



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA TRITÓN TRADING S.A. LIMA - 2016”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

XIOMY SAIRE BARRIENTOS

ASESOR

LIC. ADEMAR VARGAS DÍAZ

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2017

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia, profesores, compañeros y amigos de la Universidad por el apoyo y la confianza para lograr mis objetivos trazados como persona, estudiante y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por brindarme vida, salud y conocimientos cada día.

A mis padres, por el apoyo incondicional durante toda mi formación profesional y por haberme formado en valores.

A mis profesores, por haberme transmitido conocimientos y compartir experiencias inolvidables en el trayecto de mi vida universitaria, lo cual me servirá para desarrollarme en mi vida laboral.

Muchas Gracias

RESUMEN

La situación problemática del estudio reflejó, que se está viviendo un momento de intriga, falta de confianza, cooperación entre los colaboradores, una adecuada formación del personal e insatisfacción con las remuneraciones en la empresa Tritón Trading S.A, a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016?

En la investigación se determinó, que si existe relación significativa entre las variables, entonces se debe plantear de programas de motivación y mejora del clima para los colaboradores de la organización en estudio, de la misma manera se debe buscar fomentar una mejor relación jefe-subordinado para lograr que los trabajadores se sientan identificados con su lugar de trabajo y de esa manera mejorar continuamente el desempeño laboral, a lo que llamamos productividad en la investigación.

A sí mismo la hipótesis de investigación fue: Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

En el contexto del estudio, el tipo de investigación fue, no experimental - transversal, este tipo de diseño implica la recolección de datos en un solo corte, observando los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo, respecto al diseño de la investigación, fue descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 40 trabajadores, y la muestra de la investigación fue censal, por lo cual, los cuestionarios fueron aplicados en todos los trabajadores de la empresa Tritón Trading. En la prueba de hipótesis el grado de correlación entre las variables, se determinó con una $r = 0.930$ y un p - valor al $0.000 < 0.05$, concluyendo que: Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Palabras clave: Clima laboral, productividad, desempeño laboral, satisfacción laboral, motivación.

ABSTRACT

The problematic situation of the study reflected, that there is a moment of intrigue, lack of confidence, cooperation among employees, adequate staff training and dissatisfaction with remuneration in the company Triton Trading SA, from which the following was formulated: problem: What is the relationship between the working climate and productivity in the workers of the company Tritón Trading SA Lima - 2016?

In the investigation it was determined that if there is a significant relationship between the variables, then motivation and climate improvement programs should be proposed for the collaborators of the organization under study, in the same way it should be sought to promote a better boss-subordinate relationship to ensure that workers feel identified with their workplace and thereby continuously improve their work performance, which we call productivity in research.

To himself the research hypothesis was: There is a significant relationship between the work environment and productivity in the workers of the company Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

The objective of the investigation was: To determine the relationship between the work climate and productivity in the workers of the company Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

In the context of the study, the type of research was, not experimental - transversal, this type of design involves the collection of data in a single section, observing the phenomena as they occur naturally, without intervening in their development, regarding the design of the investigation was descriptive-correlational. The population consisted of 40 workers, and the sample of the investigation was census, for which, the questionnaires were applied to all workers of the company Triton Trading. In the hypothesis test the degree of correlation between the variables, was determined with a $r = 0.930$ and a p - value at $0.000 < 0.05$, concluding that: There is a significant relationship between the working environment and productivity in the workers of the company Triton Trading SA Lima - 2016.

Keywords: Labor climate, productivity, labor performance, job satisfaction, motivation.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Realidad Problemática	2
1.2.	Justificación e Importancia de la Investigación	6
1.3.	Objetivos de la Investigación: General y Específicos	7
1.4.	Limitaciones de la Investigación.....	8

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	10
2.2.	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	21
2.2.1.	Variable 1: Clima Laboral.....	21
2.2.1.1.	Definición	21
2.2.1.2.	Características	23
2.2.1.3.	Teoría del clima organizacional de Likert.....	24
2.2.1.4.	Dimensiones del clima laboral.	26
2.2.1.5.	Dimensiones del clima laboral en la organización de estudio.	28
2.2.2.	Variable 2: Productividad	33
2.2.2.1.	Definición	33
2.2.2.2.	El recurso humano y la productividad	34
2.2.2.3.	Dimensiones de la productividad del recurso humano.....	35
2.2.2.4.	Factores que inciden en la productividad del recurso humano	37
2.2.2.5.	Indicadores de productividad.	46
2.2.2.6.	Dimensiones de la productividad en la organización de estudio.....	48
2.3.	Definición conceptual de la terminología empleada.....	55

CAPÍTULO III MARCO MÉTODOLÓGICO

3.1.	Tipo y Diseño de Investigación	58
------	--------------------------------------	----

3.1.1.	Tipo de estudio	58
3.1.2.	Diseño de investigación	58
3.2.	Población y Muestra	59
3.2.1.	Población	59
3.2.2.	Muestra	59
3.3.	Hipótesis	60
3.3.1.	Hipótesis General.	60
3.3.2.	Hipótesis Específicas.....	60
3.4.	Variables – Operacionalización.	61
3.5.	Métodos y técnicas de investigación.....	62
3.6.	Descripción de los instrumentos utilizados.....	62
3.6.1.	Instrumento de la variable Clima Laboral	63
3.6.2.	Instrumento de la variable Productividad.....	63
3.7.	Análisis estadístico e interpretación de datos	64

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.	Análisis de confiabilidad de los instrumentos.....	66
4.1.1.	Análisis de confiabilidad de la variable Clima Laboral.	66
4.1.2.	Análisis de confiabilidad de la variable Clima Laboral.	66
4.2.	Resultados descriptivos.....	67
4.2.1.	Descriptivas generales.	67
4.2.1.1.	Descriptiva de la variable clima laboral.....	67
4.2.1.2.	Descriptiva de la variable productividad.....	68
4.2.2.	Descriptivas por dimensión.....	69
4.3.	Prueba de normalidad.....	75
4.4.	Gráfica correlacional.	76
4.5.	Contrastación de las hipótesis.	77

CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Discusión.....	82
5.2.	Conclusiones	84
5.3.	Recomendaciones	85

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables Clima Laboral y Productividad...	61
Tabla 2	Estadística de fiabilidad de la variable Clima Laboral	66
Tabla 3	Estadística de fiabilidad de la variable Productividad.....	66
Tabla 4	Descripción de la variable Clima Laboral	67
Tabla 5	Descripción de la variable Productividad	68
Tabla 6	Descripción de la dimensión Cooperación	69
Tabla 7	Descripción de la dimensión Recompensa	70
Tabla 8	Descripción de la dimensión Responsabilidad	71
Tabla 9	Descripción de la dimensión Motivación	72
Tabla 10	Descripción de la dimensión Formación y Desarrollo	73
Tabla 11	Descripción de la dimensión Eficiencia	74
Tabla 12	Prueba de normalidad en la variable de estudio	75
Tabla 13	Descripción de las correlaciones entre las variables Clima Laboral y Productividad.....	77
Tabla 14	Descripción de las correlaciones entre la dimensión Cooperación y la variable Productividad.....	78
Tabla 15	Descripción de las correlaciones entre la dimensión Recompensa y la variable Productividad.	79
Tabla 16	Descripción de las correlaciones entre la dimensión Responsabilidad y la variable Productividad.	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Descripción porcentual de la variable Clima Laboral	67
Figura 2 Descripción porcentual de la variable Productividad.....	68
Figura 3 Descripción porcentual de la dimensión Cooperación	69
Figura 4 Descripción porcentual de la dimensión Recompensa	70
Figura 5 Descripción porcentual de la dimensión Responsabilidad	71
Figura 6 Descripción porcentual de la dimensión Motivación	72
Figura 7 Descripción porcentual de la dimensión Formación y Desarrollo.....	73
Figura 8 Descripción porcentual de la dimensión Eficiencia	74
Figura 9 Cuadro de dispersión de la correlación entre clima laboral y productividad.	75

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis se titula “Clima Laboral y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016”. En cuanto a la situación problemática, en el año 2015 la empresa en estudio, sufrió una reducción masiva de personal, lo cual causó, momentos de intriga en los trabajadores, quienes señalaron además, que existía, falta de confianza, cooperación entre los colaboradores, una adecuada formación del personal e insatisfacción con las remuneraciones, temas que de cierta manera afectan el desempeño de los trabajadores de la empresa en estudio.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Asi mismo la hipótesis de investigación es: Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

El desarrollo integral de la investigación consta en cinco capítulos, los cuales se escriben a continuación:

En capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende: situación problemática, formulación del problema, justificación e importancia, objetivos de la investigación y limitaciones de la investigación.

El capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes de estudios, bases teóricas y científicas y la definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, se presenta el método que comprende: el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las hipótesis, la operacionalización de las variables, el método, los instrumentos de la investigación, la descripción del procesamiento y análisis estadístico de los datos.

El capítulo IV, se presentan los resultados que comprenden: el procesamiento y análisis de datos y contrastes de las hipótesis.

El capítulo V, se presenta la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

Y por último, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo de mi tesis, como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Realidad Problemática

La mayoría de empresas se preocupa principalmente por aumentar sus utilidades, incrementar las ventas, ganar posicionamiento, entre otras; pero es muy raro ver que la prioridad de una organización sea su recurso humano, ya que los temas de cooperación, incentivos, capacitaciones y otros que podrían influir en un mejor clima laboral pasan a segundo plano generalmente, sin tener en cuenta que a lo mejor están dejando de lado puntos directamente relacionados con la productividad de su organización.

En el ámbito internacional, en México, según el diario *Universia México* 2013, el mal clima laboral predomina para el 54% de los jóvenes mexicanos, quienes consideran como causas principales; el favoritismo, que no se valore el trabajo o la falta de desarrollo profesional.

Margarita Chico, directora corporativa de comunicación de *trabajando.com México*, manifestó que es muy importante fomentar un buen clima laboral, ya que está comprobado que un empleado contento, automotivado y con un ambiente idóneo, es un empleado que ofrece excelentes resultados. El buen ambiente laboral, propicia el trabajo en equipo, ayuda a que las jornadas sean menos pesadas, es por ello que la labor de los líderes para lograr un buen clima laboral resulta fundamental.

Por otro lado según estudios de una Universidad privada de Colombia, publicados en *RPP noticias*, el 26 de diciembre del 2016, se demostró que las organizaciones que ponen en práctica el trabajo en equipo son 40% más eficientes que las que no lo hacen, señalan además que trabajar en equipo es una experiencia muy estimulante y que compartir un proyecto o tarea con colegas de otras disciplinas te aporta una visión general de todo el proceso, desde el diseño a la implementación; además de ser una fuente de inspiración para descubrir nuevas áreas de interés profesional. Mencionan también que el trabajo en equipo crea lazos personales. Unir fuerzas para desarrollar una tarea en busca del mejor resultado refuerza la cooperación entre compañeros,

genera respeto por el trabajo ajeno, mejora la calidad del ambiente de trabajo y despierta sensación de satisfacción en los empleados, que se traduce en un compromiso real con la empresa.

Según la investigación se mostró algunos beneficios de trabajar en equipo; genera sentimiento de pertenencia con la organización, mejora el ambiente laboral, ya que un ambiente de trabajo colaborativo, transparente y que tiene como foco las necesidades e inquietudes de los empleados, es igual a calidad laboral. Este hecho se traduce en un trabajador contento, comprometido con la empresa y más productivo porque se siente alineado con los objetivos y valores de la compañía. Y finalmente muestra mas resultados en menos tiempo, ya que la dependencia de cada miembro del equipo motiva al equipo a sacar adelante las tareas y proyectos por el bien común.

En España, según el diario El economista, en un artículo publicado el 18 de mayo del 2015, el trabajo por incentivos mejora la productividad en los trabajadores, Elisa Sanchez coordinadora del grupo de trabajo de Psicología y Salud Laboral del colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, menciona que vincular el salario del trabajador al cumplimiento de los objetivos, aumenta la productividad, la motivación y la implicación en los empleados. Pero existen otros factores a tener en cuenta, como el sistema de retribución de la compañía, es decir, asociar las ganancias en dinero de los trabajadores con su rendimiento; así mismo la retribución no solo debe ser monetaria, si no un intercambio justo del tiempo y esfuerzo del empleado en mejorar los resultados de la compañía involucrando de esta manera al trabajador con la empresa, transmitiendo así la idea de que el incremento en la productividad de la empresa es también un beneficio para él.

En nuestro país según el diario Gestión, en un artículo publicado el 12 de agosto del 2014, BCP: La confianza de un equipo de trabajo es fundamental y multiplica la productividad en una empresa. Bernardo Sambra, gerente de la división de gestión y desarrollo Humano del BCP, menciona que si un jefe le brinda confianza a sus colaboradores, ellos serán responsables. Sambra

explicó también que para que las empresas repontencien su capital humano, no solo basta con incentivos económicos, sociales o financieros, si no que lo más importante es generar confianza. Mencionó además los pilares en los cuales la empresa se sostuvo para potenciar su capital humano, el primer pilar fue reconocer que los cambios estructurales no son de corto plazo, y por ello fueron incorporados dentro del presupuesto de la compañía; el segundo pilar e iniciativa fue otorgar beneficios financieros a los colaboradores, ya que como trabajadores son los primeros clientes del BCP, el tercer pilar fue celebrar los éxitos, y no como una fiesta cualquiera, sino como una que resalte las cosas positivas de cada colaborador y como último pilar se dio el desarrollo del liderazgo y coaching, se preparó a cada líder y gerente, desde el primer momento en que se incorporó, ya que un verdadero líder debe estar atento a cualquier necesidad de sus subordinados. Un buen liderazgo asegura una buena línea de carrera, ya que esta tejerá los futuros logros del colaborador a lo largo del tiempo.

Propiciar la comunicación y la motivación hoy en día, es clave para ser una empresa exitosa, veamos el caso de la cervecería Backus, que es un modelo de organización que logra un promedio de 85% de satisfacción en su clima laboral y tiene una vocación importante por la capacitación continua de su gente. Los frutos de este enfoque, son el logro de altos niveles de productividad y una rentabilidad elevada, por lo cual Backus, se ubica dentro de las diez empresas más rentables de nuestro país, según el ranking del Perú top 2016.

Otras dos compañías que obtuvieron el éxito en base a un buen clima laboral, son la corporación Cormin y Cormin Callao SAC, empresas del grupo suizo Trafigura, dedicadas a la comercialización, almacenaje y despacho de productos mineros peruanos, son las únicas organizaciones de este sector, ubicadas entre los diez mejores lugares para trabajar en el Perú en los últimos diez años.

Ambas empresas han adquirido una buena percepción como empleadores por

su organización horizontal, su excelente política de comunicación interna, el constante estímulo al aprendizaje, las líneas de carrera y crecimiento para el personal aquí y en el extranjero. Esta percepción se traduce en una elevada tasa de retención del personal y en excelentes resultados en cuanto a clima laboral.

La empresa que se estudió en la investigación fue Tritón Trading S.A, organización dedicada a la venta, alquiler y servicio post venta de maquinaria y repuestos, al igual que Ferrreyros. En el año 2016, Tritón vivió momentos de intriga por parte de sus colaboradores, los cuales dudaban de su permanencia en la empresa por la reducción masiva de personal que se dio en agosto del año 2015, además el personal técnico manifestó que no sentía que su trabajo fuera valorado, también mencionaron que los años de antigüedad y experiencia, no eran tomados en cuenta al realizar las escalas remunerativas. Otro gran problema que causa desmotivación al personal es la falta de confianza para tomar decisiones respecto a ciertas tareas. Tritón está viviendo un momento de intriga, falta de confianza, cooperación entre los colaboradores y principalmente no existe una adecuada formación del personal, ya que al ingresar personal nuevo, se debe esperar un tiempo para que estos den buenos resultados, como menciona Gustavo Flores, planner de los técnicos de la zona Este; “ningún técnico aprende si no malogra los equipos primero y sino recibe una adecuada capacitación y apoyo por parte de la organización y de sus compañeros”, lo cual es cierto, pero al no existir planes de capacitación y formación de personal, se cometen errores en plena atención a los clientes, lo cual no deja una buena imagen de la organización y ello se ve reflejado en la atención poco eficiente que se viene realizando, en la pérdida de clientes importantes, y una baja en las ventas de la empresa.

1.1.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016?

1.1.2. Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre la cooperación y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016?

¿Cuál es la relación entre la recompensa y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016?

¿Cuál es la relación entre la responsabilidad y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016?

1.2. Justificación e Importancia de la Investigación

La empresa que se estudió en la investigación, fue Triton Trading S.A, organización que en agosto del 2015, sufrió una reducción masiva de personal, lo cual causó intriga entre sus colaboradores, quienes señalaron además, que existía falta de trabajo en equipo, falta de confianza de jefes a subordinados e insatisfacción con las remuneraciones, el presente estudio se realizó, con el fin de determinar, cual era la relación de los problemas mencionados, con la productividad de la organización, para así, brindar diferentes alternativas de solución.

Justificación Teórica

La presente investigación, es un aporte teórico basado en diferentes autores entre los cuales se mencionó, principalmente a Chiavenato (2009) y Mondy y Noe (2005), quienes me dieron un amplio aporte, para definir, determinar las dimensiones, factores, entre otros en lo que respecta a mis variables de investigación clima laboral y productividad.

Justificación Práctica

Este trabajo, tuvo impacto a nivel práctico, ya que ayudó a determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima – 2016 y se plantearon alternativas de

solución como planes y programas, enfatizadas en la Cooperación, como fomentar el trabajo en equipo, la Recompensa, como implementar un sistema de evaluación de desempeño para mejorar las escalas salariales y la Responsabilidad, como motivar a los trabajadores mediante la aplicación del empowerment; para lograr de esa manera mejorar continuamente el desempeño laboral de los trabajadores, que es a lo que se llamó productividad en la investigación.

Justificación Metodológica

Para la presente investigación, se propusieron dos instrumentos de investigación, uno para medir la variable clima laboral y el otro para medir la variable productividad, los cuales fueron sometidos a criterios de validación y confiabilidad. Dichos instrumentos, me permitieron determinar la relación existente entre las variables de estudio.

1.3. Objetivos de la Investigación: General y Específicos

1.3.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima- 2016.

1.3.2. Objetivos específicos:

Determinar la relación entre la cooperación y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Determinar la relación entre la recompensa y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Determinar la relación entre la responsabilidad y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

1.4. Limitaciones de la Investigación

En cuanto al proceso del desarrollo de la investigación, no tenía mucho conocimiento al respecto, por lo cual se tuvo que recurrir a asesores.

En cuanto a la disponibilidad para desarrollar el trabajo, se tuvo inconvenientes, ya que no contaba con un horario completo para dedicarme a la investigación por temas laborales.

En cuanto a las limitaciones bibliográficas, no se encontró mucha información en material físico para revisar los antecedentes de la investigación, por lo cual dicha información se obtuvo de manera virtual.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes Internacionales

Figueroa (2015), en su tesis titulada “Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental”, Guatemala. Para obtener el título de Licenciada en Psicología Industrial, llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto a la hipótesis; aceptó la hipótesis nula, ya que, según la investigación, no existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la institución gubernamental; es decir que una variable no incide en la otra.

Respecto a las dimensiones planteadas en el estudio; en cuanto a la dimensión valores, se encontró una correlación de Pearson al -0.052 y un p-valor al $0.729 > 0.05$, con lo cual se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación entre los valores y el desempeño laboral en los colaboradores de una institución gubernamental. Respecto a la dimensión creencias, se encontró una correlación de Pearson al 0.013 y un p-valor al $0.930 > 0.05$, con lo cual se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación entre las creencias y el desempeño laboral en los colaboradores de una institución gubernamental. Respecto a la dimensión clima, se encontró una correlación de Pearson al 0.232 y un p-valor al $0.116 > 0.05$, con lo cual se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación entre el clima y el desempeño laboral en los colaboradores de una institución gubernamental. Respecto a la dimensión normas, se encontró una correlación de Pearson al 0.255 y un p-valor al $0.084 > 0.05$, con lo cual se aceptó la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación entre las normas y el desempeño laboral en los colaboradores de una institución gubernamental. Respecto a la dimensión símbolos, se encontró una correlación al 0.046 y un p-valor al $0.759 > 0.05$, con lo cual se aceptó la hipótesis nula y se concluyó que no existe relación entre los símbolos y el desempeño laboral en los colaboradores en una institución gubernamental, finalmente respecto a la dimensión filosofías, se encontró una correlación de Pearson al 0.346 y un p-valor al 0.017 , con lo cual rechazó la hipótesis nula, concluyendo así que existe

una relación baja entre la dimensión filosofías y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental, siendo esta, la única dimensión que se relaciona con el desempeño laboral.

Pérez (2014), en su tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial de Pichincha)”. Desarrollada en la “Universidad Central del Ecuador”, Ecuador. Para obtener el título de Psicólogo Industrial. Llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto a la hipótesis general, el valor $X^2_t = 31,41 < X^2 = 1291,46$, por tanto, de acuerdo a la regla de decisión, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir, se confirmó que, el mejoramiento del Clima Organizacional, incrementa el desempeño laboral de los trabajadores del MIES.

Con respecto a los resultados, se concluyó que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, debido a la desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a sus labores por parte de los jefes.

El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por el liderazgo autocrático que se desarrolla en la institución, ya que impide la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones, lo que cohibe en cierto modo a dar un valor agregado al trabajo diario.

Con respecto al trabajo en equipo, existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a la inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, así como también se observó la obstaculización de las relaciones entre las diferentes unidades de la institución.

La medida porcentual obtenida en la evaluación diagnóstica del clima organizacional del MIES fue, de 54,27% lo que indica que la institución se

encuentra con una calificación promedio y es necesario implementar acciones a corto plazo para optimizar el ambiente laboral existente.

Uria (2011), en su tesis titulada: "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA.LTDA de la ciudad de Ambato". Desarrollada en la Universidad Técnica de Ambato", Ecuador. Para obtener el título de Ingeniera de Empresas, llegó a las siguientes conclusiones:

En cuanto a la hipótesis planteada, el valor $X^2_t = 3.84 < X^2 = 3.88$, por tanto, de acuerdo a la regla de decisión, se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto se concluyó que, el mejoramiento del clima organizacional si incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

En cuanto a los resultados de la investigación, se determinó que, existe inconformidad por parte de los trabajadores, en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda.

El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Además existe desmotivación en los trabajadores, por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.

Los sistemas de comunicación que se aplican en la empresa, son formales y se mantiene el estilo jerarquizado, lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores.

No se fomenta el trabajo en equipo, lo que ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional.

Los directivos señalaron que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales, por lo cual, es necesario analizar y proponer

alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

Venutolo (2009), en su tesis titulada: "Estudio del clima laboral y la productividad en las empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires" Desarrollada en la "Universidad Politécnica de Valencia", Argentina. Para obtener el doctorado en gestión de empresas, concluyó:

El clima laboral insatisfactorio, es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La baja productividad, representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires.

El clima laboral y la productividad están relacionados en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La relación de estas dos variables en este contexto fue establecida mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada calculada ($\chi^2=134.45$) es mayor a la Chi cuadrada tabulada (9.488) con un nivel de confianza de 0.05 y 4 grados de libertad.

Respecto a la cooperación, en la investigación se formuló la siguiente interrogante, ¿Percibe un buen ambiente físico y humano que prevalece en su área de trabajo en la empresa?, donde el 67.16% de los encuestados, estuvieron en Desacuerdo y Totalmente en desacuerdo; un 19.53% de los entrevistados, percibió la cooperación en su ambiente laboral como indiferente ya que su respuesta fue, Ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente solo el 13.32% de los trabajadores, tuvo una percepción positiva de la cooperación en su centro de labores ya que respondieron que estaban Totalmente de acuerdo y De acuerdo.

Respecto a la recompensa en la investigación se formuló la siguiente interrogante, ¿Los actuales sistemas de remuneración, incentivos y retribuciones se adecúan a las expectativas de los empleados?, donde el 67.16% de los entrevistados, estuvieron en Desacuerdo y Totalmente en desacuerdo; un 18.64% de los encuestados, percibió la recompensa como indiferente ya que su respuesta fue, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente solo 14.20% de los encuestados, tuvo una percepción positiva respecto a las recompensas.

Respecto a la responsabilidad, en la investigación se formuló la siguiente interrogante, ¿En su empresa los gerentes/ jefes, le brindan a los empleados la libertad necesaria para autodirigirse, asumir responsabilidades y satisfacer las necesidades particulares?, donde el 67.16% de los entrevistados, estuvieron en Desacuerdo y Totalmente en desacuerdo; un 1.78% de los encuestados, percibió la responsabilidad como indiferente, ya que su respuesta fue Ni de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente sólo el 31.06% de los encuestados, tuvo una percepción positiva respecto a la responsabilidad.

Antecedentes Nacionales

Quispe (2015), en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Papucha, Andahuaylas, 2015”, Perú. Para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, llegó a las siguientes conclusiones:

Con relación al objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, la evidencia estadística de correlación fue de 0.743, donde se demostró, que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, fue alta, porque la evidencia estadística demostró que los resultados presentados fueron menores a 0.01. Entonces no existió suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor < 0.05. (p.92).

Con relación al primer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de

Pacucha, Andahuaylas. La evidencia estadística de correlación fue de 0.520, donde se demostró que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, fue alta porque la evidencia estadística demostró que los resultados presentados fueron menores a 0.01. Entonces no existió suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 . (p.90).

Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La evidencia estadística de correlación fue de 0.663, donde se demostró que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, fue alta porque la evidencia estadística demostró que los resultados presentados fueron menores a 0.01. Entonces no existió suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 .(p.90).

Con relación al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La evidencia estadística de correlación fue de 0.183, donde se demostró que existe una relación directa; positiva muy débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, fue muy baja porque la evidencia estadística demostró que los resultados presentados fueron mayores a 0.01. Entonces existió suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor >0.05 . (p.90)

Con relación al cuarto objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La evidencia estadística de correlación fue de 0.425, donde se demostró que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, fue alta porque la evidencia estadística demostró que los resultados presentados fueron menores a 0.01. Entonces no existió suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 . (p.90)

Con relación al quinto objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La evidencia estadística de correlación fue de 0.597, donde demostró que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la

significatividad, fue alta porque la evidencia estadística demostró que los resultados presentados fueron menores a 0.01. Entonces no existió suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 . (p.91)

Con relación al sexto objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La evidencia estadística de correlación fue de 0.276, donde se demostró que existe una relación directa; positiva muy débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, fue baja porque la evidencia estadística demostró que los resultados fueron mayores a 0.01. Entonces si existió suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor >0.05 . (p.91)

Con relación al séptimo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y eficiencia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La evidencia estadística de correlación fue de 0.553, donde demostró que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, fue alta porque la evidencia estadística demostró que los resultados presentados fueron menores a 0.01. Entonces no existió suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 . (p.91)

Con relación al octavo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y eficiencia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La evidencia estadística de correlación es fue de 0.571, donde se demostró que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, fue alta porque la evidencia estadística demostró que los resultados presentados fueron menores a 0.01. Entonces no existió suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 . (p.91)

Con relación al noveno objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y eficiencia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. La evidencia estadística de correlación fue de 0.362, donde se demostró que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, fue alta porque la evidencia estadística demostró que los resultados presentados fueron menores a 0.01. Entonces no existió suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05 . (p.92)

Checa y Flores (2015), en su tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lambayeque-2013”, Perú. Para obtener el título profesional de licenciado en Ciencias de la Comunicación, llegaron a las siguientes conclusiones:

Con respecto a la hipótesis; se aceptó la hipótesis de la investigación, concluyendo, que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

En cuanto a los resultados de la investigación, se determinó que, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque presentan nivel moderado de clima organizacional y desempeño laboral bajo, existiendo un ambiente flexible con regular trato de sus superiores, asimismo un compromiso adecuado hacia la institución.

No existe diferencias significativas de los trabajadores varones y mujeres de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, por lo tanto, el clima organizacional y el desempeño laboral es igual en ambos sexos. En todos los casos los adultos que comprenden entre 36 a 65 años de edad, son trabajadores que conocen y desarrollan sus labores mejor que los jóvenes, y de igual manera, en todos los sub test la significación determinó, que los adultos tienen mayor conocimiento de cargo.

En el clima organizacional y desempeño laboral; según condición laboral no es significativamente diferente, existen igualdades de percibir el clima entre los trabajadores nombrados y contratados, obreros y CAS de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Alva y Juárez (2014), en su tesis titulada “Relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA del distrito de Trujillo”, Perú. Para obtener el título de licenciado en Administración, llegaron a las siguientes conclusiones:

En cuanto a la hipótesis, se aprecia que en promedio existe un nivel medio de

satisfacción laboral, lo cual repercute en un nivel medio de productividad, por lo cual se acepta la hipótesis de investigación, concluyendo así que si existe relación directa entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad.

Con la investigación se determinó que la empresa no otorga incentivos ni capacitación, tampoco proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

La satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A, es de un nivel medio; quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa sólo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

El nivel de la productividad es de nivel medio también, por tanto, no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

Para mejorar la satisfacción laboral se deben aplicar estrategias que comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores y trabajar para lograr que se dé una comunicación interna de 360°.

Antecedentes Locales

Ángeles (2017), en su tesis titulada "Relación entre el clima y desempeño la laboral en una empresa constructora de Lima", Perú. Para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología, llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto a la hipótesis; se acepta la hipótesis de investigación, concluyendo así que si existe relación entre el clima y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa constructora de Lima.

En la investigación, se empleó un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 211 empleados, quienes fueron sometidos a dos instrumentos de evaluación: el cuestionario de clima laboral de Acero y el cuestionario de desempeño laboral de Obando. Quedando evidenciadas correlaciones significativas y positivas entre el clima laboral y el desempeño laboral en esta muestra de empleados, con una r de Pearson al 0,86. Los análisis estadísticos efectuados, concluyeron que se evidenció la relación entre el clima y el desempeño laboral.

Montoya (2016), en su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal de una empresa de servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015”, Perú. Para optar el grado de magister en Relaciones Laborales, se llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo principal de la investigación, “Analizar y determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PTS Perú”, se pudo encontrar, mediante el análisis correlacional, utilizando el coeficiente Spearman, que el clima organizacional si está relacionado con el desempeño del personal de una empresa de servicios Turísticos, al presentar una significancia de 0.022 ($p < 0.05$) y un coeficiente de correlación de 0.657, probando así, la hipótesis de la investigación.

El análisis de la literatura referente al clima organizacional permitió concluir que, es un elemento clave dentro de los recursos humanos, para indagar en el acontecer organizacional sobre los sentimientos, reflexiones, percepciones y opiniones de los colaboradores, así como sobre los elementos formales e informales, tanto internos como externos de la organización y con ello, lograr un cambio estratégico, armonizando los fines y metas organizacionales con los de los colaboradores.

La evaluación de desempeño, es la forma más usada para medir y conocer el desenvolvimiento de los colaboradores en sus respectivos cargos y estimar su

potencial de desarrollo. La importancia de esta evaluación radica en que, con los resultados de su aplicación, se pueden elaborar diversos planes, tales como capacitación, desarrollo del personal, remuneraciones y línea de carrera. Todo esto, estableciendo las diferencias necesarias para cada colaborador de acuerdo con su desempeño.

Respecto a la dimensión Apoyo, se encontró una correlación al 0.613 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor al $0.0124 < 0.05$, con lo cual se concluyó, que existe relación positiva moderada entre el apoyo y el desempeño del personal de una empresa de servicios turísticos.

Respecto a la dimensión Recompensa, se encontró una correlación al 0.524 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor al $0.0092 < 0.05$, con lo cual se concluyó, que existe una relación positiva moderada entre la recompensa y el desempeño laboral de una empresa de servicios turísticos.

Respecto a la dimensión Responsabilidad, se encontró una correlación al 0.475 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor al $0.042 < 0.05$, con lo cual se concluyó, que existe una relación positiva moderada entre la responsabilidad y el desempeño laboral de una empresa de servicios turísticos.

Pérez (2012), en su tesis titulada “Relación entre el clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la Red N°1 Pachacútec-Ventanilla” Perú. Para optar el grado de Maestro en Educación, llegó a las siguientes conclusiones:

Respecto a la hipótesis general, se encontró una correlación de Pearson al 0.460 y un p-valor al 0.000, con lo cual se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto, se concluyó que si existe relación moderada entre el clima institucional y el desempeño docente en instituciones educativas de la Red N°1 Pachacutec-Ventanilla.

Respecto a las hipótesis específicas; analizando la dimensión comunicación y desempeño docente, arrojó un valor $r = 0,42$, correlación media y un p-valor al $0.000 < 0.05$, con lo cual se respondió la primera hipótesis de investigación, concluyendo que, existe relación positiva entre la comunicación y desempeño docente en las instituciones educativas de la red 1 de Ventanilla.

Analizando la dimensión motivación y desempeño docente, arrojó un valor $r = 0,47$, correlación media y un p-valor al $0.000 < 0.05$, con lo cual se determinó la segunda hipótesis de investigación, concluyendo que, existe relación positiva entre la motivación y desempeño docente en las instituciones educativas de la red 1 de Ventanilla.

Analizando la dimensión confianza y desempeño docente, arrojó un valor $r = 0,46$, correlación media y un p-valor al $0.000 < 0.05$, con lo cual se determinó la tercera hipótesis de investigación, concluyendo que, existe relación positiva entre la confianza y desempeño docente en las instituciones educativas de la red 1 de Ventanilla.

Finalmente, al analizar la dimensión participación y desempeño docente arrojó un valor $r = 0,45$, correlación media y un p-valor $0.000 < 0.05$, lo cual permitió responder la cuarta hipótesis de investigación, concluyendo que, existe relación positiva entre la participación y desempeño docente en las instituciones educativas de la red 1 de Ventanilla.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Variable 1: Clima Laboral

2.2.1.1. Definición

Pintado (2011) citado por Quispe (2015). Define al clima laboral como el conjunto de habilidades “atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la

organización y que influyen sobre su conducta” (p.2).

Litwin y Stinger (1968) citados por Ramos (2012). Conceptualizan al “clima laboral como un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno, y que influye en su comportamiento y motivación” (p.166).

Chiavenato (2009). Señala que “el clima organizacional, es la calidad o suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización e influye poderosamente en su comportamiento” (p.261).

Likert (1961), citado por Cruz (2009). Define al clima laboral como la percepción de los parámetros ligados al contexto, tecnología y estructura, posición jerárquica y percepción que tienen los subordinados, colegas y superiores.

Chiavenato (2006). Afirma que “el clima, es el ambiente psicológico y social de una organización y condiciona el comportamiento de sus miembros” (p.104).

“El clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización” (Fundació per a la motivació dels recursos humans, 2006, p.1).

“El clima laboral es un factor coyuntural en la vida de una organización. En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización” (Fundació per a la motivació dels recursos humans, 2006, p.1).

“El clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales” (Fundació per a la motivació dels recursos humans, 2006, p.1).

Robbins (1997), define al clima laboral como:

La percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno. (p.125).

2.2.1.2 Características

Pintado (2011) citado por Quispe (2015). Menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

La institución puede contar con una cierta estabilidad en el clima con cambios relativamente graduadas, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivada de decisiones que afectan en forma relevante al devenir organizacional.

El clima tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la institución, pudiendo hacerse extremadamente difícil la conducción organizacional y las coordinaciones laborales.

El clima organizacional afecta al grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.

El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes.

El clima organizacional es afectado por diferentes variables estructurales, tales como el estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despido, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.

El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Así mismo, la incapacidad e inoperancia para cohesionar, dirigir y conducir, la complacencia y la falta de control, así como las tardanzas e inasistencia, el abandono personal, la desmotivación, la falta de respeto a las normas y al buen trato interpersonal, la falta de preparación, planificación y estructuración dinámica de las actividades, el conflicto, el auto conflicto.

Existe directa relación entre el buen o mal clima organizacional y la buena o mala calidad de vida laboral.

El cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero y que se logre que el clima se establezca en una nueva configuración. Dicho cambio sólo podrá lograrlo los verdaderos agentes educativos no contaminados con el estatus de mediocridad e incertidumbre de un sistema estacionario.

2.2.1.3 Teoría del clima organizacional de Likert

Likert (1980) citado por Chiavenato (2009). Determina en su teoría de sistemas, dos grandes tipos de clima organizacional el sistema autoritario y el sistema participativo, cada uno de ellos con dos subdivisiones, las cuales son el autoritarismo explotador y el

autoritarismo paternalista; por otro lado, el participativo consultivo y el participativo en grupo.

Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador.

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en 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 la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

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.

Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo.

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.

Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo

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.

2.2.1.4 Dimensiones del clima laboral.

Litwin y Stinger (1968) citados por Ramos (2012). Determinaron nueve dimensiones que forman parte del clima organizacional existente en una empresa, los cuales son:

- a. Estructura: es la percepción del trabajador sobre los procedimientos, normas y trámites que debe cumplir durante la realización de sus tareas (nivel de burocratización de los procesos, organización y estructuración de las tareas, etc.).
- b. Responsabilidad (empowerment): nivel de autonomía en la toma de decisiones respecto de las tareas realizadas que puede adquirir un trabajador.
- c. Recompensa: percepción de la adecuación de la remuneración y los incentivos a la calidad y cantidad de labor realizada, si hay equidad en el sistema de promociones y remociones.

- d. Desafío: es la percepción sobre el grado de desafío que puede proponer la realización de las tareas y actividades encomendadas. Indica si en la organización se aceptan y promueven acciones riesgosas a fin de alcanzar los objetivos propuestos.
- e. Relaciones: aspecto crucial que da cuenta de las relaciones interpersonales que se establecen entre compañeros de trabajo y también a nivel jerárquico.
- f. Cooperación: sentimiento de apoyo y ayuda que percibe cada trabajador dentro de la empresa, tanto entre pares, como en los niveles superior e inferior
- g. Estándares: cómo es percibido por el trabajador el énfasis que pone la empresa en el cumplimiento de estándares, normas de procedimientos y pautas de rendimiento.
- h. Conflictos: percepción del trabajador sobre las formas y mecanismos que se implementan para solucionar conflictos dentro de la organización y nivel de afrontamiento de los conflictos.
- i. Identidad: es el sentimiento de pertenencia a la organización y al grupo de trabajo; de alguna manera refleja si hay coincidencias entre los objetivos personales y los de la organización.

Campbell (1970) citado por Orbegoso (2010), quien estima las siguientes dimensiones del clima:

- a. Autonomía individual: Que se refiere a la responsabilidad, independencia y poder de decisión de que goza el sujeto en su organización.
- b. Grado de estructura del puesto: Que apunta a la forma en que se establecen y transmiten los objetivos y métodos de trabajo al personal.
- c. Recompensa: Referido a los aspectos económicos y a las posibilidades de promoción.
- d. Consideración, agradecimiento y apoyo: Relativo a las formas en que el empleado recibe estímulos de sus superiores.

2.2.1.5 Dimensiones del clima laboral en la organización de estudio.

Según la realidad problemática vista en Tritón Trading S.A., se adecuaron las dimensiones del clima laboral en tres; siendo estas, la cooperación, la recompensa y la responsabilidad.

La cooperación.

Litwin y Stinger (1968) citados por Ramos (2012). Señalan que la cooperación es el sentimiento de apoyo y ayuda que percibe cada trabajador dentro de la empresa, tanto entre pares, como en los niveles superior e inferior.

Chiavenato (2009), señala que:

La cooperación varía de una persona a otra. La aportación que cada persona hace para alcanzar los objetivos comunes depende de las satisfacciones y las insatisfacciones que las personas obtengan o perciban, (...). Cada persona está dispuesta a alcanzar los objetivos de la organización, en la medida que también alcance los objetivos individuales. (p.462).

Chiavenato (2009), menciona que:

Las personas casi siempre suelen ser individualistas, solitarias y competitivas, suelen luchar solas, sin ayuda, las organizaciones de hoy en día privilegian el espíritu de equipo y la cooperación, que crean sinergia en los sistemas, (...). Hoy en día las personas deben adaptarse a las necesidades de trabajo en equipo, cooperación e integración, para crear cuadros que lleven a las organizaciones hacia la competitividad. (p.142).

La recompensa.

Litwin y Stinger (1968) citados por Ramos (2012). Indican que la recompensa es la percepción respecto a la adecuación de la remuneración y los incentivos a la calidad y cantidad de labor realizada, si hay equidad en el sistema de promociones y remociones.

Mondy y Noe (2005) señalan que “La compensación es el total de los pagos que se proporcionan a los empleados, a cambio de sus servicios, existen dos tipos de compensaciones y estas son la compensación económica y la compensación no económica” (p.284)

“La compensación económica directa, es el pago que una persona recibe en forma de sueldos, salarios, comisiones y bonos” (Mondy y Noe, 2005, p.284)

“La compensación económica indirecta (prestaciones), son todas las gratificaciones económicas que no están incluidas en la compensación directa” (Mondy y Noe, 2005, p.284)

“La compensación no económica, es la satisfacción que una persona recibe del puesto o del ambiente psicológico y/o físico donde el trabajo se lleva a cabo” (Mondy y Noe, 2005, p.284)

Chiavenato (2009), menciona que:

Proporcionar incentivos compartidos que promuevan los objetivos de la organización, es uno de los motivadores mas poderosos, la recompensa funciona como refuerzo positivo y como señal del comportamiento que la organización espera de sus miembros. Las organizaciones exitosas son pródigas a recompensar a sus miembros por su desempeño y por los resultados alcanzados. (p.422).

“En una organización se espera que los empleados aporten trabajo, esfuerzo, dedicación personal, desempeño, conocimientos, habilidades y competencias, esperando recibir a cambio un sueldo, prestaciones, premios, elogios, reconocimientos, oportunidades y la permanencia en el empleo” (Chiavenato, 2009, p.28).

Chiavenato (2009), menciona además que:

Otra manera de recompensar a los trabajadores, es brindándoles oportunidades de crecimiento una educación y una carrera que ofrezcan condiciones para el desarrollo personal y profesional. Las personas deben sentir que dentro de la organización existen condiciones que les permitirán progresar, que las oportunidades estén a su alcance y que sólo necesitan esfuerzo y dedicación. (p.30).

Sistema de promociones

Mondy y Noe (2005), señalan que:

Una promoción es el cambio de una persona a un puesto de nivel más alto dentro de una organización. El término promoción es una de las palabras que tienen más significado emocional en el campo de la administración de recursos humanos. Una persona que recibe una promoción normalmente obtiene remuneraciones económicas adicionales, así como el estímulo personal relacionado con el logro y el cumplimiento. La mayoría de los empleados se sienten bien al ser promovidos. (p.469).

La responsabilidad (empowerment)

Litwin y Stinger (1968) citados por Ramos (2012). Indican que la responsabilidad se refiere al nivel de autonomía en la toma de decisiones respecto de las tareas realizadas que puede adquirir un trabajador.

Mondy y Noe (2005), señalan que:

La capacitación empowerment enseña a los empleados y equipos cómo tomar decisiones y aceptar la responsabilidad de los resultados. Este tipo de capacitación frecuentemente acompaña a la capacitación para el trabajo en equipo porque algunas empresas han delegado autoridad a los grupos. Por ejemplo, los equipos de trabajo pueden realmente contratar empleados para su grupo, determinar aumentos de sueldos y planear programas de trabajo. (p.223).

Chiavenato (2009), nos dice que:

El facultamiento en la toma de decisiones (empowerment) o delegación de autoridad parte de la idea de otorgar a las personas el poder, la libertad y la información que necesitan para tomar decisiones y participar activamente en la organización. En un entorno de negocios que se caracteriza por la intensa competencia global y el rápido surgimiento de nuevas tecnologías, soltar la rienda del control centralizado parece ser una solución viable que promueve la velocidad, la flexibilidad y la capacidad de decisión de la organización. (p.288).

Según Chiavenato (2009), el facultamiento en la toma de decisiones se funda en cuatro bases:

Poder. Otorgar poder a las personas mediante la delegación de autoridad y responsabilidades en todos los niveles de la organización. Esto significa dar importancia a las personas, confiar en ellas, otorgarles libertad y autonomía de acción.

Motivación. Motivar e incentivar a las personas continuamente significa reconocer el buen desempeño, recompensar los resultados, permitir que las personas participen de los resultados de su trabajo y festejar el logro de metas.

Desarrollo. Proporcionar recursos para facilitar la capacitación y el desarrollo personal y profesional significa adiestrar a las personas continuamente, ofrecerles información y conocimientos, enseñarles nuevas técnicas, y crear y desarrollar talentos en la organización.

Liderazgo. Propiciar el liderazgo en la organización significa orientar a las personas, definir objetivos y metas, ampliar horizontes, evaluar el desempeño y ofrecer realimentación.

Chiavenato (2009), señala que:

Para que el facultamiento en la toma de decisiones funcione mejor, las organizaciones se valen de cuatro elementos a fin de capacitar a las personas para actuar más libremente al realizar sus tareas: información sobre el desempeño de la organización; conocimiento, las personas deben poseer conocimientos y habilidades con los que puedan contribuir, para que la organización alcance sus metas; poder, las personas tienen facultades para tomar decisiones importantes y recompensa, las personas son recompensadas, con base en el desempeño de la organización. (p.290).

Las personas reciben información sobre el desempeño de la organización.

En las organizaciones donde la autoridad es delegada internamente no hay información secreta.

Las personas poseen conocimientos y habilidades con los que pueden contribuir para que la organización alcance sus metas.

Existen varios métodos de capacitación para proporcionar a las personas los conocimientos y las habilidades necesarias para que contribuyan al desempeño de la organización en un ambiente de delegación de autoridad.

Las personas tienen facultades para tomar decisiones importantes.

Las organizaciones más competitivas están otorgando a las personas facultades para influir en los procedimientos de trabajo y en el curso de la organización por medio de círculos de calidad y equipos de trabajo autodirigidos. Los equipos programan su trabajo y gozan de libertad para alterar el proceso de producción o el diseño del producto y para definir cómo atender mejor a los clientes. Aun cuando la dirección elabore una lista de principios de trabajo, los equipos son libres para tomar decisiones en las actividades cotidianas.

Las personas son recompensadas con base en el desempeño de la organización.

Las organizaciones que obtengan buenos resultados pueden recompensar económicamente el desempeño de sus trabajadores por medio del reparto de utilidades y los programas de participación accionaria. En algunas organizaciones la remuneración adopta tres formas: salario, participación de utilidades y participación de acciones.

2.2.2. Variable 2: Productividad

2.2.2.1. Definición

Tito y Acuña (2015), define a la productividad como:

La efectividad organizacional, es el resultado de la intervención de un vasto número de factores, tanto individuales (el trabajador), como situacionales (naturaleza de la tarea, la empresa); tanto subjetivos (clima laboral, motivaciones, etcétera) como objetivos (condiciones materiales, salarios, etcétera). (p.5).

Chiavenato (2009), nos dice que:

La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos, mientras que la eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos. (p.13).

Prokopenko (1999); Quijano (2006) citados por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2010). Señalan que la productividad puede considerarse como la medida global del desempeño de una organización.

Mondy y Noe (2005), señalan que “la productividad de los trabajadores en una organización se relaciona directamente con la determinación de las competencias y preferencias de los empleados” (p.4).

Tolentino (2004) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2010). Señala que la productividad es el resultado de la armonía y articulación entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas.

Prokopenko (1989). Define a la productividad como “la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos, (...). La productividad de la mano de obra, no significa trabajar mas duro, si no de manera inteligente” (p.3).

2.2.2.2. El recurso humano y la productividad

Chiavenato (2009), menciona que:

Los trabajadores de una organización son afectados por las prácticas administrativas. Cuando la administración actúa con ética ante sus grupos de interés, los trabajadores resultan beneficiados directamente. Cuando una organización hace un esfuerzo especial por asegurar la salud y el bienestar de los trabajadores o cuando crea programas para ayudar a los que tienen problemas financieros o legales, contribuye a lograr mayor productividad. (p.44).

Grandas (2000) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2010), señala que la productividad de una organización está afectada por ciertas características y comportamientos del individuo.

Saari y Judge (2004) citados por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2010), establecieron que los factores psicológicos son importantes en el trabajo.

Perea (2006) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2010), indican que el hecho productivo requiere de la participación de las personas, de una permanente relación social laboral, lo cual indica que en su realización está presente un componente psicológico.

Delgadillo (2003) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2010), mencionan que el factor humano está presente en todos los momentos del hecho productivo, por lo que es el más importante, además, considera, que la capacitación y la motivación intervienen positivamente en la productividad.

Luthans y Youssef (2004) citados por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2010), señalan que la formación y el entrenamiento elevan o están relacionados directamente con la productividad, el capital humano es crucial para el éxito de las organizaciones, lo cual se convierte en una ventaja competitiva sostenible dando como resultado el mejor retorno de su inversión.

Mungaray y Ramírez-Urquidy (2007) citados por Ceque, Rodriguez, y Nuñez (2010). Determinaron que la formación que la empresa brinda a su personal, incrementa la productividad percibida por ellos.

2.2.2.3. Dimensiones de la productividad del recurso humano

Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011). Elaboraron un instrumento para la evaluación de la productividad del factor humano para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano que muestra las siguientes 10 dimensiones:

- a. Motivación: Energía o esfuerzo empeñado por el individuo para alcanzar los resultados de la organización.
- b. Satisfacción Laboral: Actitud del individuo ante la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y su interacción con los factores motivacionales del ambiente laboral en que se desenvuelve.
- c. Competencias: Características intrínsecas de las personas o conjunto de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos (comportamientos observables) responsables de producir un rendimiento eficiente en el trabajo y en consecuencia alcanzar los objetivos de la organización

- d. Participación: Se manifiesta cuando el individuo decide incorporar su conocimiento en la toma de decisiones y la organización establece los espacios para su concreción. La forma de participación y el contexto determinan el alcance del efecto positivo sobre el rendimiento y la productividad.
- e. Trabajo en equipo y cohesión: Conjunto de fuerzas que llevan a los individuos a permanecer unidos, satisfacer las necesidades afectivas de los miembros y trabajar por un bien común.
- f. Manejo de Conflictos: Proceso que se manifiesta cuando un individuo o grupo percibe diferencias o divergencias entre sus intereses individuales o grupales y los intereses de otros individuos o grupos, relacionadas con las tareas o con las relaciones socioafectivas. La negociación es fundamental como dinámica para manejar el conflicto
- g. Cultura Organizacional: Fenómeno de dimensión psicosocial presente en la organización, producto de un conjunto de creencias y valores compartidos, determinada por el marco estratégico de la organización (misión, visión, valores, políticas y estrategia) y su estructura. Incide en los individuos y en los grupos, y está directamente relacionada con los resultados de la organización.
- h. Liderazgo: Fenómeno de dimensiones psicosociales que incide sobre los individuos y los grupos. Está determinado por la cultura de la organización e incide directamente en sus resultados.
- i. Formación y Desarrollo: Proceso de la organización para mejorar e incrementar las competencias de los individuos y dotarlos de las capacidades requeridas para el desarrollo de sus funciones.
- j. Clima Organizacional: Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, aspectos estructurales de la organización, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. Está determinada por la cultura organizacional y tiene incidencia en el desempeño de las personas y en los resultados de la organización.

2.2.2.4. Factores que inciden en la productividad del recurso humano

Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), señalan que los factores humanos pueden clasificarse como factores individuales, factores grupales y factores organizacionales, dando como resultado la productividad a nivel individual, grupal y organizacional.

Factores Individuales

Dentro de los factores individuales encontramos; la motivación, las competencias, la satisfacción, la identificación y el compromiso e implicación.

Motivación

Robbins y Judge (2009); Chiavenato (2009) citados por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), indican que la motivación se refiere a la energía y el esfuerzo puestos para satisfacer un deseo o meta. El empeño puesto en la consecución del objetivo dependerá de la intensidad y del tiempo en que se manifiesten las necesidades en los individuos.

Ugah (2008) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), sugiere cuatro características comunes, contenidas en la definición de la motivación: es un fenómeno individual, es intencional, es multifacético y las teorías predicen el comportamiento. Por lo que la motivación puede ser conceptualizada como el punto en el cual un individuo quiere y decide participar de cierta y determinada forma.

Duarte (2006) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), realizó un estudio de motivación, actitudes y productividad, en México, una alta motivación y una actitud positiva ante el trabajo tienen efectos positivos en la productividad. Este estudio confirma que la percepción

de que el esfuerzo será recompensado, conduce a una actitud laboral positiva y estimulante para la persona, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Marchant (2006) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), señala que cuando una persona considera su trabajo como fuente de realización personal y percibe que se le brindan oportunidades para su desarrollo, mejora su desempeño.

Oluseyi y Hammed (2009) citados por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), encontraron que, para aumentar la productividad en el trabajo, la gerencia requiere de estrategias que atiendan particularmente la motivación en el trabajo, la eficacia del liderazgo y la gestión del tiempo. Lo cual implica que la eficacia del liderazgo y la motivación en el trabajo son claves para mejorar la productividad de los empleados.

Satisfacción laboral

Robbins y Judge (2009); Locke (2004) citados por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), señalan que la satisfacción laboral es un estado afectivo y emocional positivo, producto de la percepción subjetiva, que es el resultado del trabajo que se realiza o de las experiencias que vivimos al realizarlo.

Schermerhorn (2005) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), indica que la satisfacción laboral determina la decisión de pertenecer a una organización y permanecer como miembro de la misma, y la decisión de desempeño, es decir, trabajar con ahínco para obtener altos niveles de desempeño. En este sentido el autor señala que existen tres posturas en cuanto al desempeño y la satisfacción, primero que la satisfacción es causa del desempeño, segundo, el

desempeño es causa de la satisfacción y por último, las recompensas son causa de la satisfacción y el desempeño.

Vargas (2008) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), señala que la satisfacción laboral incide en forma directa en la productividad.

Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), establecen que:

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo producto de la percepción subjetiva de las personas en la organización. Es considerada como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo y está determinada por factores personales (características psicológicas, sociológicas y culturales del propio individuo) y no personales (fuera del control de las personas y que dependen de la organización y del entorno).

Identificación, compromiso e implicación

Robbins y Judge (2009) citados por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), señalan que la identificación con el trabajo, tiene que ver con la identificación psicológica de la persona con su trabajo, o la importancia que le da la persona a su trabajo para su auto-imagen, es el grado en que la persona valora la actividad como importante.

Muchinsky (2006) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), señala que el empleado que muestra un alto nivel de implicación toma en serio su trabajo y sus sentimientos se ven afectados por sus experiencias en el mismo.

Guerrero y Puerto (2007) citados por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), mencionan que la identificación del trabajador con su trabajo está determinada por el nivel de conocimiento que éste tiene del proceso y la responsabilidad que tiene sobre los resultados.

Competencias

García y Leal (2008) citados por Ceque, Rodríguez y Nuñez (2011), señalan que el talento humano en la empresa promueve la circulación del conocimiento, el flujo de las ideas y la satisfacción del cliente. Por lo tanto, la mayor parte del valor de la empresa se encuentra en su capital intelectual, y es imprescindible la actualización permanente de habilidades y conocimientos, la formación y educación continua, así como la evaluación constante de las personas.

Caballero y Blanco (2007) citados por Ceque, Rodríguez y Nuñez (2011), señalan al respecto que es necesario identificar aquellas competencias que doten al trabajador de una mayor eficacia laboral. La principal preocupación de la organización será la de incrementar las competencias que tiendan a fomentar comportamientos que generan un desempeño exitoso en el puesto de trabajo, ya que la educación y la formación pueden contribuir a la mejora de la productividad y a una mayor participación de la fuerza laboral.

Venutolo (2009) citado por Ceque, Rodríguez y Nuñez (2011), establece que las competencias se desarrollan durante toda la vida profesional de las personas, son individuales, intransferibles e inimitables, por lo que son consideradas un recurso estratégico que hace flexibles y adaptables a las organizaciones.

Factores Grupales

Dentro de los factores grupales encontramos; la cohesión, el conflicto y la participación.

Cohesión

Robbins y Judge (2009) citados por Ceque, Rodríguez y Nuñez (2011), señalan que la cohesión es un constructo multidimensional y

dinámico, entendido como el conjunto de fuerzas que llevan a los individuos a permanecer en grupo y es importante porque se ha descubierto que está relacionado con la productividad de los grupos y equipos de trabajo. Además, es un vehículo excelente para el proceso de toma de decisiones.

Participación

Peña y Hernández (2007) citados por Ceque, Rodríguez y Nuñez (2011). Señalan que la participación de los trabajadores está relacionada con su intervención en la toma de decisiones, y los mecanismos de la organización para incorporar las percepciones y sugerencias, lo cual incrementa la satisfacción del personal y su productividad.

Conflicto

Robbins y Judge (2009); De Dreu y Beersma (2005) citados por Ceque, Rodríguez y Nuñez (2011), mencionan que el conflicto es visto como un proceso que se manifiesta cuando un individuo o un grupo perciben diferencias o divergencias entre su o sus intereses individuales o grupales y los intereses de otros individuos o grupos, relacionadas con las tareas o con las relaciones socio-afectivas.

Robbins y Judge (2009) citados por Ceque, Rodríguez y Nuñez (2011), señalan que el conflicto no necesariamente está relacionado con un bajo desempeño del grupo y de la organización, ya que puede ser destructivo o constructivo, dependiendo de si contribuye a evitar el estancamiento, estimular la creatividad, incentivar la relajación de tensiones e impulsar cambios. En este sentido la negociación es fundamental como dinámica de los grupos y de la organización para manejar el conflicto. Un arreglo integrado arrojará resultados que satisfagan a las partes involucradas, lo cual fomentará relaciones más fuertes y duraderas.

Factores Organizacionales

Dentro de los factores organizacionales encontramos; la cultura, el liderazgo y el clima.

Cultura organizacional

Schein (2004) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), establece como grupo a un conjunto de personas que han compartido una historia o experiencia común. Por lo que la cultura organizacional es un fenómeno de orden grupal, que se manifiesta en creencias, actitudes y comportamientos que se manifiestan cuando los individuos se asocian en un objetivo común.

Álvarez (2006) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), menciona que por cultura organizacional se entiende al conjunto de patrones de conductas adquiridas en la organización, que son características de sus miembros. Incluye los principios, políticas, procedimientos, valores, esquemas de autoridad y responsabilidad, actitud frente a los cambios tecnológicos, entre otras. Está conformada por rutinas, normas, comportamientos y rituales que le da significado a la actuación de las personas en ese contexto organizacional.

Liderazgo

Robbins y Judge (2009) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), indican que el liderazgo en la organización es responsable de formular el futuro deseado y establecer las guías para lograrlo, definiendo el marco estratégico del cual se deriva la planificación, considerando las características del entorno, la actuación pasada de la organización y sus propósitos a futuro, inspirando e influyendo en los individuos y en los grupos, para alcanzar el éxito.

Clima organizacional

Guerrero y Puerto (2007) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), señalan que el clima organizacional es el conjunto de percepciones con relación a la política y procedimientos, formales e informales, que caracteriza a la organización e influye en el comportamiento de las personas.

Venutolo (2009) citado por Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), indican que el clima organizacional es determinante en la forma que toma las decisiones una organización y en las relaciones que se desarrollan en su interior. Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias positivas o negativas para la organización, y estarán determinadas por la percepción que los miembros tienen de lo que sucede en la organización.

Ceque, Rodriguez y Nuñez (2011), definen al clima organizacional como la forma en cómo los individuos perciben el entorno laboral en su totalidad. Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, aspectos estructurales de la organización, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Bain (2003) citado por Fuentes (2012). Señala que existen dos factores que contribuyen al mejoramiento de la productividad, los factores internos y los factores externos.

Factores Internos

Son los factores que están bajo el control de la empresa y son susceptibles de modificarse como; se clasifican en dos grupos los factores duros y los factores blandos.

a. Factores duros: Incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas.

Producto. La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.

Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar prestando atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Tecnología. La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

Materiales y energía. En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además, se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.

b. Factores blandos: Incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Persona. Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa

de sueldos y salarios, de una buena formación y de programas de seguridad.

Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles.

Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.

Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

Factores Externos.

Son factores cuyo control escapa de las manos de la organización, como la inflación, la competitividad, el bienestar de la población, entre otros.

Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo, a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala y la competitividad industrial.

Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

2.2.2.5. Indicadores de productividad.

Koontz y Weihrich (2012), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad, estos son la eficiencia, la efectividad y la eficacia.

Koontz y Weihrich (2012), señalan que:

La productividad supone efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional: la efectividad es el logro de objetivos y la eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos. La efectividad, de suyo, no es suficiente a menos que una empresa sea también eficiente en el logro de sus objetivos; por ejemplo, una organización puede lograr su meta mediante un método ineficiente, lo que resultará en mayores costos y un producto o servicio no competitivo; también una empresa puede ser muy eficiente para alcanzar objetivos menores a los óptimos y perder todo el mercado. Por tanto, una compañía de alto desempeño debe ser efectiva y eficiente para ser eficaz. Los gerentes no pueden saber si son productivos a menos que primero conozcan sus metas y las de la organización. (p.14).

a. Eficiencia.

Koontz y Weihrich (2012), definen la eficiencia como “la relación con los recursos o cumplimiento de actividades o la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos” (p.14).

b. Efectividad.

Koontz y Weihrich (2012), definen la efectividad como:

La relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, el cual permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados, considerando la cantidad como único criterio, los estilos efectivistas son aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos. (p.14)

c. Eficacia.

Koontz y Weihrich (2012), definen la eficacia como:

El impacto de lo que se hace, sea un producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. (p.14)

2.2.2.6. Dimensiones de la productividad en la organización de estudio.

En base a la realidad problemática vista en Tritón Trading S.A., y según diferentes autores como Bain (1983), quien señala que “la tarea específica consiste en motivar a las personas con quienes se labora para que alcancen niveles más altos de productividad” (p.28). Delgadillo (2003) citado por Ceque, Rodríguez y Nuñez (2010). Quien menciona que el factor humano está presente en todos los momentos del hecho productivo, por lo que es el más importante, además considera, que la capacitación y la motivación intervienen positivamente en la productividad. Mungaray y Ramírez-Urquidy (2007) citados por Ceque, Rodríguez, y Nuñez (2010). Quienes determinaron que la formación que la empresa brinda a su personal incrementa la productividad percibida por ellos y Chiavenato (2009), quien nos dice que “la productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles y la eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos” (p.13). Se adecuaron las dimensiones de la productividad, haciendo énfasis a los puntos más resaltantes mencionados por los autores en torno a la productividad y a la realidad problemática (valga la redundancia) de la organización en estudio; siendo estas, la motivación, la formación y desarrollo y la eficiencia.

Motivación.

La motivación “es el proceso responsable de la intensidad, el curso y la persistencia de los esfuerzos que hace una persona para alcanzar una meta determinada” (Chiavenato, 2009, p.237).

Chiavenato (2009) nos dice que:

La motivación es un proceso que comienza con una deficiencia fisiológica o psicológica, o con una necesidad que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia un objetivo o incentivo. La clave para comprender el proceso de motivación reside en el significado y en la relación entre necesidades, impulsos e incentivos. (p.237).

Según Chiavenato (2009), “la motivación depende de; el curso, la intensidad y la persistencia” (p.237).

El curso. Es la dirección hacia la cual se dirige el comportamiento. El esfuerzo se debe encaminar a alcanzar el objetivo que define la dirección. El objetivo puede ser organizacional (definido por la organización) o individual (deseado por la persona).

La intensidad. Es el esfuerzo que la persona dirige hacia un curso definido. La intensidad del esfuerzo no siempre corresponde con su calidad, es decir, puede no haber congruencia entre el esfuerzo y lo que se pretende alcanzar, o sea, el objetivo deseado.

La persistencia. Es la cantidad de tiempo durante el cual la persona mantiene un esfuerzo. Una persona motivada suele persistir en su comportamiento hasta que alcanza plenamente su objetivo.

Elementos de la motivación

Según Chiavenato (2009), “la motivación esta compuesta por tres elementos interdependientes; las necesidades, los impulsos y los incentivos” (p.237).

Chiavenato (2009), señala que:

Las necesidades aparecen cuando surge un desequilibrio fisiológico o psicológico, por ejemplo, cuando las células del cuerpo se ven privadas de alimento y agua, o cuando la persona es separada de sus amigos o compañeros. Las necesidades son variables, surgen del interior de cada individuo y dependen de elementos culturales. En suma, una necesidad significa que la persona tiene una carencia interna, como hambre, inseguridad, soledad, etc. El organismo se caracteriza por buscar constantemente un estado de equilibrio, el cual se rompe cada vez que surge una necesidad, un estado interno que, cuando no es satisfecho, crea tensión e impulsa al individuo a reducirlo o atenuarlo. (p.237).

Chiavenato (2009), refiere que:

Los impulsos, también llamados motivos, son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El impulso genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es identificar objetivos o incentivos que, una vez atendidos, satisfacerán la necesidad y reducirán la tensión. Cuanto mayor sea la tensión, mayor será el grado de esfuerzo. Los impulsos fisiológicos y psicológicos se orientan hacia la acción y crean las condiciones que generarán la energía para alcanzar un objetivo. Los impulsos son el corazón del proceso de motivación. Las necesidades de alimento y agua se transforman en hambre y sed, y la necesidad de tener amigos se convierte en un impulso para la afiliación. (p.237).

Chiavenato (2009), señala que:

Los incentivos, al final del ciclo de la motivación está el incentivo, definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. Alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y puede reducir o eliminar el impulso. Comer alimentos, beber agua o reunirse con los amigos tenderá a restaurar el equilibrio y a reducir los impulsos correspondientes. En estos ejemplos, el alimento, el agua y los amigos son los incentivos. En general, los incentivos están fuera del individuo y varían enormemente de acuerdo con la situación. (p.238).

Teorías motivacionales.

a) Teoría de las jerarquías de necesidades de Maslow.

Maslow, propuso una estratificación de las necesidades en una pirámide de cinco niveles jerarquizados de forma que el individuo debe de satisfacer cada nivel. El primer nivel corresponde a las necesidades fisiológicas (comer, beber, dormir; laboralmente, el salario y condiciones laborales mínimas). El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad, en el aspecto laboral equivale a las condiciones de seguridad laborales, estabilidad en el empleo, seguridad social y salario superior al mínimo. El tercer nivel se refiere a las necesidades sociales como vinculación, cariño, amistad, etcétera, y en el ámbito del trabajo son las posibilidades de interactuar con otras personas, el compañerismo, relaciones laborales. El cuarto nivel

corresponde a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus que en el ámbito del empleo sería el poder realizar tareas que permitan un sentimiento de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento. El nivel más alto implica la autorrealización personal que laboralmente se refiere a la posibilidad de utilizar plenamente las habilidades, capacidades y creatividad.

b) La teoría ERG de Alderfer

Clayton Alderfer, propone ciertos cambios a la Pirámide de Maslow, referidos a los niveles de necesidades de las personas, que deben tenerse en cuenta en el ámbito de la motivación. El mismo considera que los trabajadores deben de cubrir tres tipos de necesidades.

Necesidades de Existencia (E), que incluyen junto a las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow las condiciones de trabajo y las retribuciones.

Necesidades de Relación (R), agrupan las necesidades sociales y de consideración de Maslow. Según Alderfer, estas necesidades se satisfacen más con una interacción abierta, correcta y honesta que por mantener relaciones agradables eludiendo la crítica.

Necesidades de Crecimiento (G), que se refieren al deseo de autoestima y autorrealización a través de una fuerte implicación en la dinámica laboral y por la completa utilización de las habilidades, capacidades y creatividad.

c) La teoría de las necesidades aprendidas de McClelland.

McClelland, considera que los impulsos motivacionales están en relación con necesidades de logro, afiliación y poder. Las características que definen a los que se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar metas alcanzables. El logro es importante en sí mismo y no por las recompensas que lo acompañen. En el ámbito laboral, las personas motivadas por el logro siempre quieren mejorar todo en su

medio ambiente, tratan de encontrar maneras más eficaces para hacer una tarea, de dominar su actividad, desarrollando habilidades e innovaciones para la solución de problemas. El autor también afirma que, además del motivo de logro, las necesidades de poder y afiliación son importantes, pero deben de estar subordinadas a las de logro. Las personas con alta necesidad de poder desean poseerlo en su trabajo, e influir en las personas y en las situaciones, para lo que están dispuestos a correr riesgos. Suelen realizar acciones que afectan a la conducta de otros y despiertan en ellas fuertes emociones. La teoría de McClelland se adapta a la investigación porque los individuos muchas veces no necesitan factores que los inclinen a estar motivados en sus acciones, simplemente sienten una motivación por lograr algo y su motivación se centra únicamente en alcanzarlo.

d) La teoría del factor dual de Herzberg.

La teoría nos indica que los factores que motivan a los trabajadores se clasifican en dos; los factores higiénicos y los factores motivadores.

Los factores higiénicos, se refieren a los factores externos a la tarea, estos son los factores económicos (sueldos, salarios, prestaciones), las condiciones del trabajo (iluminación, entorno físico), la seguridad (reglas de trabajo, políticas, procedimientos), los factores sociales (relaciones interpersonales con los compañeros), el estatus y control técnico.

Los factores motivadores, están relacionados con el trabajo que se desempeña en si, estos son las tareas estimulantes, los sentimientos de autorrealización, los logros y cumplimiento de tareas interesantes y el mayor control sobre las responsabilidades.

e) La teoría X y teoría Y de McGregor.

La teoría X y Y son dos formas distintas de percibir el comportamiento humano que son adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad.

La teoría X, supone que al ser humano no le gusta trabajar, que evitan responsabilidades por lo cuales prefieren ser dirigidas, que los

trabajadores tienen poca creatividad y la única manera de motivarlas es mediante el castigo.

La teoría Y supone que bajo las condiciones correctas el trabajo surge naturalmente, la gente tiende a buscar responsabilidades y autonomía, es creativa y pueden autodirigirse.

f) La teoría de la fijación de metas de Locke.

Locke, afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación, las metas son fundamentales en cualquier actividad ya que nos guían y orientan para dar el mejor rendimiento en las tareas a realizar,

Las metas deben ser desafiantes, específicas y difíciles, pero posibles de lograr; así se centrará mayor atención a las tareas, se aumentará la persistencia y se elaborarán estrategias para lograr la meta planteada.

Formación y Desarrollo.

Carmona (2017). Señala que la formación de capital humano redundará en una mayor productividad laboral de los trabajadores y, si los mercados son competitivos, debería traducirse en mejores ingresos laborales y condiciones de empleabilidad productiva. Los beneficios de la formación de capital humano, no son sólo individuales, sino que hay externalidades positivas que redundan en mejores tasas de crecimiento económico y en mayores grados de cohesión social.

“La capacitación imparte a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarias para sus actividades actuales” (Mondy y Noe, 2005, p.202)

La capacitación en el trabajo, permite a un empleado aprender las tareas laborales al desempeñarlas en la realidad, la clave para esta capacitación, es transferir el conocimiento de un trabajador altamente capacitado y experimentado a un nuevo empleado, manteniendo al mismo tiempo la productividad de ambos trabajadores. (Mondy y Noe, 2005, p.2015)

“La capacitación consiste en que el nuevo asociado se adapte al puesto y en reforzar sus habilidades y competencias, haciendo hincapié en su adaptación cultural” (Chiavenato, 2009, p.137).

Según Mondy y Noe (2005). Señalan que “el proceso de capacitación, sigue los siguientes pasos; determinar las necesidades, establecer objetivos específicos, seleccionar los métodos, implementar los programas y finalmente evaluar los programas” (p.208).

Eficiencia

“La eficiencia es la relación entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir, significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados” (Chiavenato, 2009, p.494)

“Eficiencia significa producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible” (Prokopenko, 1989, p.4)

La eficiencia, es un factor importante en la productividad, ya que nos permite determinar si se utilizó la cantidad adecuada de recursos para obtener un resultado, que puede ser un producto o servicio y si se obtuvo o se cumplió con la tarea de manera adecuada.

Bain (2003) citado por Fuentes (2012), nos dice que, el cumplimiento en forma consistente de un estándar bien comunicado, justo y aceptado, produce en el empleado una satisfacción interna resultado de saber que los requerimientos de los directivos han sido alcanzados a satisfacción. Cuando la dirección no comunica sus expectativas específicas, los empleados normalmente no cuentan con algún punto de referencia contra el cual puedan comparar su propio desempeño. Según el empleado en cuestión y del ambiente laboral que prevalezca, el resultado puede ser un aumento en la ansiedad del empleado o una disminución de su eficiencia.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Clima Laboral

Es la percepción que tiene cada colaborador respecto a su centro de trabajo.

Es el ambiente psicológico y físico en donde un colaborador se desempeña cada día, dicho ambiente se ve influenciado por diferentes factores los cuales pueden ser; la responsabilidad, la cooperación, las remuneraciones, los procesos, las estructuras, el liderazgo, las relaciones interpersonales.

Cooperación

Es la implicación y participación de todos los miembros de un grupo para lograr un objetivo en común. Un empleado siente cooperación por parte de su organización cuando recibe apoyo de sus compañeros sean jefes o subordinados, cuando se trabaja en equipo y bajo un buen liderazgo.

Recompensa

Es el aspecto referido a a la remuneración, incentivos salariales o emotivos y las probabilidades de crecimiento profesional como son las promociones y remociones que puede tener un trabajador en su centro laboral

Responsabilidad

Es el nivel de confianza, autonomía y poder que se le da a un trabajador para tomar decisiones de manera independiente en determinadas tareas con el objetivo de estimular al empleado a realizar su trabajo con mayor interés, identificándolo con los objetivos de la empresa y de esa manera más lograr una mayor productividad.

Productividad

La productividad es el desempeño eficiente de un trabajador al realizar su trabajo, puede considerarse una medida global de desempeño en la organización, la cual esta afectada por ciertas características y comportamientos

del individuo.

Motivación

Es el empeño, el esfuerzo y la energía para lograr un determinado objetivo, la motivación dependerá de diferentes factores o necesidades que tengan los individuos.

Formación y Desarrollo

Proceso en el cual las empresas buscan mejorar las competencias de sus colaboradores, actualizando de manera permanente sus habilidades y conocimientos ya sea mediante capacitaciones, evaluaciones de desempeño, oportunidades de desarrollo profesional para mantener una educación y formación continua en su personal.

Eficiencia

Es el logro de los resultados en el tiempo preciso y con la menor cantidad de recursos utilizados, ser eficiente es mucho mas que cumplir una tarea o un objetivo que se nos encomendó, es saber utilizar los recursos de manera correcta evitando mermas y presentando un producto o servicio final de calidad. Cabe resaltar que ser eficiente no es lo mismo a ser eficaz, ya que muchas veces estos términos son confundidos, si bien es cierto en ambos casos se cumple con el objetivo, pero la diferencia se da en el uso adecuado de los recursos utilizados.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio de la presente investigación es no experimental-transversal. No experimental, ya que los datos reflejan la evolución natural de los eventos, y transversal, ya que las variables son medidas en una sola ocasión.

Las investigaciones no experimentales, “se realizan sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Sampieri, Fernández y Baptista 2010, p.149)

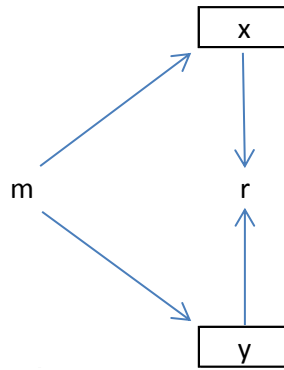
Las investigaciones transversales, “son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio, en un momento dado por única vez” (Bernal, 2010, p.118).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se utilizó en la tesis es Descriptiva – Correlacional ya que describe los hechos observados y estudian las relaciones entre la variables dependiente e independiente es decir se estudia la relación entre dos variables.

Sampieri, Fernández y Baptista (2010), señalan que, “un estudio correlacional tiene como finalidad, conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o mas conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.81).

Salkind (1998) citado por Bernal (2010), señala que la investigación correlacional tiene como propósito, mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables.



Leyenda:

m: muestra

x: variable 01: Clima Laboral.

y: variable 02: Productividad.

r: relación

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población a estudiar esta constituida por todos los colaboradores de ambos sexos de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016, siendo estos 40 individuos.

Fracica (1988) citado por Bernal (2010). Define a la población como el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como “el conjunto de todas las unidades de muestreo”

3.2.2. Muestra

La muestra del presente estudio, ha sido no probabilística y la técnica para la selección, se realizó mediante el muestreo censal, el cual, consta de 40 colaboradores de la empresa Tritón Trading S.A que constituyen el universo laboral.

“En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos, no depende de la probabilidad, sino las características de la investigación o de quien hace la muestra” (Sampieri, Fernández y Baptista 2010, p.176).

Hayes (1998). Establece que “la muestra censal, es aquella donde se considera a toda la población” (p.83).

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General.

Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

3.3.2. Hipótesis Específicas.

Existe relación significativa entre la cooperación y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Existe relación significativa entre la recompensa y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Existe relación significativa entre la responsabilidad y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima- 2016.

3.4. Variables – Operacionalización.

Tabla 1

Operacionalización de las variables Clima Laboral y Productividad

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Unidad de Medida
V1:Clima Laboral	Chiavenato (2009). "El clima organizacional, es la calidad de las características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización e influye poderosamente en su comportamiento" (p.261).	Es la percepción que tiene cada trabajador respecto a su organización. Dicha variable se desagrega en las dimensiones Cooperación, Recompensa y Responsabilidad, siendo medible a través de 18 items.	Cooperación	Liderazgo	¿Usted considera que recibe buena orientación para realizar sus tareas por parte de su jefe?.	Técnica: Observación Instrumento: Cuestionario
					¿Usted considera que su jefe se involucra y apoya cuando se presenta un problema específico?.	
				¿Usted considera que su jefe se interesa en sus objetivos personales y/o profesionales?.		
				Trabajo en equipo	¿Usted pide apoyo con confianza a sus compañeros cuando no puede resolver un problema?.	
			¿Usted se comunica con facilidad con sus compañeros de trabajo?.			
			Recompensa	Salario	¿Usted considera que su salario es ideal acorde a las tareas que realiza?.	
					¿Usted está conforme con el salario que recibe actualmente?.	
				¿Usted está conforme con el pago de sus horas extras?.		
				Crecimiento Profesional	¿Usted considera que aprende constantemente en su trabajo?	
					¿Usted considera que podría ser promovido en su centro de trabajo?	
				¿Usted considera importante su trabajo para cumplir con los objetivos de la organización?		
			Responsabilidad	Autonomía	¿Usted considera que sus superiores le dan confianza para tomar ciertas decisiones al realizar su trabajo?	
¿Usted realiza ciertas tareas sin necesidad de consultar a sus superiores?						
Seguridad	¿Usted puede trabajar sin necesidad de un control permanente?					
	¿Usted cuenta con todos los implementos de seguridad EPPs para realizar su trabajo?					
V2: Productividad	Chiavenato (2009), "La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia" (P.13).	Es el desempeño eficiente de un trabajador. Dicha variable se desagrega en las dimensiones, Motivación, Formación y desarrollo, Eficiencia, siendo medible a través de 18 items.	Motivación	Satisfacción	¿Usted está satisfecho con las funciones que realiza en su centro laboral?.	Técnica: Observación Instrumento: Cuestionario
					¿Usted está satisfecho con el papel que desempeñan sus superiores?.	
				Reconocimiento	¿Usted está satisfecho con las condiciones laborales(salario, horarios, vacaciones, beneficios,sociales, etc) de su centro laboral?	
					¿Usted siente que se reconocen adecuadamente las tareas que realiza?.	
			Formación y Desarrollo	Formación	¿Usted considera que le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo?.	
					¿Usted recibe reconocimientos emotivos o materiales por parte de sus superiores?.	
				Capacitación	¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?.	
					¿Usted ha realizado estudios relacionados al area en el que se desempeña?.	
			Eficiencia	Uso de recursos	¿Usted se ha especializado en el area que desempeña?.	
					¿Usted recibe instrucciones adecuadas para desarrollar su trabajo?.	
				Cumplimiento de tareas	¿Usted recibe capacitaciones en su centro laboral?.	
					¿Usted recibe capacitaciones relacionados propiamente a su trabajo en su centro laboral?.	
¿Usted solicita los repuestos correctos para la reparación de las maquinías?						
¿Usted hace uso racional de los insumos al realizar su trabajo?.						
¿Usted mide sus tiempos para realizar un determinado trabajo?.						
¿Usted cumple con todas las tareas que se le encomiendan durante su jornada laboral?						
¿Usted realiza un volumen adecuado de trabajo diario?.						
¿Usted termina su trabajo oportunamente?.						

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Bunge (1979) citado por Bernal (2010). Define el método científico como el conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina o soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación.

La presente es una investigación observacional que se desarrollo con los lineamientos del método cuantitativo, porque sigue un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio.

Sampieri, Fernández y Baptista (2010), señalan que:

Este método de investigación parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada, se derivan los objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. De las preguntas, se establecen hipótesis, se determina un plan para probarlas (diseño), se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas y finalmente se establece una serie de conclusiones, respecto a las hipótesis. (p.4)

La técnica utilizada en la investigación fue la observación, la cual fue realizada a los colaboradores de la empresa Tritón Trading S.A., a través de un cuestionario, que viene a ser el instrumento con el cual se recolectó la información para el presente trabajo.

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Para la presente investigación se utilizó dos cuestionarios, uno para medir la variable clima laboral, que consta de 18 ítems y el otro para medir la productividad, el cual consta de 18 ítems también, ambos propuestos por la investigadora.

Dichos instrumentos fueron evaluados y/o medidos bajo el criterio de Likert, con cinco alternativas de respuesta; 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

3.6.1. Instrumento de la variable Clima Laboral

Ficha técnica del instrumento de la variable Clima Laboral

- a) Nombre del instrumento: Encuesta para describir la variable Clima Laboral.
- b) Autor: Xiomy Saire Barrientos

- c) Procedencia: Universidad Autónoma del Perú

- d) Duración: 20 minutos

- e) Ámbito de Aplicación: Trabajadores de la empresa Tritón Trading SA. Lima -2016.

- f) Edad de Aplicación: De 18 a 60 años.

3.6.2. Instrumento de la variable Productividad

Ficha técnica del instrumento de la variable Productividad

- a) Nombre del instrumento: Encuesta para describir la variable Productividad.
- b) Autor: Xiomy Saire Barrientos

- c) Procedencia: Universidad Autónoma del Perú

- d) Duración: 20 minutos

- e) Ámbito de Aplicación: Trabajadores de la empresa Tritón Trading SA. Lima -2016.

- f) Edad de Aplicación: De 18 a 60 años.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos a recoger, se implementó bases de datos de las Variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el Programa SPSS versión 23, para obtener las correlaciones.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, Desviación Típica, máximos, Mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se establecieron los niveles de Asociación, además de la contratación de las hipótesis.

Se presentaron tablas y figuras por variable.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variable y dimensiones.

Se elaboraron conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de confiabilidad de los instrumentos.

4.1.1. Análisis de confiabilidad de la variable Clima Laboral.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de la variable clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	18

Fuente: Obtenido de SPSS.

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 esté α , más alto es el grado de confiabilidad, en este la tabla 2, el resultado nos da un valor de 0.764, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos en la investigación para determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

4.1.2. Análisis de confiabilidad de la variable Clima Laboral.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad de la variable productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	18

Fuente: Obtenido de SPSS.

En la tabla 3, el resultado nos da un valor de 0.761, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos en la investigación para determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

4.2. Resultados descriptivos.

4.2.1. Descriptivas generales.

4.2.1.1. Descriptiva de la variable clima laboral.

Tabla 4
Descripción de la variable Clima Laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Bajo	14	35,0	35,0
	Medio	18	45,0	80,0
	Alto	8	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Obtenido de SPSS.

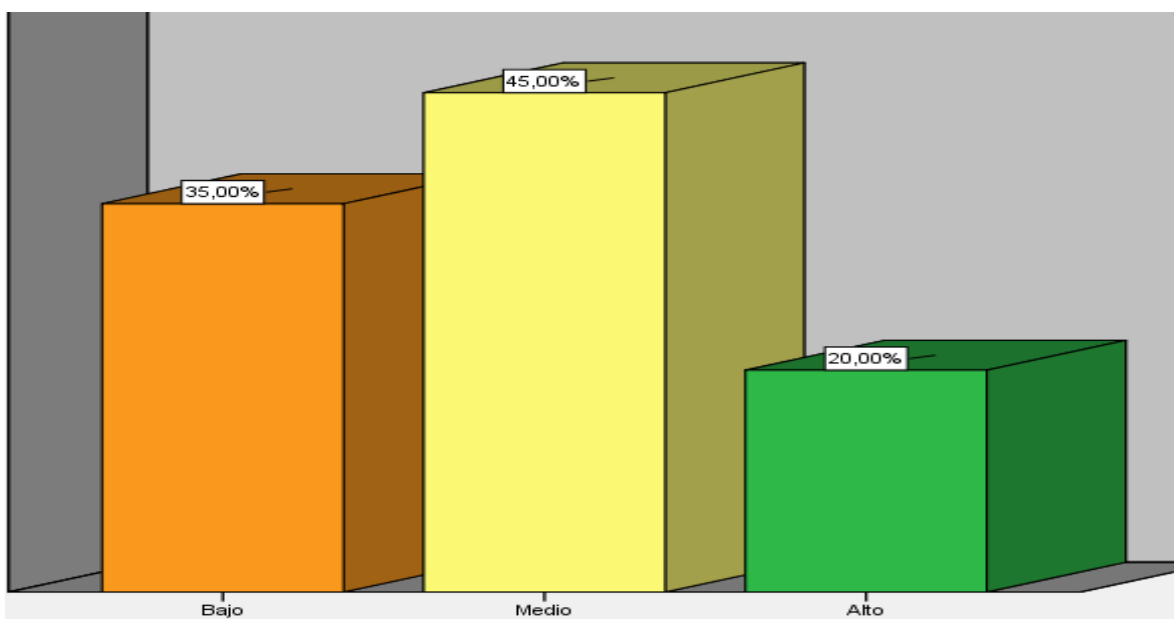


Figura 1. Descripción porcentual de la variable Clima Laboral.

Fuente: Obtenido de SPSS.

En la tabla 4, el 45% de los trabajadores considera al clima laboral en un nivel medio, el 35% considera al clima laboral en un nivel bajo y por último solo el 20% de los encuestados considera al clima laboral en un nivel alto.

4.2.1.2. Descriptiva de la variable productividad.

Tabla 5
Descripción de la variable Productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Baja	13	32,5	32,5	32,5
	Media	18	45,0	45,0	77,5
	Alta	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Obtenido de SPSS.

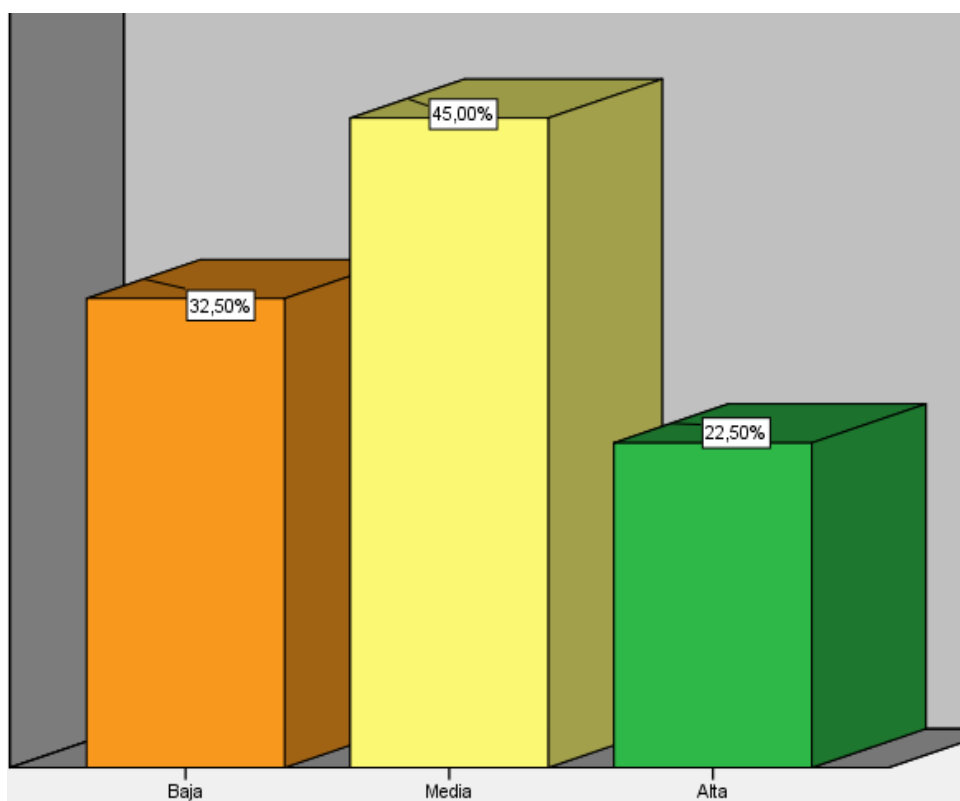


Figura 2. Descripción porcentual de la variable Productividad.
Fuente: Obtenido de SPSS.

En la tabla 5, el 45% de los trabajadores considera la productividad en un nivel medio, el 32.5% considera la productividad en un nivel bajo y por último solo el 22.5% de los encuestados percibe la productividad en un nivel alto.

4.2.2. Descriptivas por dimensión.

Tabla 6
Descripción de la dimensión Cooperación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Bajo	15	37,5	37,5	37,5
	Medio	19	47,5	47,5	85,0
	Alto	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Obtenido de SPSS.

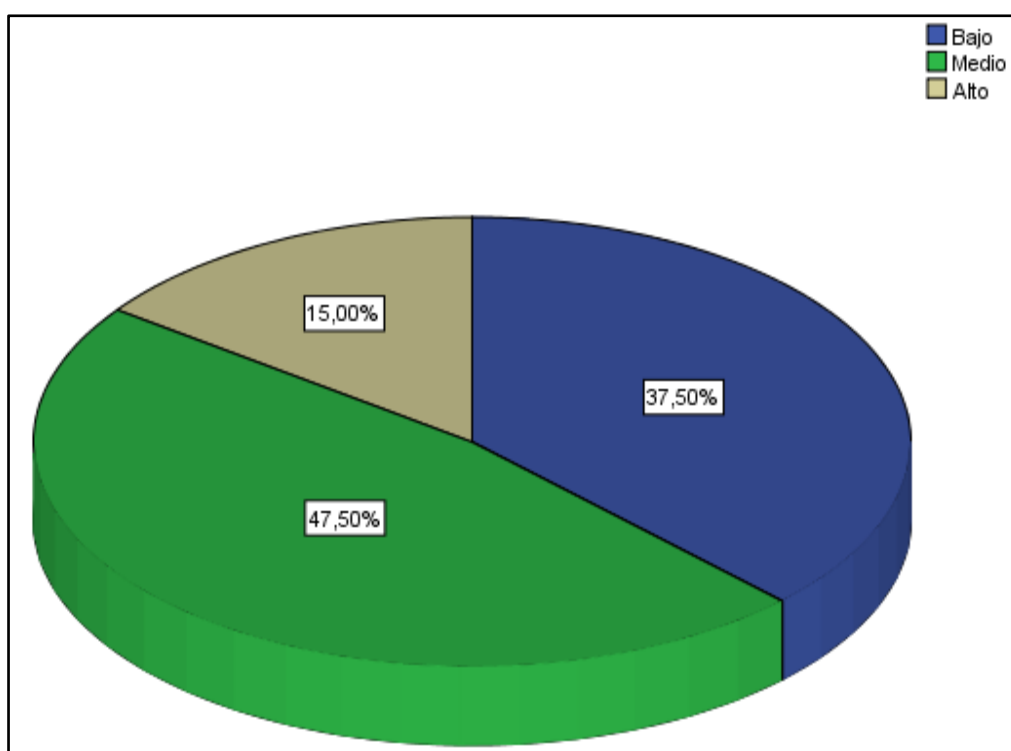


Figura 3. Descripción porcentual de la dimensión Cooperación.
Fuente: Obtenido de SPSS.

En la tabla 6, el 47.5% de los trabajadores considera la cooperación en un nivel medio, el 37.5% considera la cooperación en un nivel bajo y por último solo el 15% de los encuestados considera un nivel alto para la dimensión cooperación.

Tabla 7
Descripción de la dimensión Recompensa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Bajo	17	42,5	42,5	42,5
	Medio	16	40,0	40,0	82,5
	Alto	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Obtenido de SPSS.

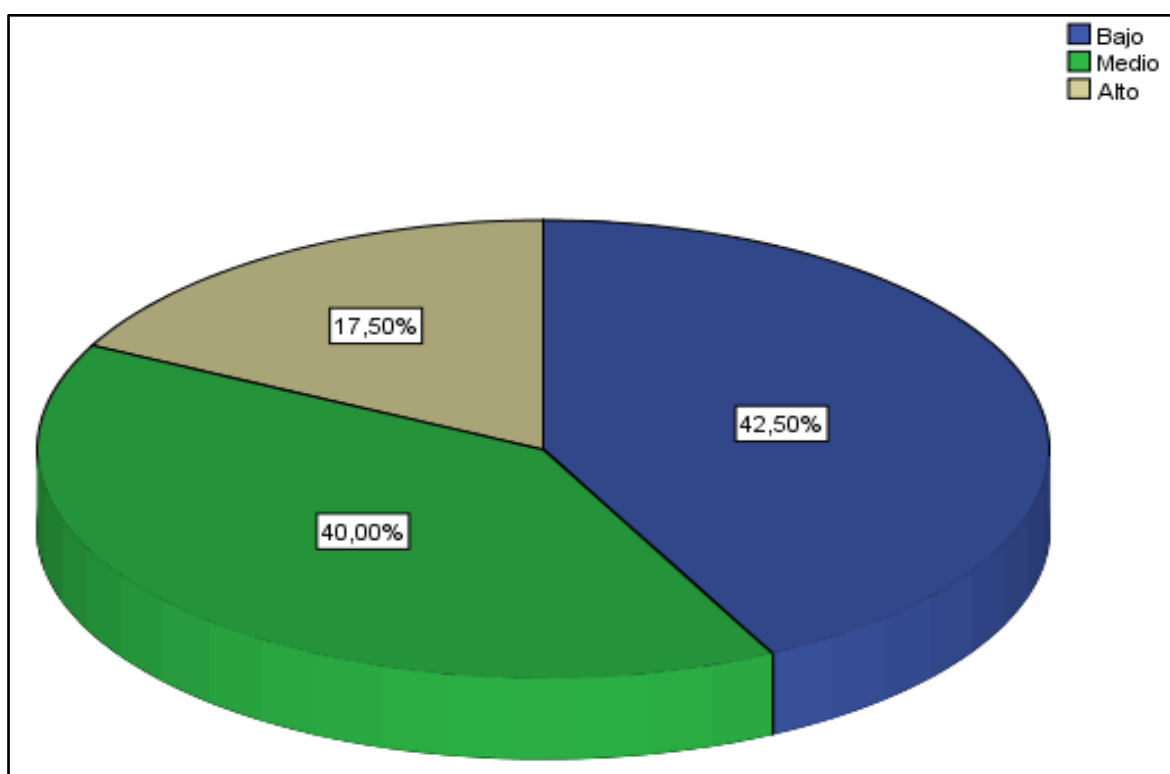


Figura 4. Descripción porcentual de la dimensión Recompensa.
 Fuente: Obtenido de SPSS.

En la tabla 7, el 42.5% de los trabajadores considera un nivel bajo respecto a la recompensa, el 40% considera un nivel medio y por último solo el 17.5% considera un nivel alto respecto a la recompensa.

Tabla 8
Descripción de la dimensión Responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Bajo	18	45,0	45,0	45,0
	Medio	17	42,5	42,5	87,5
	Alto	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Obtenido de SPSS.

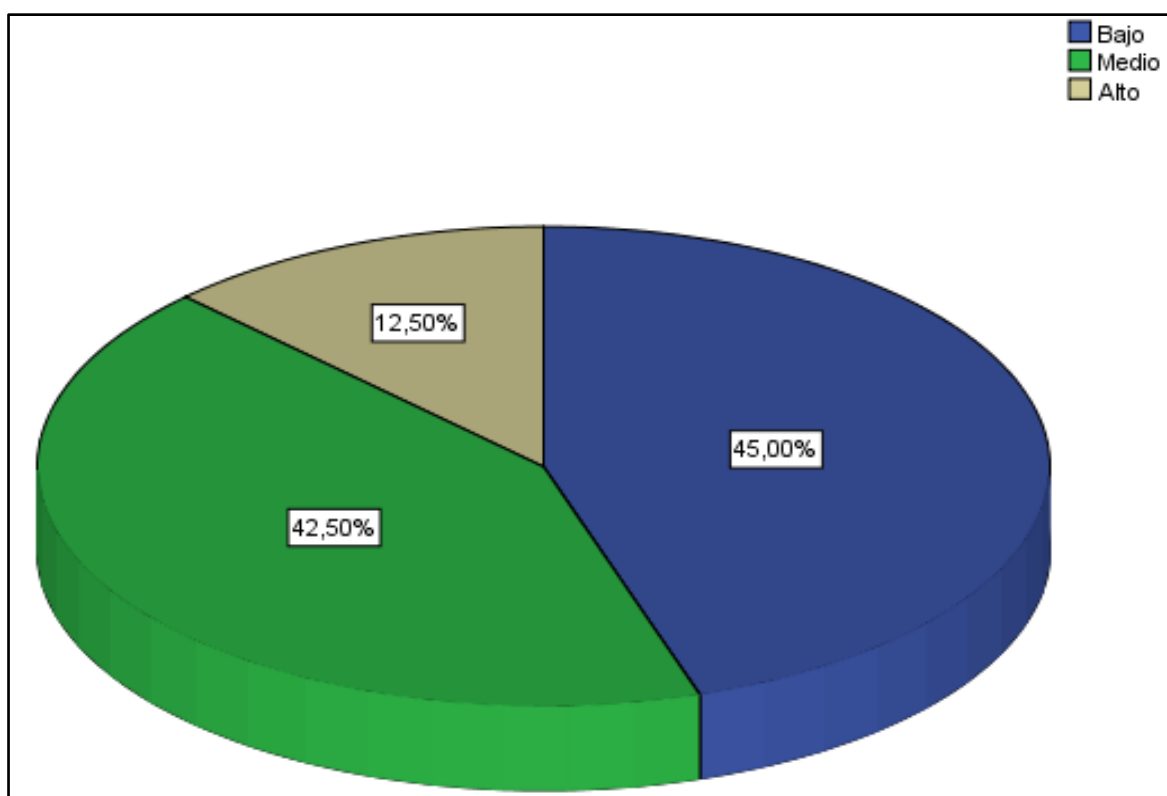


Figura 5. Descripción porcentual de la dimensión Responsabilidad.
 Fuente: Obtenido de SPSS.

En la tabla 8, el 45% de los trabajadores considera un nivel bajo respecto a la responsabilidad, el 42.5% considera un nivel medio respecto a la responsabilidad y por último solo el 12.5% considera un nivel alto respecto a la dimensión responsabilidad.

Tabla 9
Descripción de la dimensión Motivación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Bajo	12	30,0	30,0	30,0
	Medio	22	55,0	55,0	85,0
	Alto	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Obtenido de SPSS.

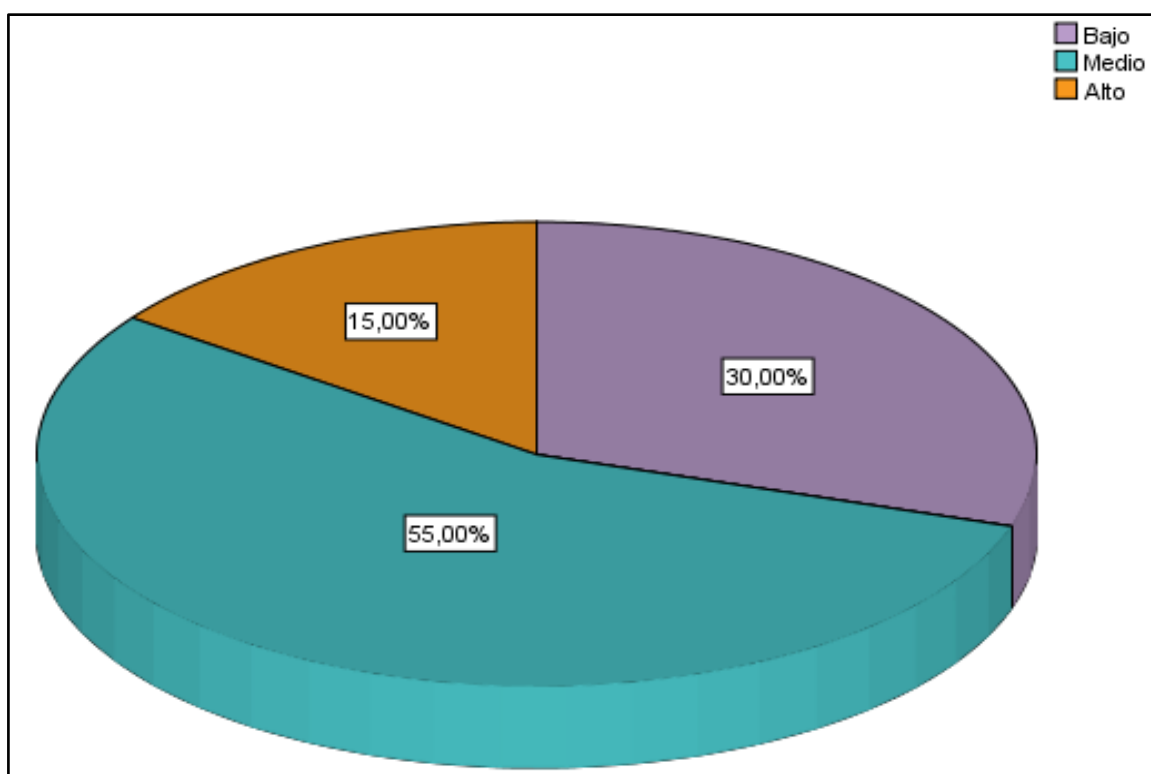


Figura 6. Descripción porcentual de la dimensión Motivación.
Fuente: Obtenido de SPSS.

En la tabla 9, el 55% de los trabajadores considera un nivel medio respecto a la motivación, el 30% considera un nivel bajo respecto a la motivación y por último solo el 15% de los trabajadores considera un nivel alto respecto a la dimensión motivación.

Tabla 10
Descripción de la dimensión Formación y Desarrollo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Bajo	10	25,0	25,0	25,0
	Medio	22	55,0	55,0	80,0
	Alto	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Obtenido de SPSS

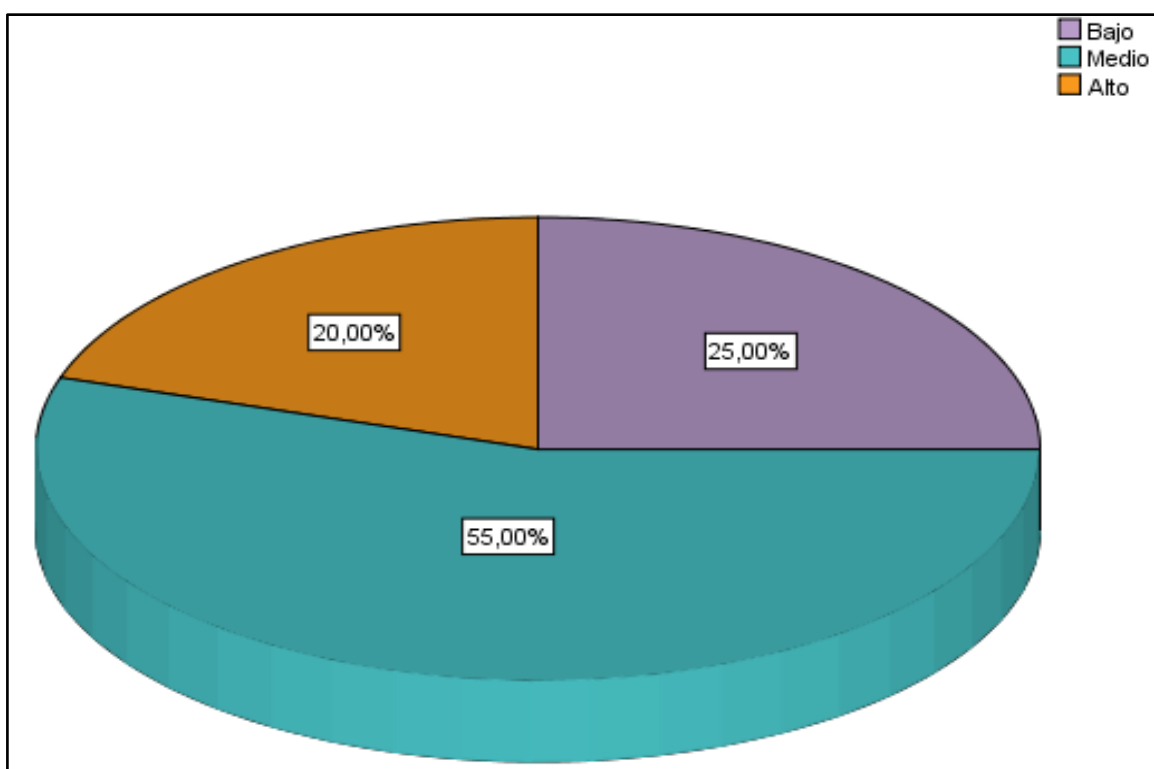


Figura 7. Descripción porcentual de la dimensión Formación y Desarrollo.
 Fuente: Obtenido de SPSS.

En la tabla 10, el 55% de los trabajadores considera un nivel medio respecto a la formación y desarrollo, un 25% considera un nivel bajo respecto a la formación y desarrollo y finalmente un 20% de los encuestados considera un nivel alto respecto a la formación y desarrollo.

Tabla 11
Descripción de la dimensión Eficiencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Bajo	12	30,0	30,0	30,0
	Medio	20	50,0	50,0	80,0
	Alto	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Obtenido de SPSS.

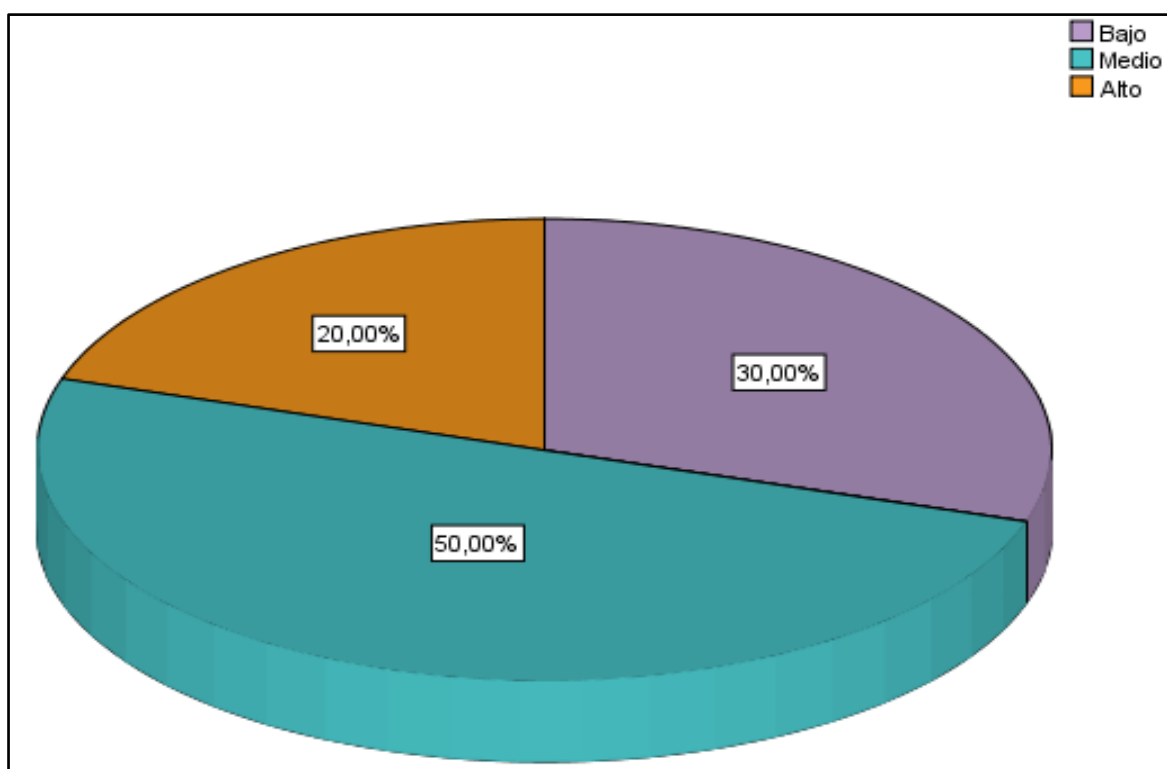


Figura 8. Descripción porcentual de la dimensión Eficiencia.
 Fuente: Obtenido de SPSS.

En la tabla 11, el 50% de los trabajadores considera un nivel medio respecto a la eficiencia, un 30% considera un nivel bajo respecto a la eficiencia y finalmente un 20% de los trabajadores considera un nivel alto respecto a la dimensión eficiencia.

4.3. Prueba de normalidad.

La variable aleatoria de estudio es Productividad, por lo tanto, se someterá a la prueba de la normalidad, ya que se desea conocer si el comportamiento de la variable es paramétrico o no paramétrico y esto nos dará un descarte de estadísticos a la hora de elegir el apropiado.

Entonces planteamos el supuesto a probar:

Variable 02: Productividad

Ho: La distribución de la variable productividad es paramétrica normal.

Ha: La distribución de la variable productividad no es paramétrica normal.

Tabla 12
Prueba de normalidad en la variable de estudio.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	,086	40	,200*	,969	40	,340

Fuente: Obtenido de SPSS

De acuerdo a la tabla 12, Pruebas de normalidad en la variable Productividad, se muestra un resultado con un p-valor al 0.340 mayor al 0.05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis nula, la cual indica que la distribución de la variable productividad es una distribución paramétrica normal, por lo tanto se aplicará el estadístico R de Pearson.

4.4. Gráfica correlacional.

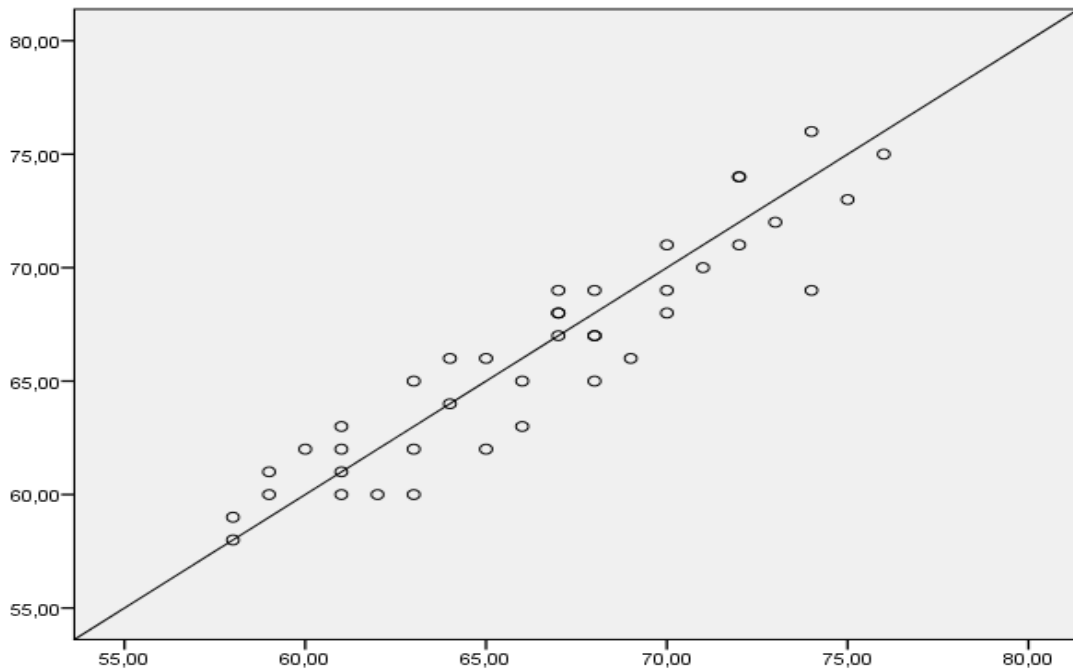


Figura 9. Cuadro de dispersión de la correlación entre clima laboral y productividad.
Fuente: Obtenido de SPSS.

En la figura 9, se puede observar, primero; los puntos de dispersión se encuentran bastante próximos y alineados a la recta de dispersión, segundo; dicha recta, se encuentra alineada de forma ascendente, por lo cual podemos decir que, existe una correlación positiva y directa entre las variables de estudio.

4.5. Contrastación de las hipótesis.

Contrastación de la hipótesis General.

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Ha: Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Tabla 13

Descripción de las correlaciones entre las variables clima laboral y productividad.

		Climalaboral	Productividad
Climalaboral	Correlación de Pearson	1	,930**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad	Correlación de Pearson	,930**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Fuente: Obtenido de SPSS.

Contrastación: Al realizar el análisis estadístico, arrojó una correlación $r = 0.930$ que es considerable y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual, se rechaza la hipótesis nula, por ende, se afirma que si existe relación significativa entre las variables clima laboral y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Contrastación de la hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación significativa entre la cooperación y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Ha: Existe relación significativa entre la cooperación y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Tabla 14

Descripción de las correlaciones entre la dimensión Cooperación y la variable Productividad.

		Cooperación	Productividad
Cooperación	Correlación de Pearson	1	,854**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad	Correlación de Pearson	,854**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Fuente: Obtenido de SPSS.

Contrastación: Al realizar el análisis estadístico, arrojó una correlación $r = 0.854$ que es considerable y un p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual, se rechaza la hipótesis nula, por ende se afirma que si existe relación significativa entre la cooperación y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Contrastación de la hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación significativa entre la recompensa y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Ha: Existe relación significativa entre la recompensa y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Tabla 15
Descripción de las correlaciones entre la dimensión Recompensa y la variable Productividad.

		Recompensa	Productividad
Recompensa	Correlación de Pearson	1	,775**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad	Correlación de Pearson	,775**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Fuente: Obtenido de SPSS.

Contrastación: Al realizar el análisis estadístico, arrojó una correlación $r = 0.775$ que es considerable y una p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual, se rechaza la hipótesis nula, por ende, se afirma que si existe relación significativa entre la recompensa y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Contrastación de la hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación significativa entre la responsabilidad y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Ha: Existe relación significativa entre la responsabilidad y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Tabla 16

Descripción de las correlaciones entre la dimensión Responsabilidad y la variable Productividad.

		Responsabilidad	Productividad
Responsabilidad	Correlación de Pearson	1	,725**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad	Correlación de Pearson	,725**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Fuente: Obtenido de SPSS.

Contrastación: Al realizar el análisis estadístico, arrojó una correlación $r = 0.725$ que es considerable y una p-valor de 0.000, menor a 0.05, con lo cual, se rechaza la hipótesis nula, por ende, se afirma que si existe relación significativa entre la responsabilidad y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Los resultados que se han obtenido en la investigación con respecto al objetivo general “Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A.-2016” han sido favorables, ya que se encontró una relación muy alta entre las variables de estudio con un estadístico de Pearson de 0.930, resultado favorable que podemos corroborar con Ángeles (2017), en su tesis titulada “Relación entre el clima y desempeño laboral en una empresa constructora de Lima”, donde se acepta la hipótesis alterna con el estadístico R de Pearson de 0.860, y un p-valor de $0.000 < 0.05$, probando así la relación entre el clima y el desempeño laboral. De igual manera puedo citar a Quispe (2015). En su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Papucha, Andahuaylas, 2015”, quien determina que existe relación alta entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, probando la hipótesis alterna con un estadístico R de Pearson de 0.743 y un p-valor de $0.000 < 0.05$.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Pearson al 0.854, se aprecia un nivel de correlación positivo muy alto, un p-valor de $0.000 < 0.05$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, la Cooperación si se relaciona significativamente con la Productividad de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016, dato que se corrobora con Montoya (2016). En su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal de una empresa de servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015”, respecto al Apoyo, lo que llamo Cooperación en mi investigación, encontró una correlación de 0.613 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor de $0.0124 < 0.05$ con lo cual probó que existe relación positiva moderada entre el apoyo y el desempeño del personal.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Pearson de 0.775, se aprecia un nivel de correlación positivo alta, un p-valor de $0.000 < 0.05$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es

decir, la recompensa si se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016. Dato que se corrobora con Montoya (2016). En su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal de una empresa de servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015” quien respecto a la dimensión Recompensa, encontró una correlación de 0.524 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor de $0.0092 < 0.05$ con lo cual probó que existe una relación positiva moderada entre la recompensa y el desempeño laboral.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Pearson de 0.725, se aprecia un nivel de correlación positivo alto, un p-valor de $0.000 < 0.05$, con lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, la recompensa si se relaciona con la productividad de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016. Asi mismo Montoya (2016). En su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal de una empresa de servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015”, Respecto a la dimensión Responsabilidad, encontró una correlación de 0.475 con el coeficiente de Spearman, con un p-valor de $0.042 < 0.05$ con lo cual probó que existe una relación positiva moderada entre la responsabilidad y el desempeño laboral.

Finalmente, esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones referentes al Clima laboral y la Productividad, ya que estará al servicio de estudiantes, administradores y personas que deseen realizar estudios científicos de estas variables.

5.2. Conclusiones

En relación al objetivo general, se concluyó que existe una relación significativa muy alta entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

En relación al primer objetivo específico, se concluyó que existe una relación significativa muy alta entre la cooperación y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

En relación al segundo objetivo específico, se concluyó que existe una relación significativa alta entre la recompensa y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

En relación al tercer objetivo específico, se concluyó que existe una relación significativa alta entre la responsabilidad y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima – 2016.

5.3. Recomendaciones

Financiar un programa dinámico para jefes y subordinados, el cual se realice una o dos veces al año, donde se trate temas laborales, pero de manera participativa y teniendo en cuenta la opinión de todos los trabajadores para fomentar ideas de mejora.

Se recomienda capacitar a los jefes de las diferentes áreas para fomentar la comunicación de 360 grados y el trabajo en equipo entre los colaboradores para así mejorar la cooperación entre los mismos.

Se propone implementar un sistema de evaluación de desempeño, para evaluar en base a los resultados una mejora en la escala salarial de los trabajadores.

Se recomienda motivar a los colaboradores mediante la aplicación del empowerment, permitiéndoles tomar decisiones y aportar ideas en el flujo de trabajo, demostrándoles así, que se valora su opinión y que su trabajo es importante para lograr los objetivos de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, J. & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo*. (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf.

Ángeles, C. (2017). *Relación entre el clima y desempeño la laboral en una empresa constructora de Lima*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología). Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2570>

BCP: La confianza de un equipo de trabajo es fundamental y multiplica la productividad en una empresa. (12 de agosto del 2014). *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/bcp-confianza-equipo-trabajo-fundamental-y-multiplica-productividad-empresa-2105364>

Bernal, C. (2010). *Métodología de la investigación*. Recuperado de <https://docs.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvUFpFdUh1eEFCSU0/edit>

Carmona, F. (2017). *Formación para el trabajo productividad y desarrollo regional*. Lima. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/presentation/wcms_469100.pdf

Castillo, E. & Yamada, G. (2008). *Responsabilidad social y buen clima laboral: Una fórmula ganadora*. Recuperado del sitio de Internet de Universidad del Pacífico http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD0804%20-%20del%20Castillo_Yamada.pdf

Ceque, M; Rodriguez, C y Nuñez, M (2010). *Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones*. En: Actas del 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización, (San Sebastián, España, 08-10

de septiembre de 2010). Recuperado de
http://oa.upm.es/10151/1/INVE_MEM_2010_92921.pdf

Ceque, M., Rodríguez, C y Nuñez, M (2011). *Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en las empresas del sector eléctrico venezolano*. En: Actas del 5th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XV Congreso de Ingeniería de Organización, (Cartagena, Colombia, 07-09 de septiembre de 2011). Recuperado de http://oa.upm.es/9440/1/pag_41-50.pdf

Checa, K. & Flores, O. (2015). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lambayeque-2013*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación). Repositorio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperada de
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/384>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

Cómo el trabajo en equipo te ayuda a mejorar la productividad. (26 de diciembre de 2016). *RPP Noticias*. Recuperado de <http://rpp.pe/campanas/branded-content/como-el-trabajo-en-equipo-te-ayuda-a-mejorar-la-productividad-noticia-1019131>

Cruz, E (17 de marzo de 2009). Administración II, Ingeniería en transporte. [Mensaje en un blog]. Recuperado de
<http://administracion2transporte.blogspot.pe/>

El mal clima laboral predomina para el 54% de los jóvenes mexicanos. (17 de diciembre de 2013). *Universia Mexico*. Recuperado de

<http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/12/17/1070407/mal-clima-laboral-predomina-54-jovenes-mexicanos.html>.

El trabajo por incentivos mejora la productividad de las empresas. (18 de mayo del 2015). *El economista*. Recuperado de <http://www.eleconomista.es/emprendedores-pymes/noticias/6718622/05/15/El-trabajo-por-incentivos-mejora-la-productividad-de-las-empresas.html>

Figuroa, L. (2015). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología Industrial). Repositorio de la Universidad Rafael Landívar. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figuroa-Leyvi.pdf>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/tesis/2012/05/43/fuentes-silvia.pdf>

Fundació per a la motivació dels recursos humans (2006). *El clima laboral*. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf

Hayes, E. (1998). *Cómo medir la satisfacción del cliente, diseño de encuestas, uso y método de análisis estadístico*. Ciudad de México. México: Oxford University.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Recuperado de <http://biblioteca.soymercadorologo.com/wp-content/uploads/2016/05/Administraci%C3%B3n-14ed-Harold-Koontz-Weihrich-y-Cannice.pdf>

- Mondy, W y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.
- Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal de una empresa de servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015*. (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7490>
- Orbegoso, A. (octubre, 2010). Problemas teóricos del clima organizacional: Un estado de la cuestión. *Revista Psicológica*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicología_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf
- Pérez, F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los MIES Dirección Provincial de Pichincha*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología Industrial). Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>
- Pérez, Y (2012). *Relación entre el clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la Red N°1 Pachacútec-Ventanilla*. (Tesis para optar el título profesional de Maestro en educación). Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperada de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1253>
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Recuperado de http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1987/87B09_433_span.pdf
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Papucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de empresas). Repositorio de la Universidad Nacional Jose María Arguedas. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015->

EPAE-Quispe%20Vargas-

Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en
%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, D (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. (Tesis de bachiller). Repositorio de la Univesidad Nacional Abierta y a Distancia.Cundinamarca. Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Robbins, S. (1997). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/sanamuro/comportamiento-organizacional-robbins-stephen-p7ma-edicin>.

Samaniego, C. (1998). *Absentismo, rotación y productividad*. Recuperado de http://www.academia.edu/27545836/Absentismo_rotaci%C3%B3n_y_productividad

Sampieri, R., Fernandez, C. & Baptista, M. (2010). *Métodología de la investigación*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

Tito, P & Acuña, P(junio, 2015).Impacto de la motivación en la productividad empresarial:Caso gerencia de infraestructura en Telefónica del Perú. *Revista de la facultad de investigación de la facultad de ciencias administrativas, UNMSM*. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5qBtY4Rm5IAJ:revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/11709/10497+ycd=1yhl=esyct=clnkygl=pe>

Uria, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA LTDA de la ciudad de Ambato*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Ingeniería de Empresas). Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. Recuperada de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>

Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en las empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires*. (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad Politécnica de Valencia. Recuperada de <https://riunet.upv.es/handle/10251/6561>.

ANEXOS

Anexo 1. Reporte Turniting final.

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The top navigation bar includes the 'feedback studio' logo, the document title 'Clima laboral', and a score of '/0'. The document content is on the left, and the similarity report is on the right.

1.1. Realidad Problemática

La mayoría de empresas se preocupa principalmente por aumentar sus utilidades, incrementar las ventas, ganar posicionamiento, entre otras; pero es muy raro ver que la prioridad de una organización sea su recurso humano, ya que los temas de cooperación, incentivos, capacitaciones y otros que podrían influir en un mejor clima laboral pasan a segundo plano generalmente, sin tener en cuenta que a lo mejor están dejando de lado puntos directamente relacionados con la productividad de su organización.

En el ámbito internacional, en México, según el diario Universia México 2013, el mal clima laboral predomina para el 54% de los jóvenes mexicanos, quienes consideran como causas principales; el favoritismo, que no se valore el trabajo o la falta de desarrollo profesional.

Margarita Chico, directora corporativa de comunicación de trabajando.com México, manifestó que es muy importante fomentar un buen clima laboral, ya que está comprobado que un empleado contento, automotivado y con un ambiente idóneo, es un empleado que ofrece excelentes resultados. El buen ambiente laboral, propicia el trabajo en equipo, ayuda a que las jornadas sean menos pesadas, es por ello que la labor de los líderes para lograr un buen clima laboral resulta fundamental.

Por otro lado según estudios de una Universidad privada de Colombia, publicados en RPP noticias, el 26 de diciembre del 2016, se demostró que las

Resumen de coincidencias

14 %

Coincidencia 1 de 29

1	repositorio.unajma.edu...	9 %
Fuente de Internet		
2	www.redalyc.org	6 %
Fuente de Internet		

Página: 1 de 88 Número de palabras: 18342

Anexo 2. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia						
Título: “Clima Laboral y Productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016”						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General:</p> <p>*¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>*¿Cuál es la relación entre la cooperación y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016?</p> <p>*¿Cuál es la relación entre la recompensa y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016?</p> <p>*¿Cuál es la relación entre la responsabilidad y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>*Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>*Determinar la relación entre la cooperación y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016 .</p> <p>*Determinar la relación entre la recompensa y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016.</p> <p>*Determinar la relación entre la responsabilidad y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>*Existe relación significativa entre la cooperación y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016.</p> <p>*Existe relación significativa entre la recompensa y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016.</p> <p>*Existe relación significativa entre la responsabilidad y la productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016.</p>	Variable 1: Clima Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			<p>*Cooperación</p> <p>*Recompensa</p> <p>*Responsabilidad</p>	<p>*Liderazgo</p> <p>*Trabajo en equipo</p> <p>*Salario</p> <p>*Crecimiento profesional</p> <p>*Autonomía</p> <p>*Seguridad</p>	<p>Escala de Likert.</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	<p>Bajo (18-20)</p> <p>Medio (21-23)</p> <p>Alto (24 a más)</p> <p>Bajo (18-21)</p> <p>Medio (22-24)</p> <p>Alto (25 a más)</p> <p>Bajo (19-22)</p> <p>Medio (23-24)</p> <p>Alto (25 a más)</p>
			Variable 2: Productividad			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			<p>*Motivación</p> <p>*Formación y Desarrollo</p> <p>*Eficiencia</p>	<p>*Satisfacción</p> <p>*Reconocimiento</p> <p>*Formación</p> <p>*Capacitación</p> <p>*Uso de recursos</p> <p>*Cumplimiento de tareas</p>	<p>Escala de Likert.</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>	<p>Bajo (18-20)</p> <p>Medio (21-23)</p> <p>Alto (24 a más)</p> <p>Bajo (18-20)</p> <p>Medio (21-24)</p> <p>Alto (25 a más)</p> <p>Bajo (19-21)</p> <p>Medio (22-24)</p> <p>Alto (25-más)</p>

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: Descriptivo-correlacional</p>	<p>Población: La población a estudiar está constituida por todos los colaboradores de ambos sexos de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016, siendo estos 40 individuos.</p> <p>Tipo de muestreo: Muestra censal.</p> <p>Ramírez (1999). Establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de la investigación son consideradas como muestra.</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra del presente estudio consta de 40 trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A que constituyen el universo laboral.</p>	<p>Variable 1: Clima Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para describir la variable clima laboral</p> <p>Autor: Xiomy Saire Barrientos Año: 2016 Ambito de Aplicación: Trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016. Forma de Administración:</p> <hr/> <p>Variable 2: Productividad</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario para describir la variable productividad</p> <p>Autor: Xiomy Saire Barrientos Año: 2016 Ambito de Aplicación: Trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variables, mediante el uso del programa SPSS.</p> <p>INFERENCIAL: *Pruebas de normalidad en las variables de estudio, mediante el uso del programa SPSS. Se utilizó el estadístico de Shapiro- Wilk. *Descripción de las correlaciones de las variables en estudio, mediante el uso del programa SPSS. Se utilizó el estadístico de Pearson. *Descripción de las correlaciones de la variable productividad con las dimensiones de la variable clima laboral, mediante el uso del programa SPSS. Se utilizó el estadístico de Pearson.</p>

Anexo 3. Instrumento sobre clima laboral y productividad

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

PARTE I: CLIMA LABORAL

N°	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Cooperación						
1	¿Usted considera que recibe buena orientación para realizar sus tareas por parte de su jefe?					
2	¿Usted considera que su jefe se involucra y apoya cuando se presenta un problema específico?					
3	¿Usted considera que su jefe se interesa en sus objetivos personales y/o profesionales?					
4	¿Usted pide apoyo con confianza a sus compañeros cuando no puede resolver un problema?					
5	¿Usted se comunica con facilidad con sus compañeros de trabajo?					
6	¿Usted apoya a sus compañeros si estos requieren su ayuda?					
Recompensa						
7	¿Usted considera que su salario es ideal acorde a las tareas que realiza?					
8	¿Usted considera que su jefe se involucra y apoya cuando se presenta un problema específico?					
9	¿Usted está conforme con el pago de sus horas extras?					
10	¿Usted considera que aprende constantemente en su trabajo?					
11	¿Usted considera que podría ser promovido en su centro de trabajo?					
12	¿Usted considera importante su trabajo para cumplir con los objetivos de la organización?					
Responsabilidad						
13	¿Usted considera que sus superiores le dan confianza para tomar ciertas decisiones al realizar su trabajo?					
14	¿Usted realiza ciertas tareas sin necesidad de consultar a sus superiores?					
15	¿Usted puede trabajar sin necesidad de un control permanente?					
16	¿Usted cuenta con todos los implementos de seguridad EPPs para realizar su trabajo?					
17	¿Usted conoce las normas de seguridad de su centro laboral?					
18	¿Usted recibe capacitaciones de seguridad por parte de su organización?					

PARTE II: PRODUCTIVIDAD

N°	Dimensiones/ ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Motivación						
1	¿Usted está satisfecho con las funciones que realiza en su centro laboral?					
2	¿Usted está satisfecho con el papel que desempeñan sus superiores?.					
3	¿Usted está satisfecho con las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios, sociales, etc) de su centro laboral?					
4	¿Usted siente que se reconocen adecuadamente las tareas que realiza?					
5	¿Usted considera que le resulta facil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo?					
6	¿Usted recibe reconocimientos emotivos o materiales por parte de sus superiores?.					
Formación y Desarrollo						
7	¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?					
8	¿Usted ha realizado estudios relacionados al área en el que se desempeña?					
9	¿Usted se ha especializado en el área que desempeña?					
10	¿Usted recibe instrucciones adecuadas para desarrollar su trabajo?					
11	¿Usted recibe capacitaciones en su centro laboral?					
12	¿Usted recibe capacitaciones relacionados propiamente a su trabajo en su centro laboral?.					
Eficiencia						
13	¿Usted solicita los repuestos correctos para la reparación de las maquinas?					
14	¿Usted hace uso racional de los insumos al realizar su trabajo?					
15	¿Usted mide sus tiempos para realizar un determinado trabajo?					
16	¿Usted cumple con todas las tareas que se le encomiendan durante su jornada laboral?					
17	¿Usted realiza un volumen adecuado de trabajo diario?					
18	¿Usted termina su trabajo oportunamente?					

Anexo 4. Matriz de validación por criterio de expertos.

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Criterio de Jueces.

OBJETIVO: Hallar el nivel de clima laboral.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Tritón Trading S.A.Lima – 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

- Germán Alenmaestre Llerena.

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

LIC. EN TRABAJO SOCIAL

VALORACION:

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

TRITÓN TRADING S.A.
Germán A. Alenmaestre Llerena
 Gerente de Recursos Humanos
 Trabajador Social

Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACION

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE REPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				SIEMPRE	AVECES	NUNCA	Relacion entre la variable y la dimension.		Relacion entre la dimension y el indicador.		Relacion entre el indicador y el items.			Relacion entre el items y la opcion de respuesta.				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO			
CLIMA LABORAL	Relaciones Interpersonales	Nivel de comunicación	¿Considera adecuado el nivel de comunicación en su centro laboral?						X		X							
			¿Observa muestras de compañerismo en su centro laboral?							X			X					
			¿El trabajo en equipo es fundamental en su centro laboral?				X					X						
		Conflictos	¿Los conflictos son frecuentes en su centro laboral?							X		X						
			¿La falta de comunicación es motivo de conflictos en su centro laboral?							X		X						
			¿Son frecuentes los conflictos en su centro laboral?							X			X					La pregunta Redundante
	Salario y Remuneraciones	Salario	¿Se siente satisfecho con su salario?							X	X							
			¿Considera que su salario esta acorde a las labores que realiza?								X	X						
			¿El salario es utilizado como un incentivo de retención de personal en su centro laboral?					X			X	X						
		Crecimiento profesional	¿Si se necesita personal nuevo su organización se busca postulantes internos primero?							X		X						
			¿Los principales requisitos para ascender en su centro de labores son muy complejos?							X		X						
			¿Considera usted que podría ser ascendido o promovido en algún momento?							X		X						
	Seguridad en el empleo	Riesgos	¿Está expuesto a riesgos en su centro laboral?								X	X						
			¿Conoce las medidas de protección que se debe usar en el área específica en que se desempeña?							X			X					
			¿Se utilizan medidas de protección en su centro laboral?				X				X	X						
Medidas de prevención		¿Se realizan medidas de prevención de riesgos en su centro laboral?							X		X							
		¿Su organización realiza charlas de medidas de prevención de accidentes?							X		X							
		¿Se realizan capacitaciones e inducción de seguridad en su organización?								X	X							

preguntas si se antes se realizan charlas desp.

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Criterio de Jueces.

OBJETIVO: Hallar el nivel de productividad.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Tritón Trading S.A.Lima – 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Luis Top Ramos Ronny*

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: *Eng. Mecánico*


VALORACION:

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------


 Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACION

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Relacion entre la variable y la dimension		Relacion entre la dimension y el indicador		Relacion entre el indicador y sistema			Relacion entre el item y la opcion de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
PRODUCTIVIDAD	PRODUCTO	INPUTS	¿Los ^{inputs} usos utilizados cumplen con los estándares de calidad?												<i>Cambiar inputs se debe la cantidad de acuerdo a la calidad del producto, primer mes servicio servicio mensual comp</i>		
			¿Se utiliza la cantidad adecuada de insumos para la producción?														
		¿Se tiene adecuado control sobre los insumos antes de usarlos?															
		¿Los inputs ^{productos} cumplen con los estándares de calidad?															
	OUTPUTS	¿La cantidad de productos obtenidos ^{productos} satisfacen la demanda del mercado?															
		¿La calidad de los productos ^{productos} llega a la meta planificada cada mes?															
	PLANTA Y EQUIPO	PLANTA	¿La infraestructura de su centro laboral tiene el tamaño adecuado para la producción ^{servicio} ?														
			¿Considera que la ubicación de la planta es ideal con respecto a la ubicación de los clientes?														
			¿Considera que hay muchos aspectos negativos ^{negativos} de la infraestructura que influyen en la productividad?														
		RECURSOS EQUIPO	¿Cuenta con los recursos ^{recursos} necesarios para desempeñar sus labores?														
¿Considera que los equipos ^{equipos} de su organización se encuentran en óptimo estado?																	
¿Tienes problemas con los equipos ^{equipos} de su organización?																	
CAPITAL HUMANO	COMPETENCIA PERSONAL DEL CONOCIMIENTO	¿Considera que cuenta con los conocimientos que requiere su puesto?															
		¿Considera que cuenta con las habilidades que requiere su puesto?															
	CAPACITACIONES	¿Considera que cuenta con las actitudes para desempeñarse en sus labores?															
		¿Se realizan capacitaciones ^{capacitaciones} en su centro de labores?															


 Firma del Evaluador

Anexo 5. Matriz de datos en excel

ID	CLIMA LABORAL																		PRODUCTIVIDAD																		
	item 01	item 02	item 03	item 04	item 05	item 06	item 07	item 08	item 09	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 01v2	item 02v2	item 03v2	item 04v2	item 05v2	item 06v2	item 07v2	item 08v2	item 09v2	item 10v2	item 11v2	item 12v2	item 13v2	item 14v2	item 15v2	item 16v2	item 17v2	item 18v2	
1	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	3	
3	5	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4		
4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
5	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4		
6	4	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
7	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	
8	5	5	5	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	
9	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	
10	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	
11	4	4	4	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
12	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
13	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
14	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	5	5	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	
15	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	
16	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	
17	3	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
18	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	4	
19	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
20	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	
21	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	
22	5	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
23	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
24	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	2	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	4	
25	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	
26	4	4	4	3	2	4	2	3	4	5	4	5	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4	2	3	4	5	4	5	2	3	4	3	4	3	
27	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	2	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	4	3	
28	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	
29	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	
30	5	5	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	4	4	4	5	3	3	
31	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	3	
32	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	2	4	4	4	5	
33	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	
34	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	
35	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	
36	4	4	3	2	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	2	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	
37	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	
38	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	
39	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	
40	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	

Anexo 6. Constancia de acreditación de estudio in Situ.



Antigua Panamericana Sur Km. 17.5
T: 215 8000 F: 215 8015
www.triton.com.pe

CONSTANCIA DE ESTUDIO IN SITU

Por medio de la presente dejamos constancia que la Srta. Xiomy Saire Barrientos, identificado con DNI N°76190540, ha realizado su trabajo de investigación titulado “Clima Laboral y Productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A Lima-2016” en la empresa Tritón Trading S.A, realizando encuestas correspondientes al tema de estudio, cabe resaltar que el estudio en la organización se realizó en Octubre del 2016.

Expedimos esta certificación para fines académicos de la solicitante.

Villa el Salvador, 15 diciembre 2016
.....
(Lugar y fecha)

