



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD
LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL BANCO
SCOTIABANK PERU S.A.A. LA MOLINA 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:

Bach. CRUZ GARCIA SHIRLEY ESTHER

LIMA-PERU

2018

ASESOR DE TESIS

Dra. MADELAINE BERNARDO SANTIAGO

JURADO EXAMINADOR

Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN

Presidente

Dr. PEDRO GUSTAVO FLORES PEÑA

Secretario

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA

Vocal

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación a mis padres, a mi hermano y mi novio por su apoyo incondicional en todo este tiempo de mi proceso de formación académica y en especial a Dios por no permitir rendirme.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad privada Telesup, por brindarme la oportunidad de poder realizar y concluir mi carrera universitaria y por haber tenido unos magníficos profesores a lo largo de mis 10 ciclos académicos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Shirley Esther Cruz Garcia, identificado con DNI 70559757, domiciliado en la Av. Las Gaviotas 652, Urb La Campiña - Chorrillos, actualmente Bachiller de pregrado de la Universidad Privada Telesup, autor de la Tesis titulada:

“El clima Organizacional y la Productividad Laboral en los colaboradores del Banco Scotiabank Perú S. A. A. La Molina 2018”.

DECLARO QUE:

1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del Grado Académico y/o Título Profesional de la Carrera Administración, Finanzas y Negocios Globales, es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación, ni utilizado ideas, formulas, ni citas completas “stricto sensu”; así como ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa). Caso contrario, menciono de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.
2. Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.
3. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor es plagio y objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.
4. Asimismo, me hago responsable ante la universidad o terceros, de cualquier irregularidad o daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado.
5. De demostrarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación ha sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a las normas establecidas y vigentes de la UPTelesup.

Lima 16, de Julio del 2019

Shirley Esther Cruz Garcia
DNI 70559757

RESUMEN

En la presente tesis con título "El clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú S.A.A., la Molina" como hipótesis general se tomó La relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en el los colaboradores del banco scotiabank S. A. A., la Molina 2018, es fundamental mantener un buen clima organizacional dentro de una empresa porque así se puede lograr estabilidad, rentabilidad y éxito por ello busco demostrar la relación directa del clima organizacional con la productividad.

Cuenta con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo correlacional. Se encontró una relación significativa entre el Clima Laboral y la Productividad Laboral. Población y la muestra estuvo constituida por 30 colaboradores, por ello el muestreo fue no probabilístico a los cuales se les aplicó una encuesta de la escala tipo Likert.

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

Palabras claves: productividad, objetivos, relación positiva, estabilidad,

ABSTRACT

In the present thesis titled "The organizational climate and labor productivity of the Scotiabank Peru SAA bank collaborators, in the La Molina area" aimed to determine the relationship between the organizational climate and the labor productivity of the Scotiabank Peru bank employees SAA, in the area la Molina 2018, as a general hypothesis was taken The relationship between the organizational climate and labor productivity in the employees of the bank scotiabank saa, la Molina 2018, it is essential to maintain a good organizational climate within a company because This way, stability, profitability and success can be achieved. Therefore, I seek to demonstrate the direct relationship between the organizational climate and productivity.

It has a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive correlational design. A significant relationship was found between Labor Climate and Labor Productivity. Population and the sample consisted of 30 collaborators, so the sampling was not probabilistic to which a survey of the Likert scale was applied.

The result is a significant correlation ($\rho = .610$ and $p =$ of 0.000) can be affirmed with a confidence level of 95%, that there is a high and significant positive relationship between the organizational climate and labor productivity in the bank Scotiabank Perú S.A.A. La Molina 2018. We infer that there will be more production to better climate organization or better management of the dimensions applied within the company.

Keywords: labor productivity, objectives, positive relationship.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO DICTAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	15
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Justificación del estudio.....	20
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo general	22
1.4.2. Objetivos específicos.....	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes nacionales	23
2.1.2. Antecedentes internacionales	29
2.2. Bases teóricas de las variables	35

2.2.1. Variable 1: Clima organizacional	35
2.2.1.1. Origen del clima organizacional.....	35
2.2.1.2. Importancia del clima organizacional.....	38
2.2.1.3. Teoría de los sistemas.	41
2.2.1.4. Características de los instrumentos de medición del clima	44
2.2.1.5. Dimensiones del clima organizacional.....	44
2.2.1.6. Causas y efectos del clima organizacional.....	46
2.2.2. Variable 2: Productividad.....	47
2.2.2.1. Origen de la Productividad	47
2.2.2.2. Definición de la Productividad	49
2.2.2.3. Importancia de la Productividad	51
2.2.2.4. Visión estática y visión dinámica	51
2.2.2.5. Productividad y rendimiento	52
2.2.2.6. Productividad parcial y total.....	53
2.2.2.7. Productividad media y marginal.....	53
2.2.2.8. Acerca de la productividad y su medición	54
2.2.2.9. Producción y productividad.	54
2.2.2.10. Dimensiones de la productividad.....	55
2.2.2.11. Productividad y costo unitario.....	56
2.2.2.12. Productividad y rentabilidad	57
2.2.2.13. Productividad y beneficio empresarial	57
2.3. Definición de términos básicos.....	61
III. MÉTODOS y MATERIALES	65
3.1. Hipótesis de la investigación	65
3.1.1. Hipótesis general.....	65
3.1.2. Hipótesis específicas	65
3.2. Variables de estudio	66

3.2.1. Definición conceptual	66
3.2.2. Definición operacional	66
3.2.2.1. Variable 1 Clima organizacional	66
3.2.2.2. Variable 2 Productividad laboral	67
3.3. Tipo y nivel de la investigación	68
3.4. Diseño de la investigación	68
3.5. Población y muestra de estudio	69
3.5.1. Población.....	69
3.5.2. Muestra.....	69
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	70
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	70
3.7. Validación y confiabilidad	71
3.8. Métodos de análisis de datos	73
3.9. Aspectos éticos (Sí corresponde).....	73
IV. RESULTADOS	74
V. DISCUSIÓN	97
VI. CONCLUSIONES	100
VII. RECOMENDACIONES	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	102
ANEXOS	105
Anexo 1: Matriz de consistencia	106
Anexo2: Matriz de Operacionalización	107
Anexo 3: Instrumentos	108
Anexo 4: Validación de Instrumentos	111
Anexo 5: Matriz de Datos	114
Anexo 6: Propuesta de valor	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: validador de la encuesta.....	71
Tabla 2: Variable Clima Organizacional	72
Tabla 3: Variable Productividad Laboral.....	72
Tabla 4: Criterio de confiabilidad valores	72
Tabla 5: Distribución de la media y desviación estándar de la variable clima organizacional y sus dimensiones.....	74
Tabla 6: Distribución de la media y desviación estándar de la variable productividad laboral y sus dimensiones.	75
Tabla 7: Creación de niveles para la variable Clima Organizacional y sus dimensiones.	76
Tabla 8: Creación de niveles para la variable Productividad laboral y sus dimensiones.	77
Tabla 9: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre el clima organizacional en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018...	77
Tabla 10: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los métodos de mando aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	78
Tabla 11: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre las fuerzas motivacionales aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	80
Tabla 12: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos comunicacionales aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.....	81
Tabla 13: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de influencia aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	82

Tabla 14: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de toma de decisiones aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	83
Tabla 15: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de planeación aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	84
Tabla 16: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de control aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	85
Tabla 17: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	86
Tabla 18: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la productividad laboral que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	87
Tabla 19: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la eficacia que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	88
Tabla 20: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la eficiencia que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	89
Tabla 21: Prueba de normalidad	90
Tabla 22: Niveles de interpretación del coeficiente de correlación.....	91
Tabla 23: Correlación de Rho de Spearman entre el clima organizacional y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	91
Tabla 24: Correlación de Rho de Spearman entre los métodos de mando y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	92
Tabla 25: Correlación de Rho de Spearman entre las fuerzas motivacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	93

Tabla 26: Correlación de Rho de Spearman entre los procesos comunicacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	94
Tabla 27: Correlación de Rho de Spearman entre los procesos de toma de decisiones y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	95

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre el clima organizacional en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.....	78
<i>Figura 2.</i> Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los métodos de mando aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.....	79
<i>Figura 3.</i> Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre las fuerzas motivacionales aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	80
<i>Figura 4.</i> Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos comunicacionales aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018	81
<i>Figura 5.</i> Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de influencia aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	82
<i>Figura 6.</i> Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de toma decisiones aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	83
<i>Figura 7.</i> Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de planeación aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.....	84
<i>Figura 8.</i> Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de control aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	85
<i>Figura 9.</i> Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	86
<i>Figura N°10.</i> Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la productividad laboral que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	87

Figura 11. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la eficacia que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.	88
Figura 12. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la eficiencia que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.....	89

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se preocupan mucho por mantener un buen clima organizacional dentro de todas las áreas de trabajo para así lograr buenos resultados, se preocupan por recompensar y premiar a sus trabajadores para motivarlos a hacer bien sus actividades laborales y cumplan sus metas. Por ende, los gerentes hoy en día se preocupan por generar un clima organizacional adecuado dentro y fuera para así los clientes perciban y sea transmitido el clima agradable que se maneja dentro de la empresa.

Es así que el clima organizacional es muy importante dentro de la empresa ya que se verá reflejado en los resultados de la empresa.

Bajo este planteamiento presento mi tesis con título "El clima organizacional y la productividad laboral en los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA en la zona la Molina 2018", esta investigación busca identificar el nivel de relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en los colaboradores y se divide en los siguientes capítulos:

Capítulo 1: Desarrollamos el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos, el objetivo general busca determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.

Capítulo 2: Marco teórico que abarca los antecedentes nacionales e internacionales y describen las aportaciones de las investigaciones en base a diferentes investigaciones y autores de estos últimos años donde desarrollan diferentes dimensiones según distintos autores.

Capítulo 3: aquí encontramos la metodología de la investigación, muestra su tipo, nivel y diseño metodológico, la identificación de la población y muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo 4: Presentamos el análisis de los resultados de la investigación agrupados por dimensiones de cada variable y la discusión de los resultados obtenidos.

Capítulo 5: En este capítulo mostramos la discusión sobre los resultados y los comparamos con nuestros antecedentes.

Capítulo 6: Aquí encontramos conclusiones sobre la investigación desarrollada, donde podemos decir si avalamos o no nuestra hipótesis y nos muestra el resultado final de mi investigación.

Capítulo 7: Finalmente las recomendaciones que le hacemos al Banco Scotiabank para mejorar su clima organizacional y la productividad laboral.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El clima organizacional actualmente viene siendo tomado en cuenta por todas las empresas en el mundo, ya que es un factor importante para que las empresas marchen bien y produzcan sobre todo que es lo que más le importa a una empresa producir para vender y generar ingresos. Medir el Clima Organizacional, es basarse en la percepción en conjunto de cada uno de sus integrantes a cerca de sus relaciones intervinientes que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización y que puede incidir directamente en la productividad.

Internacional

Según Acrip nacional (2018), indica que el mundo corporativo atraviesa por cambios importantes que afectan el nivel de productividad y competitividad del país, esto, sumado a los aspectos que en materia de economía vive Colombia, sugiere un reto para liderar las organizaciones de manera correcta y hacerle frente al año que se avecina. El auge digital sugiere retos constantes al interior de las organizaciones y es clave entender cómo afecta esto al talento humano, esta es una de las conclusiones que dejó el Congreso. Para desarrollar el potencial tienen que existir curiosidad y adaptabilidad, lo cual es vital para los individuos en la organización.

En cuanto al desempeño, la organización debe ofrecer el ambiente y herramientas para que los empleados puedan desarrollar la energía y focalización en sus tareas para poder enfrentar los entornos cambiantes. Nacional de Gestión Humana que ACRIP acaba de realizar en Bogotá.

En la actualidad todas las empresas tienen que subirse al cambio al avance tecnológico para poder lograr ser rentables, para que sus colaboradores

lleguen a su producción o la empresa produzca, por eso es necesario brindar las herramientas y recursos a los colaboradores.

Nacional

Según El diario Gestión (2014), señala que la Banca con buen clima, las fortalezas en la gestión del talento del BBVA. Luego de haber sido elegida como la mejor empresa bancaria para trabajar a nivel mundial por Great Place to Work, el director global de Recursos Humanos y Servicios del BBVA, Juan Ignacio Apoita, revela a la revista Aptitud de G de Gestión, sus fortalezas en la gestión del talento y sus retos para mantener el mejor clima laboral en los 30 países en los que tienen presencia. Para cualquier ejecutivo vinculado a la gestión del talento de una entidad bancaria, es todo un reto ser responsable del clima laboral de 109 mil trabajadores en 30 países (microclimas), por su variedad de idiomas, culturas, regímenes laborales, zonas geográficas, desarrollo tecnológico, políticas monetarias, entre otras peculiaridades que forman parte de cada escenario.

Juan Ignacio Apoita, director global de Recursos Humanos y Servicios del BBVA, tiene a cargo esa responsabilidad en el conglomerado financiero español, y no lo estaría haciendo nada mal, ya que acaba de obtener doble reconocimiento de Great Place to Work®: como el mejor banco global para trabajar y como la decimotercera mejor multinacional para laborar en el Top 25.

Las estrategias son la mejor forma de llevar acabo un buen clima organizacional de una empresa porque si es amplia como nos habla de este banco que está en 30 países entonces es clave poder manejar un clima adecuado porque cada país tiene sus costumbres, idioma, cultura diferente.

Distrital

Según la revista Empresarial y laboral (2018), cualquier empresa u organización puede medir su clima organizacional con una encuesta sencilla que

se puede obtener de internet, pero el éxito del clima va depender del marco teórico con el que se construya o se desee crearla, y es allí donde se puede lograr una gran diferencia entre un diagnóstico bajado de internet y uno basado en un marco teórico sistémico que permita identificar las verdaderas variables que pueden estar afectando la productividad y el clima de la organización.

El clima organizacional cada vez está tomando más valor dentro de la empresa ya que no solo es buscar el clima organizacional adecuado dentro de la empresa si no también la rentabilidad de la empresa, porque se vuelve causa y efecto.

Clima organizacional y productividad laboral en los colaboradores del banco scotiabank Perú S.A.A. la molina 2018, dedicada a la prestación de servicios bancarios a los ciudadanos de la molina y alrededores. Ubicada en la av. El polo 675, con ruc 20100043140. Este trabajo pretende aportar información a la empresa Scotiabank Perú SAA sobre la relación entre el Clima Organizacional y la productividad laboral, por eso investigare cuales son los indicadores que influyen sobre los colaboradores de manera positiva o negativa, por otro lado también se evalúa la productividad laboral en Scotiabank, teniendo en cuenta todos los factores que afectan la productividad, tanto la conducta de los colaboradores en relación a la siguiente pregunta ¿El clima organizacional tiene alguna relación con la productividad? Y de esta forma conocer la relación entre dichas variables. La producción está decayendo en las agencias de la molina debido a eso busco la causa del porqué la producción esta baja.

El clima organizacional puede ser un vínculo o un obstáculo importante para el desarrollo de las actividades de una empresa, ya que hoy en día se ha dado mucha importancia al clima organizacional en las empresas, Se han dado diversos conceptos de clima organizacional y productividad. El problema es que los colaboradores no están produciendo o cubriendo sus metas mensuales asignadas, queremos investigar la causa de todo esto.

1.2. Formulación del problema

3.1.1 Problema general

¿Cuál fue la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018?

3.1.2 Problemas específicos

¿Cómo se relacionaron los métodos de mando y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la molina, 2018?

¿Cómo se relacionaron las fuerzas motivacionales y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la molina, 2018?

¿Cómo se relacionaron los procesos de comunicación y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la molina, 2018?

¿Cómo se relacionó la toma de decisiones y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la molina, 2018?

1.3. Justificación del estudio

La importancia de esta investigación está determinada por los aportes que se realizan para mejorar el clima organizacional y la productividad laboral del banco scotiabank Perú SAA, es importante llevar un buen clima organizacional dentro de las empresas porque nos ayuda a transmitir eso a los clientes y compartir lo mismo entre compañeros de trabajo y así lograr la productividad necesaria para tener una estabilidad en la empresa.

3.1.3 Justificación teórica

Esta investigación que hice determinó que el clima organizacional tiene relación con la productividad de la empresa scotiabank, es muy importante ya que va a ayudar al banco scotiabank a brindarle una opción de mejora en el clima organización y productividad laboral de manera interna y externa para mejorar todos nuestros servicios que brindamos entre ellos la calidad que es un factor muy importante dentro del banco. Porque a diario podemos ver que el clima organizacional es un factor muy importante para el buen funcionamiento de las empresas, porque todo tiene un causa y efecto en este caso si tenemos un mal clima organizacional dentro de la empresa se va ver reflejado en los resultados, la productividad y dentro y fuera ya sea entre colaboradores mismos y con los clientes.

3.1.4 Justificación práctica

Los resultados que se obtuvieron de esta investigación permitirán al banco scotiabank fortalecer sus sistema de estrategias de producción y sobre todo el clima organizacional adecuado para lograr las metas y objetivos propuestos. Este proyecto va a ayudar a fortalecer y mejorar el clima organizacional y su productividad.

3.1.5 Justificación metodológica

En esta investigación tiene un enfoque de carácter cualitativo, con un diseño correlacional que busca identificar el grado de relación o si tienen algo en común entre ambas que las enlace o relaciones entre ambas variables Clima organización y productividad laboral. Es una investigación de tipo aplicada y no experimental. Como instrumento o técnica se usará el cuestionario para el análisis de los datos y se medirá la relación de dichas variables, con una muestra de 30 colaboradores del banco scotiabank Perú SAA.

3.1.6 Justificación social

Esta investigación va a aportar a la sociedad sirviendo de guía para diagnosticar las causas de un mal clima organizacional y así tener opciones de solución o referencias para mejorar el clima organizacional en la sociedad, empresas, organizaciones, personas.

1.4. Objetivos de la investigación

3.1.7 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.

3.1.8 Objetivos específicos

Describir la relación de los incentivos y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.

Establecer la relación el liderazgo y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.

Describir la relación de la disposición de recursos y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.

Establecer la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Espejo (2016), en su tesis con nombre "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín – 2014", con el fin de obtener el grado de título. Proveniente de la Universidad Peruana los Andes, Perú. Teniendo como objetivo general e hipótesis general lo siguiente "Determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014", con un enfoque cualitativo y nivel descriptivo de tipo correlacional y un diseño no experimental, la técnica o instrumento utilizados en esta investigación fueron las encuestas para determinar y llegar a las siguientes conclusiones:

Con la investigación se pudo definir que el desafío influye directa y significativamente en un 86.2% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Por motivo de que la Institución carece de objetivos claros y metas para ser cada día mejor u ofrecer un mejor servicio, por ello el personal no se preocupa por mejorar ya que no ven cambios la cuales merecerían un mayor esfuerzo y mejor resultado.

Se determinó que el clima organizacional influye directa y significativamente en un 78.9% en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, se observó que el clima organizacional no es favorable para el desarrollo de sus actividades por ello que el personal tiene un deficiente desempeño.

Se identificó que la recompensa que recibe el personal influye directa y significativamente en un 80.5% en el Clima Organizacional de la 199 Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014. Ya que el personal se encuentra

insatisfecho con la remuneración que recibe, además de ello al estar bajo distintos regímenes laborales sus beneficios son desiguales en comparación a otros trabajadores de la misma institución que cumplen las mismas funciones.

Cruzado, (2017) en su tesis con nombre "Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa corporación hexágono construcciones s.a.c. en el contexto de un mercado global, en independencia, 2017", con el fin de obtener el grado de maestría. Proveniente de la Escuela internacional de posgrado maestría en dirección y gestión de negocios globales, teniendo como objetivo general e hipótesis general determinar cuál es la relación del Clima Organizacional y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Hexacón Construcciones en el distrito de Independencia en el año 2017. Con un nivel descriptivo correlacional de tipo aplicada con un diseño no experimental, se usó como técnica o instrumentó de investigación las encuestas y se llegó a las siguientes conclusiones:

Existe relación entre Clima Organizacional y Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Hexacón Construcciones, en el distrito de Independencia, en el año 2017, se logró revisar luego de medir las dimensiones del Clima Organizacional con el promedio de Productividad Laboral, es preciso detallar que está compuesto por cinco dimensiones tales como: Relación Interpersonal, Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Disponibilidad de Recursos y Claridad en la dirección en contraste de las cinco dimensiones de la Productividad Laboral las cuales son: Motivación, Satisfacción Laboral, Cultura Organizacional, Trabajo en Equipo, Manejo de Conflictos y Competencias.

La Relación Interpersonal se relaciona con la Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Hexacón Construcciones, en el distrito de Independencia, en el año 2017. Por otro lado, se consideró cinco ítems de mayor significancia tales como: Colaboración para el logro de Objetivos, Respeto al Equipo de Trabajo, Ambiente Grato, Buena Comunicación con los compañeros y Consideración de sus opiniones, se demuestra que la Productividad es mucho más que administración de recursos, es una visión cooperativa.

El Estilo de Dirección se relaciona con la Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Hexacón Construcciones, en el distrito de Independencia, en el año 2017. Por otro lado, se consideró cuatro ítems de mayor significancia tales como: Recomendaciones técnicas en el trabajo, Creación de un ambiente de confianza, Delegar labores de responsabilidad y Buen trato al personal.

El Sentido de Pertenencia no se relaciona con la Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Hexacón Construcciones en el distrito de Independencia en el año 2017. Por otro lado, se consideró cuatro ítems de mayor significancia tales como: Importancia del futuro de la organización, Identificación con los valores de la empresa, Orgullo y Recomendación de la empresa. El personal sugirió que, para recomendar a la empresa como un centro agradable para trabajar, la empresa deberá brindar incentivos no monetarios tales como: Capacitaciones, Talleres, Servicios Básicos accesibles en la obra.

La Disponibilidad de Recursos no se relaciona con la Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Hexacón Construcciones, en el distrito de Independencia, en el año 2017. Por otro lado, se consideró cuatro ítems de mayor significancia tales como: Materiales básicos para el desarrollo de funciones, Uso de implementos y equipos de protección personal e insistencia en que el jefe brinde especificaciones técnicas detalladas para evitar rehacer la tarea, de esta manera se reduciría las mermas y/o pérdidas.

La Claridad en la Dirección se relaciona con la Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Hexacón Construcciones en el distrito de Independencia en el año 2017. Por otro lado, se consideró cuatro ítems de mayor significancia tales como: Los encargados cumplen su palabra, Cumplimiento de metas en relación al cronograma, Comunicación de los objetivos a los niveles operativos y Uso de todos los medios necesarios para la comunicación.

Carhuapuma, García y Santos (2016), en su tesis con nombre "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la organización de

usuarios de agua de uso agrícola del valle de cañete”, con el fin de obtener el grado de licenciado en administración proveniente de la Universidad inca Garcilaso de la vega, Teniendo como objetivo general e hipótesis general determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola del Valle de Cañete durante el periodo 2016. Con un tipo de investigación cuantitativa con un nivel descriptivo, correlacional y un diseño no experimental como técnica se usó la recolección de datos y se llegó a las siguientes conclusiones:

Se comprobó la Hipótesis General que planteaba que existe influencia directamente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de Uso Agrícola de Valle de Cañete. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.72. Por lo tanto se deduce que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral.

Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe correlación entre la motivación y los colegas de trabajo. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.46. Consecuentemente, se concluye que la motivación influye en los colegas de trabajo.

Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba que existe correlación entre las condiciones de trabajo y la responsabilidad. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. Por lo tanto, se concluye que las condiciones de trabajo influyen en la responsabilidad.

Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que planteaba que existe correlación entre la carga de trabajo y la identidad. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.66. Consecuentemente, se infiere que la carga de trabajo influye en la identidad.

Mino (2014) en su tesis con nombre “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque”, con el fin de obtener el grado

de licenciado de Administración de empresas proveniente de la Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo, tiene como objetivo general o hipótesis general Determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. Esta investigación es de tipo y nivel descriptivo, aplicada, se usó como instrumento o técnica la encuesta se llegó a las siguientes conclusiones:

Se determina que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1.

La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente.

Dentro de la variable clima laboral, encontramos que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa.

Pérez y Rivera (2013) en su tesis con nombre "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013", con el fin de obtener la maestría en gestión empresarial, proveniente de la universidad nacional de la Amazonía peruana. Teniendo como objetivo general e hipótesis general Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013, La presente

investigación es Descriptivo y Correlacional con un diseño no experimental y como técnica o instrumento se usó la encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones:

Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo.

En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acorde a las necesidades institucionales.

En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros.

En las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.

En la dimensión Autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Sus regímenes laborales facilitan flexibilizar sus perfiles de puestos acorde sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Llerena (2014) en su tesis con nombre “El nivel de estrés laboral y su incidencia en la productividad del personal de la empresa lavandería y tintorería lava-classic de la ciudad de pelileo”, con el fin de obtener el Título de ingeniero de Empresas, proveniente de la Universidad técnica de Ambato. Determinar de qué manera el elevado nivel de estrés laboral incide en la productividad del personal de la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la ciudad de Pelileo. Con un enfoque cualicuantitativo de tipo exploratoria y una técnica o instrumento de investigación se usó la encuesta en base a esto se llegó a las siguientes conclusiones:

En la empresa el nivel de estrés en el entorno laboral constituye una amenaza para los trabajadores, provocando en ellos dificultades e imprevistos que muchas veces no se sabe cómo resolverlos, a su vez esto ha generado el desequilibrio en la salud del personal y provocando en ellos un bajo rendimiento laboral.

Se verificó que el personal se ve afectado por el estrés laboral debido a la excesiva carga de trabajo, la rotación del personal, a las largas jornadas laborales y a las exigencias en el desempeño laboral, provocando en ellos reacciones negativas llegando a un punto de baja productividad.

Mediante la investigación realizada se evidenció que en la actualidad el nivel de estrés laboral representa una amenaza para la fuerza laboral, esto ha traído como consecuencia actitudes defensivas, dificultad para concentrarse, ausentismo laboral, bajo compromiso, además esto les afecta en su conducta

llegando a obtener un bajo rendimiento de los colaboradores dentro de la empresa.

También se pudo identificar que existen factores internos que contribuyen a la generación de estrés laboral, a causa de la poca infraestructura y por qué no existe la colaboración por parte de los compañeros, ya que el mismo ambiente no presta las condiciones para trabajar de manera apropiada.

Por otra parte la productividad del personal no va de acorde con las metas y objetivos planteados por la empresa, debido al deficiente manejo de los recursos por parte del talento humano y al incumplimiento de tareas asignadas al personal.

Finalmente se concluye que la empresa no utiliza técnicas que contribuyan a que los trabajadores disminuyan el nivel de estrés laboral, por esta razón se llega a determinar que el problema investigado necesita de una solución que ayude a reducir y evitar que la salud del personal siga siendo afectada.

Quiñónez (2013) en su tesis con nombre "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede esmeraldas", para obtener su Maestría en Administración y dirección de empresas, proveniente de la Universidad tecnológica Israel, Ecuador, teniendo como objetivo general e hipótesis general. dotar a la PUCESE de herramientas que serán de gran utilidad para mejorar su clima organizacional con la finalidad de aumentar la satisfacción de los empleados para conseguir un mejor desempeño en todos los aspectos laborales. Con un tipo de investigación exploratoria y descriptiva y como técnica o instrumento se usó las encuestas y la observación con esto se llegó a las siguientes conclusiones:

El clima organizacional es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional, que permitió determinar la existencia de inconformidad por parte de los trabajadores en

cuanto al clima organizacional existente en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE).

De acuerdo al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas de clima organizacional se determinaron los factores negativos que afectan al desempeño laboral en la PUCESE.

La elaboración de un plan de mejora de clima organizacional contribuye al desarrollo de estrategias, fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores de la PUCESE.

Castañeda, (2016) en su tesis con nombre "Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa "concreteras granizo" " con el fin de obtener el grado de título en ingeniería comercial de la pontificia universidad católica del ecuador, Ecuador, Teniendo como objetivo general e hipótesis general Minimizar los riesgos de trabajo en el proceso de fabricación y mantenimiento de maquinaria. . Con un nivel de investigación aplicada, descriptiva correlacional y un diseño no experimental, llegó a las siguientes conclusiones:

De los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas al personal de la empresa, se observa que el clima laboral que predomina es el, según Likert, conocido como autoritarismo paternalista, el mismo que se caracteriza por la confianza condescendiente en los empleados, las decisiones son tomadas por la alta gerencia y se distribuyen de una manera descendente a los empleados, las recompensas son usadas como método para motivar a los trabajadores y la comunicación entre compañeros de trabajo es nula.

Existe un porcentaje de empleados considerable que se encuentran inconformes con la motivación que actualmente reciben dentro de la empresa esto se da por una inadecuada comunicación que no permite desarrollar el trabajo de la mejor manera, por ende no existe trabajo en equipo lo que genera problemas en la relación entre compañeros.

Dentro de la empresa existe inconformidad con la seguridad y condiciones ambientales, lo que origina malestar en los trabajadores, esto dificulta el desarrollo de las actividades asignadas al no contar con elementos de protección adecuados para realizar el trabajo de forma segura.

Las reuniones periódicas dentro de la organización son fundamentales para la retroalimentación y discusión de información acerca del trabajo y de las necesidades que los trabajadores presentan, los empleados manifiestan que pocas veces son enfocadas a entender los puntos de vista ajenos para la solución de problemas.

El análisis de la cadena de valor es una herramienta gerencial para la toma de decisiones frente a la competencia dentro de la industria, la diseñada por la empresa es la adecuada en donde el cliente es el que decide o no que sea una ventaja competitiva ya que este toma la decisión final de comprar o no el producto o servicio ofrecido.

La productividad es un factor clave para el incremento de la rentabilidad en la organización, por lo que es importante que vaya ligado con el nivel de vida de los trabajadores, ya que una persona es más productiva si se desempeña en condiciones laborales óptimas.

Batista y Ramón (2016) en su tesis con nombre “Análisis del clima laboral y su relación con la productividad de los empleados de la empresa Seridme CIA S en C.” con el fin de obtener el grado de título en Administración de empresas de la Universidad de Cartagena, Colombia. Teniendo como objetivo general e hipótesis general Analizar el clima laboral y su relación con la productividad de los empleados de la empresa Seridme CIA S en C, para proponer acciones que mejoren su nivel de desempeño y eficiencia. Con un diseño descriptivo y correlacional y uso como instrumento o técnica se usó las encuestas, análisis de documentos y se llegó a las siguientes conclusiones:

El clima laboral entendido como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, que influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

De acuerdo con lo anterior se ha establecido una relación entre el clima laboral y la satisfacción como aspectos que inciden en la productividad de la empresa Seridme Cía. S. en C. para lo cual se han determinado a través de las encuestas realizadas a los empleados de la organización unos resultados que dan cuenta de ello, por lo que para el clima laboral pese al buen ambiente laboral que se percibe dada la relación armoniosa entre los compañeros de trabajo con una puntuación de 97.78%, se evidencian unas variables que eventualmente podrían ejercer una influencia negativa sobre él, tales como el enfoque del liderazgo que se ejerce en la empresa que es de tipo reactivo según las respuestas dadas a dicho interrogante con un 84.44%, la retribución económica que se obtiene por el cumplimiento laboral con un 82.22% de empleados que manifiestan no estar conformes con su salario. De igual forma, podría incidir en el clima laboral la inexistencia de una política de conflictos para mediar entre probables desacuerdos que se puedan presentar por ocasión del trabajo con un porcentaje de 95.56%.

Ochoa, (2014) en su tesis con nombre "Motivación y productividad laboral (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX)" para obtener el grado de Licenciada en psicóloga industrial, proveniente de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Teniendo como objetivo general o hipótesis general determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. Con un diseño descriptivo y como instrumento o técnica se usó la recolección de datos se llegó a las siguientes conclusiones

De acuerdo a los resultados derivados del estudio realizado La motivación y su influencia en la productividad laboral en la empresa municipal aguas de

xelaju EMAX. De la ciudad de Quetzaltenango se obtiene las siguientes conclusiones:

La motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma en la investigación que se realizó, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores.

Se comprobó que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado.

El nivel de motivación que se encontró en la empresa al momento de la aplicación de la escala demuestra un 75% en total de todos los trabajadores que se evaluaron, lo que indica que generalmente tienen una motivación aceptable pero no la indicada para realizar su trabajo, porque ese 25% que hace falta es un indicador de que se debe aplicar algún proceso, método o proyecto en donde el principal objetivo sea aumentar esa motivación en los empleados, para que ese porcentaje aumente, pero no solamente eso sino que se vea reflejado en la productividad laboral de cada trabajador que es realmente lo que le favorece a la empresa.

Se concluye afirmando que si es necesario reforzar la motivación en los trabajadores de la empresa, lo cual de una forma metódica se presenta una propuesta en la cual se informa sobre uno de los métodos que se puede realizar para aumentar el nivel de motivación dentro de la empresa.

2.2 Bases teóricas de las variables

2.2.1 Variable 1: Clima organizacional

2.2.1.1 Origen del clima organizacional

Según Lewin (1939), indica que "Quién fundamentó sus estudios en el enfoque de la escuela psicológica Gestalt, la cual partía de que los individuos captan su entorno apoyándose en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos. Uno de sus descubrimientos fue que el clima por sí mismo provee más fuerzas que tendencias conductuales previas, y es capaz de cambiar la conducta observable de los miembros de un grupo".

- Mayo (1930) Atmósfera, ambiente. Percepción subjetiva de la experiencia laboral.

- Lewin, Lippit y White (1930-40) Introducen el término clima social y atmósfera de grupo.

- Argyris (1958) Introduce el término clima organizacional, como combinación de variables personales y organizacionales.

- Forehand y Gilmer (1960) Clima laboral: factores que envuelven al individuo y su ambiente+ factores psicológicos.

- Tagiuri (1968) Ambiente total de la organización, experimentado por todos, influye en la conducta y es descrito en términos de valores.

- Schneider (1970) Clima(s). Hay diferentes marcos de referencia en una organización. Percepción del trabajador sobre: estructuras, relación de trabajo y procesos.

- Silva (1980) Clima: pertenece a los individuos y es una percepción sumaria del ambiente. Actitud colectiva, producida y reproducida por las interacciones.

- Poole (1985) Asignaciones y desarrollo que se establecen en las interacciones entre los individuos y el entorno de la organización. (p. 176)

Como Lewin nos plantea el origen del clima organizacional viene desde que el observa que los individuos pueden sobresalir en grupo con apoyo mutuo

o por una escala de factores que ayudan a que se forme este clima organizacional.

Según Brunet (2014), señala que el clima organizacional es un concepto relativamente nuevo en el ámbito de la psicología industrial/organizacional y su definición o su utilización varían a menudo en función de los investigadores que lo estudian. El comportamiento de un individuo en el trabajo debe considerarse según la fórmula de Lewin que estipula que el comportamiento es función de la persona implicada y de su entorno. (p. 11)

En la actualidad el clima organizacional forma parte importante en las empresas por no decir que es fundamental para que las empresas marchen bien y sigan creciendo en todos los aspectos. Es muy importante llevar un buen clima organizacional porque de esa manera se logra una estabilidad, confianza y solides de una empresa con las personas que están dentro y hacen posible todo lo que la empresa se propone.

Según Brunet (2014), indica que el clima también es muy importante en el desarrollo de una organización, en su evolución y en su adaptación al medio exterior. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva harán que una empresa se deje aventajar fácilmente por sus competidores y entre una fase de decrecimiento incontrolable. Por esto el estudio de los componentes y las variaciones del medio interno procedentes de las propiedades mismas de la organización, se advierten como particularmente importantes. Para un gerente es esencial diagnosticar y comprender como ven sus empleados el clima de su organización y cuáles son los factores dentro del clima que influyen más a estos empleados. A partir de este conocimiento el gerente podrá entonces planear las intervenciones para modificar el comportamiento de sus empleados, mejorar la productividad y la calidad del trabajo, favorecer las relaciones intrapersonales y desarrollar la eficiencia de la organización. El estudio del clima de una organización es una tarea que puede efectuarse a pesar de todo sin demasiadas dificultades. En efecto:

a) Una organización está limitada dentro del espacio, una compañía, un departamento o un servicio pueden identificarse sin ambigüedad.

b) En el interior de una organización existe fuentes de información como informes, estadísticas, organigramas y percepciones de los empleados que proporcionan las bases que pueden servir para identificar el clima de la organización. (p. 12)

Con la globalización se ventilan ciertos aspectos en las empresas que anteriormente no se daban la importancia que hoy en día se dan uno de ellos es el clima organizacional, por eso los gerentes o líderes de las empresas se preocupan mucho en que haya un gran clima organizacional agradable o se genera un ambiente grato de trabajo para que todo marche bien.

Según Méndez (2006) señala que el clima organizacional se enmarca en esta perspectiva integral, considerando como el ambiente propio de organización producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinado su motivación, comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Según esta definición, el clima organizacional tiene elementos que caracterizan a la organización formal e informal, que al ser percibidos por el individuo determinan su comportamiento en actitudes reflejadas en sus niveles de motivación (p. 35)

El clima organizacional se manifiesta en todos los aspectos que los trabajadores demuestran y lo que no demuestran dentro de la organización o a través de la comunicación verbal o no verbal.

Según Méndez (2006), indica que la identificación del clima organizacional, desde la perspectiva de las variables que lo determinan y sobre las que los individuos reaccionan construyendo percepciones que

influyen en su comportamiento, es considerada como un estudio que se contextualiza en el marco de sus dimensiones. En este se identifican y abordan de manera individual las variables o factores que pueden considerarse determinantes del clima organizacional. En su análisis se conoce y explica el carácter de sus interacciones y relaciones, así como la influencia que tienen sobre los individuos y la organización. (p. 37)

Los trabajadores son los principales influentes dentro de la organización, ya que se contagian ya sea de cosas positivas o negativas es ahí cuando se empieza a generar o crear un clima organizacional.

2.2.1.2 Importancia del clima organizacional

Según Brunet (2014), indica que en una forma global, el clima refleja valores, las actitudes y las creencias de los miembros que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por 3 razones:

- Evaluar fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan seguir

Así pues el administrador puede ejercer un control sobre la determinación del clima de manera que tal pueda administrar lo más eficazmente posible de su organización. (p. 20).

La importancia del clima organizacional hoy en día a tomado más protagonismo en las empresas porque todo se basa en un buen clima, un ambiente de trabajo grato, adecuado para poder desarrollar sus funciones de manera eficaz y eficiente, porque si no se toma en cuenta el clima dentro de la empresa esto puede generarse como una carga o un atraso debido a que los colaboradores no están comprometidos con la empresa y para eso hay que establecer un clima organizacional adecuado.

Según Chiang, Rodrigo, Nuñez (2010), señalan que la consideración de las organizaciones como un entorno psicológicamente significativo ha llevado a la formación del concepto radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. Cuando los individuos aluden a su medio laboral. Sin embargo, hay pocos constructos en psicología organizacional tan confusos y mal entendidos como el del clima. La fuente principal de confusión se sitúa en la dificultad de llegar a formular una definición adecuada que refleje su complejidad. No obstante, existe un cierto acuerdo entre los investigadores en convenir que los elementos básicos del constructo clima organizacional, son atributos; el modo en que se combinan y el proceso mediante el cual el sujeto llega a configurar su percepción del clima organizacional. (p. 14)

Aquí nos hablan sobre la conducta que nos llevan o nos muestran clima organizacional de las empresas, al descubrimiento de la importancia del clima organizacional en las empresas, los efectos que se generan a través de un clima organizacional mal manejado.

Según Chiavenato (2017), señala que "la motivación individual se refleja en el clima de la organización, las personas se adaptan continuamente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional. Esto se puede definir como un estado continuo de adaptación, en el cual no se busca simplemente satisfacer las necesidades primarias, sino más bien las de orden superior. La frustración, por no satisfacer necesidades más elevadas, provoca muchos problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades superiores generalmente depende de las personas que están en puestos de autoridad, es importante que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación y la inadaptación de las personas". (p. 137)

Aquí nos plantea que el clima organizacional y la motivación tienen mucha relación entre sí, por ejemplo si los colaboradores de una empresa están todos motivados se va generar un ambiente de trabajo grato y se va lograr las metas de la empresa de ser lo contrario la producción decaerá los colaboradores no se sentirán con ganas de trabajar y lograr las metas propuestas.

Según Chiavenato (2017), señala que "el clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto del clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación, se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. Así el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de La personas y mejora su ánimo. En cambio es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades". (p. 138)

Las estrategias motivacionales que cada empresa tengan para con sus colaboradores van a generar una estabilidad laboral y se va a generar un clima organizacional adecuado para que la empresa marche bien y pueda crecer y desarrollarse en todos sus ámbitos internos y externos.

Según Chiavenato (2015), comenta que "el clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentas sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades. En el fondo el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez recibe influencia de este es como si hubiera una realimentación recíproca entre ambas". (p. 74)

Chiavenato nos plantea la motivación como base del clima organizacional o sobre una relación muy directa en sí, en las empresas influye mucho la motivación en todos sus procesos o metas que como empresa tengan.

2.2.1.3 Teoría de los sistemas.

Según Likert (citado por Brunet, 2014), indica que el comportamiento de los subordinados es causado en parte por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y en parte por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta. Lo que cuenta es la forma de cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar. En este desorden de ideas es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. Estos factores se definen entonces como:

1. Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.

2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.

3. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.

4. La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización. (p. 29)

En su teoría Likert nos plantea todos los factores que influyen dentro del clima organizacional en una empresa desde el líder o la cabeza de la organización hasta el último nivel jerárquico dentro de la empresa, influye el salario, los problemas personales, la motivación que se les da, el sistema de incentivos que puede dar la empresa.

Clima de tipo autoritario (autoritarismo explotador).

Según Brunet (2014), señala que "en el tipo de clima de autoritarismo explotador, la dirección no les tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se

distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas y las satisfacciones de las necesidades permanecen en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y la desconfianza. Aunque los procesos de control estén fuertemente centralizados en la cúspide, generalmente se desarrolla una organización informal que se opone a los fines de una organización formal" (p. 30)

Este tipo de clima organizacional es muy común hoy en día que los empleados trabajan bajo miedo, desconfianza y esto genera un pésimo clima laboral ya que no se logra esa solides laboral ese entorno agradable para desarrollar de la mejor forma sus funciones.

Clima de tipo autoritario (autoritarismo paternalista).

Según Brunet (2014), señala que "este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado". (p. 31)

Este tipo de clima es muy favorable en las empresas u organizaciones ya que se logra generar o trabajar dentro de un clima agradable con recompensas y premios al esfuerzo a base de motivación continua y sobre todo les dan una estabilidad laboral y mental a sus trabajadores.

Clima de tipo participativo (consultivo).

Según Brunet (2014), indica que "la dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar". (p. 31)

Aquí se trabaja bajo el sistema de recompensas con el objetivo de lograr las metas de la empresa y sobre todo de llevar un clima organizacional estable y dinámico con beneficio para el trabajador como para la empresa y poder juntos lograr las metas planteadas.

Clima de tipo participativo (participación en grupo).

Según Brunet (2014), indica que "la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica". (p. 32)

De todos los tipos de clima organizacional creo que este es el mejor o el más adecuado para aplicarlo en las empresas ya que se trabaja a base de confianza y tomando en cuenta a todos los trabajadores de todos los niveles de puesto.

2.2.1.4 Características de los instrumentos de medición del clima

Según Brunet (2014), indica que "el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima es, por supuesto, el cuestionario escrito. La mayor parte de estos instrumentos presentan a los cuestionarios preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales ellos deben indicar hasta qué punto están de acuerdo con esta descripción, por ejemplo: En una organización, los empleados pueden influir sobre las decisiones que les afectan directamente. En general, se encuentran en estos cuestionarios escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo. Muchas veces, su validez es solo aparente y algunas veces, es una validez de concepto. En efecto, frente al universo cambiante de las empresas, algunas veces es bastante difícil establecer una verdadera validez estadística. Sin embargo recientemente algunos cuestionarios han franqueado con éxito este obstáculo". (p. 41)

Hay varias formas de medir el clima organizacional, Brunet nos plantea diferentes cuestionarios citando a diferentes autores, es muy accesible a medir el clima organizacional dentro de una empresa, todo avanza a medida que pasa el tiempo con ello también las formas de relacionarnos entre empleados dentro de una misma empresa y poder generar un clima organizacional adecuado.

2.2.1.5 Dimensiones del clima organizacional.

Según Brunet (2014), señala que las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas.

Likert, (citado por Brunet, 2014) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

2. Las características de las fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

3. Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

4. Las características de los procesos de influencia: La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

5. Las características de los procesos de toma de decisiones: La pertinencia de la información en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.

6. Las características de los procesos de planeación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

7. Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planeación así como la formación deseada. (p. 45)

Las dimensiones son las características que definen al clima organizacional o por el cual se identifican o miden al clima organizacional dentro de una empresa, para esto Likert nos plantea 8 dimensiones básicas muy útiles para lograr medir el clima.

Litwin y Stringer, (citado por Brunet, 2014) señalan que consta de seis dimensiones:

1. Estructura organizacional: Reglamentos, deberes y normas que la organización establece, según son percibidas por sus miembros.

2. Remuneraciones: Nivel de aceptación de los sistemas de recompensas existentes y reconocimiento de la relación existente entre tarea y remuneración.

3. Responsabilidad: Grado en que la organización es percibida como otorgando responsabilidad y autonomía a sus miembros.

4. Riesgos y toma de decisiones: Grado en que las diferentes situaciones laborales ofrecen la posibilidad de asumir riesgos y adoptar decisiones.

5. Apoyo: Percepciones que tienen los miembros de la organización de sentirse apoyados por su grupo de trabajo.

6. Conflicto: Nivel de tolerancia al conflicto que puede tener un miembro de la organización. (p. 46)

Estos dos autores nos presentan seis dimensiones del clima organizacional fundamentales para una empresa o básicas, son específicas cada una cumple su función y ayudan a lograr un clima organizacional adecuado.

2.2.1.6 Causas y efectos del clima organizacional.

Según Brunet (2014), señala que esta sección se refiere al papel, a las infracciones, a las causas y a los efectos del clima de trabajo dentro de una organización, principalmente se centra en la forma como el clima interactúa con los diferentes componentes organizacionales y en el resultado que este clima de trabajo produce. Los efectos del clima organizacional pueden resumirse en dos grandes categorías, que son los efectos directos y los efectos de interacción. Los efectos directos se refieren a la influencia de las propiedades o de los atributos propios a una organización sobre el comportamiento de la mayoría o de una parte de los miembros de una organización. Según este tipo de efectos varían de un clima a otro. El efecto de interacción se refiere a la influencia de los atributos de la organización en personas diferentes así como a todos aquellos apoyos que el ambiente de trabajo le ofrece al individuo. Así, el clima puede tener efectos sobre el comportamiento de un empleado ya que este define los estímulos que son o nos apoyados dentro de la organización y que vienen a determinar la libertad de acción de los actores en ese sistema. (p. 54)

La causa y el efecto se ven en todo ya sea dentro o fuera de las organizaciones porque si una empresa tiene un clima organizacional muy bien estructurado y sabe sobrellevarlo para que todo marche bien los efectos van a ser positivos empezando que los trabajadores van a estar comprometidos con su trabajo y van a sobre cumplir sus metas, pero si es todo lo contrario no se va lograr nada porque uno va de la mano con lo otro y todo enlaza e influye para bien o para mal dentro de una organización.

Según Brunet (2014), indica que los robos y los actos de vandalismo dentro de una organización son algunas veces verdaderos azotes para ciertas empresas que deben, muchas veces establecer verdaderos regímenes policíacos a fin de hacer que reinen el orden y el respeto a las reglas de conducta. Estos actos delictivos representan algunas veces pérdidas enormes, sin contar la salida forzosa de uno o de varios empleados que poseen o no experiencia en el trabajo, el reclutamiento y la formación de nuevos individuos, la reparación de la maquinaria dañada o el reemplazo de los productos robados, las pérdidas de tiempo causadas por las averiguaciones y la baja de productividad de los testigos designados para la averiguación. (p. 64)

Los actos de vandalismo por llamarlos así dentro de la empresa siempre suceden y en cualquier momento pueden surgir porque a veces las personas chocan entre sí, los problemas siempre van a estar lo que tenemos que hacer es aprender a conllevarlos y no dejar que afecte el clima organizacional.

2.2.2 Variable 2: Productividad

2.2.2.1 Origen de la Productividad

Según Prokopenko (1989), señala que en primer lugar, la productividad no es solamente la eficiencia del trabajo o «la productividad del trabajo», aun cuando las estadísticas sobre la productividad del trabajo siguen constituyendo datos útiles para establecer políticas. Las conclusiones falsas que se pueden deducir del análisis de la productividad de un único factor están puestas de manifiesto por la historia de un éxito importante de la productividad británica: la

agricultura. Debido a mejoramientos de la cría de animales, los fertilizantes y los pulverizadores, la tierra y la tecnología, la productividad del trabajo en la agricultura aumentó en un 60 por ciento entre 1976 y 1982, al igual que el producto por hectárea. Sin embargo, una unidad de energía (que incluye fertilizantes) produjo menos trigo en 1983 que en 1963. Un criterio más apropiado de la eficiencia es, por tanto, el producto obtenido por cada unidad monetaria gastada. De ahí la importancia naciente de la productividad de múltiples factores (si no del total de los factores). La productividad es actualmente mucho más que la sola productividad del trabajo y debe tener en cuenta el aumento del costo de la energía y de las materias primas, junto con la mayor preocupación por el desempleo y la calidad de la vida de trabajo. La segunda idea falsa se relaciona con la posibilidad de medir el rendimiento simplemente por el producto. Este último puede aumentar sin un incremento de la productividad si, por ejemplo, los costos de los insumos se han elevado en forma desproporcionada. Además, en los aumentos del producto en comparación con años anteriores se deben tener en cuenta los incrementos de los precios y la inflación. Ese enfoque se debe a menudo a que se adopta una orientación hacia los procesos, a costa de prestar menos atención a los resultados finales, y esto es corriente en cualquier sistema burocrático. El tercer problema está constituido por la confusión entre la productividad y la rentabilidad. En la vida real se pueden obtener beneficios debido a la recuperación de los precios, aun cuando la productividad haya descendido. A la inversa, una productividad elevada no siempre va acompañada de altos beneficios, puesto que los bienes que se producen con eficiencia no son forzosamente demandados. De ahí se deduce un nuevo error que consiste en confundir la productividad con la eficiencia. Eficiencia significa producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible. Sin embargo, debe considerarse si esos bienes se necesitan. Un quinto error es creer que las reducciones de los costos siempre mejoran la productividad. Cuando se llevan a cabo de manera indiscriminada, a la larga pueden empeorar la situación. (p. 4)

Con respecto al origen de la productividad tenemos varias deducciones o conclusiones que al final nos llevan a una sola conclusión valga la redundancia, porque la productividad viene desde nuestros antepasados pero no tenían

conceptos claros ni específicos sobre la productividad hoy en la actualidad podemos comparar con diferentes autores las definiciones y conceptos en si sobre la productividad.

2.2.2.2 Definición de la Productividad

Según Prokopenko (1989), indica que la productividad también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema. Independientemente del tipo de sistema de producción, económico o político, la definición de productividad sigue siendo la misma. Por consiguiente, aunque la productividad puede significar cosas diferentes para diferentes personas, el concepto básico es siempre la relación entre la cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos. La productividad es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresa, ingenieros industriales, economistas y políticos. Compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (individual, y en el taller, la organización, el sector o el país) con los recursos consumidos.

A veces la productividad se considera como un uso más intensivo de recursos, como la mano de obra y las máquinas, que debería indicar de manera fidedigna el rendimiento o la eficiencia, si se mide con precisión. Sin embargo, conviene separar la productividad de la intensidad de trabajo porque, si bien la productividad de la mano de obra refleja los resultados beneficiosos del trabajo, su intensidad significa exceso de esfuerzo y no es sino un «incremento» de trabajo. La esencia del mejoramiento de la productividad es trabajar de manera más inteligente, no más dura. El mejoramiento real de la productividad no se consigue intensificando el trabajo; un trabajo más duro da por resultado aumentos muy reducidos de la productividad debido a las limitaciones físicas del ser humano. (p. 3)

La definición más acertada de la productividad a mi parecer personal es que productividad es significado de hacer un bien o servicio a cambio de ganancias o rentabilidad para una empresa y por eso todas las empresas hoy en día se fijan mucho de cómo marcha su productividad como índice clave.

Según Medianero (2016), señala que existe consenso en definir la productividad, en términos generales, como la relación entre productos e insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales. En el contexto del análisis de las unidades económicas es usual realizar la medición de productividad en términos físicos, relacionando unidades físicas de productos con unidades físicas de insumos. El cualquier contexto en el que se utilice la productividad, está siempre es una comparación entre productos e insumos, esta comparación puede realizarse en términos físicos o monetarios, o en algún otro tipo de indicador, en todos los casos, la productividad es una medida de la eficiencia. En ciertos estudios del banco mundial, se hace una interesante distinción entre dos dimensiones de productividad: la estática y la dinámica. En un contexto estático los mejoramientos de productividad se producen sin modificaciones de la base tecnológica y, por lo tanto, se deben a cosas como la racionalización de procedimientos, mayor esfuerzo laboral y nuevos métodos administrativos, entre otros. Bajo un punto de vista dinámico el cambio tecnológico juega un rol protagónico que genera mejoramientos dramáticos de la productividad total, al igual que la acumulación de capital, la cual influye particularmente sobre la productividad del factor trabajo.

La productividad siempre va ser medido en positivo o negativo porque de eso depende si la empresa es eficiente o cumple con su objetivo, actualmente con la tecnología producir se vuelve más eficiente porque una maquina puede realizar o procesar, ahorrar tiempo y dinero.

Existe consenso en definir la productividad, en términos generales, como la relación entre productos e insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales de este modo, la productividad se define como la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados. (p. 24)

La productividad está centrada en la cantidad de bienes o servicios que se pueden producir en una empresa, porque existen muchos factores dentro de una empresa en este caso un banco en el cual influyen en su productividad diaria, mensual y anual.

2.2.2.3 Importancia de la Productividad

Según Prokopenko (1989), indica que la importancia de la productividad para aumentar el bienestar nacional se reconoce ahora universalmente. No existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad. Es importante porque una parte mayor del aumento del ingreso nacional bruto, o del PNB, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante la utilización de más trabajo y capital. En otras palabras, el ingreso nacional, o el PNB, crece más rápido que los factores del insumo cuando la productividad mejora. Por tanto, el mejoramiento de la productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la productividad se efectúa conforme a la contribución. En la actualidad, no sería erróneo indicar que la productividad es la única fuente mundial importante de un crecimiento económico, un progreso social y un mejor nivel de vida reales. (p. 6.)

Es muy importante la productividad dentro de las empresas porque no hay empresa u organización que brinde un bien o servicio que no genere productividad porque es la base o el núcleo para prestar un servicio o bien y no hay rentabilidad ni estabilidad mejor dicho no existiría una empresa sin productividad.

2.2.2.4 Visión estática y visión dinámica

Según Medianero (2016), señala que en ciertos estudios del banco mundial, se hace una interesante distinción entre dos dimensiones de productividad: la estática y la dinámica. En un contexto estático los mejoramientos de la productividad se producen sin modificaciones de la base tecnológica y, por lo tanto, se deben a cosas como la racionalización de

procedimientos, mayor esfuerzo laboral y nuevos métodos administrativos, entre otros. Bajo un punto de vista dinámico, el cambio tecnológico juega un rol protagónico que genera mejoramientos dramáticos en la productividad total, al igual que la acumulación de capital, la cual influye particularmente sobre la productividad del factor trabajo. (p. 24)

Nos presenta dos dimensiones importantes de la productividad, desde dos puntos de vista uno estático y otro dinámico que mayor rol protagónico tiene debido a que la tecnología hoy en día es clave para producir.

2.2.2.5 Productividad y rendimiento

Según Medianero (2016), indica que la primera precisión importante que debe conocer el especialista es la diferencia entre los conceptos de productividad y rendimiento. El termino "productividad" como categoría económica se usa, en rigor para evaluar la eficiencia de un factor de producción cuando los demás factores que participan en el proceso productivo permanecen constantes y la técnica de producción utilizada es invariable. Solo bajo estas condiciones bastante restrictivas, dado que lo usual es que los factores varíen paralela y simultáneamente puede hablarse con propiedad de la productividad de un factor. Al trabajar con el concepto del rendimiento, en cambio no se tiene estas restricciones. Los conocidos indicadores de producto por hora hombre, producto por hectárea cultivable o producto por unidad de capital utilizado, son ejemplos clásicos de este concepto. En todos estos casos la productividad de trabajo, productividad de la tierra y productividad de capital respectivamente, subyace el concepto de rendimiento. (p. 25)

Aquí podemos ver que hablan sobre la medición de la productividad en todos sus ámbitos y se compara las horas hombre con la cantidad que se produce, todos los factores al final van con una misma dirección que es producir.

2.2.2.6 Productividad parcial y total

Según Medianero (2016), señala que suele hablarse de productividad parcial y productividad total con el termino "productividad parcial", se denota al rendimiento de uno de los factores productivos, siendo el más popular la denominada productividad del trabajo. En cambio, con el término "productividad total" se denota el rendimiento de todos los factores aplicados al proceso de productivo. Los resultados difieren y también el análisis de los factores explicativos de dichos resultados.

En el caso de la productividad del trabajo, por ejemplo, los resultados se explican por tres elementos:

1. El aumento de la cantidad de los factores distintos al trabajo.
 2. El mejoramiento de la tecnología, ya sea productiva o administrativa.
 3. La evolución favorable del entorno económico-social, que repercute positivamente sobre las decisiones y expectativas de los agentes económicos.
- Los indicadores de la productividad total suelen ser más rigurosos en la evaluación del grado de eficiencia. (p. 26)

Se habla de tres factores que influyen en la productividad total o parcial para lograr una productividad eficiente ya que hay diferentes indicadores que nos plantean sobre la productividad que generan resultados más rigurosos o exactos en base a productividad.

2.2.2.7 Productividad media y marginal.

Según Medianero (2016), señala que "se habla asimismo, de productividad media y productividad marginal. Estos términos se usan indistintamente para los indicadores basados en los conceptos de productividad parcial y total. La productividad media es una razón que resulta de dividir la producción total y los recursos totales en un periodo dado. En cambio la productividad marginal resulta de la división del incremento de la producción sobre el incremento de los insumos o factores de producción.

Estos términos tienen significados distintos. La productividad media viene a ser la parte de la producción que tiene su origen en la mayor eficiencia y refleja las

inversiones o habilidades acumuladas por la empresa desde su inicio hasta el momento de la medición. La productividad marginal, por su lado viene a ser la parte de la producción de un periodo dado que tiene su fuente en una mayor eficiencia alcanzada en el mismo". (p. 27)

Este tipo de productividad se basa en los resultados que genera la empresa de manera eficiente y sobre todo en la habilidad que se tiene a la hora de generar resultados.

2.2.2.8 Acerca de la productividad y su medición

Según Medianero (2016), señala que la productividad, variable, que especialmente desde 1957 y gracias a Robert Solow, es considerada como la más importante en el crecimiento económico; puede ser estudiada desde varios ángulos y de diversas maneras. Desde una óptica científica y axiomática, la producción es estudiada en el contexto de la función de producción, en tanto que desde una perspectiva menos rigurosa su estudio puede llevarse a cabo a partir de su relación con conceptos más directamente involucrados en la vida práctica de las personas, las empresas y las naciones. (p. 34)

Con la productividad se mide si la empresa es rentable, ya que con la productividad se puede medir los recursos utilizado, las necesidades, recursos y resultados, que se usan o se generan al producir y a través de eso podemos calcular la rentabilidad o los factores a tener en cuenta para producir.

2.2.2.9 Producción y productividad.

Según Medianero (2016), indica que "Una empresa puede producir un volumen más alto que otra y a pesar de ello, tener una productividad menor. Esto es posible, debido al hecho de que la producción de la primera empresa podría ser mayor, pero también mayor la cantidad de medios productivos usados". (p. 35)

Producción y productividad se diferencian por la cantidad que pueden producir en base a la cantidad de trabajadores que tenga un empresa, no siempre todas generan la misma cantidad de producción teniendo el mismo volumen de colaboradores va a variar de acuerdo a los indicadores que se presente o el tipo de producción que se realicen.

2.2.2.10 Dimensiones de la productividad

Según Medianero (2016), señala que existe cierta confusión semántica entre los términos productividad, eficiencia, eficacia y efectividad, entre otras razones porque el diccionario de la lengua española no provee la acepción técnica de estas palabras. La productividad es una medida de la eficiencia con que se transforman los recursos o factores productivos en bienes y servicios. La productividad es más bien el indicador cuantitativo de un proceso de producción, pudiendo ser este eficiente o ineficiente. (p. 38)

Eficiencia

Según Medianero (2016),

$$EFICIENCIA = \frac{RESULTADOS}{METAS}$$

“Bajo este contexto, la eficiencia no implica ni presupone necesariamente eficiencia. Incluso estos conceptos pueden tener comportamientos divergentes bajo una situación concreta”. (p 38)

Eficacia

Según Medianero (2016),

$$EFICACIA = \frac{METAS}{RECURSOS}$$

“La segunda acepción del concepto de eficacia tiene que ver con su ubicación en la estructura de la teoría económica. El concepto de efectividad, por otro lado, se encuentra vinculado al de manejo empresarial estratégico, en opinión propia, el planeamiento estratégico es la capacidad del ejecutivo para el

manejo de la triple E. La eficacia es la correcta manera de abordar la relación institución-entorno, señalar objetivos que respondan a las exigencias y posibilidades reales, reales y prácticas. La eficiencia es la correcta manera de abordar la relación objetivos-recursos, optimizar la aplicación de los recursos disponibles, de modo que se obtenga el máximo producto (o resultado) con el mínimo esfuerzo costo posible. La esencia de la gerencia es sin embargo, la efectividad". (p. 38)

Comparando estos tres factores que son la eficiencia, eficacia y efectividad podemos ver la que se logra la efectividad a la hora de optimizar recursos para producir y lograr una rentabilidad del producto que sería bueno, barato y de calidad. También nos muestra unas fórmulas para aplicar la eficiencia y eficacia a la hora de producir para reducir costos y mejorar los resultados.

Según García (2011), indica que en la práctica se usan indiscriminadamente los términos de eficiencia, eficacia, efectividad y productividad, como si se tratara de sinónimos, veamos sus diferencias y la esencia de cada uno. Eficiencia es la relación entre los recursos programados y los insumos utilizados realmente. Eficacia es la relación entre los productos logrados y las metas que se tienen fijadas. Efectividad es la relación entre eficiencia y eficacia. Productividad es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron" (p. 17)

Nos describe claro y conciso en qué consisten la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad en términos básicos que nos ayudan a aclarar las confusiones especialmente entre las tres E.

2.2.2.11 Productividad y costo unitario

Según Medianero (2016), señala que en el contexto de la actividad empresarial lo más relevante es el costo unitario, como quiera que la empresa tenga como objetivo la maximización del beneficio (que, por definición es la

diferencia entre el precio y el costo), más que en la productividad en términos físicos su interés se centra en el costo de cada unidad producida y vendida. El costo unitario es como se sabe, un indicador del costo promedio de cada producto. Es un concepto de mucha importancia puesto que, entre otras definiciones, es la referencia básica que se tiene para controlar los precios de venta del producto. (p. 39)

El costo unitario es principal en un producto porque solo así se ve si se gana en ese producto o canto será la utilidad neta por cada producto y si es rentable para la empresa seguir produciéndolo.

2.2.2.12 Productividad y rentabilidad

Según Medianero (2016), indica que "La relación existente entre la productividad y la rentabilidad puede establecerse a nivel empresarial, aunque también en forma agregada, se empezara situando estos conceptos en el ámbito de la empresa. Una mayor productividad puede contribuir a una mayor rentabilidad, pero esto es solo una posibilidad. Puede ocurrir, sucede en varios casos que una empresa con alta productividad obtenga una baja rentabilidad". (p. 42)

Todas las empresas u organizaciones hoy en día buscan la rentabilidad o ser rentables dentro del mercado global, porque para que una empresa siga en crecimiento continuo tiene que ser rentable porque si no hay rentabilidad no hay ganancias y la empresa va ir cuesta abajo decayendo.

2.2.2.13 Productividad y beneficio empresarial

Según Medianero (2016), indica que "cuando el objetivo fundamental del empresario es la maximización de su beneficio, interesa sobremanera establecer la relación entre productividad y utilidades, mostrando el efecto de un incremento de la eficiencia sobre la variación de los beneficios". (p. 44)

Los empresarios buscan la utilidad y para eso ellos tienen que generar la rentabilidad primero para poder ver sus utilidades, pero no siempre todos los que son rentables logran la utilidad esperada.

Enfoque axiomático en el estudio de la productividad

Según Medianero (2016), señala que "la teoría de la función de producción brinda un contexto científico a la tarea de construcción de indicadores de productividad. Esta cobertura teórica alcanza a los niveles micro y macroeconómicos. A partir de la expresión matemática de la función de producción se pueden derivar y deducir prácticamente todas las fórmulas de productividad. Aquí radica precisamente el carácter axiomático de este enfoque. Los métodos de medición de productividad que actualmente utilizan las entidades públicas y privadas tienen como soporte conceptual a la teoría de la función de producción, aunque esto no significa adherir o asumir necesariamente todas las implicaciones de dicha teoría". (p. 58)

Este enfoque axiomático se basa en las fórmulas que se generan a través de los indicadores de la productividad buscando la medición en todos los sectores ya sea públicos o privados porque todo se mide a base de la productividad, cuanto se produce es cuán grande puede ser la empresa.

Proceso de producción

Según Medianero (2016), indica que "un factor de producción es cualquier bien o servicio utilizado por la empresa para producir. Entre estos se encuentran el trabajo, la maquinaria, los edificios, los materiales, como el acero y el caucho e incluso los útiles de oficina y la energía. El término "factor de producción" se utiliza en un sentido muy amplio y designa a cualquier cosa que intervenga en el proceso de producción, desde los altos directivos hasta los lapiceros y escritorios. En sentido económico producción equivale a la transformación de una mercancía en algo considerado como diferente por parte de algunos consumidores, aunque no haya ningún cambio físico de la mercancía". (p. 58)

Como su nombre lo dice proceso de producción son procesos que se dan para lograr un producto, bien o servicio. Cada producto que se realice de cualquier empresa o de cualquier tipo de producto va tener un proceso de producción o un orden de cómo se fabrica o genera.

Decisiones de producción

Según Medianero (2016), indica que "normalmente, las decisiones sobre que, como, cuánto y para quien producir se toman en el contexto de funcionamiento de los mercados. Particularmente, las tres primeras cuestiones son resueltas en el ámbito estricto de la empresa y atañen a lo que, genéticamente, se denomina como decisiones de producción de la empresa". (p. 59)

La cantidad o que producir lo toman las empresas de acuerdo al rubro que se dedican ya sea textil o agrícola por ejemplo, cada empresa tiene un rubro un sector al que se dirige y ara quienes s que produce de acuerdo a eso maneja sus cantidades o productos que produce.

Función de producción

Según Medianero (2016), señala que "una función de producción es una relación que especifica la cantidad de producto, que se obtiene con una combinación dada de factores de producción, así como la curva de transformación refleja la relación de producto-producto, la curva de isocuantas, la relación de factor-factor, la función de producción muestra la relación de facto-producto. (p. 62)

La función de producción se basa en las fórmulas que demuestran la relación existente entre los factores y productos de una empresa a base de fórmulas generadas para indicar la función de producción de un producto dentro de una empresa.

Según García (2011), señala que la empresa debe utilizar recursos que le produzcan riqueza a la comunidad y al país, en estos días oímos y leemos en los medios de comunicación que el país debe salvar su crisis incrementando su productividad. Esa mayor productividad consiste en una mejor utilización de recursos de cada negocio y, a la vez es la llave a un alto estándar de vida. Esto no es algo nuevo, todos sabemos bien lo que más flagela la economía es la inflación incontrolable, causada, en gran parte por una productividad inadecuada. Solo sabemos medir la falta de productividad por el alza de precios, la reducción del poder adquisitivo pero no sabemos medir su potencialidad social y económica.

En este sentido, productividad es el balance de todos los factores que dan vida a un negocio o una industria. No se debe confundir con la medida de un solo factor, que es la producción o sea, la simple productividad por hora hombre u hora máquina. La productividad tiene un alcance mucho mayor, pues abarca las actuaciones en todos los niveles de una organización y se extiende a la productividad total de una nación. Los estándares todavía expresan la aparente y falaz noción de que el esfuerzo físico del ser humano en el trabajo es nuestro único recurso. (p. 13)

Producir es la clave de las empresas porque si no hay producción no hay estabilidad, no hay ingresos, no hay ventas no hay nada. Una empresa para que camine tiene que producir ya sea bienes o servicios.

Barreras de la productividad.

Según García (2011), indica que debemos conocer algunas barreras a la productividad para eliminarlas si es que las encontramos en nuestro negocio, o bien, no permitir que se infiltren en ellos. Podemos encontrarlas en una gran porción de las empresas de la iniciativa privada; es un error pensar que se encuentran exclusivamente en las empresas estatales o gobierno, las barreras más arraigadas y comunes que se conocen son:

- Burocracia obsesiva
- Arteriosclerosis organizacional

- Feudalismo corporativo
- Excesiva centralización de control
- Mentalidad cerrada al cambio (p. 20)

Estas barreras se encuentran en todos lados todas las organizaciones están expuestas ya sean públicas o privadas, pero siempre hay que saber cuáles son, hay que identificarlas para poder eliminarlas y no dejar que afecte nuestro sistema de productividad y crecimiento.

2.3 Definición de términos básicos

Cambios económicos

Según Prokopenco (1989), indica que " los cambios económicos más importantes guardan relación con las modalidades del empleo y la composición del capital, la tecnología, la escala y la competitividad" (p.17)

Crisis galopante

Según Garcia (2011), indica que "algunas empresas se ven afectadas por la crisis galopante que hoy azota la economía de los negocios y tratan de mejorar si situación reduciendo sus gastos y no sus costos" (p. 19)

Comportamiento del individuo

Según Brunet (2014), indica que "el comportamiento de un individuo en el trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo" (p. 11)

Clima organizacional

Según Brunet (2014), indica que "el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que el clima atmosférico" (p. 12)

Clima y relaciones de trabajo

Según Brunet (2014), indica que "existen pocas investigaciones sobre la relación entre el clima organizacional y las relaciones de trabajo dentro de una organización" (p. 72)

Diferencia de conceptos

Según Medianero (2016), indica que "la primera precisión importante que debe conocer el especialista es la diferencia entre los conceptos de productividad y rendimiento" (p. 25)

Definición operativa

Según Medianero (2016), indica que "el excedente de productividad global se define como la diferencia entre el incremento en la cantidad de producción y el aumento en la cantidad de todos los factores de producción. (p. 136)

Entorno

Según Chiang, Rodrigo, Nuñez (2010) indican que "la consideración de las organizaciones como un entorno psicológicamente significativo ha llevado a la formación del concepto radica en las personas" (p. 14)

Etapa de diagnóstico

Según Méndez (2006) indican que "el clima organizacional no puede quedarse solo en la etapa de diagnóstico; sus resultados son el fundamento para definir intervenciones que mediante el proceso de cambio influyan en la intervención de percepción de las personas". (p. 29)

Función de producción

Según García (2011), indica que "la función de producción alude a la relación existente entre la cantidad de recursos utilizados y la de los productos obtenidos en un proceso de producción" (p. 58)

Innovación

Según Prokopenco (1989), indica que "la innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad. (p. 12)

Influencia

Según Chiavenato (2015), indica que "el clima organizacional se expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional" (p. 74)

Motivación

Según Chiavenato (2017), indica que "el ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas" (p. 138)

Medida perceptiva

Según Brunet (2014), indica que "la medida perceptiva de los atributos individuales representa más bien una definición deductiva del clima organizacional" (p. 18)

Perfeccionamiento

Según Brunet (2014), indica que "el perfeccionamiento puede definirse como un proceso de aprendizaje y de la utilización de conocimientos de base que son específicos de una situación de trabajo. (p. 87)

Productividad

Según Prokopenco (1989), indica que "no existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad" (p. 6)

Productos

Según Medianero (2016), indica que "en cualquier contexto que se utilice la productividad, esta siempre es una comparación entre productos e insumos". (p. 24)

Reacciones humanas

Según García (2011), indica que "estos individuos que obstruyen el paso a la productividad y al progreso son quienes padecen una o todas las reacciones humanas negativas" (p. 23)

Resultado

Según Méndez (2006) indican que "el clima organizacional es el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social" (p. 30)

Tiempo de producción

Según Prokopenco (1989), indica que "cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema" (p. 3)

III.MÉTODOS y MATERIALES

3.1Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación entre los métodos de mando y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018

2. Existe relación entre las fuerzas motivacionales y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018

3. Existió relación entre los procesos comunicacionales y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018

4. Existe relación entre la toma de decisiones y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.

3.2 Variables de estudio

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Productividad Laboral

3.2.1 Definición conceptual

3.2.2.1 Clima organizacional

Según Chiavenato (2015), señala que "el clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta". (p. 74)

3.2.2.2 Productividad laboral

Según Medianero (2016), señala que "existe consenso en definir la productividad, en términos generales, como la relación entre productos e insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales. En el contexto del análisis de las unidades económicas es usual realizar la medición de productividad en términos físicos, relacionando unidades físicas de productos con unidades físicas de insumos". (p. 24)

3.2.2 Definición operacional

3.2.2.2 Variable 1 Clima organizacional

En la variable 1 tengo las siguientes dimensiones: los métodos de mando, las fuerzas motivacionales, los procesos comunicacionales, los procesos de influencia, los procesos de toma de decisiones, los procesos de control, los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. En la dimensión 1 tiene los siguientes indicadores: influencia, liderazgo, luego en la dimensión 2 tiene los siguientes indicadores: procedimientos, necesidades también en la dimensión 3

tiene los siguientes indicadores: tipos de comunicación y en la dimensión 4 tiene los siguientes indicadores: interacción, establecer objetivos. Siguiendo con la dimensión 5 tiene los siguientes indicadores: pertinencias, funciones, asimismo en la dimensión 6 tiene los siguientes indicadores: directrices, objetivos, siguiendo La dimensión 7 tiene los siguientes indicadores: ejercicio, control y para terminar en la dimensión 8 tiene los siguientes indicadores: perfeccionamiento, planeación. Evaluada por una escala de Likert (siempre, a veces y nunca), y con un rango de niveles alto, regular y bajo.

3.2.2.3 Variable 2 Productividad laboral

En la variable 2 tengo las siguientes dimensiones: eficacia, eficiencia y efectividad en la dimensión 1 tiene los siguientes indicadores: necesidades, resultados, luego en la dimensión 2 tiene los siguientes indicadores: recursos, estrategias, siguiendo con la última dimensión. La dimensión tenemos los siguientes indicadores: optimizar, objetivos. Evaluada por una escala de Likert (siempre, a veces y nunca), y con un rango de niveles alto, regular y bajo.

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Clima organizacional	Los métodos de mando	influencia	Es necesario la influencia dentro de la empresa	Siempre, A veces, Nunca	Alto, Regular, Bajo
			El líder influye en las decisiones de la empresa		
		liderazgo	El líder te guía dentro de la empresa		
			La forma en que se usa el liderazgo es la adecuada		
	Las fuerzas motivacionales	procedimientos	Están fijados los procedimientos de la empresa		
			Los procedimientos para motivar utilizados son los correctos		
		necesidades	La empresa cumple sus necesidades básicas		
			La motivación me lleva a responder las necesidades		
	Los procesos comunicación	tipos de comunicación	La comunicación verbal en la empresa en la empresa es fluida		
	En la empresa usan la comunicación no verbal				
	los procesos de influencia	interacción	El jefe realiza un feedback con sus colaboradores		
			Se establece una interacción genuina entre jefe y los subordinados		
		establecer objetivos	La empresa tiene sus objetivos claros		
			Los objetivos propuestos por la empresa son cumplidos		
	Los procesos de toma de decisiones	pertinencias	Las decisiones las toman de forma pertinente		
			Cumplen con sus funciones		
		funciones	La empresa establece las funciones para cada colaborador		
			Las directrices están desarrolladas en la planificación de la empresa		
Los procesos de planeación	directrices	Les facilitan información sobre las directrices de la empresa			
		Sus objetivos son alcanzables			
	objetivos	En la planificación de la empresa se han fijado los objetivos a desarrollar			
		Se realiza un control continuo dentro de la empresa			
Los procesos de control	ejercicio	Su sistema de procesos es flexible			
		Se lleva un control dentro de la empresa			
	control	El control dentro de la empresa son distribuidos			
		Los objetivos de perfeccionamiento son constantes			
Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento	perfeccionamiento	La empresa realiza el perfeccionamiento en sus procesos			
		La planeación de objetivos se dan a tiempo			
Productividad	Eficacia	metas	Logran sus metas mensuales		
			Logran sus metas mensuales		
		Necesidades	Los resultados cubren sus necesidades		
	La empresa se preocupa por sus necesidades				
	Efectividad	resultados	Los resultados concuerdan con las metas establecidas		
			Estás satisfecho con tus resultados		
			Es fácil lograr sus metas mensuales		
	Eficiencia	recursos	Tienen los recursos para lograr sus metas		
			cuentan con los recursos básicos para producir		
			La empresa les facilita los recursos necesarios		
		estrategias	Actualizan su sistema de estrategias constantemente		
			Cuentan con estrategias de ventas		

3.3 Tipo y nivel de la investigación

La presente investigación es de tipo aplicada debido a las encuestas que voy a realizar y con un nivel descriptivo y correlacional, conforme a los conceptos que mencionamos a continuación:

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014), indican que "estudios descriptivos busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población". (p. 92)

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014), indican que "estudio correlacional Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables". (p. 93)

3.4 Diseño de la investigación

El diseño es no Experimental – Transversal según el concepto planteado por:

Hernández, Fernández y Bautista (2014), indican que "podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables". (p. 152)

Hernández, Fernández y Bautista (2014), indican que " Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como "tomar una fotografía". (p. 154)

3.5 Población y muestra de estudio

3.5.1 Población

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014), indican que "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática". (p. 174)

La población objetivo de este proyecto está conformado por un total de 50 colaboradores de la zona la molina del banco scotiabank.

3.5.2 Muestra

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014), indican que "la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población" (p. 173)

En esta investigación la muestra es de 30 colaboradores del banco scotiabank, la molina, tomando en cuenta el total de la muestra para el desarrollo de nuestras encuestas.

Muestreo

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014), indican que "las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. (p. 189)

Mi investigación es no probabilística porque está dirigido a un grupo específico de colaboradores del banco scotiabank, ya que tenemos el mismo grupo de colaboradores en la muestra por ende es no probabilística y por conveniencia debido a que he tenido el acceso y la facilidad para poder recopilar la información

necesaria para mi investigación, el tipo de muestreo viene a ser intencional, opinático o de convivencia.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Según Hernández (2018), señala que "Para dar inicio a la caracterización general de la encuesta, es necesario precisar su definición, estableciendo que es un formulario impreso que el sujeto llena por sí mismo y cuyas preguntas, previamente elaboradas, son significativas para la investigación que se realiza. La información recogida podrá emplearse para un análisis cuantitativo, con el fin de identificar y conocer la magnitud del problema, que se supone o se conoce de forma parcial o imprecisa, como forma de retroalimentación sobre los cambios o transformaciones ocurridas". (p. 117)

Como técnica en esta investigación aplicare la encuesta para poder medir mis variables y validar si existe alguna relación entre sí.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014) señalan que en la investigación disponemos de múltiples tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos. A continuación describimos brevemente las más usuales. Los instrumentos que serán revisados en este capítulo son: cuestionario y escalas de actitudes. (p. 217)

Para recolectar los datos en mi investigación usare el método de las encuestas para medir mis variables y poder validar si existe relación significativa entre sí.

3.7 Validación y confiabilidad

Tabla 1: validador de la encuesta

Validación de experto

Dra. Madelaine Bernardo Santiago	Experto Metodológico
Mg. Arce Guevara Ernesto	Experto Temático

Fuente: Elaboración propia

Validez de Instrumento.

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014) señalan que "La validación es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. (p. 200)

La validez del instrumento se realizó a través del juicio de experto. En la siguiente tabla se detalla el nombre del profesional validador del instrumento, el cual se utilizó para recopilar la información en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Confiabilidad de Instrumento.

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014) señalan que "La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes". (pág. 200)

Por otro lado, para obtener la confiabilidad se usó la prueba Alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente que permite para medir la fiabilidad de una escala de medida, este cálculo se realizó con el programa estadístico SPSS 24.

Tabla 2: Variable Clima Organizacional

Variable Clima Organizacional	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.762	29

Fuente: Elaborado por programa SPSS 24

Tabla 3: Variable Productividad Laboral

Variable Productividad Laboral	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.789	20

Fuente: Elaborado por programa SPSS 24

Los resultados dados por el programa estadístico SPSS 24, fueron los siguientes: un valor de 0.762 para la variable Clima Organizacional y un valor de 0,789 para la variable Productividad Laboral, entonces según el criterio establecido en la Tabla 3, se puede decir que la escala de medida es fuertemente confiable. Estas mediciones se efectuaron con un nivel de significancia del 5% y confiabilidad del 95%.

Tabla 4: Criterio de confiabilidad valores

<i>Criterio de confiabilidad valores</i>	
No es confiable (-1 a 0)	Baja confiabilidad (0.01 a 0.49)
Moderada confiabilidad (0.5 a 0.75)	Fuerte confiabilidad (0.76 a 0.89)
Alta confiabilidad (0.9 a 1)	

Fuente: Elaborado por programa SPSS 24

3.8 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos uso el método empírico de la estadística el software spss 25, para facilitar la captura e interpretación de estos instrumentos, en esta investigación se tomó en cuenta todos los factores que se desempeñan asimismo en las dimensiones de las variables en estudio y de acuerdo al problema presentado para realizar esta investigación

3.9 Aspectos éticos (SÍ corresponde)

Mi investigación está hecha a base de libros y teorías reales y éticas así como las encuestas y mis instrumentos de validación que utilice. Y puedo afirmar que esta investigación no dañara ni se usara la información en contra de nadie, permitirá facilitar y solucionar problemas en el banco Scotiabank zona la molina, 2018 y también si es posible y les sirva a otras instituciones estará a la disposición para poder ayudar y aportar ideas de mejora.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la investigación respecto al clima organizacional y la productividad laboral que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Descripción de las variables

Resultados de las puntuaciones promedios de cada dimensión y la variable clima organizacional.

Tabla 5: Distribución de la media y desviación estándar de la variable clima organizacional y sus dimensiones.

Distribución de la media y la desviación estándar de la variable clima organizacional y sus dimensiones

	Dimensión / ítem	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
D1	Metodo de Mando	7,00	12,00	11.10	1.16
D2	Fuerzas Motivacionales	8,00	12,00	11.03	1.17
D3	Procesos Comunicacionales	4,00	6,00	5.47	0.68
D4	Proceso Influencia	9,00	12,00	11.17	0.87
D5	Proceso Toma Decisiones	4,00	9,00	8.33	1.15
D6	Procesos Planeación	8,00	12,00	10.80	1.30
D7	Proceso Control	8,00	12,00	11.17	0.91
D8	Objetivo de Perfeccionamiento	9,00	12,00	11.03	0.93
Variable	Clima Organizacional	65,00	87,00	80.10	4.69

Elaborado: Programa Spss 24

Se observa las puntuaciones promedio y desviación estándar que se obtuvieron de cada variable Clima Organizacional y Productividad Laboral y sus dimensiones respectivas según las respuestas obtenidas, para el caso de la variable Clima Organizacional, tenemos que la dimensión método de mando obtuvo un promedio de 11.1, fuerzas motivacionales 11.0, procesos comunicacionales 5.47, proceso influencia 11.17, proceso toma decisiones 8.33, proceso planeación 10.8, proceso control 11.16 y objetivo de perfeccionamiento 11.03. Lo cual indica que los colaboradores del banco Scotiabank Perú S.A.A. perciben que el clima organización se encuentra en un nivel medio actualmente.

Tabla 6: Distribución de la media y desviación estándar de la variable productividad laboral y sus dimensiones.

Distribución de la media y la desviación estándar de la variable productividad laboral y sus dimensiones

Dimensión / ítem		Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
D1	Eficacia	22,00	33,00	29.67	2.9
D2	Eficiencia	18,00	27,00	24.73	2.32
Variable	Productividad Laboral	45,00	60,00	54	4.39

Elaborado: Programa Spss 24

Tenemos a la productividad laboral donde se muestra qué la dimensión eficacia tiene una puntuación promedio de 29.27, seguido de eficiencia con 24.73. Lo cual muestra que los colaboradores del banco Scotiabank Perú S.A.A. se encuentran en un nivel medio para la productividad laboral diariamente.

Con el objetivo de evaluar los resultados obtenidos de la investigación, se ha recodificado en una nueva escala y niveles la información, tanto para la variable Clima Organizacional y Productividad Laboral y sus respectivas dimensiones, correspondiente a los siguientes niveles:

- 1 = Bajo
- 2 = Medio
- 3 = Alto

Los datos obtenidos con el instrumento ahora se trabajarán en función de los nuevos niveles de frecuencia y porcentajes. A continuación, se presenta los resultados por variable y dimensiones en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 7: Creación de niveles para la variable Clima Organizacional y sus dimensiones.

Creación de niveles para la variable Clima Organizacional y sus dimensiones

Nivel	Clima Organizacional	Los métodos de mando	Las fuerzas motivacionales	Los procesos comunicacionales	Los procesos de influencia	Los procesos de toma de decisiones	Los procesos de planeación	Los procesos de control	Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento
Bajo	<79	<10	<10	<5	<11	<8	<9	<11	<10
Medio	79-82	10-11	10-11	5-6	11-12	8-9	9-11	11-12	10-11
Alto	>82	>11	>11	>6	>12	>9	>11	>12	>11

Fuente: Elaborado por programa SPSS 24

Se muestran los niveles en los cuales serán medidos tanto la variable como sus dimensiones. Se puede observar que para clima organizacional los valores <79 el cual refiere a un bajo nivel de calidad de servicio, 79-82 refiere a un nivel medio y >82 refiere a un nivel alto. Así mismo para cada dimensión se tiene los siguientes niveles: los métodos de mando <10 bajo, 10-11 medio y >11 alto, las fuerzas motivacionales <10 bajo, 10-11 medio y >11 alto, los procesos comunicacionales <5 bajo, 5-6 medio, >6 alto, los procesos de influencia <11 bajo, 11-12 medio, >12 alto, los procesos de toma de decisiones <8 es bajo, 8-9 medio y >9 alto, los procesos de planeación <9 bajo, 9-11 medio, >11 alto, los procesos de control <11 bajo, 11-12 medio, >12 alto y los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento <10 bajo, 10-11 medio, >11 alto.

Tabla 8: Creación de niveles para la variable Productividad laboral y sus dimensiones.

Creación de niveles para la variable Productividad Laboral y sus dimensiones

Nivel	Productividad Laboral	Eficacia	Eficiencia
Bajo	<51	<27	<24
Medio	51-56	27-31	24-26
Alto	>56	>31	>26

Fuente: Elaborado por programa SPSS 24

Refleja los niveles para productividad laboral y sus dimensiones, Se puede observar que para la productividad laboral los valores <51 el cual refiere a un bajo nivel, 51-56 refiere a un nivel medio y >56 refiere a un nivel alto. Así mismo para cada dimensión se tiene los siguientes niveles: eficacia <27 bajo, 27-31 medio y >31 alto, eficiencia <24 bajo, 24-26 medio y >26 alto.

Niveles hallados para la variable Clima Organizacional y sus dimensiones

Tabla 9: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre el clima organizacional en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	6	20.00%
Medio	15	50.00%
Bueno	9	30.00%
Total	30	100.00%

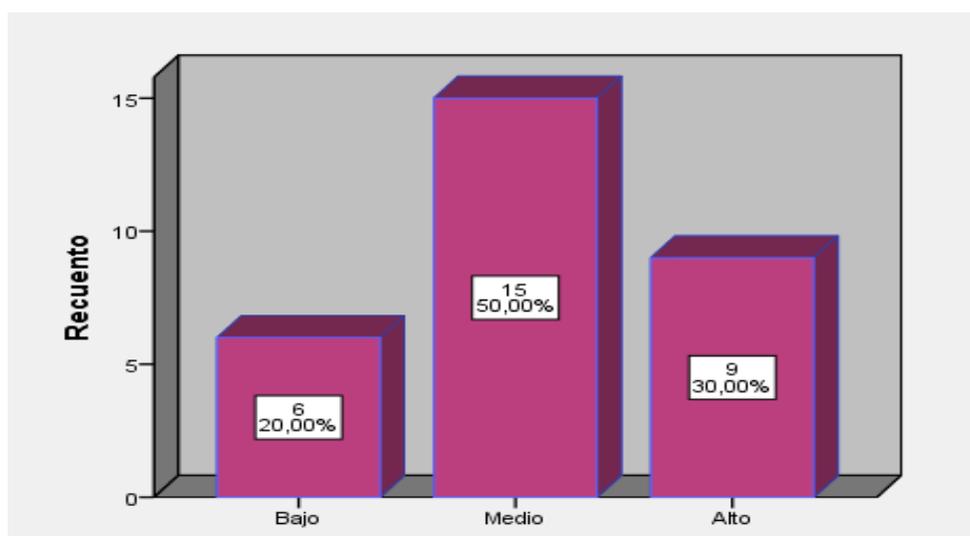


Figura 1. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre el clima organizacional en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Interpretación:

En la tabla 9 y la figura 1 Se han sometido las respuestas de la encuesta a la estadística descriptiva y se ha encontrado que la opinión de los 30 colaboradores sobre el clima organizacional que existe en la empresa, estos indican que se encuentra en un nivel medio con 50.00%, mientras que otros comparten una opinión del 30.00% y 20.00% que opinan que el clima organizacional que existe en la empresa se encuentra en un nivel alto y bajo respectivamente.

Tabla 10: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los métodos de mando aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Metodo de Mando	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	2	6.67%
Medio	16	53.33%
Bueno	12	40.00%
Total	30	100.00%

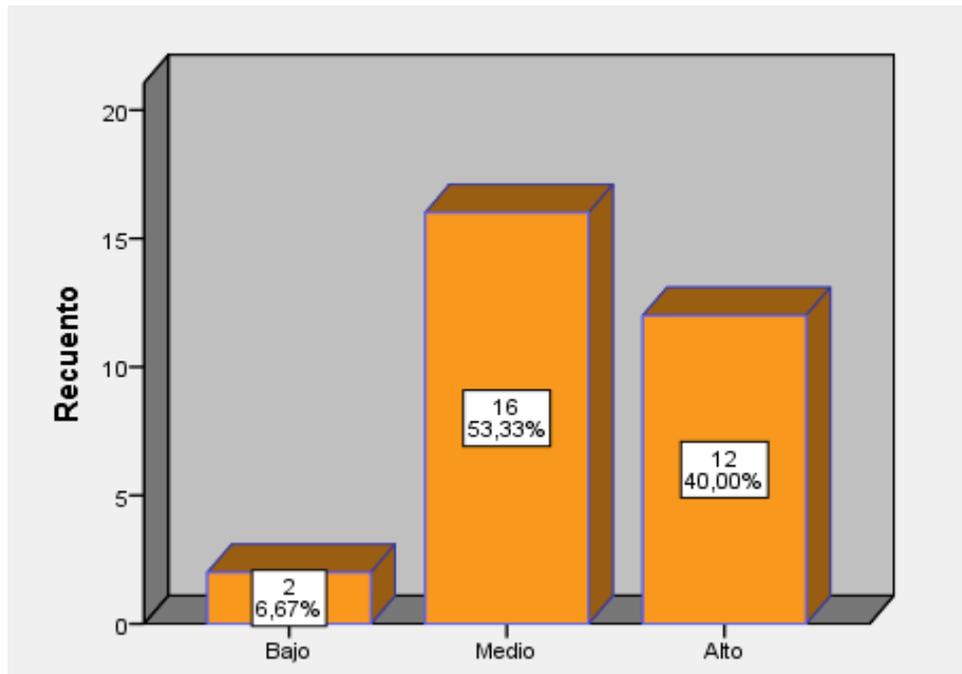


Figura 2. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los métodos de mando aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Interpretación:

Por otro lado, podemos observar que las opiniones que tienen los 30 colaboradores encuestados sobre los métodos de mando aplicados en la empresa, se encuentran en un nivel medio con 53.33%, mientras que otros comparten una opinión del 40.00% y 6.67% que opinan que los métodos de mando aplicado se encuentran en un nivel alto y bajo respectivamente.

Tabla 11: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre las fuerzas motivacionales aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Fuerzas Motivacionales	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	4	13.33%
Medio	12	40.00%
Bueno	14	46.67%
Total	30	100.00%

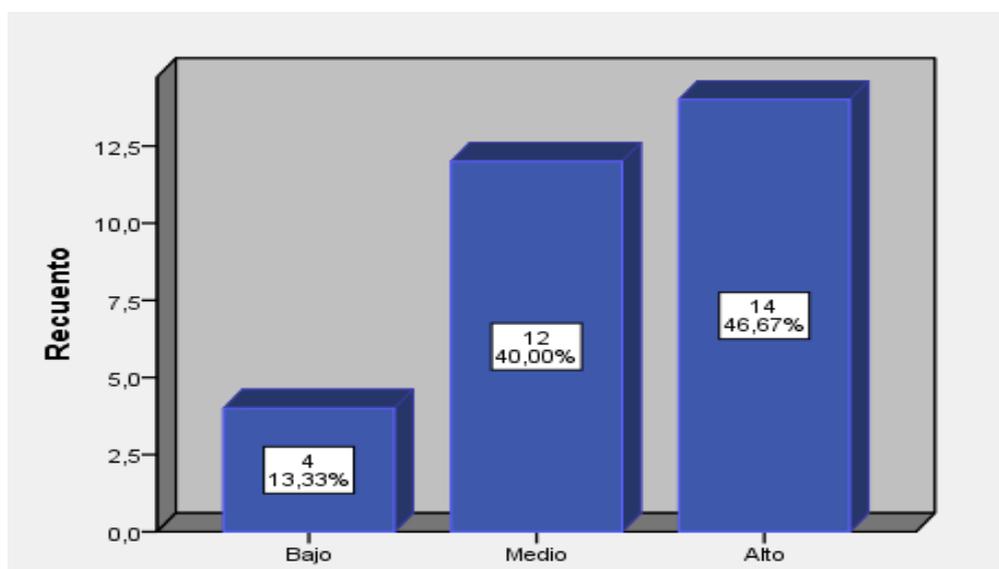


Figura 3. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre las fuerzas motivacionales aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Interpretación:

Se han sometido las respuestas de la encuesta a la estadística descriptiva y se ha encontrado que la opinión de los 30 consultados sobre las fuerzas motivacionales aplicado en la empresa se encuentran en un nivel alto con 46.67%, mientras que otros comparten una opinión del 40.00% y 13.33% que opinan que las fuerzas motivacionales aplicado se encuentran en un nivel medio y bajo respectivamente.

Tabla 12: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos comunicacionales aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Procesos Comunicacionales	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	3	10.00%
Medio	27	90.00%
Bueno	-	-
Total	30	100.00%

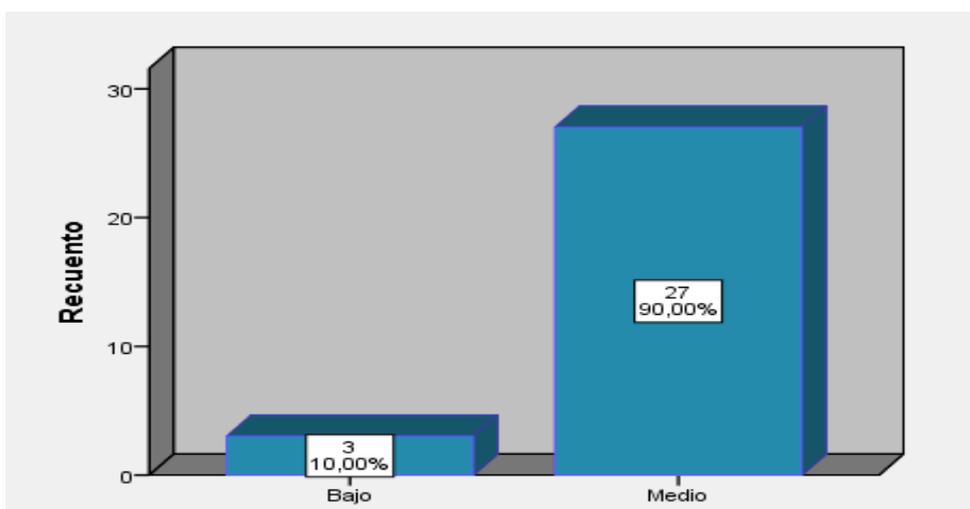


Figura 4. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos comunicacionales aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018

Interpretación:

Por otro lado, podemos observar que las opiniones que tienen los trabajadores encuestados sobre los procesos comunicacionales aplicado en la empresa se encuentran en un nivel medio con 90.00%, mientras que otros solo comparten una opinión del 10.00% que opinan que los procesos comunicacionales aplicado se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 13: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de influencia aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Proceso Influencia	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	5	16.67%
Medio	25	83.33%
Bueno	-	-
Total	30	100.00%

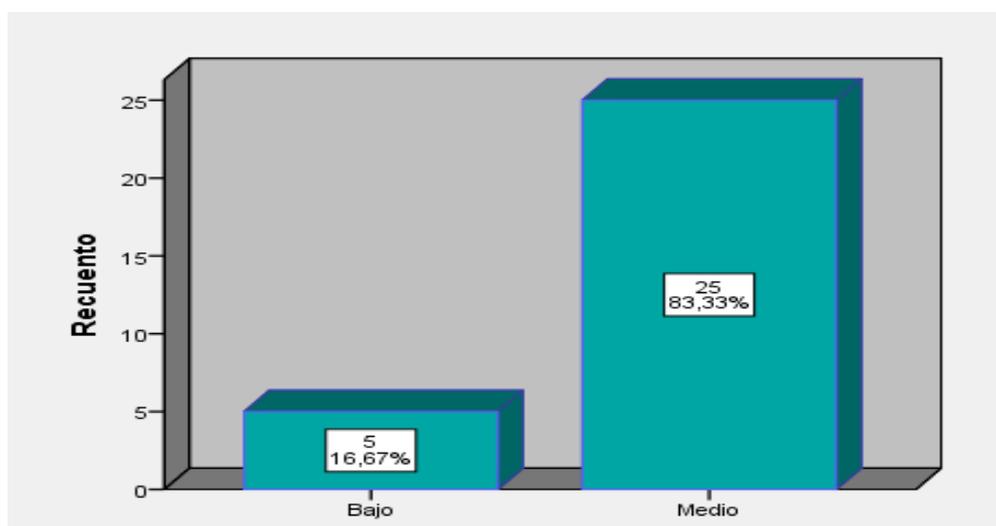


Figura 5. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de influencia aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Interpretación:

Se han sometido las respuestas de la encuesta a la estadística descriptiva y se ha encontrado que la opinión de los 30 consultados sobre los procesos de influencia aplicado en la empresa se encuentran en un nivel medio con 83.33%, mientras que otros solo comparten una opinión del 16.67% que opinan que los procesos de influencia aplicado se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 14: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de toma decisiones aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Proceso Toma Decisiones	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	5	16.67%
Medio	25	83.33%
Bueno	-	-
Total	30	100.00%

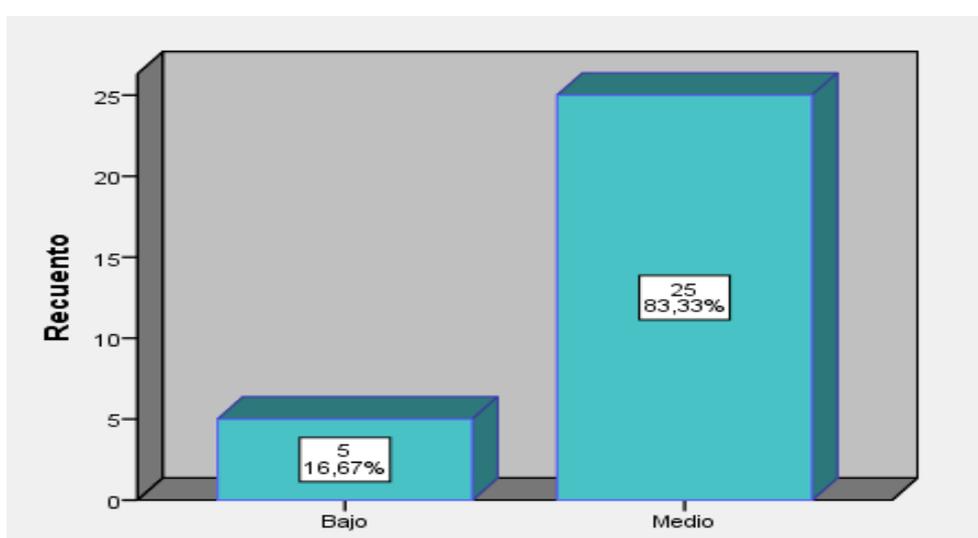


Figura 6. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de toma decisiones aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Interpretación:

Por otro lado, podemos observar que las opiniones que tienen los trabajadores encuestados sobre los procesos de toma decisiones aplicado en la empresa se encuentran en un nivel medio con 83.33%, mientras que otros solo comparten una opinión del 16.67% que opinan que los procesos de toma decisiones aplicado se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 15: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de planeación aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Procesos Planeación	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	1	3.33%
Medio	17	56.67%
Bueno	12	40.00%
Total	30	100.00%

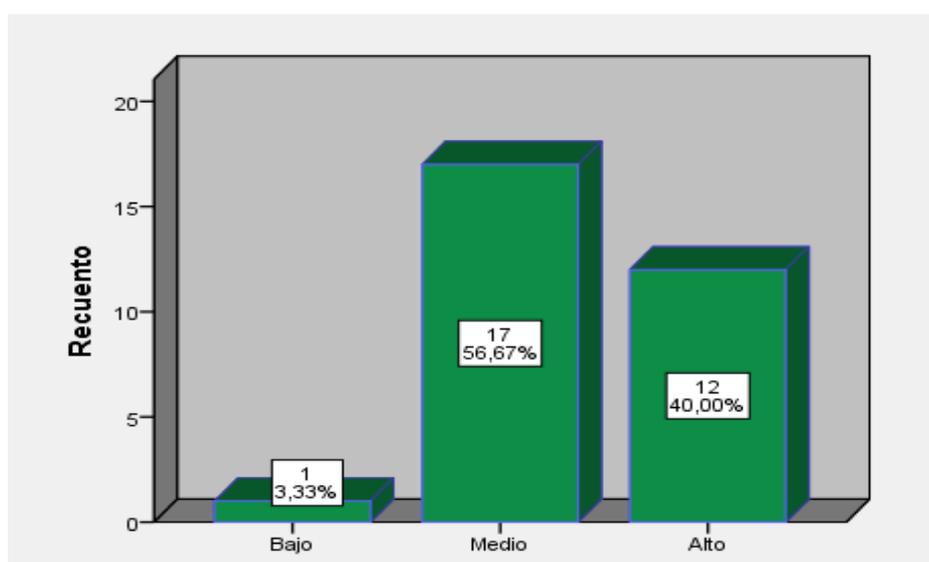


Figura 7. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de planeación aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Interpretación:

Se han sometido las respuestas de la encuesta a la estadística descriptiva y se ha encontrado que la opinión de los 30 consultados sobre los procesos de planeación aplicado en la empresa se encuentran en un nivel medio con 56.67%, mientras que otros comparten una opinión del 40.00% y 3.33% que opinan que los procesos de planeación aplicado se encuentran en un nivel alto y bajo respectivamente.

Tabla 16: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de control aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Proceso Control	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	5	16.67%
Medio	25	83.33%
Bueno	-	-
Total	30	100.00%

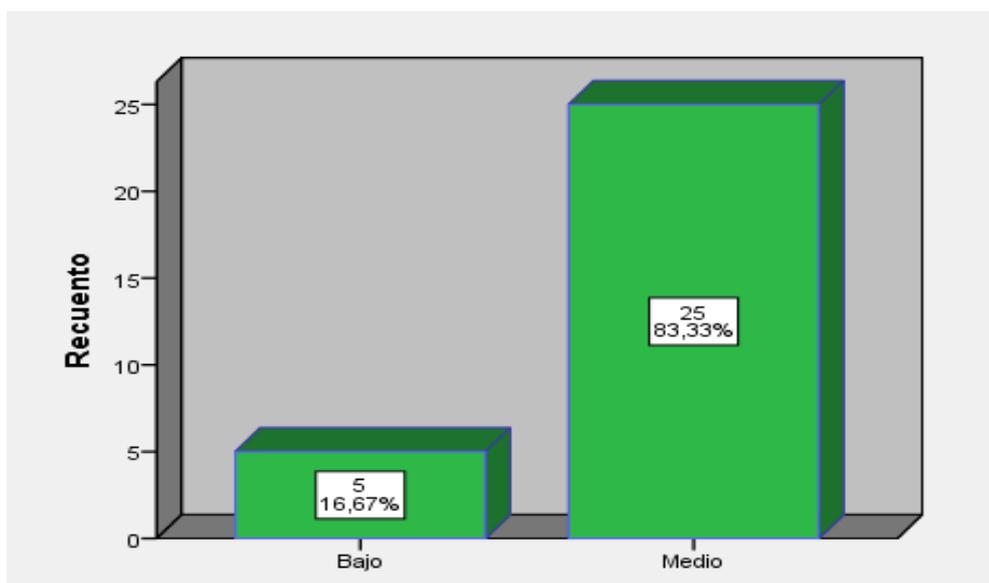


Figura 8. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los procesos de control aplicados en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Interpretación:

Por otro lado, podemos observar que las opiniones que tienen los trabajadores encuestados sobre los procesos de control aplicados en la empresa se encuentran en un nivel medio con 83.33%, mientras que otros solo comparten una opinión del 16.67% que opinan que los procesos de control aplicados se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 17: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Objetivo de Perfeccionamiento	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	2	6.67%
Medio	17	56.67%
Bueno	11	36.67%
Total	30	100.00%

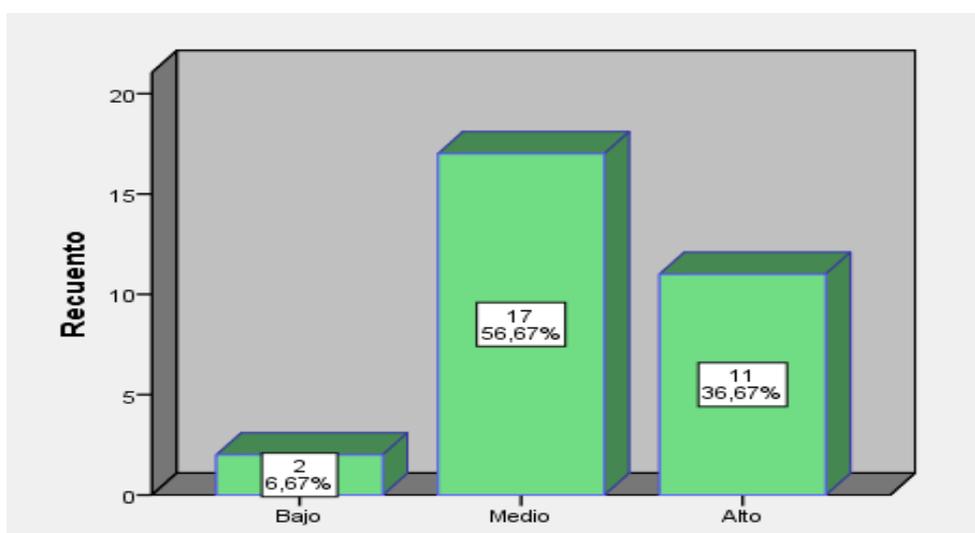


Figura 9. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento aplicado en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Interpretación:

Se han sometido las respuestas de la encuesta a la estadística descriptiva y se ha encontrado que la opinión de los 30 consultados sobre los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento aplicado en la empresa se encuentran en un nivel medio con 56.67%, mientras que otros comparten una opinión del 36.67% y 6.67% que opinan que los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento aplicado se encuentran en un nivel alto y bajo respectivamente.

Tabla 18: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la productividad laboral que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Productividad Laboral	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	5	16.67%
Medio	16	53.33%
Bueno	9	30.00%
Total	30	100.00%

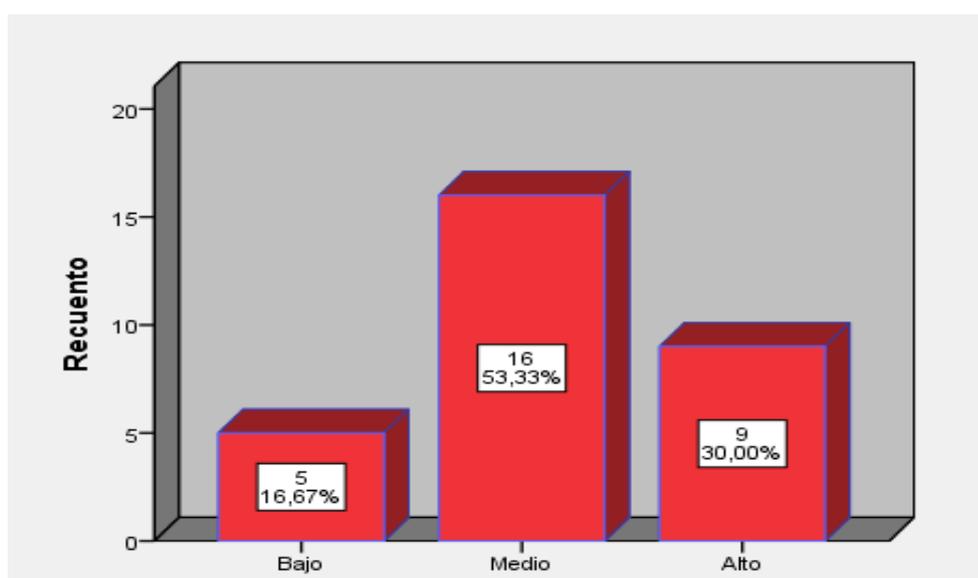


Figura 10. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la productividad laboral que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Interpretación:

Por otro lado, podemos observar que las opiniones que tienen los trabajadores encuestados sobre la productividad laboral que existe en la empresa se encuentran en un nivel medio con 53.33%, mientras que otros comparten una opinión del 30.00% y 16.67% que opinan que la productividad laboral que existe se encuentra en un nivel alto y malo respectivamente.

Tabla 19: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la eficacia que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Eficacia	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	5	16.67%
Medio	17	56.67%
Bueno	8	26.67%
Total	30	100.00%

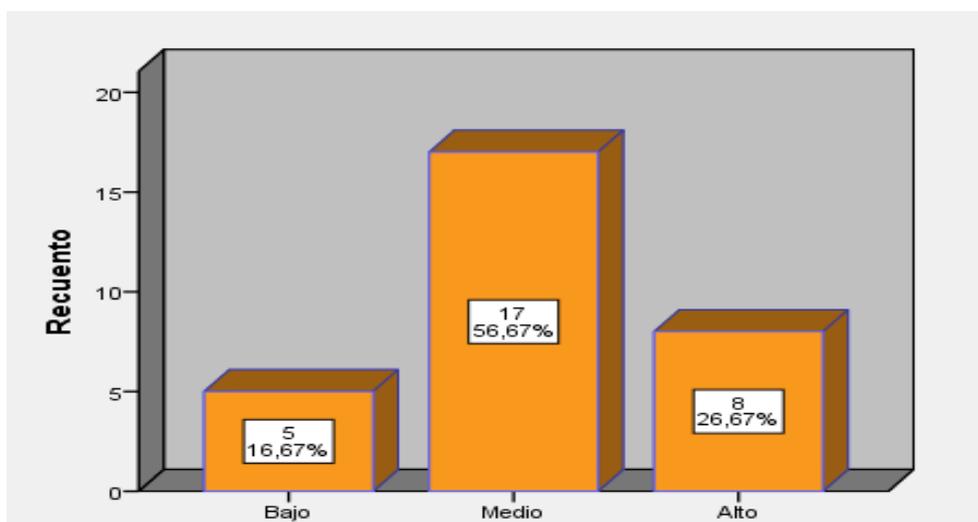


Figura 11. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la eficacia que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Interpretación:

Se han sometido las respuestas de la encuesta a la estadística descriptiva y se ha encontrado que la opinión de los 30 consultados sobre la eficacia que existe en la empresa se encuentran en un nivel medio con 56.67%, mientras que otros comparten una opinión del 26.67% y 16.67% que opinan que la eficacia que existe se encuentra en un nivel alto y bajo respectivamente.

Tabla 20: Las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la eficiencia que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Eficiencia	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	6	20.00%
Medio	16	53.33%
Bueno	8	26.67%
Total	30	100.00%

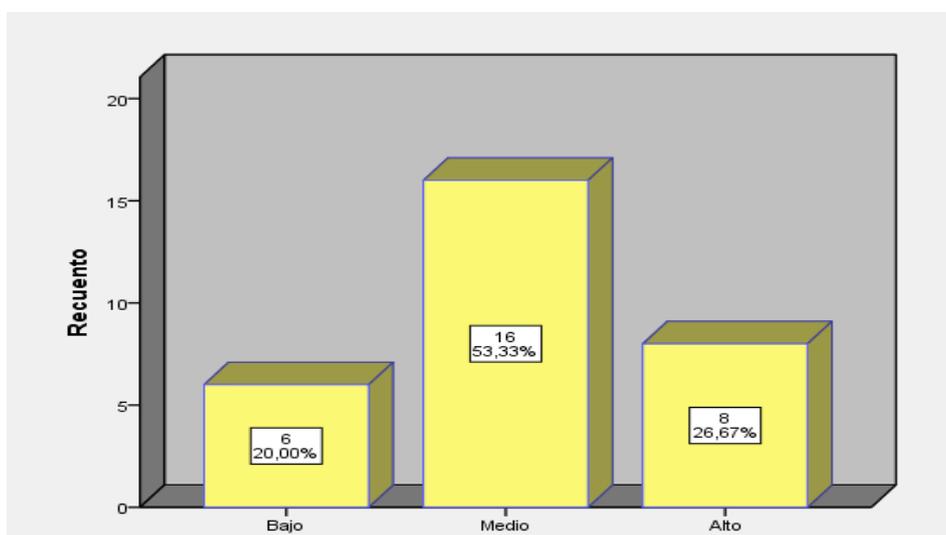


Figura 12. Frecuencias sobre las opiniones de los colaboradores encuestados sobre la eficiencia que existe en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Interpretación:

Por otro lado, podemos observar que las opiniones que tienen los trabajadores encuestados sobre la eficiencia que existe en la empresa se encuentran en un nivel medio con 53.33%, mientras que otros comparten una opinión del 26.67% y 20.0% que opinan que la eficiencia que existe se encuentra en un nivel alto y bajo respectivamente.

Contrastación de hipótesis

Antes de contrastar las hipótesis se realizó la prueba de normalidad para conocer que estadístico de correlación utilizar, en la Tabla 20, se describe la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, la cual es para muestras grande ($n > 30$) y Shapiro-Wilk, la cual es para muestras pequeñas ($n < 30$), en nuestro caso usaremos la prueba de Shapiro-Wilk, en ambas pruebas notamos que el P-valor son menores al 5% ($p < 0.05$), por lo tanto, se concluye que la distribución de la información no es normal y lo adecuado será utilizar el coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 5: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	P-valor	Estadístico	GI	P-valor
Clima Organizacional	,207	30	,002	,892	30	,005
Metodo de Mando	,249	30	,000	,756	30	,000
Fuerzas Motivacionales	,265	30	,000	,800	30	,000
Procesos Comunicacionales	,350	30	,000	,725	30	,000
Proceso Influencia	,258	30	,000	,799	30	,000
Proceso Toma Decisiones	,351	30	,000	,643	30	,000
Procesos Planeación	,261	30	,000	,799	30	,000
Proceso Control	,261	30	,000	,774	30	,000
Objetivo de Perfeccionamiento	,219	30	,001	,842	30	,000
Productividad Laboral	,133	30	,003	,927	30	,040
Eficacia	,200	30	,004	,919	30	,026
Eficiencia	,176	30	,019	,857	30	,001

Todas las pruebas de hipótesis se realizaron con los puntajes directos de cada variable o sus dimensiones, utilizando el coeficiente de correlación r de Spearman, estableciendo previamente un nivel de significancia: $\alpha = .05$ (5% de error).

La interpretación del índice de correlación se hizo teniendo en cuenta los intervalos de la tabla 21.

Tabla 6: Niveles de interpretación del coeficiente de correlación

Niveles de interpretación del coeficiente de correlación

$r = 1$	Correlación perfecta.
$0.8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Correlación alta
$0.4 < r < 0.6$	Correlación moderada
$0.2 < r < 0.4$	Correlación baja
$0 < r < 0.2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 23: Correlación de Rho de Spearman entre el clima organizacional y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

		Clima Organizacional	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de Correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,610**
		N	,000
Productividad Laboral	Clima Organizacional	Coefficiente de Correlación	30
		Sig. (bilateral)	,610**
		N	,000
	Productividad Laboral	Coefficiente de Correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,610**
		N	,000

** La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (Tabla N°23) indican que entre la variable clima organizacional y la variable productividad laboral existe una relación positiva alta ($\rho = .610^{**}$)

Con respecto al P-valor (Sig.) es de 0.000, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza al 95 %, de que existe relación positiva alta y significativa entre el clima organizacional y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Hipótesis Específica

Hipótesis específica 1.

H_0 : No existe relación significativa entre los métodos de mando y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

H_a : Existe relación significativa entre los métodos de mando y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 24: Correlación de Rho de Spearman entre los métodos de mando y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

			Metodo de Mando	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Metodo de Mando	Coeficiente de Correlación	1,000	,256
		Sig. (bilateral)	-	,002
		N	30	30
	Productividad Laboral	Coeficiente de Correlación	,256	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	-
		N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (Tabla 24) indican que entre la dimensión los métodos de mando y la variable productividad laboral existe una relación baja ($\rho = .256^{**}$)

Con respecto al P-valor (Sig.) es de 0.002, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza al 95 %, de que existe relación positiva moderada y significativa entre el clima organizacional y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Hipótesis específica 2.

H_0 : No existe relación significativa entre las fuerzas motivacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

H_a : Existe relación significativa entre las fuerzas motivacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 25: Correlación de Rho de Spearman entre las fuerzas motivacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

			Fuerzas Motivacionales	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Fuerzas Motivacionales	Coeficiente de Correlación	1,000	,274
		Sig. (bilateral)	-	,003
		N	30	30
	Productividad Laboral	Coeficiente de Correlación	,274	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	-
		N	30	30

** La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (Tabla 25) indican que entre la dimensión las fuerzas motivacionales y la variable productividad laboral existe una relación positiva moderada (rho = .274**)

Con respecto al P-valor (Sig.) es de 0.003, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza al 95 %, de que existe relación positiva moderada y significativa entre las fuerzas motivacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Hipótesis específica 3.

H_0 : No existe relación significativa entre los procesos comunicacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

H_a : Existe relación significativa entre los procesos comunicacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 26: Correlación de Rho de Spearman entre los procesos comunicacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

		Procesos Comunicacionales	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Procesos Comunicacionales	Coefficiente de Correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,214
		N	,000
Productividad Laboral	Procesos Comunicacionales	Coefficiente de Correlación	,214
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (Tabla 26) indican que entre la dimensión los procesos

comunicacionales y variable productividad laboral existe una relación positiva moderada ($\rho = .214^{**}$)

Con respecto al P-valor (Sig.) es de 0.000, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza al 95 %, de que existe relación positiva moderada y significativa entre los procesos comunicacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Hipótesis específica 4.

H_0 : No existe relación significativa entre los procesos de toma de decisiones y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

H_a : Existe relación significativa entre los procesos de toma de decisiones y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 27: Correlación de Rho de Spearman entre los procesos de toma de decisiones y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

			Proceso Toma Decisiones	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Proceso Toma Decisiones	Coefficiente de Correlación	1,000	,375
		Sig. (bilateral)	-	,001
		N	30	30
	Productividad Laboral	Coefficiente de Correlación	,375	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	-
		N	30	30

** La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Los resultados de la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (Tabla 27) indican que entre la dimensión los procesos de toma de

decisiones y variable productividad laboral existe una relación positiva moderada (rho = .375**)

Con respecto al P-valor (Sig.) es de 0.001, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza al 95 %, de que existe relación positiva moderada y significativa entre los procesos de toma de decisiones y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

V. DISCUSIÓN

Análisis de discusión de resultados

A partir de los resultados que hemos obtenido aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación significativa entre el clima organizacional y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

Sobre la primera hipótesis específica podemos decir que si, Existe relación significativa entre los métodos de mando y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

- Estos resultados guardan relación con Espejo (2016), determinó que el clima organizacional influye directa y Significativamente en un 78.9% en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, se observó que el clima organizacional no es favorable para el desarrollo de sus actividades por ello que el personal tiene un deficiente desempeño.
- También Cruzado, (2017) determinó que la Claridad en la Dirección se relaciona con la Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Hexacón Construcciones en el distrito de Independencia en el año 2017. Por otro lado, se consideró cuatro ítems de mayor significancia tales como: Los encargados cumplen su palabra, Cumplimiento de metas en relación al cronograma, Comunicación de los objetivos a los niveles operativos y Uso de todos los medios necesarios para la comunicación.

En la siguiente hipótesis específica, Existe relación significativa entre las fuerzas motivacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

- Estos resultados guardan relación con Carhuapuma, García y Santos (2016) Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe correlación

entre la motivación y los colegas de trabajo. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.46. Consecuentemente, se concluye que la motivación influye en los colegas de trabajo.

- También guarda relación con Ochoa, (2014) determinó que la motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma en la investigación que se realizó, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores. Se comprobó que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado.

En esta hipótesis específica también encontramos que Existe relación significativa entre los procesos comunicacionales y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

- Estos resultados guardan relación con De CRUZADO, (2017), determinó que la Claridad en la Dirección se relaciona con la Productividad Laboral de los trabajadores en la empresa Hexacón Construcciones en el distrito de Independencia en el año 2017. Por otro lado, se consideró cuatro ítems de mayor significancia tales como: Los encargados cumplen su palabra, Cumplimiento de metas en relación al cronograma, Comunicación de los objetivos a los niveles operativos y Uso de todos los medios necesarios para la comunicación.
- También guardan relación con Castañeda, (2016) determinó que Las reuniones periódicas dentro de la organización son fundamentales para la retroalimentación y discusión de información acerca del trabajo y de las necesidades que los trabajadores presentan, los empleados manifiestan que

pocas veces son enfocadas a entender los puntos de vista ajenos para la solución de problemas.

En la última hipótesis específica Existe relación significativa entre los procesos de toma de decisiones y productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018.

- Esto guarda relación con De Mino (2014) determino que dentro de la variable clima laboral, encontramos que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa.
- También guarda relación Castañeda, (2016) determino que con el análisis de la cadena de valor es una herramienta gerencial para la toma de decisiones frente a la competencia dentro de la industria, la diseñada por la empresa es la adecuada en donde el cliente es el que decide o no que sea una ventaja competitiva ya que este toma la decisión final de comprar o no el producto o servicio ofrecido.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - Con el estudio se determinó que existe relación positiva moderada (ρ : 0.610) y significativa (Sig. =0.001, $p < 0.05$) entre el clima organizacional y la productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018. De esto podemos deducir que a mejor clima organizacional en la empresa incrementara la productividad laboral del personal. Se acepta la hipótesis general.

Segunda. - Por otro lado, se pudo comprobar que existe relación positiva, directa y baja (ρ : 0.256) y significativa (Sig. =0.002, $p < 0.05$) entre los métodos de mando y la productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018. De esto podemos deducir que a mejores métodos de mando se implementen en la empresa, esto permitirá incrementar la productividad laboral del personal.

Tercera. - Asimismo se pudo verificar que existe relación positiva, directa y baja (ρ : 0.274) y significativa (Sig. =0.003, $p < 0.05$) entre las fuerzas motivacionales y la productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018. Por lo expuesto podemos deducir mientras más difundido estén las fuerzas motivacionales en la empresa, estos permitirán incrementar la productividad laboral del personal.

Cuarta. – También se pudo determinar que existe relación positiva, directa y baja (ρ : 0.214) y significativa (Sig. =0.000, $p < 0.05$) entre los procesos comunicacionales y la productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018. Entonces se puede deducir que mientras más difusión tenga los procesos comunicacionales en la empresa, esto permitirá incrementar la productividad laboral del personal.

Quinta. – Se encontró que existe relación positiva, directa y baja (ρ : 0.375) y significativa (Sig. =0.001, $p < 0.05$) entre los procesos de toma de decisiones y la productividad laboral en el banco Scotiabank Perú S.A.A. en la zona la Molina 2018. Se puede deducir que a mejores procesos de toma de decisiones se tomen en la empresa, esto permitirá incrementar la productividad laboral del personal.

VII. RECOMENDACIONES

Primera.- Incrementar un sistema de recompensa adicional al bono por producción, de modo que permita generar un mejor clima organizacional y verlo reflejado en la productividad mensual.

Segunda.- Desarrollar programas de capacitación constante para mantener actualizados a los colaboradores y brindarles mayor facilidad y conocimiento de los productos.

Tercera.- Se recomienda hacer mayor investigación sobre el tema para así dar mayores beneficios a los colaboradores y verlo reflejado en el buen servicio hacia los clientes.

Cuarta.- Brindarle confianza al colaborador para así generar un mejor clima, desenvolvimiento y confianza entre todos los colaboradores y generar un gran grupo o equipo de trabajo.

Quinta.- Incrementar un programa de premiación para los mejores de cada puesto por su sobre producción y así generar un mejor clima organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acrip nacional (2018). El liderazgo será clave para la competitividad de Colombia en 2018. Recuperado por: <https://acripnacional.org/2018/09/07/el-liderazgo-sera-clave-para-la-competitividad-de-colombia-en-2018/>
- Batista, M. J. Lara, O. J. R. (2016). *análisis del clima laboral y su relación con la productividad de los empleados de la empresa seridme cia. s en c.* Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias / Colombia, recuperado por: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/3990/1/TDG%20JAIME%20BATISTA.pdf>
- Brunet. L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones.* México D. F. Trillas.
- Carhuapuma, O. J. S. Garcia, P. L. Y. Santos, Z. M. E. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la organización de usuarios de agua de uso agrícola del valle de cañete.* Tesis de Licenciatura. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima / Perú, recuperado por: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1713>
- Castañeda, V. D. C (2016). *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa “concreteras granizo”.* Tesis de Titulación. Pontificia universidad católica del ecuador, Quito / Ecuador, recuperado por: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruzado, P. S. R. (2017). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa corporación hexágono construcciones s.a.c., en el contexto de un mercado global, en Independencia, 2017.* Tesis de Maestría. Escuela de internacional de posgrado, Lima / Perú, Recuperado por: <http://repositorio.eiposgrado.edu.pe/handle/EIPOSGRADO/18>
- Chiavenato. I. (2017). *comportamiento organizacional.* México D. F Mcgraw-hill
- Espejo, R. M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín – 2014.* Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana de los Andes, Huancayo / Perú, Recuperado por: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/120?show=full&locale-attribute=en>
- Fuentes, N. S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del*

- organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Recuperado por: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la investigación*. México D. F. MC Graw hill education
 - Lira, J. (2015). *Liderazgo impacta en el 70 % en el clima organizacional*. Diario Gestión. Recuperado por: <http://normasapa.com/como-referenciar-articulos-de-revistas-con-normas-apa/>
 - Lira, J. (2014). Banca con buen clima. Diario Gestión. Recuperado por: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/banca-buen-clima-fortalezas-gestion-talento-bbva-57742>
 - Llerena, S. C. J. (2014). *El nivel de estrés laboral y su incidencia en la productividad del personal de la empresa lavandería y tintorería lava-classic de la ciudad de pelileo*. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato, Ambato / Ecuador, Recuperado por : <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7135>
 - Medianero. B. D. (2016). *Productividad total*. Perú. Macro EIRL.
 - Méndez A. (2006) *Clima organizacional en Colombia*. Recuperado por: https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
 - Mino, P. E. M. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Tesis de Licenciatura. Universidad Católica santo Toribio de mogrovejo, Chiclayo / Perú, Recuperado por: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
 - Montero. E. (2017). *El clima organizacional del futuro*. Recuperado por: <https://www.greatplacetowork.com.ar/publicacions/articulos/el-clima-organizacional-del-futuro>
 - Reyes, R. A. E. *Productividad laboral*. Recuperado por: <http://revistaentornoempresarial.com/index.php/productividad-laboral>
 - Ochoa, C. K. A. (2014). *Motivación y productividad laboral*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Rafael Landívar, Quetzaltenango / Guatemala, Recuperado por: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>

- Orbegoso. G. A. (2016). *Problemas teóricos del clima organizacional: Un estado de la cuestión*. Recuperado por: http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/341
- Pérez, T. N. O. Rivera, C. P. L. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de la amazonia peruana, Iquitos / Perú, Recuperado por: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Prokopenco J. (1989). *Gestión de productividad*. Recuperado por: <file:///C:/Users/SHIRLEY/Downloads/La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20productividad%20OIT.pdf>
- Quiñonez, K. V. X. (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede esmeraldas (pucese)*. Tesis de Maestría. Universidad tecnológica Israel, Quito / Ecuador, Recuperado por: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/372>
- Szeinman. P. (2015). *Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio*. Recuperado por: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286>
- Venutolo, E. M. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires*. Tesis Doctoral. Universidad politécnica de valencia. Recuperado por: <https://riunet.upv.es/handle/10251/6561>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p>	<p>Población</p> <p>50 colaboradores</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relacionan los métodos de mando y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018?</p> <p>¿Cómo se relacionan las fuerzas motivacionales y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018?</p> <p>¿Cómo se relacionan los procesos de comunicación y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la toma de decisiones y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Describir la relación de los incentivos y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.</p> <p>Establecer la relación el liderazgo y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.</p> <p>Describir la relación de la disposición de recursos y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018</p>	<p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación entre los métodos de mando y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018</p> <p>Existe relación entre las fuerzas motivacionales y productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018</p> <p>Existe relación entre los procesos de comunicacionales y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018</p> <p>Existe relación entre la toma de decisiones y la productividad laboral de los colaboradores del banco Scotiabank Perú SAA, en la zona la molina, en el año 2018</p>	<p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptiva y Correlacional</p>	<p>Muestra</p> <p>30 colaboradores</p>
			<p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental – transversal</p>	

Anexo2: Matriz de Operacionalización

	Dimensiones	Indicadores	Itens	Escala	Rango	
Clima organizacional	Los métodos de mando	influencia	Es necesario la influencia dentro de la empresa El lider infuye en las decciomes de la empresa	Siempre, A veces, Nunca	Alto, Regular, Bajo	
		liderazgo	El lider te guia dentro de la empresa La forma enque se usa el liderasgo es la adecuada			
	Las fuerzas motivacionales	procedimientos	Estan fiados los procediemitnos de la empresa Los procedimientos para motivar utilizados son los correctos			
		neecesidades	La empresa suple sus necesidaes basicas La motivacion me llevan a responder las necesidades			
	Los procesos comunicación	tipos de comunicación	La comucinacion verbal en la empresa en la empresa es fluida En la empresa usan la comunicación no verbal			
	los procesos de influencia	interaccion	El jefe realiza un feet bak con sus colaboradores Se establece una interaccion genuina entre eljefe y los subordinados			
		establecer objetivos	La empresa tiene sus objetivos claros Los obejtivos propuestos por la emrpesa son cumplidos			
	Los procesos de toma de decisiones	pertinecnias	Las deciciones las toman de forma pertinente			
		funciones	Cumplen con sus funciones La empresa establece las fuciones para cada colaborador			
	Los procesos de planeación	directrices	Las directrices estan desarrolladas en la planificacion de la empresa Les facilitan informacion cobre las directrices de la empresa			
		objetivos	Sus objetvos son alcanzables En la planificacion de la empresa se han fijado los objetivos a desarro			
	Los procesos de control	ejercicio	Se realiza un control continuo dentro de la empresa Su sistema de procesos es flexible			
		control	Se lleva un control dentro de la empresa El control dentro de la empresa son distribuidos			
	Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento	perfeccionamiento	Los objetivos de perfeccionamiento son constantes La empresa realiza el perfeccionamiento en sus procesos			
		planeacion	La planeaciond e obejtivos se dan a tiempo Los objetivos de rendimiento de la empresa son planificados			
	Productividad	Eficacia	metas			Logran sus metas mensuales Logran sus metas mensuales
			Necesidades			Los resultados cubren sus necesidades La empresa se preocupa por sus necesidades
			resultados			Los resultados concuenrdan con las metas establecidas Estas satisfecho con tus resultados
Eficiencia		metas	Es facil lograr sus metas mensuales Tienen los recursos para lograr sus metas			
		recursos	cuentan con los recursos basicos para producir La empresa les facilita los recursos mecesarios			
		estrategias	Acrualizan su sistema de estrategias constantemente Cuentan con estrategias de ventas			

Anexo 3: Instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

CARRERA: ADMINISTRACIÓN FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL BANCO SCOTIABANK PERU SAA ZONA LA MOLINA 2018.

Esta encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre el Clima Organizacional y la Productividad Laboral.

Marca con una (X)

N°	ENCUESTA	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
1	¿La forma en que se maneja la influencia dentro de la empresa es la correcta?			
2	¿El líder tiene influencia sobre nuestras decisiones?			
3	¿El líder te guía dentro de la empresa para alcanzar las metas?			
4	¿La forma en que se usa el liderazgo es la adecuada?			
5	¿Los procedimientos en la empresa están fijados?			
6	¿Los procedimientos de motivación que se utilizan con los empleados son adecuados?			
7	¿La empresa cubre sus necesidades básicas en la oficina?			
8	¿La empresa responde a tu necesidad personal?			
9	¿La comunicación verbal en la empresa es fluida?			
10	¿En la empresa usan la comunicación no verbal?			
11	¿El jefe realiza un feed back con sus colaboradores?			
12	¿Se establece una interacción genuina entre el jefe y los subordinados?			
13	¿Las buenas relaciones en la empresa se miden con los objetivos organizacionales?			
14	¿Los objetivos propuestos por la empresa son cumplidos?			

15	¿Las decisiones las toman de forma pertinente?			
16	¿Las tomas de decisiones se dan en forma consensada?			
17	¿La empresa establece las funciones para cada colaborador?			
18	¿Las directrices están desarrolladas en la planificación de la empresa?			
19	¿Les facilitan información sobre las directrices de la empresa?			
20	¿Su sistema de fijación de objetivos es alcanzable?			
21	¿En la planificación de la empresa se han fijado los objetivos a desarrollar?			
22	¿Se realiza un control continuo dentro de la empresa?			
23	¿Su sistema de procesos de control es flexible?			
24	¿Se lleva un control dentro de la empresa?			
25	¿El control en la empresa es distribuido de acuerdo a un cronograma?			
26	¿La empresa evalúa su rendimiento mensual?			
27	¿La empresa genera estrategias para alcanzar los objetivos?			
28	¿Su evaluación de desempeño se realiza de manera continua?			
29	¿La empresa brinda les capacitación constante?			
30	¿Logran sus metas mensuales?			
31	¿Los resultados cubren sus necesidades?			
32	¿La empresa se preocupa por sus necesidades?			
33	¿Los resultados concuerdan con las metas establecidas?			
34	¿Estas satisfecho con tus resultados?			
35	¿La empresa es flexible con el tiempo para completar las metas mensuales?			

36	¿La empresa respeta sus horarios de trabajo establecidos?			
37	¿La empresa es flexible en base a sus horarios?			
38	¿La empresa escatima gastos para brindar un mejor servicio?			
39	¿Sus gastos de producción varían en base a las ventas?			
40	¿Lograr sus metas mensuales que la empresa les da?			
41	¿Tienen los recursos para lograr sus metas?			
42	¿Cuentan con los recursos básicos para producir?			
43	¿La empresa les facilita los recursos necesarios?			
44	¿Actualizan su sistema de estrategias constantemente?			
45	¿Cuentan con estrategias de ventas?			
46	¿Se brinda estrategias de producción en la empresa?			
47	¿Se refleja la productividad diaria en la empresa?			
48	¿La empresa te brinda posibilidades de crecimiento?			
49	¿Se acepta las posibilidades de mejora continua en la empresa?			

Anexo 4: Validación de Instrumentos

Anexo 5: Matriz de Datos

VARIABLE 1 : CLIMA ORGANIZAICONAL																															
DIMENSIONES																															
SUJETOS	METODOS DE MANDO				LAS FUERZAS MOTIVACIONALES				LOS PROCESOS COMUNICACIONALES		LOS PROCESOS DE LA INFLUENCIA				LOS PROCESOS DE TOMAS DE DECISIONES			LOS PROCESOS DE PLANEACION				LOS PROCESOS DE CONTROL				LOS OBJETIVOS DE PERFECCIONAMIENTO Y RENDIMIENTO				total	
	N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28		P29
1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	80
2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	79
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	80
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	79
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	82	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	79
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	81	
9	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	81
10	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	79
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	85
12	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	79
13	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	79
14	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	82
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	84
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	85
17	2	2		3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	74
18	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	76
19	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	70	
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
21	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
22	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	65
23	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	82
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	85
25	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	83	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	75
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
28	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	77
29	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	81	
30	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	82
	0.22	0.36	0.07	0.12	0.17	0.19	0.20	0.20	0.12	0.25	0.12	0.17	0.23	0.22	0.20	0.34	0.19	0.27	0.24	0.23	0.19	0.19	0.25	0.09	0.09	0.12	0.20	0.20	0.22	21.89	

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL																					
DIMENSIONES																					
SUJETOS	EFICACIA										EFICIENCIA									Total	
N°	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	Total
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	53
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	55
3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	51
5	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	56
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	52
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	56
8	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	54
9	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	55
10	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
12	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	52
13	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	55
14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
15	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	57
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
17	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	47
18	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	47
19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	46
20	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	54
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
22	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	46
23	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	51
24	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
25	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	56
26	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
28	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	54
29	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	53
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
	0.26	0.23	0.19	0.39	0.20	0.20	0.31	0.37	0.39	0.39	0.20	0.20	0.14	0.17	0.23	0.20	0.23	0.23	0.14	0.17	19.31

Anexo 6: Propuesta de valor

Propuesta de indicadores económicos en los colaboradores para mejorar el clima organizacional para incrementar la productividad laboral.

Introducción:

En la empresa Scotiabank Perú SAA, que se dedica a la banca retail y servicio al cliente. Encontramos que nuestros colaboradores no están teniendo resultados razonables ni favorables para la empresa, por ende que ahora buscamos implementar una estrategia para medir la productividad de cada trabajador a través de incentivos con indicadores económicos que los favorezcan a ellos. Por lo tanto en la siguiente propuesta de valor se pretende que la empresa Scotiabank Perú SAA pueda mejorar el clima organizacional en el ámbito de trabajo y con ello su rendimiento de cada trabajador, así mismo también se espera poder incrementar la productividad en un porcentaje mayor que favorezca por una parte al empleado y por otra parte a la empresa.

Justificación:

Se justifica realizar esta propuesta de valor dado que es necesario implementar indicadores económicos con el fin que los colaboradores logren mejorar su clima organizacional donde destacan sus labores y la productividad que la empresa desea alcanzar por cada periodo. Con esta propuesta lograremos generar un clima organizacional adecuado y que genere un reflejo positivo en la productividad laboral de la empresa. Esperamos por ende que la empresa Scotiabank Perú SAA pueda tener como resultado de una mejor manera de alcanzar sus objetivos en cada periodo laboral.

Objetivos:

Objetivo general

Implementar indicadores económicos en los colaboradores para mejorar el clima organizacional para incrementar la productividad laboral.

Objetivos específicos

1. Crear un sistema de recompensas el cual mejore la motivación de los colaboradores.
2. Hacer actividades de inclusión entre los colaboradores para generar un mejor clima organizacional.
3. Capacitar a los colaboradores sobre los productos que ofrece el banco.
4. Mejorar la comunicación entre jefe y subordinados para generar un clima organizacional agradable y un alto nivel de confianza.

Estrategias:

Estrategia 1: Premiación con un bono extra del 10% de su sueldo a quien alcance sus metas de productividad mensual.

Plan de acción:

Con el fin de alimentar la motivación y compromiso del colaborador se premiara con un bono extra de 10% fuera de las comisiones o bonos que obtienen en base a sus ventas. Los encargados de los boletines informaras por correo y como noticia a todos los colaboradores para que así tengas conocimiento sobre esto.

Estrategia 2: Entrega de diplomas de reconocimiento al mejor de cada puesto por el sobrecumplimiento de su meta.

Plan de acción:

Se premiará al mejor colaborador de cada puesto con un diploma de honor en reconocimiento por su sobresfuerzo y así demostrar a los colaboradores que su sobre esfuerzo es reconocido.

Estrategia 3: Promover reuniones entre los colaboradores para generar la inclusión y confianza entre jefes y subordinados.

Plan de acción:

Se establece una reunión trimestral para celebrar la amistad y el trabajo y sobre todo que logramos nuestras metas.

Estrategia 4: Implementar capacitaciones para los colaboradores sobre los productos que ofrece el banco.

Plan de acción:

Se creará una capacitación mensual para enriquecer y mantener a nuestros colaboradores al día sobre los productos y servicios que brinda el banco.