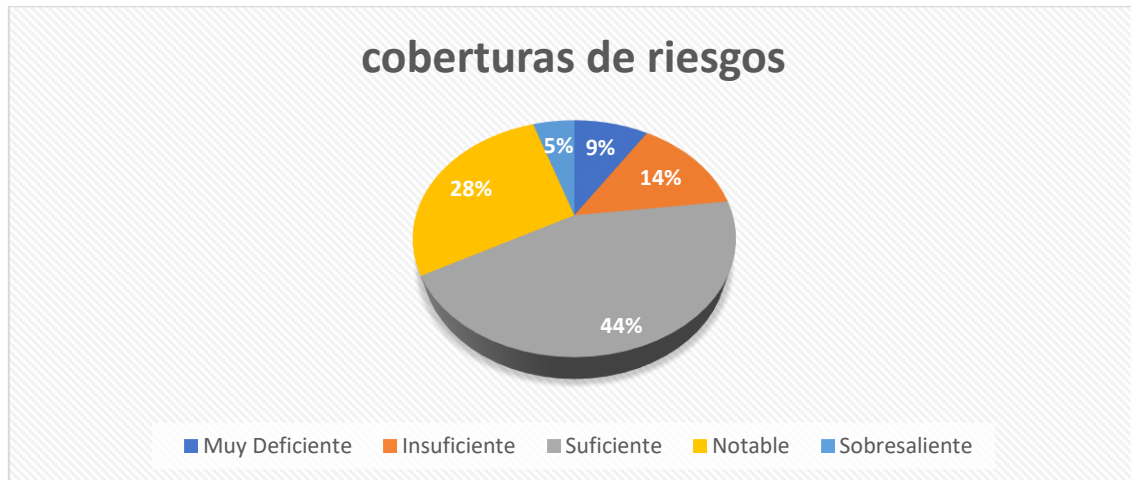
Coberturas de riesgos

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	4	9
Insuficiente	6	14
Suficiente	19	44
Notable	12	28
Sobresaliente	2	5
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 26

Coberturas de riesgos



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La mayoría de los empleados (44%) considera que las coberturas de riesgos son suficientes, mientras que un 28% las califica como notables. Sin embargo, un 14% las ve como insuficientes y un 9% como muy deficientes. Esto sugiere que hay una percepción general positiva sobre la eficiencia en la gestión de riesgos, pero existen áreas de mejora.

12) Comisiones e intereses

Tabla 28

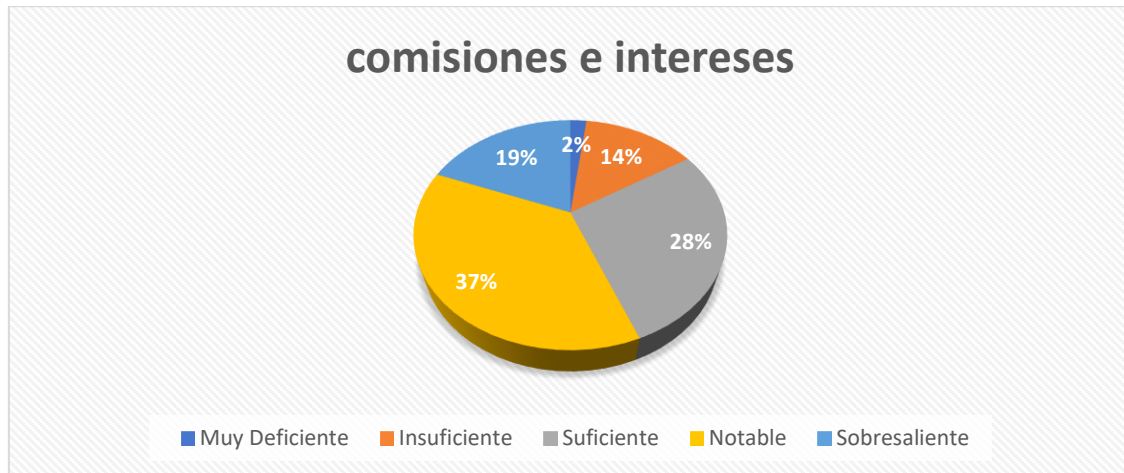
Comisiones e intereses

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	1	2
Insuficiente	6	14
Suficiente	12	28
Notable	16	37
Sobresaliente	8	19
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 27

Comisiones e intereses



Nota: Elaboración propia

Interpretación: Un 37% de los empleados califica las comisiones e intereses como notables, con un 28% considerándolos suficientes. Sin embargo, un 14% los ve como insuficientes y un 2% como muy deficientes. Esto indica que, aunque la mayoría percibe una gestión adecuada, se podría mejorar la eficiencia en la gestión de comisiones e intereses para maximizar los beneficios.

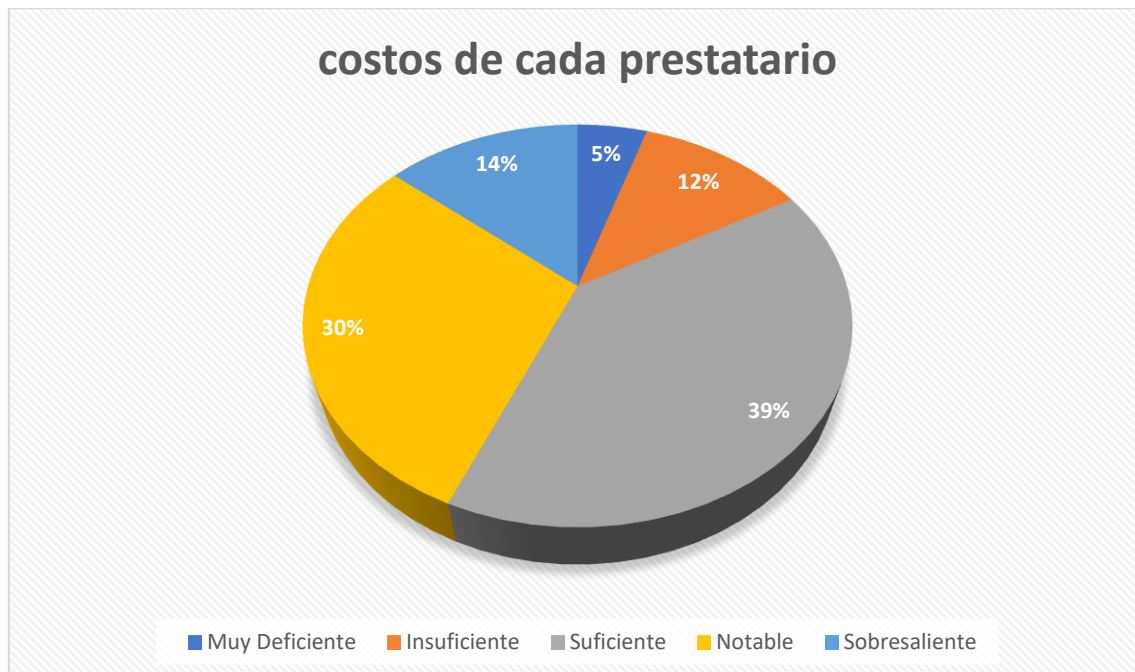
13) Costos de cada prestatario

Tabla 29

Costos de cada prestatario

14)Calificación	Número	%
Muy Deficiente	2	5
Insuficiente	5	12
Suficiente	17	40
Notable	13	30
Sobresaliente	6	14
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 28*Costos de cada prestatario*

Nota: Elaboración propia

Interpretación: La mayoría de los empleados (40%) considera que los costos de cada prestatario son suficientes, mientras que un 30% los ve como notables. Sin embargo, un 12% los califica como insuficientes y un 5% como muy deficientes. Esto sugiere que hay una percepción positiva sobre la eficiencia en la gestión de costos por prestatario, pero se podría optimizar más.

15) Carteras en riesgo

Tabla 30

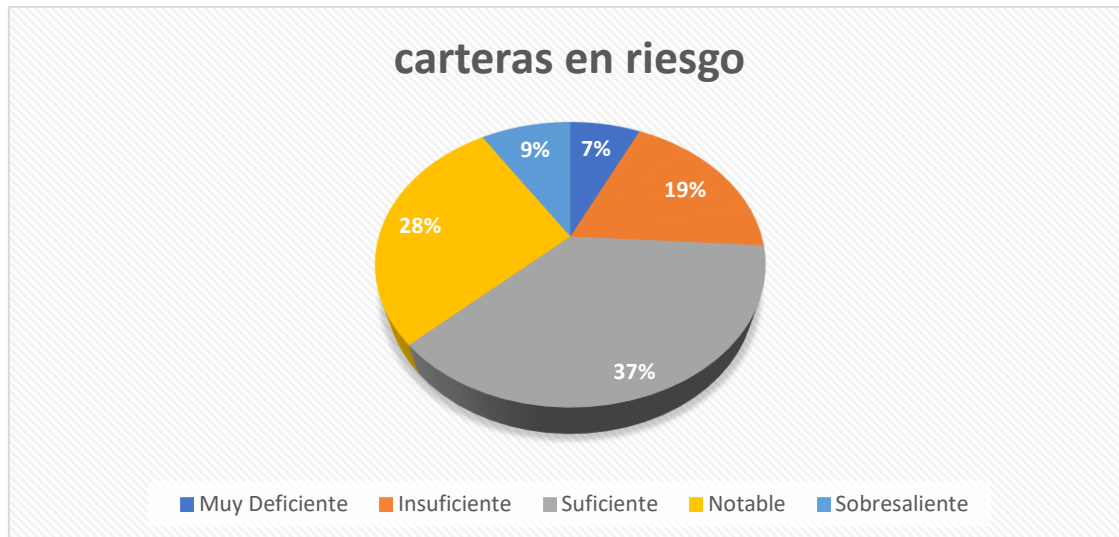
Carteras en riesgo

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	3	7
Insuficiente	8	19
Suficiente	16	37
Notable	12	28
Sobresaliente	4	9
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 29

Carteras en riesgo



Nota: Elaboración propia

Interpretación: Un 37% de los empleados considera que las carteras en riesgo son suficientes, mientras que un 28% las califica como notables. Sin embargo, un 19% las ve como insuficientes y un 7% como muy deficientes. Esto indica que

hay una preocupación significativa sobre la eficiencia en la gestión de carteras en riesgo y que se deben buscar maneras de mejorar.

16) Rentabilidad generada

Tabla 31

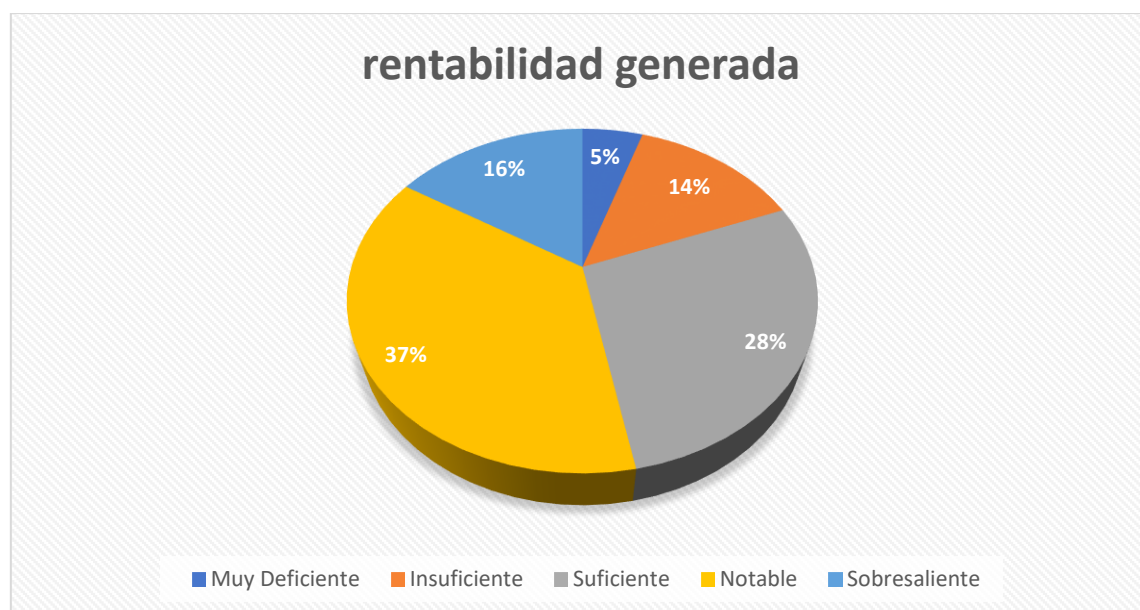
rentabilidad generada

Calificación	Número	%
Muy Deficiente	2	5
Insuficiente	6	14
Suficiente	12	28
Notable	16	37
Sobresaliente	7	16
Total	43	100

Nota: Elaboración propia

Figura 30

Rentabilidad generada



Nota: Elaboración propia



Interpretación: La mayoría de los empleados (37%) califica la rentabilidad generada como notable, con un 28% considerándola suficiente. Sin embargo, un 14% la ve como insuficiente y un 5% como muy deficiente. Estos resultados sugieren que, aunque hay una percepción positiva sobre la rentabilidad generada, se pueden implementar estrategias para mejorar la eficiencia y maximizar los beneficios.

4.2. Contrastación de la hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

Hipótesis General: Existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa Juliaca 2024.

Respuesta:

El análisis de los datos recogidos mediante cuestionarios y encuestas revela que el clima laboral tiene una influencia directa en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa en Juliaca. Las percepciones positivas del clima laboral, incluyendo aspectos como el respeto mutuo, la resolución de problemas y el liderazgo efectivo, se correlacionan significativamente con mayores niveles de productividad, medidos en términos de cumplimiento de metas, reducción de tasas de morosidad y mejora en la calidad de las carteras de crédito. Por lo tanto, se confirma que un clima laboral positivo contribuye de manera significativa a mejorar la productividad de los analistas de créditos.



4.2.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1: La calidad de las relaciones interpersonales está positivamente correlacionada con la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa.

Respuesta:

La interpretación de las tablas 2, 3 y 4 muestra que los analistas de crédito que perciben un alto nivel de respeto y confianza entre sus compañeros reportan mayores niveles de productividad. En particular, las calificaciones positivas en respeto mutuo y relaciones interpersonales (con un 33% y 35% calificando como suficientes y notables respectivamente) están asociadas con una mejor gestión de las metas y una reducción de las tasas de morosidad. Este hallazgo confirma que mejorar la calidad de las relaciones interpersonales puede tener un impacto directo y positivo en la productividad de los analistas de crédito.

Hipótesis Específica 2: Una fuerte identidad institucional está positivamente correlacionada con la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa.

Respuesta:

Las tablas 8 y 9, que evalúan la identificación con los objetivos, misión y visión de la empresa, así como el compromiso con la misma, indican que los empleados que se sienten identificados con la institución reportan mayores niveles de productividad. Un 40% de los empleados considera su identificación con la empresa como suficiente y un 23% como notable. Esto se refleja en una mejora en el logro de metas y en la eficiencia operativa. Por lo tanto, fortalecer la identidad institucional entre los empleados de la Agencia de Caja Arequipa se correlaciona positivamente con una mayor productividad.



Hipótesis Específica 3: El liderazgo efectivo está positivamente correlacionado con la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa.

Respuesta:

Las tablas 12 y 13, que evalúan el estilo de liderazgo y la promoción del crecimiento y desarrollo de la empresa por parte de la gerencia, muestran que los empleados que perciben un liderazgo efectivo reportan niveles más altos de productividad. Un 38% califica el liderazgo como suficiente y un 30% como notable. Además, la promoción activa del crecimiento de la empresa por parte del liderazgo se refleja en un 39% de los empleados que lo califican como notable. Esto sugiere que un liderazgo efectivo está asociado con mejoras en la productividad, en términos de cumplimiento de jornadas y manejo de carteras de calidad. Por lo tanto, se confirma que el liderazgo efectivo tiene una correlación positiva con la productividad de los analistas de crédito.

En resumen, los datos analizados apoyan tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas, confirmando que un clima laboral positivo, relaciones interpersonales de calidad, una fuerte identidad institucional y un liderazgo efectivo están significativamente correlacionados con una mayor productividad de los analistas de crédito en la Agencia de Caja Arequipa en Juliaca.



CONCLUSIONES

- Primera:** El estudio ha demostrado que existe una influencia significativa del clima laboral en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa en Juliaca. Los resultados indican que un clima laboral positivo, caracterizado por relaciones interpersonales saludables, una identidad institucional fuerte y un liderazgo efectivo, se correlaciona con mayores niveles de productividad. Este hallazgo subraya la importancia de invertir en la mejora del clima laboral para optimizar el rendimiento de los empleados y alcanzar mejores resultados organizacionales.
- Segunda:** La calidad de las relaciones interpersonales tiene una relación positiva y significativa con la productividad de los analistas de crédito. Los datos recopilados muestran que los analistas que reportan altos niveles de respeto y confianza entre sus compañeros también muestran mayores niveles de productividad. Estos empleados son más efectivos en el cumplimiento de metas y tienen menores tasas de morosidad. La creación de un ambiente de trabajo que fomente relaciones interpersonales saludables es, por lo tanto, crucial para mejorar la productividad.
- Tercera:** Una fuerte identidad institucional está positivamente correlacionada con la productividad de los analistas de crédito. Los analistas que se sienten identificados con los objetivos, misión y visión de la empresa tienden a ser más productivos. La identificación y compromiso con la empresa están asociados con un mejor desempeño en el logro de metas y una mayor eficiencia



operativa. Fortalecer la identidad institucional mediante la comunicación clara de los valores y objetivos de la empresa puede mejorar significativamente la productividad de los empleados.

Cuarta: El liderazgo efectivo tiene un impacto positivo en la productividad de los analistas de crédito. Los resultados muestran que los analistas que perciben un liderazgo fuerte y positivo reportan mayores niveles de productividad. La promoción activa del crecimiento y desarrollo de la empresa por parte de los líderes y la percepción de un estilo de liderazgo que fomenta la colaboración y el respeto son factores clave que influyen en la productividad. Mejorar las habilidades de liderazgo y fomentar un estilo de liderazgo participativo y empático puede tener un efecto significativo en el aumento de la productividad.



RECOMENDACIONES

- Primera:** Para mejorar el clima laboral y, por ende, la productividad de los analistas de créditos, se recomienda implementar programas específicos que aborden las áreas de mejora identificadas. Estos programas pueden incluir talleres de trabajo en equipo, actividades de integración y programas de bienestar laboral. Además, es crucial realizar evaluaciones periódicas del clima laboral mediante encuestas y otras herramientas de feedback. Estas evaluaciones permitirán ajustar y mejorar continuamente las estrategias implementadas, asegurando que las necesidades y preocupaciones de los empleados se aborden de manera efectiva.
- Segunda:** Para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar la productividad, es fundamental fomentar la comunicación abierta y transparente entre los empleados. Esto se puede lograr mediante la implementación de reuniones regulares, sesiones de feedback constructivo y el establecimiento de canales de comunicación accesibles. Además, se deben desarrollar talleres y capacitaciones enfocadas en mejorar las habilidades interpersonales, como la resolución de conflictos, el trabajo en equipo y las técnicas de comunicación efectiva. Por último, crear espacios y momentos dentro del ambiente laboral que faciliten la interacción social, como áreas comunes, almuerzos de equipo y eventos corporativos, puede ayudar a fortalecer los lazos entre los empleados y mejorar la cohesión del equipo.



Tercera: Para fortalecer la identidad institucional y su impacto positivo en la productividad, es esencial reforzar la comunicación de la misión, visión y valores de la empresa. Esto se puede lograr a través de campañas de comunicación interna y talleres de integración que aseguren que todos los empleados comprendan y se identifiquen con los objetivos de la organización. Además, implementar programas de reconocimiento y recompensas que destaquen a aquellos empleados que ejemplifican los valores de la empresa puede aumentar la motivación y el compromiso. También es importante desarrollar programas de inducción sólidos para nuevos empleados que incluyan la historia, misión, visión y valores de la empresa, asegurando su rápida integración y alineación con la cultura organizacional.

Cuarta: Para mejorar el liderazgo y su efecto en la productividad, es crucial capacitar a los líderes en habilidades de liderazgo mediante programas de desarrollo enfocados en un liderazgo participativo, empático y orientado a resultados. Fomentar un estilo de liderazgo participativo, donde los líderes involucren a los empleados en la toma de decisiones y valoren sus opiniones y aportes, puede aumentar significativamente la motivación y el compromiso del equipo. Además, es importante realizar evaluaciones periódicas del desempeño de los líderes mediante encuestas de feedback 360 grados y otras herramientas, utilizando los resultados para identificar áreas de mejora y proporcionar coaching y mentoring.



Estas medidas ayudarán a desarrollar un liderazgo efectivo que promueva un ambiente de trabajo positivo y productivo.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Guerra, L., Laica, K., & Núñez, J. (2020). análisis de la relación entre el clima organizacional y la productividad en el sector agrícola. caso de estudio: productora de brócoli "ponce ponce & merlo cía.", provincia de cotopaxi, ecuador. *Prospectivas UTC" Revista de Ciencias Administrativas y Económicas"*, 76-87. utc.edu.ec
- Paltán Moyon, L. B. (2024). Análisis financiero en el área de créditos de la Coop. de Ahorro y Crédito Los Andes Latinos en el periodo 2022. ulvr.edu.ec
- Sabogal Pardo, P. A. (2023). Planeación estratégica aplicada al mejoramiento de los procesos operativos y la generación de valor agregado en organizaciones privadas del sector bancario. unimilitar.edu.co
- Bravo Blanco-Hortiguera, E. (2021). La competencia bancaria en el ámbito digital. comillas.edu
- Ponce, G. O. A. V., Piloza, D. H. P., & Chávez, V. E. M. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*. unirioja.es
- Oliva Flores, X. Y. (2022). Estilos de liderazgo y productividad del área de operaciones del sector construcción en Lima Metropolitana, Perú, 2020. cientifica.edu.pe
- Camborda Minaya, J. L. (2024). Clima organizacional asociado a la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Policia Nacional del Peru Luis Nicanor Saenz Lima-2020. upla.edu.pe
- Fernández, P. L. Q., & Vélez, E. M. R. (2022). Clima Laboral: Factor del desempeño laboral en el Departamento Financiero de la Universidad



- Técnica de Manabí. RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad. ISSN 2528-8075, 7(1), 33-44. utm.edu.ec
- Pilacuán, M. P. N., Montalvo, N. J. G., Vílchez, I. A., Graterol, C. C., & Núñez, E. W. M. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 1760-1776. ciencialatina.org
- Yucailla, E. D. C., Naranjo, W. F. O., & Andrade, A. A. (2022). El clima laboral y la productividad en las empresas comerciales Caso "EMPROVIT. *Espíritu Emprendedor TES*, 6(4), 1-15. espirituemprendedores.com
- Ortega Galarza, M., Altamirano Pérez, H. R., & Tovar Pinzón, M. E. (2024). El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional. *Ciencias administrativas*, (23), 9-9. scielo.org.ar
- Forero Franco, C. M., Mena Murillo, M. Y., & Pineda Bolaño, K. M. (2023). Consecuencias de la deficiente planificación financiera en el desarrollo de las Mipymes en Colombia. areandina.edu.co
- Lizcano, P. A. C., Quintero, Y. C. M., & Cano, C. A. G. (2023). Análisis del impacto en la implementación de la facturación electrónica en el sector automotriz en la ciudad de Florencia, Caquetá. *Revista Científica Empresarial Debe-Haber*, 1, 14-14. ccpaqp.org.pe
- Andino-Jaramillo, R. A., & Palacios-Soledispa, D. L. (2023). Investigación para la aplicación de una estrategia de mejoramiento del clima laboral en una unidad educativa. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(3), 52-75. economicsocialresearch.com



- Dextre Leiva, A. (2023). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores, caja Trujillo agencia Huacho–2020. unjfsc.edu.pe
- Valverde, L. G. O., Ortega, J. A. S., & Romero, R. M. (2023). Cultura organizacional en institución educativa del Perú: análisis desde la perspectiva docente en post pandemia. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 25(2), 324-337. unirioja.es
- Quezada, J. A., Ramón, D. R., Tinoco, C. M., & Berrones, D. B. (2024). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarias. 593 Digital Publisher CEIT, 9(1), 687-699. unirioja.es
- Donaires Gabriel, E. V. & Mendoza Rojas, R. A. (2024). Implementación de Gestión por Procesos para mejorar la productividad en una empresa textil. urp.edu.pe
- Armas, C., Salas, G., & Freitez, A. (2024). La investigación de la gestión del cuidado a través de la ENCOVI. researchgate.net
- Arancibia del Carpio, J. C., Bustillo Moscoso, G., & Cuellar, M. Á. (2020). Perfil emprendedor del estudiante de la facultad de ciencias económicas y empresariales de la USFX. Revista Investigación y Negocios, 13(22), 88-102. scielo.org.bo
- Liza Neciosup, J. J. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir SAC 2020. uss.edu.pe
- Roque Rojas, E. D. & Robles Pujay, D. (2024). La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa y su relación con los prestatarios de la Provincia de Pasco 2021–2022. 45.177.23.200



- Orellana, C. T. L., Varela, J. J., Martínez, P. D. L. A. G., Martínez, E. D. L. P.,
Pesántez, A. F., Bacuilima, J. L. B., & Cobos, L. C. (2021). Bienestar
Docente durante la Pandemia COVID-19: La Comparación entre
Ecuador y Chile. *Revista de Sociología de la Educación-RASE*, 14(3),
325-347. unirioja.es
- Lurita Cruz, W. O. & Romero Torres, G. F. (2022). Emprendimientos locales en
pandemia: Facebook como herramienta de promoción en la ciudad de
Laredo. ucv.edu.pe
- Larguer, G. & Florencia, K. (2022). Estructura de financiamiento óptima para
Ledesma SAAI. 21.edu.ar
- CORTEZ TANDAYPAN, Y. R. & HUACCHA CHUNQUE, L. F. (2024).
Financiamiento bancario y morosidad de la cartera agrícola en tiempo
de pandemia en la entidad financiera Mibanco Cajamarca 2020.
65.111.187.205
- Pecina, M. A. G., & Gutiérrez-Ortiz, M. (2023). El impacto de la motivación
laboral, el ambiente laboral, el liderazgo y la comunicación en la
satisfacción laboral de los empleados de una empresa pequeña.
Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.
dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com
- Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano:
factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*.
scielo.org.co
- Acevedo-Duque, Á., Prado-Sabido, T., García-Salirrosas, E. E., Fernández
Mantilla, M. M., Vera Calmet, V. G., Valle Palomino, N., & Aguilar Armas,



- H. M. (2022). Postgraduate trends in the training of human talent for sustainable development. *Sustainability*, 14(21), 14356. [mdpi.com](https://www.mdpi.com)
- Bernabé Meza, R. M. (2021). Gestión del tiempo y productividad en los trabajadores del área de créditos de la Caja Cusco de la ciudad de Tacna, 2021. [upt.edu.pe](https://www.upt.edu.pe)
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Babbie, E. (2016). *The Practice of Social Research* (14th ed.). Belmont, CA: Wadsworth Cengage Learning.
- Bass, B. M. (1990). *Bass & Stogdill's Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Applications* (3rd ed.). New York: Free Press.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2013). *Research Methods in Education* (7th ed.). London: Routledge.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Drucker, P. (1993). *Post-Capitalist Society*. New York: Harper Business.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (4th ed.). London: SAGE Publications Ltd.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5th ed.). México DF: McGraw-Hill Interamericana.



- Johnson, D. W., & Associates (2018). *The Social Psychology of the Workplace*. New York: Wiley.
- Kvale, S. (1996). *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1-55.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Robson, C. (2011). *Real World Research* (3rd ed.). Chichester, West Sussex: Wiley.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (17th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Schneider, B., Smith, D. B., & Paul, M. C. (2003). Climate as a moderator of relationships between leader-member exchange and content specific citizenship: Safety climate as an exemplar. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 170-178.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Bass, B. M. (1990). *Bass & Stogdill's Handbook of Leadership: Theory, Research, and Managerial Applications* (3rd ed.). New York: Free Press.
- Bernabé Meza, R. M. (2021). *Gestión del tiempo y productividad en los trabajadores del área de créditos de la Caja Cusco de la ciudad de Tacna*.



Dextre Leiva, A. (2023). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores.

Liza Neciosup, J. J. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). Motivation and Organizational Climate. Harvard University Press.

Ortega Galarza, M., et al. (2024). El desempeño laboral de los servidores públicos.

Ponce, G. O., et al. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional.

Valverde, L. G. O., et al. (2023). Cultura organizacional en institución educativa del Perú: análisis desde la perspectiva docente en post pandemia.



ANEXOS

Anexo1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General	General	General	Independiente	Diseño Diseño No Experimental, Transversal: Robson (2011) recomienda este diseño para estudios donde se recolectan datos en un único momento en el tiempo sin manipular las variables. Método Survey: Babbie (2016) sostiene que los cuestionarios son efectivos para recoger datos a gran escala y son especialmente útiles en investigaciones correlacionales como esta.
•¿Cómo influye el clima laboral en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa Juliaca 2024?	•Evaluar la influencia del clima laboral en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa Juliaca 2024.	•Existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa Juliaca 2024.	•El Clima laboral	
Específicas	Específicas	Específicas	Dependiente	
•¿De qué manera la calidad de las relaciones interpersonales entre los analistas de créditos influye en su productividad en la Agencia Caja Arequipa? •¿Cómo afecta la identificación de los analistas de créditos con la institución a su productividad en la Agencia de Caja Arequipa? •¿Qué impacto tiene el estilo de liderazgo en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia Caja Arequipa?	•Examinar la relación entre la calidad de las relaciones interpersonales y la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa. •Analizar el impacto de la identidad institucional en la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa. •Evaluar cómo el liderazgo afecta la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa.	•La calidad de las relaciones interpersonales está positivamente correlacionada con la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa. •Una fuerte identidad institucional está positivamente correlacionada con la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa. •El liderazgo efectivo está positivamente correlacionado con la productividad de los analistas de créditos en la Agencia de Caja Arequipa.	•La productividad	



INSTRUMENTOS

Encuesta sobre Clima Laboral y Productividad

Instrucciones:

Por favor, lea cada afirmación con detenimiento y seleccione la opción que mejor refleje su percepción o experiencia en el trabajo. Use la siguiente escala para responder:

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

Sección 1: Información General

1. Género:
 - Masculino
 - Femenino
 - Prefiero no decirlo
2. Años de experiencia en la organización:
 - Menos de 1 año
 - 1-3 años
 - 4-6 años
 - Más de 6 años
3. Área de trabajo:
 - Análisis de créditos
 - Otra (especificar): _____



Sección 2: Clima Laboral

Dimensión: Relaciones Interpersonales

1. En mi lugar de trabajo, las relaciones entre los compañeros son respetuosas.
 1 2 3 4 5
2. Existe confianza entre los miembros del equipo.
 1 2 3 4 5
3. Los conflictos en el equipo se resuelven de manera constructiva.
 1 2 3 4 5

Dimensión: Identidad Institucional

4. Estoy familiarizado con la misión y visión de la organización.
 1 2 3 4 5
5. Me siento comprometido con los objetivos de la institución.
 1 2 3 4 5
6. Los valores de la empresa se reflejan en el día a día laboral.
 1 2 3 4 5

Dimensión: Liderazgo

7. Mi jefe directo fomenta un ambiente de trabajo colaborativo.
 1 2 3 4 5
8. Recibo retroalimentación clara y constructiva de mis superiores.
 1 2 3 4 5
9. Siento que mi liderazgo reconoce y valora mi esfuerzo.
 1 2 3 4 5

Sección 3: Productividad

Dimensión: Eficacia

10. Cumpro con las metas establecidas en mi trabajo.
 1 2 3 4 5
11. Mi desempeño contribuye al logro de los objetivos organizacionales.
 1 2 3 4 5



Dimensión: Eficiencia

12. Realizo mis tareas de manera oportuna y con los recursos adecuados.

1 2 3 4 5

13. Utilizo mi tiempo de manera eficiente en el trabajo.

1 2 3 4 5

Dimensión: Satisfacción Laboral

14. Me siento motivado para cumplir con mis responsabilidades laborales.

1 2 3 4 5

15. Estoy satisfecho con las condiciones generales de mi trabajo.

1 2 3 4 5

Sección 4: Sugerencias y Comentarios

16. ¿Qué cambios considera necesarios para mejorar el clima laboral en la agencia?

17. ¿Qué aspectos podrían potenciar la productividad en su equipo de trabajo?



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOS CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERETO/NOMBRES : EDWARD NEIL, VILCAPAZA PAZ
- b. ESPECIALIDAD : Ing. SISTEMAS
- II. TITULO DE LA INVESTIGACION: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024
- III. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO
APLICADO POR: JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS
- IV. CALIFICACION DE VALIDACIÓN
(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables			X		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables			X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes			X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación			X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación			X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

AMPLIAR LAS ESPECIFICACION DE APLICACION DEL USUARIO

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

20 DE MAYO DEL 2024



EDWARD NEIL VILCAPAZA PAZ
DNI: 43256574
CIP: 127460



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOS CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

- I. REFERENCIAS**
- a. **EXPERTO/NOMBRES** : ADOLFO GERMAN, QUISPE CHAIÑA
- b. **ESPECIALIDAD** : Ing. SISTEMAS
- ii. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024
- III. **INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** CUESTIONARIO
APLICADO POR: JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS
- IV. **CALIFICACION DE VALIDACIÓN**
(1=Deficiente, 2= Regular, 3=Buena, 4=Muy Buena, 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACION				
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables			X		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los Ítems y las variables			X		
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes			X		
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación			X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e Ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación			X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

AMPLIAR LAS ESPECIFICACION DE APLICACION DEL USUARIO

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

20 DE MAYO DEL 2024

ADOLFO GERMAN, QUISPE CHAIÑA
DNI: 23951765
CIP: 112812



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 08/11/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JHONATAN CRISTIAN MAMANI MESTAS

Dirección: AV MANUEL NUÑEZ BUTRON N° 209

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 46791943

Teléfono: 938 689 256 email: jhoncris.mestas26@gmail.com.pe

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA DE CAJA AREQUIPA JULIACA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): RELACIONES INTERPERSONALES, IDENTIDAD INSTITUCIONAL, LIDERAZGO, GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, INSTITUCIONES FINANCIERAS.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autores (es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS – P25

Firma de Autor



huella digital

08 de noviembre del 2024

Fecha