

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores de una  
entidad financiera en Chiclayo 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Antonela Del Milagro Vargas Varillas**

**ASESOR**

**Rafael Camilo Giron Cordova**

**<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>**

**Chiclayo, 2025**

**Agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores  
de una entidad financiera en Chiclayo 2024**

PRESENTADA POR

**Antonela del Milagro Vargas Varillas**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Luis Alberto Ubillus Ubillus  
PRESIDENTE

Aldo Antonio Pineda Palomino  
SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A mi madre y mi familia materna, por su amor y apoyo incondicional, por ser mi sostén y acompañamiento en cada paso de este camino. A mi abuelo materno que es mi ángel guardián, que me enseñó a avanzar con confianza y no rendirme. A mí misma por la valentía y dedicación diaria, siempre en busca de ser una mejor persona.

## **Agradecimiento**

A Dios, por otorgarme la fortaleza y sabiduría para enfrentar cada obstáculo. A mi profesor Aldo Pineda por su valioso apoyo y colaboración logramos que esta investigación concluyera de manera satisfactoria.

# AGILIDAD EMPRESARIAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN CHICLAYO 2024--pdf.pdf

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Católica San Pablo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>Revisión de la Literatura .....</b>	<b>10</b>
<b>Materiales y Métodos .....</b>	<b>13</b>
<b>Resultado y Discusión .....</b>	<b>14</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>23</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>23</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>25</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>29</b>

### *Resumen*

La agilidad empresarial es fundamental para optimizar la productividad y adaptarse a entornos cambiantes, por la cultura organizacional, la capacidad de los empleados para colaborar y generar innovaciones. La agilidad permite a las empresas responder eficazmente a cambios y desafíos, mejorando la satisfacción del cliente y el desempeño financiero. La productividad, evaluada en términos de eficiencia y eficacia, depende de la adecuada gestión de recursos y el compromiso de los trabajadores. En Perú, especialmente en entidades financieras de Chiclayo, la falta de agilidad limita la productividad, evidenciando la necesidad de investigación para mejorar el entorno laboral y adaptarse a las demandas del mercado. En esta investigación cuantitativa, no experimental y correlacional-transversal, se evalúa la relación entre agilidad empresarial y productividad laboral en una entidad financiera de Chiclayo. Utilizando encuestas validadas por jueces expertos y análisis con SPSS, se miden dimensiones clave como flexibilidad, innovación, estrategia y eficiencia en 100 trabajadores. El estudio realizado en una entidad financiera en Chiclayo en 2024 muestra una correlación positiva moderada entre la agilidad empresarial y la productividad laboral. Esto quiere decir que la agilidad empresarial fomenta la eficacia y la eficiencia en los colaboradores, permitiendo una adaptación rápida y estratégica a los cambios del mercado

**Palabras claves:** agilidad empresarial, productividad laboral, financiero

### *Abstract*

Business agility is essential for optimizing productivity and adapting to changing environments, due to organizational culture and employees' ability to collaborate and generate innovations. Agility enables companies to respond effectively to changes and challenges, improving customer satisfaction and financial performance. Productivity, evaluated in terms of efficiency and effectiveness, depends on proper resource management and employee engagement. In Peru, especially in financial institutions in Chiclayo, the lack of agility limits productivity, highlighting the need for research to improve the work environment and adapt to market demands. This quantitative, non-experimental, and cross-sectional correlational research evaluates the relationship between business agility and labor productivity in a financial institution in Chiclayo. Using surveys validated by expert judges and analysis through SPSS, key dimensions such as flexibility, innovation, strategy, and efficiency were measured among 100 employees. The study, conducted in a financial institution in Chiclayo in 2024, shows a moderate positive correlation between business agility and labor productivity. This means that business agility promotes effectiveness and efficiency among employees, allowing for a quick and strategic adaptation to market changes.

**Keywords:** Business Agility, Labor productivity, Financial

## Introducción

Las empresas en el mundo evolucionan con el tiempo y no están sincronizadas con la evolución de las necesidades, por eso la agilidad empresarial está impulsada para crear valor y poder optimizar con el tiempo el posicionamiento de una empresa a largo plazo. Ya que se encuentra operando internamente y necesitan agilidad para ser adaptarse con el tiempo, a su vez la productividad laboral influye en su rendimiento (Fujitsu, 2019). La agilidad depende del entorno organizacional y la cultura; la cultura es el factor más influyente en el proceso de adopción de la agilidad empresarial (Chen & Siau, 2020; Dyer & Shafer, 2003). De hecho, la agilidad en el sentido de ser eficiente es la característica principal de este entorno, el cambio y la incertidumbre, cambiar y dar una respuesta eficaz al mismo (Roldan, & Leal-Rodríguez, 2016; Mohamadi & Bahrini, 2020).

La productividad es un concepto multidimensional influenciado por diversos factores. Los trabajadores desempeñan un rol fundamental en la evaluación de la productividad dentro de una organización, ya que el componente humano interviene en todas las actividades (Herrera et. al. 2018). Según Carro & Daniel (2018) la productividad de parte de los empleados se trata sobre la utilización óptima de los recursos para poder alcanzar las metas y objetivos planteados por la empresa, a su vez se divide en dimensiones como es la capacidad, percepción, motivación, protección organizacional, motivación, retroalimentación, crédito y compatibilidad.

El liderazgo efectivo también juega un papel crucial, ya que los empleados deben colaborar estrechamente con sus líderes para garantizar que las acciones y decisiones se alineen con los objetivos estratégicos, fomentando la confianza y el compromiso. Finalmente, la productividad, eficacia y eficiencia son esenciales, ya que los empleados deben centrarse en alcanzar resultados concretos que impulsen el crecimiento de la entidad, gestionando de manera efectiva el tiempo y los recursos para contribuir al rendimiento general de la organización.

Según Baraei & Mirzaei (2018) nos habla que la productividad en las empresas hoy en día es un factor importante en todos los países, ya que consideran a una organización productiva aquellas que cumplen con sus objetivos lo antes posible y utilizando los menores costos permitiendo esto desarrollar mejor la ventaja competitiva del mercado. A su vez dentro de las aportaciones sobre la productividad se hace mediante la eficiencia y eficacia para la crear ambientes armónicos y de cooperación en equipo. Canniece et al. (2019) nos dice que la productividad es que las personas cumplan con sus actividades eficiente y eficazmente, a través del trabajo en equipo y así conseguir objetivos en común va a depender de su capacidad de realizarlo y de las personas que los lideran para que la empresa llegue al éxito.

Según el autor Diaz et al. (2018) nos dice que es vista desde eficiencia es forma para ser productivos usando los recursos de la organización para generar beneficios en la empresa en su proceso de mejora convirtiéndose en su objetivo estratégico. Ya que la productividad tiene dos componentes, por un lado, la eficiencia persigue evitar la pérdida de recursos, buscando aprovechar todos los recursos disponibles. En contraste, la eficacia implica utilizar los recursos de manera óptima para alcanzar objetivos específicos. Para que una organización sea significativa y alcance una productividad adecuada, es esencial que cada miembro colabore de manera interpersonal, fomentando la comunicación y la motivación (Cruzado, 2018).

A nivel internacional, el desarrollo de la agilidad empresarial en el mundo internacional estuvo marcado por la formación del Agile Business Consortium con sede en el Reino Unido. La presencia de este consorcio tiene como objetivo ayudar a las empresas a mantener su

existencia y contribuir al desarrollo empresarial en condiciones inciertas, constantemente volátiles, complejas y ambiguas (Firman, et. al, 2021). Según Peris (2018), en su artículo del Siglo XX, las empresas a nivel internacional utilizan la agilidad empresarial en sus negocios de forma recurrente, logrando así ser más ágiles con sus clientes. La agilidad empresarial es popular a nivel latinoamericano, ya que las empresas se han enfocado en aprovechar para adaptarse a las demandas que exige el mercado (Quevara et al. 2019)

En las investigaciones nacionales, las empresas peruanas enfrentan desafíos para poder medir la productividad ya que hicieron un cambio donde su nuevo enfoque se adapta a quitar las divisiones entre el equipo de investigaciones y los desarrolladores de soluciones. En cambio, con la implantación de la agilidad se establecen equipos que trabajan en simultáneo estos procesos. En este sentido, los directivos reconocen cada vez más la importancia de la agilidad empresarial como un factor que contribuye positivamente a la productividad laboral de sus empleados. Por lo tanto, la agilidad empresarial se vuelve fundamental para mejorar la productividad dentro de una organización, ya que permite a las empresas adaptarse rápidamente al mercado, aportar valor y optimizar el rendimiento de su fuerza laboral (Galicia, 2022, como se citó en Trisoglio, 2021).

También Coleman (2021) nos dice que en el sistema financiero peruano en especial las entidades financieras ya no compiten solo por ofrecer productos, sino que se esfuerzan para satisfacer las necesidades de los clientes y para que esto se pueda lograr se debe cambiar a las organizaciones tradicionales por las organizaciones ágiles con el objetivo de añadir valor a la experiencia. En este sentido, algunas entidades financieras han intentado migrar a este enfoque, pero sin mucho éxito. En el nivel local las entidades financieras han presentado una disminución de la productividad de 25%, debido a que el método tradicional no ha logrado un cambio en el nivel productivo para adaptarse a la demanda creciente del mercado (Trisoglio, 2019).

En el ámbito de las entidades financieras, la agilidad empresarial es un factor importante para sobrevivir en un mercado más exigente porque se debe adaptar constantemente al cambio del entorno. Las entidades financieras están transformando su estructura a la agilidad permitiendo así a tomar mejores decisiones, fomentar la colaboración entre equipo y volverse competitiva en su sector (Daza et al. 2023). Según Espinoza (2018) el entorno financiero se está implementando poco a poco la agilidad empresarial. Las personas aun no hacen uso de estas metodologías ágiles en el entorno financiero esto hace que se vuelva limitado. Por tanto, en la agilidad empresarial existen varias adversidades que deben ser estudiadas (Concas y Marchesi, 2021).

La identificación de elementos que pueden afectar en la productividad laboral, como la falta de una cultura organizacional ágil, la ausencia de motivación para la innovación y la colaboración limitada entre los trabajadores. A su vez, las entidades financieras están enfrentando dificultades para implementar la agilidad empresarial, lo que podría contribuir a la baja productividad.

Se identificó a la necesidad de investigar más a fondo cómo la implementación de agilidad empresarial en las entidades financieras de Chiclayo podría influir en la productividad laboral de los empleados. Además, se requiere una comprensión más profunda de los desafíos específicos que enfrentan estas organizaciones al intentar adoptar la agilidad empresarial. No se tiene información detallada sobre cómo la falta de agilidad empresarial tiene un efecto directo en la productividad de los trabajadores en las entidades financieras de la región (Qwaider, 2019). A su vez identificó que los trabajadores de una entidad financiera están teniendo un nivel bajo de productividad porque en el entorno de trabajo no es ágil (Khalaf, 2022).

Por lo siguiente se plantea la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre la agilidad empresarial y productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024?

El estudio se apoya en la investigación de autores reconocidos, lo que garantiza su contribución a la resolución de la problemática en la entidad financiera. Al centrarse en aspectos clave como la agilidad empresarial y la productividad laboral en los trabajadores. Esta investigación proporciona información valiosa sobre áreas que requieren atención y mejora dentro de la organización, lo que a su vez beneficia a los empleados al crear un entorno laboral más eficiente y satisfactorio. Además, al validar metodológicamente los resultados, se asegura la fiabilidad y utilidad de los instrumentos utilizados, fortaleciendo así la credibilidad y relevancia del estudio para abordar las necesidades reales tanto de los empleados como de la entidad financiera en su conjunto.

El objetivo general de la investigación es poder determinar la relación entre agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024. Además, se plantea los objetivos específicos: Determinar el nivel de agilidad empresarial en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024; Determinar el nivel de productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024 y, por último, determinar la relación que existe entre la agilidad empresarial con las dimensiones de productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024.

## **Revisión de la Literatura**

La investigación de Mohammadi (2015) en su artículo tiene como objetivo investigar la relación entre la agilidad organizacional y la productividad de los empleados en el Ministerio de Juventud y Deportes, el diseño que se ha utilizado en la investigación correlación que se ha realizado mediante el método de encuesta sobre la prueba de Kendall para identificar el coeficiente de correlación. En conclusión, existe una relación entre la agilidad organizacional y sus variables como capacidad de respuesta, competencia, flexibilidad y velocidad con la productividad de los empleados en el Ministerio de Asuntos de la Juventud y Deportes. Adaptado por Toralva (2022) que fue realizada en una entidad financiera de una investigación de relación con las variables agilidad empresarial y productividad laboral con sus indicadores correspondientes y llegaron en conclusión que existe relación significativa de las variables.

Asimismo, Aghina et al. (2020) se analizaron 22 organizaciones de seis sectores económicos distintos, identificando tres beneficios clave de la implementación de agilidad en la empresa: un aumento en la satisfacción del cliente, un alto nivel de compromiso entre los colaboradores y una mejora en el rendimiento operativo. Estos tres aspectos, en última instancia, contribuyen a un impacto significativo en el desempeño financiero de la organización. Sin embargo, los autores subrayan que alcanzar estos resultados depende en gran medida de la efectividad con la que se ha adoptado la agilidad, de forma integral y con un enfoque en la mejora continua.

En la investigación de Akkaya (2020) tiene como objetivo determinar la relación de la agilidad organizacional y las habilidades de agilidad en PYMES. En conclusión, se dice que existe un impacto positivo y significativo de la estructura organizacional sobre la agilidad y las habilidades de agilidad organizacional; competencia, flexibilidad, capacidad de respuesta y velocidad.

En la investigación de Ramirez et al. (2022) tiene como objetivo reflexionar y analizar la gestión adecuada de la productividad laboral. Esta investigación propone encontrar la forma óptima de gestionar la eficacia, eficiencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la organización analizada. En conclusión, se requiere de fortalecer los elementos organizacionales orientados a lograr el mayor nivel de productividad para cubrir las demandas del mercado.

En la investigación de Villamar (2021) tiene como objetivo es proponer la implementación de indicadores para evaluar la productividad en el servicio al cliente. En conclusión, en relación con la evaluación y diagnóstico, se sugiere establecer indicadores que permitan medir el rendimiento, la eficacia y la eficiencia de los procesos, de modo que la empresa pueda emprender acciones de mejora.

En la investigación de Gómez et al. (2023) tiene como objetivo de este trabajo fue examinar cómo la toma de decisiones que actúa como mediadora en la relación entre la inteligencia de negocios y la agilidad organizacional. En base a los resultados, se concluye que la inteligencia de negocios es un proceso racional para mejorar su impacto en la agilidad organizacional. En este contexto, la toma de decisiones permite que la inteligencia de negocios conduzca a respuestas organizacionales más precisas y ágiles.

Para la primera variable en bases teóricas se establece el fundamento sobre la agilidad empresarial, el término agilidad nos dice que es la capacidad de una empresa u organización en reaccionar rápidamente ante cambios e incertidumbres a su vez también la agilidad responde a los cambios del mercado (Akhtar et al., 2018; Chuang, 2020). Asimismo, Orrrego (2022) nos habla que la agilidad empresarial como un cambio de negocios adaptándose a sus colaboradores y sus procesos. Es de esta manera donde se unen todos los esfuerzos para de los clientes priorizando las actividades de la experiencia del cliente.

La agilidad organizativa, según Dyer et al. (2018), se define en función de las capacidades de innovación y flexibilidad de una empresa. Esta agilidad está estrechamente vinculada al capital humano de la organización se mide mediante dos factores: el valor y la especificidad de los conocimientos, habilidades y competencias de los empleados. La innovación y flexibilidad proporciona agilidad en las empresas y les permite tener mejores resultados y una ventaja competitiva.

La agilidad se considera un factor importante para las empresas que quieran alcanzar el éxito, especialmente en entornos dinámicos con cambios rápidos. (Vagnoni & Khoddami, 2018). La agilidad empresarial permite a las organizaciones responder rápidamente a las amenazas, explorar oportunidades antes que los competidores, reaccionar con flexibilidad a los cambios para desarrollar productos y servicios innovadores dando como resultado un desempeño organizacional superior. Cuando hablamos de flexibilidad en las organizaciones es capaz de adaptarse a nuevas situaciones sin sufrir grandes penalizaciones en términos de tiempo, costos, esfuerzos o rendimiento (Navarro et al., 2019).

Las organizaciones deben poseer Adaptabilidad, lo que significa la capacidad de aprender rápidamente y tener flexibilidad en la implementación de operaciones. y tomar decisiones. La agilidad organizacional es muy importante para crear estrategias que puedan competir, para tener una ventaja competitiva y mantenerla, ya que permite a la organización reaccionar eficazmente ante cambios impredecibles (Liu & Yang, 2019). Las organizaciones para mantener un entorno dinámico además de ser flexibles deben ser innovadoras. La flexibilidad

en las organizaciones no solo se adapta a los cambios dentro de su entorno, sino que se incentiva a crear nuevas ideas y procesos. El concepto de la innovación es realizar algo nuevo para la organización. La innovación, en el marco de la agilidad organizativa, se refiere a la capacidad de una empresa para generar resultados a partir de las actividades creativas de sus miembros (Fernández et al., 2020).

Aquino (2020), nos plantea que la agilidad empresarial es una capacidad organizativa para tomar decisiones de forma rápida, es por lo que Liu & Yang (2020) también nos dice que una empresa que utiliza la agilidad logra satisfacer las exigencias de los clientes, elimina actividades sin ningún valor y establece estrategias para impulsar a la productividad. Al-Saqqa et al. (2020) nos dice que la forma de realizar estrategias es muy importante para saber en qué se va a centrar la empresa y cómo va a funcionar, con esto se busca que la estrategia que se plante está orientada a la gestión del desarrollo de las prácticas de la agilidad basadas en reuniones y coordinaciones para asegurar el alcanzar las metas y objetivos que se quieren plantear.

Walter et al. (2017) nos habla que las empresas tradicionales generalmente son jerárquicas y estáticas estableciendo la gobernabilidad y las decisiones por los altos mandos donde todas las operaciones que realizan son planificadas de forma lineal siendo está una estructura muy rígida y poco dinámica. Sin embargo, se muestra unas constantes con las empresas que utilizan la agilidad que se compone por equipos de trabajo donde la cultura es centrada en los propios colaboradores y trabajadores, operando mejor y con un aprendizaje más rápido en las decisiones que se encuentran orientadas hacia un propósito de todas las partes interesadas.

La agilidad reestructura una organización para que sea más rápida y eficiente en las estrategias, procesos, estructuras y tecnología con la finalidad de crear oportunidades para poder evolucionar y tener capacidades dinámicas más versátiles ante nuevos desafíos y oportunidades. Llevando a los niveles de la agilidad empresarial como son la cultura, liderazgo y estrategia.

Asimismo, Wafa et al. (2022), considera a la cultura como el principal motor dentro de una organización porque se impulsa a los empleados a que cumplan con los objetivos y los procesos de control, siendo un cambio a que solo se necesita generar mayor ganancia a cumplir a la existencia de la empresa mediante la autogestión en su totalidad para lograr tener una cultura de equipo para tener éxito, teniendo en cuenta que para tener resultados entorno a mejor el ambiente de trabajo.

Para el liderazgo de acuerdo con Ozbayarc (2022) en la transformación ágil de una empresa o proyecto es un papel crucial, ya que a mayor madurez se duplica la importancia, es por lo que la transformación cultura dentro de una empresa se empieza con los altos mando ya que los líderes actúan como modelo a seguir para que los empleados imitan sus acciones. También Smite et al. (2021) nos habla sobre que el liderazgo es indispensable para las empresas que utilizan la agilidad para que sus líderes cumplan con los objetivos planteados y que el equipo de trabajo tenga una responsabilidad para llevarla a cabo.

Para la segunda variable se establece el fundamento sobre productividad laboral nos habla que es la capacidad o condición de ser productivos con orientación a realizar un sistema productivo con los recursos disponibles la empresa, porque se asume que las principales tareas de las personas sean realizadas de manera eficaz y eficientemente. En las organizaciones, la eficacia y la eficiencia se combinan en el trabajo de las personas para alcanzar metas comunes, dependiendo de la capacidad que cada uno pone en su labor.

Estas son dos de las principales dimensiones de la productividad laboral (Alkaf et al., 2021). La productividad total está influenciada por la eficacia, ya sea alta o baja. Sin embargo, surge un nuevo enfoque en el que, cuando la productividad es alta, la eficacia es baja, y cuando la productividad es baja, la eficacia aumenta. Es decir, la eficacia se ve impactada por su propio nivel. Con respecto a la eficacia según Chavarry (2020) es la forma de comprobar los objetivos que se han propuesto una organización. También Stepien et al. (2019) nos indica que la eficiencia está centrada en alcanzar logros y metas que se establecen en la organización para cumplir el plan estratégico y los plazos establecidos sin usar más tiempo y dinero.

La eficiencia que nos dice Stepien et al. (2019) que se utilizan los mínimos recursos para cumplir los objetivos planteados porque genera un resultado más efectivo, mejor productividad porque inviertes para obtener mayores beneficios en un solo proceso productivo. Camue et al. (2017) nos habla que la eficiencia se enfoca en evaluar los aspectos internos de una organización, incluyendo la evaluación de metas, medición de su desempeño y el rendimiento en relación con el logro de objetivos se refiere a la eficacia. Y si logra sus objetivos al menor costo posible, se refiere a la eficiencia.

## **Materiales y Métodos**

En la investigación se ha medido la relación de la agilidad empresarial y productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera donde el enfoque de la investigación es cuantitativo. Además, la investigación es de tipo no experimental porque se estudian las variables agilidad empresarial y productividad laboral junto con sus dimensiones, ya que Arias (2020) nos dice que los resultados no serán manipulados y deben estar tal cual fueron obtenidos. Siendo el diseño de la investigación de alcance correlacional - transversal para poder determinarlo entre las variables planteadas donde los datos se recopilaban en un único momento. La población está compuesta por los colaboradores de ambos sexos que realizan labores en los puestos de cajero, asesores, administradores, supervisores y gerentes la entidad financiera en Chiclayo y la muestra constituyó 100 colaboradores.

Los criterios de selección se tomaron en cuenta los puestos anteriores mencionados con mayor tiempo en la entidad financiera, por lo tanto, esto nos ayudó a medir el nivel de agilidad empresarial y productividad laboral de ambos sexos. El muestreo utilizado para la investigación es no probabilístico por conveniencia ya que los elementos estudiados son la población investigada (Pimienta, 2020).

El instrumento utilizado para la investigación de la agilidad empresarial que tiene como dimensiones la flexibilidad e innovación se ha utilizado por Dess et al. (1995, citado en Dyer & Shafer, 1999; Keidel, 1999) adaptado por Gómez et al. (2023) en referencia para medir la contribución de los individuos a la flexibilidad a y las 24 preguntas de Amabile et al., (1996), adaptado por Gómez et al. (2023) para la innovación utilizando la escala de Likert 1 – 7 desde muy en desacuerdo hasta en muy de acuerdo. Para la variable agilidad tiene como dimensiones estrategia, liderazgo y cultura, a su vez la otra variable productividad que tiene como dimensiones eficacia y eficiencia se ha utilizado por Mohammadi (2015), adaptado por Toralva (2022) y consta por 22 preguntas utilizando la escala de Likert 1- 5 desde nunca hasta siempre.

La encuesta se realizó presencialmente en el tiempo libre de los trabajadores, se les explicó de que trata las preguntas y si tienen alguna duda podría preguntar a la tesista. El procedimiento de datos ya teniendo los instrumentos, se solicitó el permiso formal a la entidad financiera para

realizar las encuestas a los trabajadores, explicándole sobre el propósito de estudio para poder tener su apoyo y consentimiento en responder la encuesta.

La validación se realizó con 5 jueces expertos utilizando la W de Kendall, obteniendo una concordancia alta (0.897) tanto para el cuestionario sobre Agilidad empresarial como para el de Agilidad y productividad, lo que indica una evaluación consistente y fiable. Además, se realizaron pruebas de correlación con el Alfa de Cronbach, obteniendo valores de  $\alpha=0.913$  para el primer cuestionario y  $\alpha=0.916$  para el segundo, ambos calificados como muy confiables.

El plan de análisis se desarrolla en varias etapas, primero se obtiene la data estadística mediante la aplicación de una encuesta a los trabajadores de la entidad financiera de Chiclayo cuyos resultados se ordenan en el programa Excel, luego los datos se procesan en el software informático SPSS versión 25.0 para el análisis de correlación. Posteriormente se elaboran las tablas de frecuencia para la distribución de las variables, utilizando los percentiles 33 y 66 para clasificarlas en tres niveles bajo, medio y alto. Además, se emplea el coeficiente Rho Spearman para calcular la asociación entre las variables agilidad empresarial y productividad laboral de la investigación. Finalmente se interpretaron los resultados lo que permite la relación de ambas variables y el cumplimiento de los objetivos.

### ***Resultado y Discusión***

Se presentan los resultados obtenidos en la presente investigación en la que se buscó determinar la relación entre agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024.

#### **Tabla 1**

##### *Niveles de la agilidad empresarial por puntaje obtenido*

Niveles	Rango
Bajo	24 – 72
Medio	73 – 120
Alto	121 -168

*Nota.* Se emplearon los percentiles 33 y 66 para identificar los niveles bajo, medio y alto de la variable Agilidad Empresarial.

Para el primer objetivo específico, determinar el nivel de agilidad empresarial en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024, se utilizó baremación, considerando los percentiles 33 y 66, como muestra la evidencia empírica, donde se establecen los 3 niveles de la variable agilidad empresarial.

**Tabla 2**

*Frecuencia y distribución de la agilidad empresarial de los trabajadores*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	1	1.0
Medio	22	22.0
Alto	77	77.0
Total	100	100.0

*Nota.* Se muestra los niveles de la Agilidad Empresarial en los trabajadores de la entidad financiera.

La tabla número 2 nos presenta los niveles de Agilidad Empresarial de los trabajadores de la entidad financiera en Chiclayo, en donde el 1% tiene un nivel bajo en agilidad empresarial, el 22% tiene un nivel medio y el 77% tiene un nivel alto en agilidad empresarial. Todo ello significa que la gran mayoría de los trabajadores de la entidad financiera tienen un nivel alto de ser ágiles en su trabajo para poder adaptarse a los cambios y sus procesos.

Ahora se detallará de la misma forma los niveles de la agilidad empresarial de los trabajadores de la entidad financiera, pero por cada una de sus dimensiones, para así conocer cuáles son los niveles de trabajadores según cada dimensión estudiada. A continuación, se presentarán los resultados.

**Tabla 3**

*Frecuencia y distribución de la flexibilidad de los trabajadores*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	4	4.0
Medio	16	16.0
Alto	80	80.0
Total	100	100.0

*Nota.* Se muestra los niveles de la dimensión de flexibilidad de los trabajadores de la entidad financiera.

En la tabla 3 se observan los resultados de la variable agilidad empresarial, en el cual se evidencia que la dimensión flexibilidad un 4% de trabajadores presentan un nivel bajo, 16% muestra un nivel regular y el 80% muestra un nivel alto. Esto significa que en mayor proporción los trabajadores tienen un nivel alto de flexibilidad en adaptarse a los cambios a lo largo del tiempo.

**Tabla 4***Frecuencia y distribución de la innovación de los trabajadores*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	6	6.0
Medio	33	33.00
Alto	61	61.00
Total	100	100.0

*Nota.* Se muestra los niveles de la dimensión de innovación de los trabajadores de la entidad financiera.

En la tabla 4 se observan los resultados competentes de la variable agilidad empresarial, en el cual se evidencia que la dimensión innovación un 6% de trabajadores presentan un nivel bajo, 33% muestra un nivel regular y el 66% muestra un nivel alto, permitiéndose tener mejores resultados en sus tareas para así tener una ventaja competitiva dentro de los equipos de trabajo.

**Tabla 5***Frecuencia y distribución de la cultura de los trabajadores*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	2	2.0
Medio	29	29.00
Alto	69	69.00
Total	100	100.0

*Nota.* Se muestra los niveles de la dimensión de cultura de los trabajadores de la entidad financiera.

En la tabla 5 se observan los resultados competentes de la variable agilidad empresarial, en el cual se evidencia que la dimensión de cultura un 2% de trabajadores presentan un nivel bajo, 29% muestra un nivel medio y el 69% muestra un nivel alto. Esto significa que la cultura dentro de la organización es alta lo que impulsa a los trabajadores a cumplir los objetivos y procesos de control.

**Tabla 6***Frecuencia y distribución del liderazgo de los trabajadores*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	6	6.0
Medio	45	45.00
Alto	49	49.00
Total	100	100.0

*Nota.* Se muestra los niveles de la dimensión de liderazgo de los trabajadores de la entidad financiera.

En la tabla 6 se observan los resultados competentes de la variable agilidad empresarial, en el cual se evidencia que la dimensión de liderazgo un 6% de trabajadores presentan un nivel bajo, 45% muestra un nivel medio y el 49% muestra un nivel alto. Esto significa que el liderazgo tiende a ser alto de los trabajadores, esto hace que puedan cumplir los objetivos dentro de los equipos de trabajo con una mayor apertura.

**Tabla 7**

*Frecuencia y distribución de la estrategia de los trabajadores*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	4	4.0
Medio	40	40.00
Alto	56	56.00
Total	100	100.0

*Nota.* Se muestra los niveles de la dimensión de estrategia de los trabajadores de la entidad financiera.

En la tabla 7 se observan los resultados competentes de la variable agilidad empresarial, en el cual se evidencia que la dimensión de estrategia un 4% de trabajadores presentan un nivel bajo, 40% muestra un nivel medio y el 56% muestra un nivel alto. Esto significa que las estrategias establecidas dentro de la organización se encuentren en un desarrollo alto de poder alcanzarlas.

**Tabla 8**

*Niveles de la Productividad Laboral por puntaje obtenido*

Niveles	Rango
Bajo	22 – 51
Medio	52 – 81
Alto	82 -110

*Nota.* Se emplearon los percentiles 33 y 66 para identificar los niveles bajo, medio y alto de la variable Productividad Laboral.

Para el segundo objetivo específico es determinar el nivel de productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024. Con el propósito de cumplir dicho objetivo se utilizó el procedimiento de baremación, considerando los percentiles 33 y 66, donde se establecen los 3 niveles de puntuación denominados bajo, medio y alto.

**Tabla 9***Frecuencia y distribución de productividad laboral de los trabajadores*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	0	0.0
Medio	12	12.00
Alto	88	88.00
Total	100	100.0

*Nota.* Se muestra los niveles de productividad laboral de los trabajadores de la entidad financiera.

La tabla número 9 nos presenta los niveles de Productividad Laboral de los trabajadores de la entidad financiera en Chiclayo, en donde el 0% tiene un nivel bajo, el 12% tiene un nivel medio y el 88% tiene un nivel alto en productividad laboral. Todo ello significa que los trabajadores de la entidad financiera tienen un nivel alto para ser productivos en sus tareas asignadas.

Ahora se detallará de la misma forma los niveles de la productividad laboral de los trabajadores de la entidad financiera, pero por cada una de sus dimensiones, para así conocer cuáles son los niveles de trabajadores según cada dimensión estudiada. A continuación, se presentarán los resultados.

**Tabla 10***Frecuencia y distribución de eficacia de los trabajadores*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	2	2.0
Medio	15	15.00
Alto	83	83.00
Total	100	100.0

*Nota.* Se muestra los niveles de la dimensión de eficacia de los trabajadores de la entidad financiera.

En la tabla 10 se observan los resultados competentes de la variable Productividad Laboral, en el cual se evidencia que la dimensión de eficacia un 2% de trabajadores presentan un nivel bajo, 15% muestra un nivel medio y el 83% muestra un nivel alto. Esto significa que la eficacia de los trabajadores tiene un nivel alto para lograr sus objetivos de la organización.

**Tabla 11**

*Frecuencia y distribución de eficiencia de los trabajadores*

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	2	2.0
Medio	9	9.00
Alto	89	89.00
Total	100	100.0

*Nota.* Se muestra los niveles de la dimensión de eficiencia de los trabajadores de la entidad financiera.

En la tabla 11 se observan los resultados competentes de la dimensión eficiencia en el cual se evidencia que la dimensión de eficiencia un 2% de trabajadores presentan un nivel bajo, 9% muestra un nivel medio y el 89% muestra un nivel alto. Esto significa que la eficiencia se encuentra en nivel alto para que los trabajadores logren cumplir objetivos con mínimos recursos de tiempo y dinero.

**Tabla 12**

*Coefficiente de Correlación Rho Spearman entre la agilidad empresarial con las dimensiones de la productividad laboral*

Variable	Eficacia	Eficiencia
Agilidad Empresarial	.444*	.384*

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

La tabla número 12 muestra los resultados de la relación de la variable Agilidad Empresarial con las dimensiones de la variable Productividad Laboral. En el caso de la correlación entre la Agilidad Empresarial y las dimensiones de eficacia, nos muestra una correlación significativa ( $p = .000$ ) y tiene una correlación positiva moderada ( $\rho = .444$ ), en donde cada vez que suba la agilidad empresarial es muy probable que la eficacia lo haga también. Y, por otro lado, la correlación entre las Agilidad Empresarial y la dimensión de eficiencia nos muestra una correlación significativa también ( $p = .000$ ) y tiene una correlación positiva baja ( $\rho = .384$ ) lo que se interpreta mientras la agilidad empresarial se incrementa, la eficiencia lo hará de la misma forma.

Finalmente, luego de haber estimado satisfactoriamente los objetivos específicos de la investigación, se concluirá con los resultados del objetivo general, el cual busca determinar la relación de entre agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024. Para poder determinar este objetivo, se hizo el uso del coeficiente de correlación de Rho Spearman y se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 13**

*Coefficiente de Correlación Rho de Spearman de la Agilidad Empresarial y Productividad Laboral*

Variable	Productividad laboral
Agilidad Empresarial	.421*

*Nota. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)*

Para concluir con los resultados de determinar la correlación entre las variables Agilidad Empresarial y Productividad Laboral, podemos observar en la tabla 13, donde gracias al coeficiente de correlación de Rho Spearman, cuyo resultado fue de .421, lo cual muestra que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, con un  $p = 0.000$  y al ser  $p < 0.001$ . Por ende, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de la investigación ( $H_1$ ), confirmándose la relación positiva moderada existente entre la Agilidad Empresarial y Productividad Laboral de los trabajadores de la entidad financiera en Chiclayo 2024. Esto quiere decir que mayor sea la agilidad empresarial, mayor será su nivel de productividad laboral en su organización.

En relación con el objetivo específico uno, que busca determinar el nivel de agilidad empresarial en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo en el año 2024, los resultados obtenidos indican que la agilidad empresarial de los trabajadores se distribuye de la siguiente manera: el uno por ciento presenta un nivel bajo, el veintidós por ciento un nivel medio y un notable setenta y siete por ciento un nivel alto de agilidad empresarial. Estos datos confirman lo señalado por Niu et al. (2021), quienes, en su trabajo de investigación, reportaron que los niveles de agilidad empresarial se distribuyen en un cuatro por ciento con un nivel bajo, un cuarenta y cinco por ciento con un nivel medio y un cincuenta y uno por ciento con un nivel alto, validando de esta manera la aplicación de estos niveles en el contexto estudiado.

Además, los autores Dyer y Shafer (2021) definen a la agilidad organizativa es una habilidad que permite a las empresas adaptarse de manera constante e innovadora, sin necesidad de realizar cambios drásticos, basándose en dos pilares fundamentales: flexibilidad e innovación.

En este sentido, se puede concluir que una adecuada implementación de los niveles de agilidad empresarial puede ser clave para fomentar un cambio positivo en la mentalidad de los colaboradores. Según Golchin et al. (2006), los niveles de agilidad organizacional pueden clasificarse en aspectos como cultura, flexibilidad, innovación, estrategia y liderazgo, lo cual refuerza la idea de que estos factores son esenciales para el éxito organizacional.

De esta manera, se postula que la mayoría de los empleados de la entidad financiera en Chiclayo son altamente ágiles en su trabajo, lo que les permite adaptarse de manera eficaz a los cambios y procesos. Este nivel de agilidad facilita que la organización identifique y enfoque sus fortalezas, asegurando que las acciones estén bien coordinadas y centradas en las capacidades clave, lo cual contribuye al logro de una cultura de mejora continua, optimización de resultados empresariales y aumento de la productividad.

En términos de dimensiones específicas la flexibilidad alcanza un 80% en nivel alto, indicando que los trabajadores son altamente adaptables a cambios constantes, en línea con Aghina (2020) y Yusuf (2021), quienes resaltan la importancia de la flexibilidad para prosperar en entornos dinámicos, a su vez la innovación alcanza un 61%, mostrando un enfoque importante hacia nuevas ideas y procesos, aunque con margen para mejorar. Según Fernández

(2020), la mayoría de las iniciativas de la organización están orientadas a la innovación, aunque no alcanzan aún niveles óptimos comparados con empresas altamente innovadoras.

En cuanto a la cultura organizacional, el 69% refleja un entorno moderadamente favorable a la agilidad empresarial. Esto se alinea con Denison y Mishra (2021), quienes enfatizan la importancia de una cultura abierta y colaborativa para cumplir objetivos y fomentar la mejora continua.

Sin embargo, el liderazgo, con un 49% en nivel medio-bajo, representa una debilidad. Este resultado indica la necesidad de programas de desarrollo en liderazgo transformacional, coincidiendo con McKinsey (2018) y Walter et al. (2021), quienes destacan que líderes efectivos son clave para impulsar la agilidad y responder a la incertidumbre.

Finalmente, en la dimensión estrategia, con un 56% en nivel medio-alto, la entidad financiera parece estar en transición hacia un modelo más ágil. Según Teece (2022), una estrategia ágil permite reconfigurar recursos frente a cambios del entorno, pero se requiere mayor dinamismo para alcanzar un nivel más avanzado.

En conclusión, la entidad financiera muestra altos niveles de flexibilidad e innovación, y una cultura moderadamente favorable para la agilidad empresarial, pero enfrenta desafíos en liderazgo y estrategia. La implementación adecuada de medidas para mejorar estas áreas puede ser clave para un cambio positivo en la organización y sus colaboradores.

Con respecto al objetivo específico 2, que es determinar el nivel de productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024, los resultados presentados en la variable productividad laboral evidencian que, en cuanto a la dimensión de eficacia, un 2% de los trabajadores presenta un nivel bajo, un 15% muestra un nivel medio, y un 83% exhibe un nivel alto. Esto sugiere que la mayoría de los trabajadores tienen una eficacia alta para alcanzar los objetivos de la organización. Según Gutiérrez (2009), la productividad se compone de dos elementos fundamentales: eficacia y eficiencia, que son esenciales para que las organizaciones optimicen sus procesos.

Por otro lado, Ramírez et al. (2022) señalan que la productividad laboral busca gestionar adecuadamente el nivel relativo de eficacia, eficiencia y rendimiento de los colaboradores, y su estudio evidencia una relación positiva baja, lo que indica la necesidad de fortalecer los elementos organizacionales para lograr la máxima productividad y cumplir con las necesidades del mercado. A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se puede concluir que los niveles de productividad laboral son cruciales para la agilidad de la organización, ya que contribuyen al desempeño de los colaboradores.

En este escenario, las empresas deben enfrentarse al desafío de adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, manteniendo la flexibilidad necesaria para satisfacer las solicitudes de los clientes. Así, una empresa que adopte las dimensiones de la agilidad empresarial debe ser capaz de aprovechar las oportunidades para generar valor, lo que, a su vez, impulsará la productividad de sus empleados.

Con respecto al objetivo específico 3, que es determinar la relación entre la agilidad empresarial y las dimensiones de productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024, se demostró que la agilidad empresarial y la dimensión de la productividad, específicamente la eficacia, tienen un valor de rho: .444, lo que indica una correlación positiva moderada. En cuanto a la dimensión eficiencia, el resultado es rho: .384, lo que representa una correlación positiva baja. Según Seyedzahed (2021), existe una correlación positiva entre la agilidad organizacional y las dimensiones de productividad, tanto en eficacia como en eficiencia, en los empleados de un Ministerio de Juventud y Deportes. Esto sugiere que la eficacia está relacionada con la satisfacción de las necesidades.

Con respecto al objetivo general de determinar la relación entre la agilidad empresarial y la productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo, los resultados obtenidos fueron de 0.421, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Este hallazgo coincide con el de Rostami et al. (2022), quienes encontraron una correlación de 0.407, positiva moderada, con un nivel de significancia de 0.01, lo que sugiere también una relación positiva entre la agilidad empresarial y la productividad de los empleados en el Ministerio de Juventud y Deportes. Asimismo, según Mohammí (2015), la agilidad organizacional se presenta como una estrategia clave para mejorar tanto la productividad como el rendimiento de las organizaciones actuales.

Por otro lado, Felipe (2020) también resalta la agilidad empresarial como una capacidad dinámica es fundamental para asegurar la continuidad y el éxito de las organizaciones, señalando que las empresas enfrentan desafíos significativos no solo para alcanzar el éxito, sino también para mantenerse operativas. Estos hallazgos sugieren que, cuando una empresa del sector financiero adopta y aplica la agilidad empresarial en sus procesos, así como en la reinversión de sus modelos de negocio para competir en mercados emergentes, ajustando sus servicios a las demandas actuales, se observa un incremento en la productividad de los trabajadores.

Por otro lado, la eficiencia se orienta a mejorar la optimización de los procesos, permitiendo evaluar el valor de las actividades mientras se utilizan menos recursos. A partir de estos resultados, se puede deducir que la agilidad empresarial está relacionada con las dimensiones de la productividad laboral, ya que permite que las empresas se mantengan relevantes y competitivas en un entorno de constante cambio, dado que tienen la capacidad de ajustar rápidamente sus procesos y estrategias para cumplir con las demandas del mercado y alcanzar el éxito a largo plazo.

Además, la agilidad empresarial facilita el desarrollo de los empleados de acuerdo con las necesidades de la empresa, fomentando su capacidad de innovación y asegurando que se mantengan actualizados. Finalmente, la implementación de metodologías ágiles dentro de la organización contribuye a la generación de valor a lo largo de la jornada laboral, lo que conlleva una mejora significativa en la productividad de los empleados.

Los trabajadores tienen un papel esencial en la agilidad empresarial y la productividad laboral. Su responsabilidad abarca desde la alineación con la estrategia y la promoción de la innovación, hasta la flexibilidad en la adaptación a cambios, la participación en la cultura organizacional y la colaboración con el liderazgo para alcanzar los objetivos de productividad, eficacia y eficiencia. Cada dimensión influye directamente en el rendimiento y éxito de la entidad financiera, contribuyendo a su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

También tienen un rol esencial en la implementación de la estrategia empresarial, alineándose con las metas a largo plazo de la organización y adaptándose a los cambios del mercado y el entorno económico, contribuyendo a la creación de valor a través de su desempeño eficiente y proactivo. Además, son responsables de promover la innovación dentro de la entidad, no solo mediante la sugerencia de mejoras, para solucionar problemas cotidianos y la mejora de procesos. La flexibilidad es otra dimensión clave, ya que deben adaptarse rápidamente a cambios en políticas, regulaciones y procesos internos, y estar dispuestos a adoptar nuevas formas de trabajo.

Una cultura organizacional sólida, basada en la transparencia, la cooperación y para tomar de decisiones rápidas, que permite a los empleados contribuir a un entorno que favorezca la innovación y la mejora continua, alineándose con los principios de agilidad y productividad.

## **Conclusiones**

Se pudo conocer que la mayoría de los empleados de la entidad financiera en Chiclayo muestran un nivel alto de agilidad empresarial, lo cual sugiere que están bien preparados para adaptarse a cambios y responder eficazmente a las necesidades organizacionales. Esto coincide con estudios previos que resaltan la importancia de la agilidad en el éxito organizacional, y su implementación ha mostrado ser clave para fortalecer la mentalidad de los colaboradores hacia la flexibilidad y la innovación.

También el análisis del nivel de agilidad empresarial revela que la flexibilidad, cultura e innovación obtuvo el puntaje más alto. Sin embargo, los puntajes en liderazgo y estrategia indican áreas de mejora críticas para potenciar la capacidad adaptativa de la organización. Estos resultados subrayan la necesidad de fortalecer especialmente el liderazgo y la definición estratégica para lograr un equilibrio en todas las dimensiones de la agilidad empresarial.

Por otro lado, en cuanto a productividad laboral, específicamente en la dimensión de eficacia de los trabajadores, se observa un rendimiento alto. Esto refleja una sólida capacidad para alcanzar objetivos y satisfacer las demandas de la organización. La eficacia y la eficiencia, componentes claves de la productividad según la literatura revisada, se manifiestan favorablemente en esta entidad, contribuyendo significativamente al desempeño organizacional.

Se encontró una correlación positiva moderada entre la agilidad empresarial y la productividad laboral. La agilidad empresarial fomenta la eficacia y la eficiencia en los colaboradores, permitiendo una adaptación rápida y estratégica a los cambios del mercado. Estos resultados son consistentes con estudios similares y destacan la importancia de la agilidad organizativa para optimizar la productividad y la competitividad de la organización.

La agilidad empresarial no solo es fundamental para enfrentar cambios y demandas de mercado, sino que también potencia la innovación y el desarrollo de los empleados. La adopción de prácticas y niveles de agilidad empresarial permite que la organización responda rápidamente a las necesidades actuales, lo cual incrementa el valor que los empleados aportan en sus labores diarias y contribuye al éxito sostenible de la entidad.

## **Recomendaciones**

Para futuras investigaciones, se recomienda profundizar en los factores específicos de la agilidad empresarial en la productividad laboral, tales como la cultura, innovación y la flexibilidad, a fin de entender cómo estos aspectos pueden optimizarse en diversas industrias. Además, sería útil examinar cómo los niveles de agilidad empresarial varían según el contexto cultural y económico en diferentes regiones, especialmente en áreas con economías en desarrollo, ya que estos factores pueden tener un impacto en la eficacia de la implementación de metodologías ágiles.

También se debe investigar las metodologías ágiles en la adaptabilidad y desempeño de equipos, para comprender mejor cómo estas prácticas pueden ser optimizadas en diversas áreas funcionales de la organización. Es crucial que las organizaciones evalúen de manera constante el impacto de las metodologías ágiles en la productividad laboral y ajusten sus enfoques según los resultados obtenidos. Esto garantizará que las metodologías adoptadas realmente contribuyan al rendimiento y bienestar de los empleados. También sería relevante examinar el

papel de la tecnología y la digitalización en la relación entre agilidad y productividad, dado que herramientas digitales pueden potenciar o limitar la eficacia de prácticas ágiles.

Se sugiere evaluar a mayor profundidad el impacto de la agilidad empresarial en el bienestar laboral y su relación con la eficiencia y eficacia lo cual podría llevar a una mejora sostenible en la productividad. Esto permitiría un enfoque más integral en futuras investigaciones y contribuiría a implementar estrategias más eficaces para mejorar tanto la agilidad como la productividad en entornos laborales cambiantes.

## Referencias

- Akkaya, B. (2020). The Role of Organizational Flexibility in Organizational Agility: A Research on SMEs. *Business Management and Strategy*, 11(1), 110 -123.  
<https://doi.org/10.5296/bms.v11i1.16867>
- Al - Qadi, N. (2023). Impact of strategic agility on the financial performance of commercial banks in Jordan. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(2023), 823 - 832.  
<https://doi.org/10.5267/j.uscm.2022.12.008>
- Ali, R., Noor, E., Machfud, M., Purnomo, D., & Sukardi, S. (2023). Indonesian agroindustry business agility: Enablers and challenges in the poultry industry based on ISM model. *Heliyon*.  
<https://www.cell.com/action/showPdf?pii=S2405-8440%2823%2904015-X>
- Alkaf, A., Yusliza, M., Saputra, J., & Muhammad, Z. (2021). A Review of Work Effectiveness and Efficiency, Service Quality and Organisational Performance Literature: A Mini-Review Approach. *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapore*.  
<https://www.ieomsociety.org/singapore2021/papers/873.pdf>
- Alsaqqa, S., & Sawalha, S. &.-N. (2020). Agile Software Development: Methodologies and Trends. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM)*, 14(11), 246 - 270.  
<https://doi.org/10.3991/ijim.v14i11.13269>
- Berkani, A., Causse, D., & Thomas, L. (2019). Triggers analysis of an agile transformation: the case of a central bank. *Procedia Computer Science*, 164(2019), 449 - 456.  
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.12.205>
- Blanco, A. (2023). Gestión del conocimiento y agilidad corporativa; sistemas disciplinarios para el manejo de entornos volátiles. *Transcender, contabilidad y gestión*, 8(23), 116 - 136.  
<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i23.215>
- Chen, X., & Siau, K. (2020). Business Analytics/Business Intelligence and IT Infrastructure: Impact on Organizational Agility. *Journal of Organizational and End User Computing*, 32(4), 138 -161.  
<https://doi.org/10.4018/JOEUC.2020100107>
- Christofi, M., Perreira, V., Vrontis, D., Tarba, S., & Thrassou, A. (2021). Agility and flexibility in international business research: A comprehensive review and future

- research directions. *Journal of World Business*, 56 (3), 101 – 194.  
<https://doi.org/10.1016/j.jwb.2021.101194>
- Ciric, D. (2019). Agile vs. Traditional Approach in Project Management: Strategies, Challenges and Reasons to Introduce Agile. *Procedia Manufacturing*, 39 (2019), 1407 - 1414.  
<https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.314>
- Franco, J., Uribe, J. y Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*. 7(15).  
<https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Gómez, L., Daza, J., y Arias, J. (2023). Inteligencia de negocios y agilidad organizacional: ¿Son relevantes la toma de decisiones racional e intuitiva?. *Estudios Gerenciales*, 39(167), 181 - 191.  
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2023.167.5542>
- González, J., Palacios, J., & Perea, J. (2017). La inteligencia de negocios y su rol en la agilidad organizacional. *Criterio Libre*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6675988>
- Jatampathi, E., De Alwis, A., & Razi, M. (2022). Role of Organizational Agility in Knowledge Management Orientation and Organizational Performance: A Systematic Review of the Literature. *Wayamba Journal Of Management*, 13(1) 1 -27.  
<http://doi.org/10.4038/wjm.v13i1.7550>
- Jesse, N. (2018). Organizational Evolution - How Digital Disruption Enforces Organizational Agility. *IFAC Papers OnLine*, 51(30), 486 - 491.  
<https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2018.11.310>
- Khalaf, K. (2022). The Impact of Business Intelligence on Strategic Entrepreneurship: The Mediating Role of Organizational Agility. *International Review of Management and Marketing*, 12(5), 12 - 20.  
<https://doi.org/10.32479/irmm.13336>
- Lin, J., Li, L., Luo, R., & Benitez, J. (2020). How do agribusinesses thrive through complexity? The pivotal role of ecommerce capability and business agility. *Decision Support Systems*, 135, 1 – 20.  
<https://doi.org/10.1016/j.dss.2020.113342>
- Mohammadi, M. (2015). The Relationship between Organizational Agility and Employee's Productivity (Case Study: Ministry of Youth Affairs and Sports, Iran). *Research and Business-ITERB*,

<https://www.semanticscholar.org/paper/JIEB-3-2015-66-The-Relationship-between-Agility-and-Mohammadi/fd53193bde2d0f9b80a2ea6b8a2352078765bd8>

Niu, Y., Ying, L., Bao, M. & Sivaparthipan, C. (2021). Organizational business intelligence and decision making using big data analytics. *Information Processing and Management*, 58(6).

<https://doi.org/10.1016/j.ipm.2021.102725>

Ozkan, N., Gök, M.; Köse, B. (2020). Towards a better understanding of agile mindset by using principles of agile methods. *Conference on Computer Science and Information Systems*.

<https://ieeexplore.ieee.org/document/9222861>

Ozbayrac, G. (2022). Enterprise Agility. *A practical guide to agile Business Management*. Taylor & Francis Group.

<https://books.google.com.pe/books?id=oTxbEAAAQBAJ&printsec=frontcov>

Qwaider, M. (2019). Organizational Agility and HRM Practices: Theoretical Framework and Perspective. *Edupedia Publications*, 118, 177 -194.

<http://doi.org/10.26643/rb.v118i12.13214>.

Ramírez, G., Magaña, D., y Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189 - 208.

<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

Rasouli, E., & Jafarzadeh, Z. (2016). Studying the relationship between organizational intelligence and organizational agility of employees of Payame Noor University of Sari. *International Journal Of Organizational Leadership*, 5, 426 - 432.

<https://doi.org/10.33844/IJOL.2016.60218>

Trivedi, D. (2021). Agile Methodologies. *International Journal Of Computer Science & Communication*. Nirma University.

[https://www.researchgate.net/publication/356924683\\_Agile\\_Methodologies](https://www.researchgate.net/publication/356924683_Agile_Methodologies)

Villamar, V., y Pérez, G. (2021). Evaluación del nivel de productividad basado en indicadores de atención al cliente en EP-Aguas de Manta. *Digital Publisher*, 6(6), 405 - 422.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.779>

Wafa, R. Qasim, M., Malik, F., Bobomirzaevich, A. & Odarchenko,R. (2022). The Impact of Agile Methodology on Project Success, with a Moderating Role of Person´s Job Fit in

the IT Industry of Pakistan. *Applied Sciences*, 12(21).

<https://doi.org/10.3390/app122110698>

Walter, A. (2021). Organizational agility: ill-defined and somewhat confusing? A systematic literature review and conceptualization. *Management Review Quarterly*, 71, 343 - 391.

<https://doi.org/10.1007/s11301-020-00186-6>

Yusuf, M., Surya, B., Menne, F., Ruslan, M., Suriani, S., & Iskandar, I. (2023). Business Agility and Competitive Advantage of SMEs in Makassar City, Indonesia.

*Sustainability*, 15(1), 1 - 23.

<https://doi.org/10.3390/su15010627>

*Anexos*

*Anexo 01: matriz de consistencia*

Problema de investigación	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
¿Existe relación entre agilidad empresarial y productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024?	Determinar la relación entre agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera año 2024.	Existe relación positiva entre la agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024	<b>Independiente:</b> Agilidad empresarial <b>Dependiente:</b> Productividad laboral	
	<b>Objetivos Específicos</b>		<b>Dimensiones</b> <b>Indicadores (ítems)</b>	
	- Determinar el nivel de agilidad empresarial en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024 - Determinar el nivel de productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera 2024. - Determinar la relación que existe entre los niveles de agilidad empresarial y los niveles de productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera 2024.		<b>Independiente</b>	
			Cultura	1-2-3
			Flexibilidad	1-2-3-4-5
			Innovación	6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24
			Estrategia	10-11-12
			Liderazgo	4-5-6-7-8-9
			<b>Dependiente</b>	
			Eficacia	18 - 19 - 20 - 21 - 22
Eficiencia	13 -14 - 15 - 16 - 17			
<b>MÉTODO</b>				
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Básico	<b>Población:</b> Trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo.	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>		

<p><b>Diseño:</b> No experimental – transversal  <b>Alcance:</b> Correlacional no causal</p>	<p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico (conveniencia)  <b>Muestra:</b> La muestra será de 100 colaboradores de una entidad financiera en Chiclayo.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Agilidad empresarial y productividad laboral de (Torvalva, 2022)  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Agilidad empresarial (Gómez et al. 2023)</p>
	<p><b>Procedimiento y Procesamiento de datos:</b>  Programa Excel y SPSS  El W de Kendall para validación de expertos  Alfa de Cronbach para la consistencia del cuestionario  Análisis de correlación mediante Rho Spearman</p>	

**Anexo 02: Cuestionario de Agilidad empresarial**



Nombre:

Fecha:

El cuestionario a continuación tiene como objetivo investigar las dimensiones que miden la agilidad empresarial. Le solicitamos que complete este cuestionario con total sinceridad y tener en cuenta que toda la información proporcione será tratada de manera confidencial y exclusivamente para fines de investigación

Marca la casilla correspondiente con un "X" para registrar su respuesta de acuerdo con la escala de Likert proporcionada.

Desacuerdo			Indiferente	Acuerdo		
Muy en	Bastante en	Algo en		Algo de	Bastante de	Muy de
1	2	3	4	5	6	7

Ítem	Característica	1	2	3	4	5	6	7
1	Responde a los cambios generales en la demanda de los clientes.							
2	Personaliza productos y servicios para responder a las necesidades de un cliente en particular.							
3	Amplía la variedad de la oferta de productos y servicios.							
4	Adopta nuevas tecnologías para lograr mejores productos y servicios, en un menor tiempo y costo.							
5	Cambia de proveedores cuando sea posible lograr menores costos, mayor calidad y mejora en los tiempos de entrega.							
6	Su organización reconoce y premia la creatividad de los trabajadores							
7	Su organización tiene mecanismos para promover nuevas iniciativas e ideas							
8	La diversidad de ideas dentro de los grupos de trabajo es elevada							
9	La información es de fácil acceso en su empresa							
10	Sus destrezas contribuyen al desarrollo de nuevas oportunidades de mercado, producto o servicio							

<b>11</b>	Sus destrezas afectan positiva y directamente a la satisfacción del cliente							
<b>12</b>	Sus conocimientos y habilidades son fundamentales para la innovación en la empresa							
<b>13</b>	El costo de mantenimiento y desarrollo de estos trabajadores es menor que los beneficios que proporcionan a la empresa							
<b>14</b>	Son trabajadores esenciales para la mejora de los procesos productivos							
<b>15</b>	Tienen mayor productividad que los trabajadores a tiempo parcial							
<b>16</b>	Desarrollan sus conocimientos y habilidades gracias a la experiencia adquirida en el puesto							
<b>17</b>	Estos trabajadores poseen un conjunto de conocimientos que puede considerarse el mejor del sector							
<b>18</b>	Sus destrezas son únicas y no las poseen los trabajadores a tiempo parcial u otro tipo de trabajadores de la empresa							
<b>19</b>	Sus destrezas son fruto del desarrollo en la empresa							
<b>20</b>	Las características de estos trabajadores no pueden ser duplicados o imitados por nuestros competidores							
<b>21</b>	Poseen habilidades y destrezas que se han adaptado a las necesidades particulares de la empresa							
<b>22</b>	Son difíciles de sustituir por otros recursos en la empresa obteniendo los mismos beneficios							
<b>23</b>	El conocimiento y habilidades de estos trabajadores es lo que nos distingue de nuestros competidores							
<b>24</b>	Poseen características que son muy difíciles de reemplazar							

**Anexo 03: Cuestionario agilidad empresarial y productividad laboral**

Nombre:

Fecha:

El cuestionario a continuación tiene como objetivo investigar las dimensiones que miden la agilidad empresarial y productividad laboral. Le solicitamos que complete este cuestionario con total sinceridad y tener en cuenta que toda la información proporcionada será tratada de manera confidencial y exclusivamente para fines de investigación

Marca la casilla correspondiente con un "X" para registrar su respuesta de acuerdo con la escala de Likert proporcionada.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>Ítem</b>	<b>Característica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Comparte los mismos principios de la cultura de la empresa					
<b>2</b>	Aplica los valores de la empresa en su labor diaria					
<b>3</b>	Considera usted que el propósito de la empresa lo identifica					
<b>4</b>	Cuenta con autonomía para ayudar a los clientes					
<b>5</b>	Siente que cuenta con autonomía de decisión en cualquier fase de los proyectos a su cargo					
<b>6</b>	Siente que representa a su equipo					
<b>7</b>	Considera que la agilidad facilita a orientar adecuadamente al equipo al logro de objetivos					
<b>8</b>	Considera que el rol de los agentes ágiles contribuye al empoderamiento de los equipos					
<b>9</b>	Considera que su equipo ha alcanzado un nivel de madurez en agilidad en la empresa					
<b>10</b>	Percibe la simplificación de procesos y toma de decisiones en su entorno actual					
<b>11</b>	Su equipo implementa ideas innovadoras con éxito generando valor al cliente interno					
<b>12</b>	Considera que se prioriza requerimientos alineados a los objetivos del equipo y del cliente interno					

<b>13</b>	Considera que le es accesible alcanzar las metas establecidas					
<b>14</b>	Considera que la empresa usa métricas adecuadas para conocer su productividad laboral					
<b>15</b>	Considera que recibe reconocimiento por sus logros					
<b>16</b>	Considera que puede realizar todas sus actividades en el horario laboral					
<b>17</b>	La empresa le brinda información clara de los recursos a disposición					
<b>18</b>	El marco de trabajo actual facilita sus labores diarias					
<b>19</b>	La empresa le brinda información clara de los cambios y actualizaciones en el marco de trabajo					
<b>20</b>	Cumple con las atenciones de los requerimientos asignados adecuadamente					
<b>21</b>	En su unidad existen reuniones alineadas por objetivos en base a sus conocimientos					
<b>22</b>	En su unidad existen reuniones de alineamiento de métodos de trabajo					

*Anexo 04: Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Agilidad empresarial</b>	Cultura	1-2-3
	Flexibilidad	1-2-3-4-5
	Innovación	6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24
	Estrategia	10-11-12
	Liderazgo	4-5-6-7-8-9
<b>Productividad laboral</b>	Eficiencia	18 - 19 - 20- 21 - 22
	Eficacia	13 – 14 – 15 – 16 - 17

**Anexo 05: Carta de aceptación**

Año de la unidad, la paz y el desarrollo

Chiclayo, 09 de noviembre 2023

Señor

Gerente de Caja Trujillo

Asunto: Permiso para encuestar a sus colaboradores

Me dirijo a ustedes con el propósito de solicitar su colaboración y apoyo para llevar a cabo una investigación en el marco de mi desarrollo académico y profesional. Mi nombre es Antonela del Milagro Vargas Varillas, con DNI 73495344, número de teléfono: 950981285 y correo electrónico: [antonelavargasvarillas@gmail.com](mailto:antonelavargasvarillas@gmail.com), soy estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en el VIII de la carrera de Administración de empresas

La investigación que planeo realizar se titula "Agilidad empresarial y productividad laboral, periodo 2024 - I". Esta investigación tiene como objetivo principal analizar la relación entre la agilidad empresarial y la productividad laboral en nuestra organización durante el primer semestre de 2024. El instrumento utilizado para recopilar los datos será una serie de encuestas que serán distribuidas a los colaboradores de Caja Trujillo. Estas encuestas se aplicarán a lo largo del período que comprende desde el mes de marzo hasta agosto de 2024. El propósito de esta investigación es obtener una comprensión más profunda de cómo la agilidad empresarial influye en la productividad laboral de nuestra empresa. Los resultados de esta investigación podrían proporcionar información valiosa para la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias orientadas a mejorar la eficiencia y el rendimiento de nuestros colaboradores. Solicito su permiso y apoyo para llevar a cabo esta investigación dentro de las instalaciones de Caja Trujillo, así como la colaboración en la distribución de las encuestas entre sus colaboradores. Su participación será fundamental para el éxito de este estudio.

Agradezco de antemano su consideración y apoyo a esta solicitud. Estoy disponible para discutir cualquier detalle adicional o proporcionar la información que requieran.

Quedo a su disposición para cualquier consulta o aclaración que necesiten.

Atentamente,

Antonela del Milagro Vargas Varillas

DNI: 73495344

SE AUTORIZA ENCUESTA

Sheila Elizabeth Su Winy Romero  
Supervisor de Operaciones y Servicios  
09/11/2023

**Anexo 06: Formato de validación por criterio de expertos****Constancia de validación por juicio de expertos**

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Administración de Empresas, titulado “Agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024 ”, elaborado por el estudiante, Antonela del Milagro Vargas Varillas; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 03 de Mayo .....  
abril de 2024.

GIRÓN CORDOVA, RAFAEL GARCÍA

Apellidos y Nombres del experto

Firma



### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Administración de Empresas, titulado "Agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024 ", elaborado por el estudiante, Antonela del Milagro Vargas Varillas; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 03 de Mayo .....  
abril de 2024.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lontop Hernández Valencia Tamara', is written above a horizontal line.

Apellidos y Nombres del experto

Firma

Lontop Hernández Valencia Tamara



### Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Administración de Empresas, titulado "Agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024 ", elaborado por el estudiante, Antonela del Milagro Vargas Varillas; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, ..30 de Abril.....  
abril de 2024.

MARES Ruiz, Martín

Apellidos y Nombres del experto

Firma

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form the name "Martín Mares Ruiz".



### **Constancia de validación por juicio de expertos**

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Administración de Empresas, titulado “Agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024 ”, elaborado por el estudiante, Antonela del Milagro Vargas Varillas; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, ...02..... de.....mayo ...de 2024.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'J. Silva', is written over a horizontal line.

Apellidos y Nombres del experto

Firma



### **Constancia de validación por juicio de expertos**

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título profesional de Administración de Empresas, titulado “Agilidad empresarial y productividad laboral en los trabajadores de una entidad financiera en Chiclayo 2024 ”, elaborado por el estudiante, Antonela del Milagro Vargas Varillas; reúne los requisitos suficientes y necesarios de validez y, por tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 03 de. MAYO de 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge', with a large, sweeping flourish underneath.

JORGE ALFREDO HUARACHI CHAVEZ PhD

---

Apellidos y Nombres del experto

Firma