



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA
EMPRESA H&R EURO STONE, VILLA EL SALVADOR - 2020.

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

JOSE OLINDER VEGA CORREA
ORCID: 0000-0003-0097-2689

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO**

LIMA, PERÚ, MARZO DE 2022

DEDICATORIA

Este estudio está dedicado a mis queridos y adorables padres por el apoyo incondicional y por quienes lucho día a día. Asimismo, a Dios por darme la vida y las fuerzas que necesito todos los días.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a Dios por darme vida y gozar de una buena salud para poder desarrollar y llevar a cabo este trabajo. A mis asesores Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe y al Ing. Wilber Flores Vilca por su gran apoyo y por siempre guiarme en la elaboración de la presente tesis y, por último, agradezco al gerente de la organización en la cual se basa este estudio y por permitirme recolectar los datos necesarios para desarrollar esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	21
1.4 Limitaciones de la investigación	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	23
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	33
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	49
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	53
3.2 Población y muestra	54
3.3 Hipótesis	55
3.4 Variables – Operacionalización	55
3.5 Métodos y técnicas de investigación	57
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	58
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	60
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	64
4.2 Resultados descriptivos de las variables	66
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	68
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	76
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	77
4.6 Procedimientos correlacionales	77

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	83
5.2	Conclusiones	86
5.3	Recomendaciones	86

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Estilos de liderazgo.
- Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable clima laboral.
- Tabla 3 Cuadro de operacionalización de la variable productividad.
- Tabla 4 Ficha técnica del instrumento del clima laboral.
- Tabla 5 Ficha técnica del instrumento de la productividad.
- Tabla 6 Escala de confiabilidad de Cronbach.
- Tabla 7 Escala de valoración del coeficiente de correlación de Pearson.
- Tabla 8 Resultados de la validación del cuestionario del clima laboral.
- Tabla 9 Resultados de la validación del cuestionario de productividad.
- Tabla 10 Análisis de confiabilidad del instrumento del clima laboral.
- Tabla 11 Análisis de confiabilidad del instrumento de la productividad.
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable clima laboral.
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la variable productividad.
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión autonomía.
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión cooperación.
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión motivación.
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo.
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión eficacia.
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión efectividad.
- Tabla 21 Análisis descriptivo de la dimensión capacitación.
- Tabla 22 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y productividad.
- Tabla 23 Resultados de la prueba de normalidad de la variable productividad.
- Tabla 24 Resultado de correlación entre el clima laboral y la productividad.
- Tabla 25 Resultado de correlación entre la autonomía y la productividad.
- Tabla 26 Resultado de correlación entre la cooperación y la productividad.
- Tabla 27 Resultado de correlación entre la motivación y la productividad.
- Tabla 28 Resultado de correlación entre el liderazgo y la productividad.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable clima laboral.
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable productividad.
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión autonomía.
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión cooperación.
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión motivación.
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo.
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión eficacia.
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión efectividad.
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión capacitación.
- Figura 11 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y la productividad.
- Figura 12 Gráfico de dispersión de la variable clima laboral y la variable productividad.

CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA H&R EURO STONE, VILLA EL SALVADOR - 2020.

JOSE OLINDER VEGA CORREA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito describir la correlación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la compañía H&R Euro Stone, Villa El Salvador – 2020. El tipo de investigación fue aplicada, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental transeccional o transversal. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, uno para el clima laboral conformado por 32 ítems y otro para la productividad conformado por 31 ítems; ambos cuestionarios fueron validados por juicio de expertos. El análisis de confiabilidad se desarrolló mediante el alfa de Cronbach, obteniéndose un nivel de confiabilidad alto ($\alpha=0,917$) para el cuestionario de clima laboral y una confiabilidad alta para el cuestionario de productividad ($\alpha=0,92$). Asimismo, se encontró que las variables tienen una correlación positiva, directa y medianamente significativa ($r=0,723$, $\text{Sig.}<0,05$). De la misma manera se encontró que las dimensiones cooperación, motivación y liderazgo presentan una correlación positiva, directa y medianamente significativa, cuyos resultados R de Pearson son de 0,513, 0,661 y 0,708 respectivamente y a un nivel de significancia menor al 5%.

Palabras clave: clima laboral, productividad, motivación, liderazgo, efectividad.

**WORKING ENVIRONMENT AND PRODUCTIVITY OF EMPLOYEES AT THE H&R
EURO STONE COMPANY, VILLA EL SALVADOR-2020.**

JOSE OLINDER VEGA CORREA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The purpose of the research was to describe the correlation between the work environment and the productivity of employees in the company H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020. The type of research is applied, correlational level, quantitative approach, non-experimental transactional or transversal design. . The sample consisted of 20 collaborators. The instruments used were two questionnaires, one for the work environment made up of 32 items and another for productivity made up of 31 items; both questionnaires were validated by expert judgment. The reliability analysis was developed using Cronbach's alpha, obtaining a high level of reliability ($\alpha=0.917$) for the work environment questionnaire and a high reliability for the productivity questionnaire ($\alpha=0.92$). Likewise, it was found that the variables have a positive, direct and moderately significant correlation ($r=0.723$, $\text{Sig.}<0.05$). In the same way, it was found that the cooperation, motivation and leadership dimensions present a positive, direct and moderately significant correlation, whose Pearson's R results are 0.513, 0.661 and 0.708 respectively and at a significance level of less than 5%.

Keywords: labor climate, productivity, motivation, leadership, efectividad.

INTRODUCCIÓN

La investigación como situación problemática el clima laboral deficiente que repercute en la productividad de los colaboradores de la empresa H&R Euro Stone, esta deficiencia se encuentra en la gestión del personal respecto a factores como la falta de motivación, liderazgo y capacitación, este análisis evidencia la necesidad de realizar un diagnóstico que permita conocer a profundidad las condiciones en las que desarrolla sus labores el colaborador con la finalidad de motivarlos y capacitarlos para que puedan contribuir de manera eficiente a la empresa mejorando sus niveles de productividad y con ello su desarrollo económico.

El ambiente laboral es una materia que se ha estudiado y se viene estudiando debido a su gran impacto que tiene en el rendimiento del recurso humano. Muchas de las organizaciones sobre todo las grandes compañías están invirtiendo mayores recursos económicos con el fin de convertirse en las mejores empresas para trabajar. Estas empresas tienen en claro que una buena gestión del recurso humano contribuye a obtener mejores resultados y asimismo mejorar sus niveles de competitividad. Es por ello, que crear ambientes de confianza, bienestar laboral, apoyo y satisfacción con el propósito de hacer que su personal de lo mejor de sí.

La globalización y los nuevos hábitos son aspectos que dan origen a que los colaboradores de hoy en día tengan nuevas necesidades, exijan mejores condiciones laborales y una mejor calidad de vida. Los trabajadores del hoy buscan un equilibrio laboral, es decir, buscan una flexibilidad en sus horarios que les permita tanto ocuparse de asuntos laborales como también personales. Es así como el encargado de gestionar el recurso humano debe tener en cuenta aquellos detalles mínimos que exige el trabajador de esta época para formular estrategias orientadas a suplir esas necesidades para evitar ambientes de trabajos deficientes y que esto incurra en que

no se puedan lograr los objetivos o el rendimiento no sea el esperado. Por ello cabe indicar que es importante que las organizaciones cuenten con especialistas en la gestión del recurso humano, muchos trabajadores suelen siempre llegar tarde a sus labores, en muchas ocasiones faltan e incluso en otras ocasiones renuncian en el corto tiempo, lo que se debe a la incomodidad que sienten en el ambiente de trabajo, esto representa mayores gastos para las organizaciones, por ello se debe poner un mayor énfasis en mejorar el clima laboral.

En este estudio se llegó a formular el siguiente problema general de investigación: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020?

Asimismo, tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación que presenta el clima laboral y la productividad según la percepción de los colaboradores de la empresa sujeta a investigación.

La hipótesis alterna de la investigación estuvo expuesta en función a la relación de existencia entre la variable clima laboral y la variable productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

El ahondamiento del estudio se presentó en cinco capítulos que se desarrollaron de la siguiente manera:

En el capítulo I, se realizó la presentación del problema de investigación que involucra la realidad problemática a nivel nacional, mundial y local, la justificación e importancia de la investigación, el desarrollo de los objetivos de investigación y las limitaciones por las que pasó el desarrollo del estudio.

En el capítulo II, se presentó el marco teórico que comprende los antecedentes de estudios a nivel internacional como nacional, el desarrollo de la temática

correspondiente a la presente investigación, bases teóricas científicas de las variables en cuestión y por último la definición de los términos empleados en la teoría.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico que comprende la identificación del tipo y diseño de investigación, el análisis de la población y muestra del estudio, la formulación de los supuestos de investigación, así como la operacionalización de las variables para concluir con el desarrollo estadístico a seguir en el estudio.

En el capítulo IV, se presentaron el análisis e interpretación de los resultados, se describió la validación de los instrumentos utilizados, análisis de fiabilidad, los resultados descriptivos explicados en gráficas y tablas estadísticas, posteriormente se desarrolló la prueba de normalidad de las variables para poder determinar el estadístico de correlación a aplicarse en las pruebas inferenciales.

En el capítulo V, se desarrollaron las discusiones, las conclusiones y posteriormente las recomendaciones planteadas de acuerdo con los objetivos de la investigación.

Por último, se evidenciaron las referencias como complemento de la investigación, que han sido fuentes de apoyo para la construcción y desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El sector empresarial está en constante cambio, modificación y actualización debido a la globalización que enfrenta la sociedad, esto suscita que las empresas se enfrenten a un escenario muy competitivo y a la vez se genere un ambiente laboral más exigente, en razón de ello, la dirección se ve obligada a tomar decisiones más pertinentes, nuevos procedimientos, políticas, procesos y nuevas formas de gestionar el recurso humano, esto influye directamente en la generación de un buen o mal clima laboral en las organizaciones.

El bienestar entre los trabajadores dentro del ambiente de trabajo es lo que se busca a través de diferentes acciones como establecer buenas relaciones entre los trabajadores y jefes, motivación a través de incentivos monetarios, no monetarios y una serie de elementos, promoviendo el compromiso e identidad con la empresa a fin de incrementar su rendimiento a través de la eficacia y eficiencia logrando de esa forma mejorar la productividad de las empresas, al respecto Amozorrutia (2018) mencionó que un ambiente laboral que genere confianza entre los miembros de las organizaciones y los jefes inmediatos o encargados contribuirá a que den mucho más de sí mismos, de lo contrario causará conflictos y desinterés.

A nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo (2021) en un estudio realizado durante los últimos 5 años en 41 países llega a la conclusión que la sexta parte de 28 países de la UE trabaja más de 48 horas semanales, mientras que en Turquía y la República de Corea es del 50%, lo que implica que los trabajadores tengan menos tiempo para ocuparse de sus asuntos familiares, por otro lado, una tercera parte de la Unión Europea (UE) y la mitad de los trabajadores de Turquía realizan un trabajo intensivo, entre el 72% y 84% son los trabajadores de la UE con menos nivel de formación que cuentan con las posibilidades de desarrollar sus

habilidades y aprender algo nuevo, un 57% en Turquía y 30 % en el caso de la República de Corea. Asimismo en todos los países, los hombres ganan más que las mujeres lo que atribuye a que no exista una equidad en el elemento remuneración respecto al género, un 12 % mencionó haber pasado maltrato verbal, hostigamiento y humillaciones, el 30 % declaró como un bajo nivel de empatía entre los compañeros de trabajo y en otros países se da en porcentajes más altos; en ese sentido, las empresas que logran el éxito y generan un bienestar laboral dependen de las buenas condiciones laborales que existe en sus organizaciones.

Otro de los estudios relacionados a las variables de estudio, es la encuesta global de tendencias del capital humano, realizado en diferentes continentes del mundo por Deloitte (2019) donde se concluye que solo el 11% de los encuestados considera que su sistema de remuneraciones está alineado a los objetivos de la empresa; el 80% califican al liderazgo como una alta prioridad para las organizaciones, pero solo el 41% considera estar cerca para cumplir con los requerimientos de liderazgo, solo un 48% considera que sus trabajadores están satisfechos con sus prácticas laborales, siendo un porcentaje bajo, representando de esa forma una problemática en la satisfacción laboral, con respecto a las oportunidades de crecimiento, el 16% y 41% calificaron como inefectiva y poco efectiva respectivamente. El 11% calificó a su organización como inefectiva en la gestión de apoyo a sus colaboradores y un 43 % como poco efectiva. De acuerdo con estas consideraciones, los estudios evidencian las diferentes situaciones que se viven en el ámbito laboral en el mundo, siendo aspectos importantes para generar un buen clima laboral, y por ello contribuir a que las empresas logren la productividad.

En Latinoamérica, en México, Amozorrutia (2018) consideró que muchas organizaciones no toman muy en cuenta el tema de clima laboral ya que su interés es

más por temas económicos y operaciones diarias, siendo un grave problema considerar el clima laboral como tema no prioritario, sabiendo que su impacto es fundamental para los resultados de las organizaciones.

De esa misma manera, Leitao et al. (2019) en su artículo *Calidad de vida laboral y desempeño organizacional sentimiento de los trabajadores de contribuir o no a la productividad de la organización*, obtiene como resultados que los trabajadores al ser escuchados, sentir el apoyo de sus supervisores y ser tratados como profesionales y personas, sienten que pertenecen a un buen ambiente laboral, que por consiguiente contribuye a su desempeño. En ese mismo sentido, Vera y Suárez (2018) en su estudio sobre *el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*, concluye que en la empresa de estudio existe un insuficiente reconocimiento, pues el 80% de los trabajadores indicó que la empresa no reconocía su esfuerzo a través de bonos, incentivos o vacaciones.

Otro de los estudios fue el estudio realizado por Pilligua y Arteaga (2019) en la empresa Hardepex sobre *el clima laboral como un factor clave para el desempeño productivo*, aquí se hace un análisis en los factores del clima laboral en donde según la encuesta realizada el 58% considera a la comunicación como un factor por mejorar, posteriormente consideran al factor colaboración en un 61% por mejorar, de la misma manera el liderazgo fue calificado con un 42% y el factor carrera profesional fue valorado en un 35% por mejorar. Finalmente, sobre el diagnóstico general sobre los factores evaluados presenta una calificación promedio del 58% por mejorar donde se resume que entre los factores que se encuentran a mejorar están comunicación y colaboración en la parte superior y en la parte inferior liderazgo y carrera profesional.

En el contexto nacional, la agencia de noticias Andina (2018) realizó una publicación sobre algunas consideraciones y estadísticas sobre que tanto el clima

laboral implica el incremento de la productividad en ella se estima que si no se llega a implementar un buen clima laboral es posible que llegue a afectar en la productividad de las empresas en un 20%, debido a que el recurso humano es esencial e importante en las organizaciones. Asimismo, resaltó que el 81% de los trabajadores peruanos consideran que el clima laboral es muy importante para su rendimiento, asimismo, un 64% indicó que se siente estimado por su encargado directo y el 36% sienten que su trabajo realizado en las empresas no es valorado por las mismas. Asimismo, la cuarta tendencia a escala global como impulsor de la productividad es el bienestar laboral, y que en el caso del Perú el 58% de ejecutivos lo consideran como una estrategia que impacta en la retención de manera positiva. De lo anterior cabe indicar que, un buen clima laboral promueve el bienestar laboral en los trabajadores lo que implica que deciden seguir brindando sus servicios por el mismo hecho de sentirse a gusto y por lo tanto su rendimiento y/o productividad mejore.

Asimismo, en el estudio realizado por Great Place to Work Perú (2019) se señala que la mayor brecha entre las 60 mejores empresas para trabajar y el resto se registra en la equidad remunerativa con una ventaja de 19%, le sigue el contar con un ambiente de trabajo libre de favoritismos; es decir, en donde todos los colaboradores sean reconocidos por sus logros. Asimismo, respecto al indicador ética en las mejores empresas es un 20% más alto del resto, entendiéndose que este indicador se correlaciona de forma positiva con mayor productividad, rentabilidad, mejores relaciones laborales y una marca empleadora más atractiva, en la percepción de balance de vida las mejores empresas son percibidas en un 22% del resto sobreentendiéndose que son empresas que promueven la calidad de vida de sus trabajadores logrando de esa forma un impacto positivo en su desempeño y

compromiso, en el indicador capacitación los colaboradores experimentan un 30% con respecto al resto. Asimismo, se resalta que la mejor empresa invierte en desarrollar los conocimientos, capacidades y habilidades de los colaboradores para que aporten y contribuyan a los objetivos de esta.

A nivel local, la investigación se realiza en la empresa H&R Euro Stone, el diagnóstico se realizó a través de la observación y una entrevista a algunos de los colaboradores, lo cual expresaron que trabajan en un ambiente laboral deficiente relacionados a varios aspectos como la casi nula promoción o ascenso en la empresa. Respecto al factor autonomía, en muchas ocasiones cuando no está presente el encargado nadie puede decidir qué es lo que se tiene que hacer, esto quiere decir que no tienen iniciativa de tomar cualquier decisión o en cuanto un problema se presente tomen la iniciativa de resolverlo. Respecto a la cooperación, existe una carencia de colaboración entre los trabajadores en algunas ocasiones al ejecutar las tareas se necesita la ayuda de alguien y pocos son los que están dispuestos a brindarla. Respecto a la motivación, los trabajadores se sienten desmotivados porque no se establecen por parte de la dirección de la empresa acciones que promuevan oportunidades de crecimiento, los puestos de trabajo no tienen una distribución que permita al trabajador realizar cómodamente sus actividades u otras formas que de alguna manera lo motive, debido a ello muchos de los trabajadores, se ausentan del trabajo, llegan tarde o renuncian. Respecto al liderazgo, el encargado carece de las características que debe tener un buen líder, el personal no conoce a detalle los objetivos de la empresa, esto se debe a la falta de comunicación por parte del líder, no genera confianza y carece de algunos principios como la falta de información, etc. Respecto a la eficacia, en la empresa no se establecen de una manera adecuada las metas para poder lograrlas. Respecto a la eficiencia, en algunas ocasiones se han

tenido reclamos por clientes debido a que no se cumplió con el tiempo acordado, se carece de un sistema de optimización de recursos, y las instalaciones no permiten agilizar las operaciones. Respecto a la capacitación, la organización carece del establecimiento de un sistema que permita a los trabajadores adquirir nuevos conocimientos acerca de su trabajo, temas sobre resolución de conflictos, habilidades blandas para que el personal se sienta mejor preparado y motivado.

De seguir con esta realidad H&R Euro Stone, incurrirá en que los trabajadores se sientan estresados, aburridos y tengan un bajo rendimiento conllevando a que genere una disminución en su productividad y por ende su crecimiento económico y competitividad de la organización.

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la autonomía y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020?

¿Qué relación existe entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020?

¿Qué relación existe entre la motivación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020?

¿Qué relación existe entre el liderazgo y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación es importante porque busca encontrar soluciones inmediatas a la problemática evidenciada en la empresa en base a los datos recopilados de la

realidad de la empresa, de lo que viven y perciben los colaboradores en su lugar de trabajo que sirvan para tomar decisiones pertinentes en la gestión del recurso humano, evitando de esa manera tener un personal ineficiente y desmotivado, lo cual puede causar que la empresa pierda clientes y hasta llegar a la etapa de declive e incluso hasta quebrar. Asimismo, la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica. La investigación otorga información actualizada, relevante e importante de las dos variables desarrolladas, información que sin duda alguna sirve de base para el desarrollo de nuevas investigaciones. Por otro lado, es importante mencionar que el desarrollo de la variable clima laboral se sustenta en los aportes teóricos de Bordas (2016) y el desarrollo de la variable productividad en los aportes teóricos de Bain (1985).

Justificación práctica. El trabajo de investigación contribuye a la aportación de explicaciones evidenciables sobre la problemática de la empresa, considerando que las variables en la actualidad son muy importantes y que el estudio de estas contribuye al buen funcionamiento y desarrollo de las empresas. La investigación contribuye a la solución de la problemática a través de conclusiones importantes y recomendaciones las cuales son entregadas al gerente de la empresa, contribuyendo de esa manera a solucionar de alguna manera los problemas que enfrenta.

Justificación metodológica. Para la investigación se construyen dos instrumentos de recolección de datos los cuales fueron validados como debidamente corresponde. Uno de ellos sirve para evaluar la variable independiente y el otro para evaluar la variable dependiente. Estos instrumentos fueron sometidos al criterio de juicio de expertos y al estadístico alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad, coherencia y suficiencia que se exige para una investigación.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la autonomía y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020.

Determinar la relación entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020.

Determinar la relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020.

Determinar la relación entre el liderazgo y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitación temporal

La investigación demanda cierto tiempo de dedicación e investigación, sin embargo, el investigador no cuenta con el tiempo necesario para hacer el desarrollo respectivo por temas laborales y personales. Para ello se tuvo que hacer un esfuerzo adicional de tal manera que se aprovechó al máximo el tiempo disponible para lograr realizar este trabajo.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

González (2016) en su tesis *Clima laboral, salud ocupacional y productividad en México y Centro América: estudios comparativos transculturales*, realizada con el objetivo de examinar las relaciones relevantes entre las variables de estudio. Asimismo, para el desarrollo de la investigación se emplea el diseño no experimental con una muestra no probabilística constituida por 2094 empleados. En este estudio se concluye que si un trabajador se desenvuelve dentro de un entorno saludable aumenta la probabilidad de mostrar un buen estado de salud y que a la vez proyectará excelentes resultados en la productividad. Asimismo, se concluye que las organizaciones en este mundo globalizado necesitan de personas capacitadas, eficientes, motivadas, que trabajen en ambientes con condiciones positivas, que recompensen su trabajo realizado, cuenten con un buen liderazgo y sobre todo gocen de una buena salud. Finalmente, la investigación es importante porque brinda otro enfoque respecto al clima laboral, mostrando evidencias que realizar las labores en un ambiente laboral deficiente afecta a la salud del trabajador lo que relativamente perjudica a la productividad de la empresa.

Contreras (2019) en su tesis *Desarrollo organizacional: modelo de clima laboral para incrementar la productividad en una empresa manufacturera de México*, realizada con el objetivo de proponer un modelo de clima laboral como una herramienta en el desarrollo organizacional el cual integre las dimensiones que fomente un buen ambiente laboral que contribuya a mejorar la productividad de las empresas y que asimismo pueda ser utilizado por aquellos encargados de gestionar el recurso humano. Asimismo, esta investigación fue desarrollada con un diseño no experimental. En esta investigación se concluye que el clima laboral puede generar

un impacto negativo o positivo en la productividad de las empresas por ende los directivos, gerentes, encargados de gestionar el recurso humano debe crear condiciones que fomenten un clima laboral que genere un impacto positivo en la productividad. Respecto a la motivación, se debe fomentar la satisfacción del trabajador, recompensarlo todas las veces que sea necesario, crear marca de empleado logrando de esa manera posicionar a la empresa como un buen lugar para trabajar. Respecto a la comunicación, se tiene que transmitir de manera adecuada, clara y precisa que permita al trabajador entenderla y asimismo se involucre con los objetivos de la organización. La capacitación, es importante para mejorar la productividad porque las personas van a tener mayores conocimientos, habilidades y capacidades que permiten a la organización contar con un recurso humano más preparado, eficiente y consecuentemente más productivo. Esta investigación otorga información importante sobre las dos variables analizadas, lo que permite identificar algunos factores que de alguna manera se tienen que mejorar como brindar recompensas, mejorar la comunicación y entender que no se le debe tratar al ser humano como una maquina si no como un agente importante para las empresas.

López (2018) en su tesis *Cultura organizacional y productividad: estudio de caso en una microempresa productora de botanas en Metepec, Estado de México, 2018*, realizada con el objetivo de desarrollar un plan estratégico para incrementar la productividad de la organización por medio de la cultura organizacional. El diseño es de tipo mixto tanto cualitativo como cuantitativo desarrollada en una muestra de 9 personas. En esta investigación se concluye que la empresa como objeto de estudio necesita reestructurar una serie de conceptos como la misión, visión, valores y políticas debido a que están mal estructurados; asimismo, necesita establecer manuales y estándares de calidad para que el personal operativo conozca

detalladamente los procedimientos a realizarse en cada puesto de trabajo, reestructurar la descripción de puestos por lo que existe una confusión entre los colaboradores de la empresa productora de botanas. También se encontró que la empresa no cuenta con una fuerza de ventas por lo que debe crear un grupo de vendedores capacitados y motivados con la finalidad de incrementar el nivel de ventas y así mismo la producción. Todo ello conlleva a que el desarrollo y la implementación de las propuestas de mejora para cada hallazgo encontrado en esta investigación en cuestión van a tener efectos directamente con la productividad de la organización. Cabe indicar que este estudio es importante debido a la relación con la investigación respecto a la variable productividad ya que es una variable afectada directamente por varios aspectos como se mencionan en este estudio uno de ellos es que los colaboradores no conocen los procedimientos a realizar en sus actividades referente a un puesto determinado, el cual lo podemos relacionar con mi investigación con la dimensión capacitación la cual consiste en la trasmisión de conocimientos sobre cómo realizar las actividades de cada puesto.

Santamaría (2020) en su tesis *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* realizada con el objetivo de determinar las causas operativas y comportamentales por las que la organización no alcanzó las metas, el impacto de cada una de las dimensiones del clima laboral en el desempeño de los colaboradores y por ende en los resultados de la empresa. Asimismo, este estudio aplicó un diseño no experimental y consideró una muestra constituida por 106 empleados. En esta investigación se concluye que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa por ello el no haber cumplido sus objetivos se debió a varios factores ligados a la variable clima organizacional como aspectos motivacionales, falta de trabajo en

equipo, falta de compromiso por parte del personal y sentirse injustamente tratados. El trabajo en equipo es un factor importante ya que impacta en el nivel de producción, el desarrollo del trabajo y el crecimiento colectivo, respecto a la remuneración su impacto está en el colaborador ya que al no satisfacer y cubrir sus necesidades el trabajador tiende a buscar otras opciones de trabajo, llegando a concretar una renuncia o ausentismo, por ello es que la remuneración tiene que ser justa y se adapte a la necesidad del trabajador, respecto al reconocimiento muchos de los trabajadores de esta empresa desconocían si su trabajo era reconocido lo que generaba incertidumbre y desmotivación creando un ambiente de trabajo ineficiente, respecto al liderazgo, mientras no se promueva la participación dentro de la organización para mejorar el trabajo limita a que el trabajador brinde ideas para solucionar un problema o mejorar algo que está fallando, se va a basar solo en lo solicitado, por ello es importante generar un buen liderazgo para mejorar la productividad. Finalmente, esta investigación es importante ya que en las dimensiones liderazgo, remuneración y reconocimientos nos brindan datos que contribuyen a mejorar nuestra propuesta de solución al problema.

Noboa et al. (2018) en su artículo "Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción", tuvo como objetivo establecer la forma en cómo se vincula el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana del sector construcción. El diseño aplicado es de tipo correlacional desarrollada en una muestra de 250 obreros. En este artículo se concluye que el clima organizacional se centra en la empresa en la forma de gestionar el ambiente de trabajo para generar un buen clima laboral, las organizaciones pueden llegar a obtener un buen clima si generan satisfacción laboral. Los factores más relevantes que impactan en el clima laboral en el sector construcción son: los

accidentes laborales, eso se debe a la falta de capacitación en temas referentes a la evitación de accidentes; el trato inadecuado, más que todo se debe a la falta de liderazgo, es decir, la persona encargada carece de todos esos valores definidos para hacer una buena gestión del personal la impuntualidad en el pago de los salarios, la inestabilidad laboral, se debe a la temporalidad del trabajo, entre otros. Esta investigación es importante porque nos brinda datos sobre la variable clima organizacional en el sector construcción, lo que nos permite adecuar mejor nuestra solución al problema.

Antecedentes nacionales

Gonzales (2019) en su tesis *Clima laboral y productividad de la empresa Maestro Perú S.A. ciudad de Huacho, periodo 2017*, realizada con el objetivo general de determinar la coherencia entre las variables asignadas para esta investigación en la empresa Maestro Perú. El diseño aplicado es no experimental y se consideró una muestra de 70 trabajadores. En esta investigación se llegó a determinar que las dos variables de estudio se relacionan significativamente, cabe decir que, si se mejora el clima laboral la variable productividad también va a mejorar en la empresa. Respecto a la camaradería es un aspecto que está estrechamente relacionada con la productividad, es decir, mientras más exista un vínculo de amistad, compañerismo y respeto entre los trabajadores, la productividad de la empresa va a mejorar. La credibilidad, el respeto y la imparcialidad, son aspectos importantes debido a que se relacionan directamente con rendimiento y/o productividad de los trabajadores, mientras mejor sea la comunicación entre el líder y su equipo, exista equidad en la manera de tratar y atender a cada colaborador, tomando decisiones y realizando acciones equitativas e iguales para todos, permite que el recurso humano se sienta cómodo y satisfecho en su trabajo. Este estudio es importante porque recomienda

como solución a la problemática realizar talleres especializados que permitan generar una comunicación asertiva y asimismo trabajar en la motivación de cada trabajador a través de diferentes recompensas, lo que ayuda a nuestra investigación tener una base de datos para dar la mejor solución al problema.

Girón (2019) en su tesis *El clima laboral y la productividad en la empresa Comsa Instalaciones y Sistemas Industriales S.L.- sucursal en Perú, Huacho - 2017*, realizada con el objetivo de delimitar si las dos variables consideradas se relacionan. El diseño de investigación considerado es no experimental y una muestra de 63 obreros. En esta investigación se concluye que el clima laboral se relaciona significativamente con la productividad en la empresa; asimismo, respecto a los objetivos específicos se concluye que la motivación, el liderazgo, la comunicación entre otros elementos se relaciona significativamente con el factor productividad. Respecto a la motivación se determina que es una dimensión que se relaciona con la productividad por lo que se sugiere establecer técnicas y herramientas motivacionales como parte de la solución al problema. Respecto al liderazgo, el estudio demuestra que se relaciona significativamente con la productividad, por lo que se sugiere establecer programas que permitan mejorar el liderazgo en esta organización. Respecto a las actitudes, es un aspecto que se relaciona significativamente con la productividad, por lo que se recomienda dar la oportunidad de que el trabajador crezca como profesional para promover la satisfacción laboral. Finalmente, la investigación brinda datos relevantes para nuestra investigación debido a que desarrolla las dos variables y el estudio se enfoca en el mismo sector lo que permite llegar a una mejor solución.

Cruzado (2017) en su tesis *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa corporación Hexácon Construcciones S.A.C., en el*

contexto de un mercado global, en Independencia, 2017, realizada con el objetivo de determinar la coherencia entre las variables en cuestión, tomando como unidad de estudio los colaboradores de la empresa. El diseño es no experimental transeccional y una muestra de 15 trabajadores. En la investigación se define que entre las dos variables analizadas se conserva una correlación altamente significativa después de medir los elementos del clima organizacional con el promedio de productividad laboral. Asimismo, se identificó algunos ítems con mayor significancia como la creación de un buen ambiente de trabajo, el buen trato al personal, crear confianza en el lugar o ambiente de trabajo, que los colaboradores se identifiquen con los valores de la empresa. El estilo de dirección y la productividad se relacionan por lo que se determina que mientras exista una buena comunicación, un buen trato, delegar labores de responsabilidad y técnicas de trabajo se obtiene un mejor estilo de dirección o liderazgo y se mejora la productividad. El sentido de pertenencia es otro aspecto que se relaciona con la productividad, realizar acciones que promuevan al trabajador sentirse identificado y orgulloso de pertenecer a la empresa va a mejorar su rendimiento. Respecto a la claridad en la dirección el estudio comprueba que existe relación con la productividad, esto quiere decir que mientras se seleccione el medio de comunicación, la toma de decisiones adecuados, la comunicación de los objetivos a todos los niveles jerárquicos contribuye a logro de los objetivos de la empresa y mejora de la productividad. La investigación es importante ya que hace el análisis e interpretación de las dos variables en el mismo rubro, llegando a una recomendación por parte de los trabajadores que para recomendar a una empresa como un centro de trabajo agradable tiene que brindar incentivos no monetarios como capacitaciones, talleres y servicios accesibles, el cual es un dato importante de implementación como parte de la solución a la problemática.

Rojas (2017) en su tesis *Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ constructores y contratistas S.A.C., Lima 2017*, realizada con el objetivo de determinar los efectos del factor motivación en la mejora de la productividad de personal. El diseño aplicado es correlacional desarrollada en una muestra de 300 trabajadores. En la investigación se concluye que a la empresa le conviene contar con una plantilla de trabajadores que estén motivados permanentemente y se identifiquen con la organización. Asimismo, se afirma que existen factores tanto internos como externos que mejoran la productividad como la delegación de responsabilidades por parte del jefe, relación con el ambiente de trabajo es por parte de factores internos y el caso de factores externos como las condiciones de trabajo y bienestar, seguridad en el puesto laboral; que también son factores de mejora de la productividad de los trabajadores. Respecto a la motivación, se determina que se relaciona significativamente con la productividad, esto determina que mientras más motivados estén los colaboradores, van a realizar mejor su trabajo en términos de eficiencia y eficacia, contribuyendo a mejorar la productividad. La delegación de responsabilidades y las condiciones del puesto de trabajo son indicadores en los que se recomienda capacitar y establecer una buena comunicación entre el líder y los colaboradores, permitiendo de esa forma delegar de manera adecuada las funciones, asimismo el puesto debe estar correctamente diseñado contando con las instalaciones adecuadas para que el trabajador se sienta cómodo y pueda trabajar de manera segura. Esta investigación es importante para nuestra investigación porque estudia la variable productividad, siendo una variable que se relaciona significativamente con la motivación.

Castillo (2019) en su tesis *Clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora Digucy E.I.R.L. – 2019*, realizada con el

objetivo de determinar la correlación entre las variables de estudio en la empresa constructora. El diseño aplicado es no experimental y su muestra fue de 34 obreros. En esta investigación se concluye que la variable clima laboral guarda un vínculo con el rendimiento de los obreros debido a que se obtuvo una correlación positiva significativa; por tanto, en medida que se mejore el clima organizacional mejora desempeño laboral. Respecto a la dimensión estructura, se determinó que tiene una correlación positiva alta con el desempeño laboral lo que implica a que no hay total satisfacción respecto a las instalaciones de la empresa, ya que es importante contar con un espacio adecuado donde las áreas estén distribuidas adecuadamente de tal manera que puedan agilizar las operaciones y permitan la comodidad al trabajador. Respecto a la autonomía se determinó la existencia de ciertas falencias debido a la falta de iniciativas para tomar decisiones y solucionar problemas. Respecto a la motivación, se determinó la existencia de una correlación positiva alta lo que se debe a la falta de integración y logro de actividades por parte de los colaboradores. Esta investigación es importante porque analiza las dos variables relacionadas a mi investigación, lo cual permite dar solución a la problemática y de esa forma mejorar los aspectos de la empresa del rubro de construcción relacionados a estas variables.

Caycho (2018) en su tesis *Clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A. Lima*, desarrollada con el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio en el campo del recurso humano de la empresa. El diseño de la investigación es no experimental desarrollada en una muestra de 100 colaboradores. La investigadora concluyó que entre ambas variables existe una relación significativa; de tal modo que, mientras se mejore el ambiente de trabajo en términos de comunicación, identidad, confort y toma de decisiones, se mejora la productividad de la empresa. Respecto a la comunicación, se determina que

está relacionada significativamente con la productividad, es decir, mientras se transmite la información de manera adecuada entre todos los miembros de la empresa, la empresa va a mejorar en términos de eficacia y eficiencia logrando mayor productividad. Respecto a la identidad, su relación con la productividad es muy significativa, esto quiere decir que, mientras los empleados de dicha empresa se sientan orgullosos de formar parte de esta, estén comprometidos e identificados van a ser más eficientes y su rendimiento va a ser mucho mejor. Respecto al confort, tiene una relación significativa con la productividad, lo que determina que mientras más bienestar exista en el ambiente de trabajo, el rendimiento de los trabajadores va a mejorar. Esta investigación es relevante para nuestra investigación ya que brinda soluciones para afrontar el problema, recomienda un nuevo plan de trabajo orientado a promover el bienestar del trabajador, asimismo realizar reuniones constantes con el fin de brindar información y comunicar las mejoras.

Saire (2017) en su tesis *Clima laboral y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima-2016*, realizada con el objetivo de determinar la relación entre las dos variables en personal de la empresa. El diseño de investigación aplicado es no experimental desarrollada en una muestra de 100 colaboradores. En la investigación se concluye que existe una relación muy significativa entre las variables de la investigación. Asimismo, la relación que existe entre los elementos de recompensa, cooperación y responsabilidad con la productividad es de manera significativa. Respecto a las recomendaciones de la investigación se propone implementar un sistema para evaluar de desempeño y así mismo mejorar la motivación de los colaboradores a través de la estrategia empowerment, la cual está basada en brindar mayor autonomía a los colaboradores. Esta investigación es importante debido al uso de las dos variables y con respecto a las recomendaciones

el implementar un sistema y aplicaciones es importante para la organización en donde se centra mi estudio.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de clima laboral

La psicología organizacional se ha convertido en un aspecto importante y esencial para crear un buen ambiente laboral en las organizaciones, por ello a medida que el sector empresarial se vuelve más competitivo la clave para hacerle frente es comprender la dinámica de los comportamientos de las personas y en relación con ello establecer estrategias orientadas a tener colaboradores motivados, satisfechos y empoderados. El desarrollo del clima laboral por sus aspectos psicológicos se basa en la base teórica científica de la Psicología porque permite identificar las percepciones, comportamientos y conductas que tiene los trabajadores respecto a su lugar de trabajo.

2.2.1.1. Definiciones de clima laboral.

El clima laboral es un tema que últimamente ha despertado el interés de muchos investigadores por ello desde los años 60 muchos autores han venido desarrollando este tema. En ese sentido, Tagiuri y Litwin (1968) indicaron: “El clima organizacional es el resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación” (p. 40). Asimismo, Chiavenato (2011) menciona: “Es el ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación, estimulando o provocando diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes” (p. 50). Por otro lado, Bordas (2016) explica: “El clima laboral se refiere a la manera en que los miembros de una entidad describen su condición de labores a partir de una

colectividad de dimensiones relacionadas con el sujeto, el personal en general y la propia entidad” (p. 42).

Acorde con las definiciones dadas por diversos autores mencionados anteriormente, se entiende por clima laboral a la forma como perciben y describen los colaboradores de una organización a su entorno laboral o ambiente de trabajo respecto a diversos elementos relacionados con el recurso humano y el medio físico de la organización.

2.2.1.2 Importancia del clima laboral.

Bordas (2016) menciona que el clima laboral es importante por las siguientes razones:

- El clima laboral tiene una importante influencia sobre las actitudes y conductas en las organizaciones, así como en el desempeño empresarial.
- Permite reflexionar en este punto, sobre la forma de intervenir en el cambio.
- Mejora el desempeño y los resultados de la organización.

Complementando la importancia, Vargas y Chávez (2019) mencionan:

- El clima laboral puede afectar directamente al rendimiento y motivación de manera inmediata.
- Genera respuestas en mayores niveles de profundidad
- Impacta en el compromiso con la compañía
- Fomenta, monitorea e implementa políticas que generen un impacto directo en el rendimiento de los trabajadores y en su motivación.
- Es indispensable satisfacer las necesidades de cada trabajador según sus expectativas mediante condiciones laborales e incentivos que permitan generar un bienestar en el trabajo de manera que se sientan cómodos.
- Las buenas relaciones entre los colaboradores y los jefes son importantes porque permite generar un entorno laboral adecuado, mayor compromiso y

motivación. De lo contrario, se percibirá un mal clima, el comportamiento de los colaboradores va a ser negativo lo que origina consecuencias en la empresa como bajo rendimiento, desinterés e insatisfacción laboral.

2.2.1.3. Características del clima laboral organizacional.

El cambio de comportamiento de los colaboradores en el clima organizacional se da por varios factores y razones como las políticas de la empresa, los modos de comunicación, la forma de dar incentivos, las relaciones entre trabajadores, las recompensas que se dan por los esfuerzos de cada trabajador, salarios, etc. Al respecto, Rodríguez (2001) menciona las siguientes características:

- Las empresas son estables debido a la actuación del personal.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

2.2.1.4. Teorías de la variable clima laboral.

Teoría del clima organizacional de Likert (1968).

Rodríguez (2016) menciona: “La teoría del clima organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben” (p. 6).

En esta teoría se establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción de forma individual en el clima organizacional.

- Variables causales. Rodríguez (2016) menciona: “Son las variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados” (p. 7).
- Variables intermedias. Rodríguez (2016) explica: “Están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: la motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones” (p. 7).
- Variables finales. Rodríguez (2016) menciona: “Estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: la productividad, ganancia y pérdida” (p. 7).

Tipos de clima organizacional.

Likert (1968) propone dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno con dos subdivisiones, estos tipos o también llamados sistemas.

A. Clima de tipo autoritario.

Sistema I – Autoritario explotador.

Este es un tipo de clima donde la dirección de la empresa no confía en sus colaboradores, esto implica la toma de decisiones y el establecimiento de objetivos por parte de la alta dirección de la empresa, y los empleados deben trabajar en un entorno de miedo, castigo, intimidación, poca recompensa y satisfacción. Asimismo, cabe decir que, representa un entorno estable e informal, y la comunicación entre la gerencia y los empleados existe esencialmente solo en forma de instrucciones.

Sistema II – Autoritario paternalista.

En este tipo de liderazgo, la gerencia tiene una fuerte confianza en sus empleados. La mayoría de las decisiones las toma la gerencia, a veces los niveles superiores o inferiores. Los métodos utilizados para motivar a los compañeros de

trabajo son la recompensa y a veces, el castigo. Además, la gestión en este sistema tiene mucho que ver con la necesidad social de funcionar en un entorno estable.

B. Clima de tipo participativo.

Sistema III – Consultivo.

Respecto a este tipo de clima la dirección tiene confianza en sus colaboradores. Las políticas y las decisiones se toman generalmente por la dirección, pero también por los subordinados tomen decisiones más específicas en niveles más inferiores. En este clima para motivar a los colaboradores utilizan las recompensas, ocasionalmente castigos para satisfacer necesidades de estima.

Sistema IV – Participación en grupo.

En este ambiente, la gerencia confía en sus pares. Las decisiones se toman en torno a toda la organización y están bien integradas en todos los niveles. La comunicación no se da solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. La motivación hacia los colaboradores se da por la participación y la implicación por los objetivos y métodos de trabajo.

Likert comprobó en sus investigaciones que cuanto más próximo del sistema IV esté situado el estilo de administración de la organización mayor será la probabilidad de que exista una alta productividad, buenas relaciones laborales y elevada rentabilidad. Por otro lado, mientras esté más cerca al sistema I, tanto mayor será más ineficiente, mantener pésimas condiciones laborales y enfrentar crisis.

2.2.1.5 Dimensiones de clima laboral.

Autonomía.

Bordas (2016) explica que es el grado de percepción de los miembros de la organización que pueden tomar decisiones y soluciones sin tener que consultar a sus jefes o líderes.

Robbins y Coulter (2010) indican: “Es el grado al cual un empleo proporciona considerable libertad, independencia y discreción a un individuo mediante la programación del trabajo y la demarcación de los procedimientos que deben usarse para llevarlo a cabo” (p. 349). De acuerdo con estas consideraciones, entendemos por autonomía la libertad que tienen los colaboradores de ejercer su trabajo, tomar decisiones sobre ello y auto gestionar su tiempo sin necesidad de consultar o pedir ayuda a sus superiores.

Cooperación.

Bordas (2016) explica que es el grado de percepción que tienen los sujetos de una entidad respecto a la presencia de un ambiente laboral de apoyo, cordialidad y compañerismo. De acuerdo con las consideraciones anteriores, entendemos por cooperación a la forma como comparten responsabilidades y objetivos los miembros de una organización.

Motivación.

Bordas (2016) sostiene que es el nivel percibido por parte de los miembros respecto a la forma en que se pone énfasis y se motiva para alcanzar la excelencia. Robbins y Coulter (2010) explicaron: “Se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta” (p. 341). Respecto a la motivación se puede entender como todo aquello que energiza y motiva al trabajador y asimismo lo conlleva a tener un desempeño sostenible hacia el logro de un objetivo. La motivación a lo largo de su desarrollo presenta diversas teorías como:

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow. Robbins y Coulter (2010) indican: “Teoría que propone la existencia de cinco necesidades en cada ser humano: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización” (p. 342).

Teoría de los dos factores. Robbins y Coulter (2010) sostienen:

Basada en dos supuestos teoría X, propone que a los colaboradores les disgusta el trabajo, evitan las responsabilidades y deben coaccionarlos para que puedan realizar su trabajo y la teoría Y es todo lo contrario, las personas aman su trabajo y buscan las responsabilidades y ellos mismos se auto dirigen. (p. 59)

Teoría de los dos factores de Herzberg. Robbins y Coulter (2010) sostienen: “Los factores de higiene son los que eliminan la insatisfacción laboral, pero que no motivan y los factores motivadores que hacen que la satisfacción laboral y la motivación crezcan” (p. 38).

Teoría de las tres necesidades de McClellan. Robbins y Coulter (2010) sostienen: “Esta teoría consta de tres necesidades adquiridas: la necesidad de logros, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación, que busca relaciones interpersonales de amistad” (p. 91).

Liderazgo.

Bordas (2016) menciona: “Es la manera que los miembros de la empresa perciben a los líderes respecto a la relación con los colaboradores” (p. 28). Asimismo, Uribe (2015) explica: “Determina la percepción que se tiene sobre la inteligencia, don de mando y responsabilidad del líder con respecto a un grupo, que puede ser orientado a la tarea, a la gente, a ambos o a ninguno” (p. 101).

Los principales enfoques del liderazgo según Bordas (2016) son:

El enfoque de los rasgos o teoría del gran hombre. Bordas (2016) explica: “Es la creencia de que ciertas personas han nacido líderes y que desde que nacen disponen de ciertos rasgos que les hace diferentes de los demás seres humanos con rasgos como creatividad, confianza en sí mismo” (p. 102).

El enfoque conductual. Bordas (2016) menciona: “Enfoque que abandonó el estudio de rasgos no observables y se centró en analizar las conductas manifiestas de los líderes” (p. 58).

Tabla 1

Estilos de liderazgo.

Estilo	Modus operandi	El estilo en una frase	Competencias de la IE	Situaciones	Impacto
Coercitivo	Demanda Acatamiento Inmediato	Haz lo que te digo	Conducción para obtener logros y autocontrol	Ayuda a emprender a empleados problemáticos.	Negativo
Orientativo	Moviliza a la gente hacia una visión	Ven conmigo	Autoconfianza, empatía, catalizador del cambio	Cuando el requiere una nueva visión	Positivo
Afiliativo	Crea y construye lazos emocionales	La persona esta primero	Empatía, generación de relaciones, comunicación	Motivar a la gente en circunstancias estresantes	Positivo
Democrático	Forma consenso a través de la participación	Que piensas	Colaboración, liderazgo de equipo, comunicación	Para generar consenso u obtener datos valiosos	Positivo
Marcapasos	Estables estándares elevados de rendimiento	Haz como yo hago ahora	Rectitud, guía para obtener logros, iniciativa	Para obtener resultados rápidos de un equipo.	Negativo
Coaching	Desarrolla a la gente para el futuro	Prueba esto	Desarrollo empatía y autoconciencia	Ayudar a desarrollar fortalezas.	Positivo

Nota: Goleman et al., 2002, p. 48.

Respecto a la tabla se entiende que el estilo de liderazgo coercitivo y marcapasos, son dos estilos que conducen a obtener resultados de inmediato y por

ello los estándares establecidos son de mayor exigencia lo que significa que su aplicación en el clima laboral genera un impacto negativo debido a que el clima depende de las buenas condiciones que se ofrecen en el lugar de trabajo y ofrecer una condición de trabajo exigente a un trabajador desmotivado implica que se estrese y se sienta incómodo.

2.2.2. Bases teóricas de productividad

La productividad en el desarrollo económico se ha convertido ampliamente reconocida y asimismo es una de las lecciones más importantes de la ciencia económica y la clave para el crecimiento. Es por ello que la productividad debido a sus componentes se basa en la base teórica científica de la economía porque permite obtener mejores resultados a través de la innovación de crear nuevos productos, procesos y tecnologías; la educación de desarrollar capacidades, conocimientos y habilidades; la eficiencia de emplear mejor los recursos y la infraestructura que permita agilizar las operaciones.

2.2.2.1 Definiciones de productividad.

Bain (1985) sostiene: “Es una medida de lo bien que se ha combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables” (p. 3).

Prokopenko (1989) menciona: “La productividad se entiende como la utilización eficiente de los recursos empleados en la elaboración de productos” (p. 3).

Chase et al. (2009) afirman: “Es una medida que suele emplearse para conocer que tan bien están utilizando sus recursos (o factores de producción) un país, una industria o una unidad de negocios” (p. 28).

Robbins y Coulter (2010) indican: “La productividad se refiere a la cantidad de bienes y/o servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar ese resultado” (p. 404).

De acuerdo con las consideraciones y definiciones dadas por los diversos autores, entendemos como productividad a la capacidad de producción que se obtiene en base al sistema productivo y a los recursos, haciendo un uso óptimo y eficiente de los recursos para producir un bien o servicio.

2.2.2.2 Importancia de productividad.

Bain (1985) explica que la productividad es importante por las siguientes razones:

- Es vital para lograr objetivos nacionales, corporativos o individuales.
- El incremento de la productividad trae grandes beneficios respecto al nivel de vida de las personas.
- El incremento de la productividad permite a cualquier país enfrentar problemas opresivos como: el desempleo, la inflación, una paridad monetaria inestable, una balanza comercial deficitaria.
- La productividad es esencial porque permite mejorar la calidad de vida y para optimizar los recursos disponibles.
- Una mayor productividad comercial puede conducir a un mayor interés de los clientes, un mayor flujo de efectivo, mejores rendimientos de activos y mayores ganancias. Lo que significa que las organizaciones tienen más utilidades para poder expandirse hacia otros segmentos de mercado.
- Permite que las empresas sean más competitivas en sus mercados tanto domésticos como foráneos.

Prokopenko (1989) a su vez menciona:

La importancia de la productividad para aumentar el bienestar universal ahora se conoce universalmente. No existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad. Es importante porque una parte mayor del aumento del ingreso nacional bruto, o del PNB, se produce mediante el

mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante la utilización de más trabajo y capital. En otras palabras, el ingreso nacional bruto crece más rápido que los factores de insumo cuando la productividad mejora. (p. 6)

En ese sentido, la productividad es importante porque trae beneficios para todos tanto para la empresa, para sus miembros como para el país, va a generar crecimiento económico y eficiencia por ello es importante tener un enfoque en este ámbito, adquirir conocimientos y generar información sobre estos temas de suma importancia.

2.2.2.3 Factores de la productividad.

Bain (1985) indica que, para aumentar la productividad en una organización, uno o más de los siguientes factores debe verse afectado.

- Métodos y equipos. Bain (1985) menciona: “Una forma de mejorar la productividad consiste en realizar un cambio constructivo en los métodos, los procedimientos o los equipos de trabajo” (p. 13).
- Utilización de la capacidad de los recursos. Bain (1985) menciona: “Es la precisión con la cual la capacidad con la que cuenta para realizar el trabajo se equipara a la cantidad de trabajo que hay que realizar” (p. 13).
- Niveles de desempeño. Bain (1985) menciona: “La capacidad para obtener y mantener el mejor esfuerzo por parte de todos los empleados proporciona la tercera gran oportunidad para mejorar la productividad” (p. 13).

Prokopenko (1989) explica que los factores de la productividad se clasifican en dos categorías principales, como los factores externos, quienes no pueden ser controlados por la empresa y los factores internos en donde la empresa si puede ejercer control.

Prokopenko (1989) menciona:

Algunos factores internos se modifican más fácilmente que otros, es útil clasificarlos en dos grupos: duros que no son fácilmente cambiables y blandos que son fácilmente cambiables. Entre los factores externos cabe mencionar las políticas estatales y los mecanismos institucionales; la situación política, social y económica; el clima económico; la disponibilidad de recursos financieros, energía, agua, medios de transporte, comunicaciones y materias primas. (p. 96).

Por las consideraciones anteriores, cabe decir que, existen diversos factores que influyen en la productividad de los cuales se desprende que se tiene factores internos y externos. Estos factores tienen sus propias características que los diferencian unos de otros permitiendo hacer un análisis sobre qué factores pueden ser controlables y cambiables por la organización y que factores por su naturaleza no se pueden controlar, con ello se podrá identificar los factores controlables y no controlables, diferenciándolos y haciendo un análisis en que se puede mejorar.

2.2.2.4 Medición de la productividad.

Bain (1985) explica: "Para medir la productividad se requiere de un indicador relativo de la efectividad con la que la organización ha venido consumiendo los recursos en el proceso de cumplimiento de los resultados deseados" (p. 49).

Criterios de mediciones significativas.

Bain (1985) indica que es importante comparar la productividad en base a seis criterios:

- Validez. Las medidas de productividad más efectivas son aquellas que reflejan con precisión los cambios reales en la productividad.

- Totalidad. Tiene en cuenta todos los componentes del índice de productividad, incluida la producción y el consumo total.
- Comparabilidad. Posibilita medir de manera puntual la productividad entre un periodo y otro.
- Exclusividad. Toma en cuenta y mide por separado la productividad de todas las actividades.
- Oportunidad. Asegura que la información se comunica a los directivos con suficiente prontitud.
- Efectividad en costos. Alcanza mediciones de modo que genere la menor interrupción posible en la producción continua.

2.2.2.5 Teorías relacionadas a la productividad.

Los humanos y las organizaciones Bain (1985).

Bain (1985) sostiene: “Las personas el factor clave del mejoramiento de la productividad. Si se ha de acrecentar la productividad se debe comprender tanto la naturaleza de las personas, como de las organizaciones en las cuales trabajan” (p. 26).

A. Naturaleza de las personas.

Bain (1985) afirma que existen cuatro supuestos básicos de las personas, que a continuación se mencionan:

- **Individualidad.** Cada individuo es único, es decir, tiene sus propias características, habilidades, actitudes y capacidades por ello se debe entender que no es posible dirigir eficientemente a través de una técnica estándar e incluso estando en colectividad el individuo sigue manteniendo la particularidad respecto a sus grados de motivación, conductas personales, satisfacción y sentimientos.

- **Integridad.** Bain (1985) sostiene: “La vida del hogar una persona no puede separarse de su vida de trabajo, la condición física no puede separarse con la condición emocional. Las actitudes no existen por separado de sus antecedentes y conocimientos” (p. 27).
- **Comportamiento motivado.** Bain (1985) afirma: “El comportamiento humano tiene por causa la estructura de las necesidades de la persona. Puede influirse en el comportamiento motivando a la persona a que satisfaga las necesidades como ella las ve” (p. 27).
- **Dignidad humana.** Bain (1985) sostiene: “Las personas forman parte del orden superior, esperan que se les trate con respeto y dignidad. Cada tarea, da derecho a la persona que la realiza, al respeto y al reconocimiento que correspondan como la haya desempeñado” (p. 27).

B. Naturaleza de las organizaciones.

Bain (1985) afirma: “Las organizaciones son sistemas sociales, tanto formales como informales, y están constituidas sobre la base de un mutuo interés y satisfacción de necesidades” (p. 27).

Se entiende como un sistema social en el que las acciones están reguladas por leyes tanto sociales como psicológicas. El comportamiento de los individuos está influenciado respecto al grupo de la organización, por sus diferentes necesidades como sociales, psicológicas. Asimismo, dentro de la organización existe el sistema formal e informal, donde el formal se concede referente al nivel de responsabilidad y el informal a base de las necesidades individuales.

Productividad parcial y total.

La productividad parcial es aquella en donde se relaciona todo lo que se ha producido mediante un sistema con uno de los recursos que se ha utilizado, entre uno

de los ejemplos más conocidos de esta productividad tenemos a la productividad realizada por el recurso humano, es decir la mano de obra. En cambio, la productividad total involucra a todos los recursos utilizados en el sistema.

$$\text{Productividad parcial} = \frac{\text{Producción total}}{\text{Insumo}}$$

$$\text{Productividad total} = \frac{\text{Producción total}}{\text{Insumo total}}$$

$$\text{Productividad total} = \frac{\text{Producción total}}{\text{Insumos (recurso humano + materia prima + capital + otros)}}$$

Productividad física y valorizada.

La productividad física es aquel coeficiente que se obtiene de las salidas de un sistema entre aquellos recursos necesarios de entrada que son utilizados. Entre las salidas del sistema productivo podemos obtener toneladas, unidades, metros cuadrados, entre otros, y respecto a las entradas podemos tener por ejemplo: horas-máquina, horas-hombre, etc. Para la productividad valorizada se da el mismo caso, la diferencia está en que las salidas se valorizan en términos monetarias.

Productividad media y marginal.

La productividad media o promedio es aquella que se obtiene de las salidas de un sistema entre los recursos utilizados. Asimismo, cabe mencionar que nos permite comparar entre un sistema u otro con el fin de identificar mejoras o deterioros en los sistemas productivos. En el caso de la productividad marginal se entiende como el incremento de un producto o valor agregado, es decir, es aquel incremento que se logra al aumentar una unidad más de un determinado factor.

$$\text{Productividad media} = \frac{PT}{L}$$

$$PMg = \frac{\Delta PT}{\Delta L}$$

2.2.2.5 Dimensiones de productividad.

Eficacia.

Gutiérrez (2014) explica: “Es el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (p. 20).

Chiavenato (2011) indica: “Es una medida normativa del logro de los resultados. En términos económicos, se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad en la sociedad mediante los productos que proporciona” (p. 22).

Chase et al. (2009) explicaron: “Eficacia significa hacer lo correcto a efecto de crear el valor máximo posible para la compañía” (p. 6).

De acuerdo con las consideraciones anteriores se entiende por eficacia como un enfoque hacia el logro de los resultados haciendo lo correcto y empleando la excelencia con la finalidad de crear el mayor valor posible.

Eficiencia.

Gutiérrez (2014) sostiene: “Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados” (p. 20).

Chiavenato (2011) menciona:

Eficiencia es una relación técnica entre costos y beneficios, se refiere a la mejor forma se hacer o realizar las cosas, a fin de que los recursos (personas, maquinas, materias primas) se apliquen de la forma más relacional posible. Se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más indicados que sean debidamente planeados y organizados. (p. 22)

En ese mismo sentido y de acuerdo con las consideraciones por varios autores cabe decir que, se entiende por eficiencia al uso adecuado de los recursos disponibles con el fin de reducir costos.

Efectividad.

Gutiérrez (2014) indica: “Es la trascendencia de los objetivos planteados que deben ser alcanzados” (p. 20).

Respecto a la efectividad se entiende como el logro de los objetivos que la organización ha planteado de tal manera que se logren los resultados esperados con la mínima cantidad de recursos.

Capacitación.

Rodríguez y Ramírez (1991) definen: “Es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo” (pp. 1 - 2).

Chiavenato (2007) menciona: “La capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo” (p. 386).

De acuerdo con las definiciones que dan varios autores sobre Capacitación, se entiende que capacitación es un proceso de educación sistematizado y organizado que consiste en brindar información y conocimientos sobre un área o puesto de trabajo a los colaboradores de una organización con el fin de desarrollar habilidades y competencias para que se sientan capaces de desarrollar sus actividades y funciones.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada***Autonomía***

Es el grado de percepción de los colaboradores respecto a la libertad e iniciativa de tomar decisiones, resolver problemas y autogestión del tiempo dentro de una organización.

Capacitación

Es el proceso en el que se le brinda información al personal con el fin de transmitirle conocimientos, mejorar sus habilidades y codificar sus comportamientos, convirtiéndolo en un recurso humano más productivo y competitivo.

Cooperación

Implica el grado de compañerismo y apoyo entre los colaboradores y jefes de la organización, compartiendo responsabilidades y trabajando activamente en equipo.

Clima laboral

Es la percepción que tienen los colaboradores de su centro de trabajo, en cuanto al ambiente interno referente a diversos aspectos.

Eficiencia

Es aquello que la organización realiza con el fin de hacer un buen uso de los recursos establecidos, es decir, es la optimización de los recursos que dispone la empresa.

Eficacia

Es el grado del logro de los objetivos de la organización que se desea alcanzar a un 100% de su rendimiento, es decir, una persona u organización es eficaz cuando cumple con los objetivos trazados.

Liderazgo

Es el conjunto de habilidades con las que posee el líder de la organización y que influye sobre los colaboradores para el desarrollo de las actividades.

Motivación

Son las acciones que se buscan en la empresa con el fin de crear estímulos positivos e impulsar a los trabajadores a lograr las metas, por otro lado, la motivación es una condición psicológica que es causada por factores interno como externos.

Productividad

Es aquello que desea lograr la empresa llegando a obtener una gran capacidad de producción a través de su sistema productivo, haciendo el uso eficiente de sus recursos.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo aplicada, porque busca resolver la problemática de la empresa a través de una propuesta de estrategias que busquen mejorar las condiciones de clima laboral en la empresa. Al respecto, Baena (2014) enfatiza:

La investigación aplicada tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción, puede aportar hechos nuevos. Asimismo, concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales, y destinan sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres. (p. 11)

El alcance del estudio es correlacional, porque tiene como objetivo analizar la relación entre el cambio en el ambiente de trabajo y la productividad en la en la empresa. Hernández y Mendoza (2018) señalan: “Son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos, categorías o variables, miden las variables y su relación en términos estadísticos” (p. 109).

El enfoque es cuantitativo porque la investigación cumple un proceso organizado de fases sin aludir ninguna de las fases y llegar a la comprobación de los supuestos. Hernández y Mendoza (2018) sostienen: “Representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente, no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque luego podemos redefinir alguna etapa” (p. 6).

Diseño de investigación

El desarrollo de la investigación consideró los lineamientos del diseño no experimental porque, las variables no se manipulan deliberadamente, solo se observan situaciones ya existentes para luego hacer el respectivo análisis. Al

respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 174).

En última instancia, con respecto a los momentos de recolección de datos, la investigación es de tipo transeccional o transversal, ya que los datos se dan en un momento y tiempo único; es decir, el análisis representa la situación que ocurre en un solo momento de la empresa. Hernández y Mendoza (2018) indican: “Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables en un grupo de casos y analizar su incidencia e interrelación en un momento, lapso o periodo” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

En el estudio se considera una población de 20 trabajadores que se encuentran laborando en el año 2020 en la empresa H&R Euro Stone S.A.C. ubicada en el distrito de Villa El Salvador. Hernández y Mendoza (2018) manifiesta: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones que son las que se desean investigar” (p. 199).

Muestra

La investigación no asume una muestra debido a que se consideró a los 20 colaboradores de la empresa, siendo el total de la población; la razón de considerar a toda la población radica en que las unidades de análisis se encuentran al alcance del investigador y la predisposición que muestran estos de participar en la investigación.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador - 2020.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la autonomía y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.

Existe relación entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.

Existe relación entre la motivación y la productividad de los trabajadores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.

Existe relación entre el liderazgo y la productividad de los trabajadores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.

3.4. Variables – Operacionalización

Hernández y Mendoza (2018) sostienen: “Es una propiedad que puede variar y cuya fluctuación es susceptible de medirse, es capaz de adquirir diferentes valores que puedan ser registrados por un instrumento de medición” (p. 125).

Definición conceptual de la variable clima laboral

Uribe (2015) explica: “El clima es un constructo complejo, multidimensional que puede estudiarse como causa, efecto, o condición intermediaria y se refiere a la representación cognitiva que las personas construyen a partir de las realidades colectivas en las que viven” (p. 98).

Definición operacional de la variable clima laboral

El clima laboral de acuerdo con las consideraciones de los teóricos consultados se mide a través de sus 4 dimensiones, 12 indicadores, representada por 32 ítems,

que formaron el instrumento y permitieron evaluar la apreciación de los trabajadores respecto a ambiente laboral.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable clima laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Autonomía	- Toma de decisiones	Del 1 al 7		Malo: [11-19)
	- Resolución de problemas			Regular: [19-27)
	- Ejecución de tareas			Bueno: [27-32)
Cooperación	- Compañerismo	Del 8 al 14	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces	Malo: [19-23)
	- Sentido de pertenencia			Regular: [23-29)
	- Espíritu de equipo			Bueno: [29-32)
Motivación	- Oportunidades de crecimiento	Del 15 al 23	4. Casi siempre 5. Siempre	Malo: [15-24)
	- Características del puesto			Regular: [24-34)
	- Remuneración			Bueno: [34-42)
Liderazgo	- Trabajo en equipo	Del 24 al 32		Malo: [18-24)
	- Grado de confianza			Regular: [24-33)
	- Comunicación efectiva			Bueno: [33-41)

Definición conceptual de la variable productividad

Gutiérrez (2014) sostiene: “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados con los recursos empleados para generarlos” (p. 20).

Definición operacional de la variable productividad

La productividad se mide considerando las cuatro dimensiones, 11 indicadores representados en 31 ítems que componen el instrumento y permite analizar las percepciones de los colaboradores respecto a la variable en mención.

Tabla 3*Cuadro de operacionalización de la variable productividad.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Eficacia	- Responsabilidad	1 al 8		Baja: [11-24)
	- Desarrollo de habilidades			Media: [24-34)
	- Automotivación			Alta: [34-38)
Eficiencia	- Tiempo	9 al 17	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre	Baja: [23-29)
	- Utilización de recursos			Media: [29-36)
	- Instalaciones			Alta: [36-41)
Efectividad	- Logro de objetivos	18 al 23	5. Siempre	Baja: [15-19)
	- Rendimiento			Media: [19-24)
	- Conocimiento			Alta: [24-29)
Capacitación	- Habilidades	24 al 31		Baja: [21-26)
	- Competencias			Media: [26-34)
				Alta: [34-39)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

En el desarrollo de la investigación se aplicó el método hipotético deductivo porque se siguió un procedimiento desde la observación, la emisión de hipótesis para explicar dicho fenómeno hasta llegar a la comprobación de la verdad con el fin de dar solución al problema planteado en este estudio. Cegarra (2012) sostiene: “Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p. 82).

Técnica

La técnica primordial que se aplicó es la encuesta la cual tiene como finalidad recolectar la información a través de un instrumento que logra recabar respuestas de la muestra encuestada. Santiesteban (2017) enfatiza: “Es una técnica de adquisición

de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado” (p. 173).

Asimismo, se utilizó la técnica de observación para la identificación de los comportamientos de los sujetos del lugar de estudio. Hernández y Mendoza (2018) sostiene: “Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 290).

El análisis de contenido es otra de las técnicas utilizadas en la investigación para recopilar datos de fuentes de información. Hernández y Mendoza (2018) afirma: “Es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera objetiva y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías y los somete a análisis estadístico” (p. 290).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

El investigador para recopilar los datos necesita de un instrumento el cual le permita obtener dicha información por lo que recurre al cuestionario para extraer todos los datos esenciales de la población mediante un número de ítems y una misma escala llegando de esa forma a obtener resultados los cuales son analizados e interpretados. Respecto al cuestionario, Hernández y Mendoza (2018) dicen: “El cuestionario es un instrumento de recolección de datos, que consiste en un conjunto de preguntas, respecto de una o más variables a medir” (p. 251).

Por otro lado, es importante mencionar que los cuestionarios antes de su aplicación pasaron por pruebas de validez de contenido y confiabilidad. Hernández y Mendoza (2018) afirman: “La validez se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir, es decir, si refleja el

concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (p. 229). Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018) enfatizan: “La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales” (p. 228).

Instrumento I. Cuestionario de clima laboral.

El instrumento que el investigador utilizó para la variable clima laboral fue un cuestionario que tiene como objetivo evaluar la percepción de los colaboradores respecto a cuatro dimensiones (autonomía, cooperación, motivación y capacitación), de manera individual en un tiempo de duración de 15 minutos.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento de clima laboral.

Características	Descripciones
Nombre	Instrumento de clima laboral
Autor	Jose Olinder Vega Correa
Objetivo	Evaluar objetivamente la percepción del clima laboral de los empleados de la entidad H&R euro Stone.
Ámbito de aplicación	Empresa H&R euro Stone del distrito de Villa El Salvador.
Informadores	Colaboradores de la empresa H&R Euro Stone.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas en el área de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	15 minutos aproximadamente.
Significación	Evaluación objetiva sobre la percepción del clima laboral (autonomía, cooperación, motivación y liderazgo)
Finalidad	Identificar la percepción del colaborador sobre el clima laboral para el desarrollo de planes de apoyo individualizados que proporcionen una medida fiable de supervisión en los progresos y resultados.
Puntuaciones	Puntuaciones estándar teniendo en cuenta el 75% de la desviación estándar de cada factor de clima laboral.
Material	Formulario de Google.

Instrumento II. Cuestionario de productividad

El instrumento que el investigador utilizó para la variable productividad fue un cuestionario que tiene como objetivo evaluar la percepción de los colaboradores respecto a cuatro dimensiones (eficacia, eficiencia, efectividad y capacitación), de manera individual en un tiempo de duración de 15 minutos.

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento de la productividad.

Características	Descripciones
Nombre	Instrumento de la productividad
Autor	Jose Olinder Vega Correa
Objetivo	Evaluación objetiva de la percepción de la productividad de los colaboradores en la empresa H&R euro Stone.
Ámbito de aplicación	Empresa H&R euro Stone del distrito de Villa El Salvador
Informadores	Colaboradores de la empresa H&R Euro Stone.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas en el área de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	15 minutos aproximadamente.
Significación	Evaluación objetiva sobre la percepción de la productividad (eficacia, eficiencia, efectividad y capacitación)
Finalidad	Identificar la percepción del colaborador sobre la productividad para el desarrollo de planes de apoyo individualizados que proporcionen una medida fiable de supervisión en los progresos y resultados.
Puntos de corte	Puntuaciones estándar medidas en baja, media y alta considerando el +- 75% de la desviación estándar de cada dimensión de la productividad.
Material	Formulario de Google.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

Los datos obtenidos de los cuestionarios han sido almacenados en la aplicación de formulario de Google, al estar tabulados automáticamente se ordena en una hoja de cálculo del programa SPSS 25.

Los instrumentos están sujetos a un proceso de validación de contenido por parte de expertos en el tema de la Universidad Autónoma del Perú, como se presenta en la tabla 8 y tabla 9, luego de lo cual se analizó la confiabilidad de las herramientas de recolección de datos, teniendo en cuenta la escala de alfa de Cronbach que se explica a continuación:

Tabla 6

Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach.

Rango	Confiabilidad
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy baja

Nota: Palella y Martins, 2012, p. 34.

Luego se realizaron estadísticas descriptivas para cada variable y dimensión, utilizando las siguientes estadísticas: tabla de frecuencia, tabla cruzada y gráfico de barras, teniendo en cuenta el 75 % de la desviación estándar para la medición de las barras.

Luego se realizó la prueba de normalidad para determinar si los datos siguen una distribución normal de contraste. Al tener una muestra menor a 50 se realizó la prueba de Shapiro Wilk. Al respecto, Romero (2016) sostiene: “Cuando el tamaño muestral es igual o inferior a 50, la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal es la prueba de Shapiro Wilk” (p. 112).

Además de ello, se realizó la contrastación de hipótesis general analizando su grado de significancia y la intensidad de la correlación como medida para rechazar o aceptar la hipótesis nula.

Tabla 7

Escala de valoración del coeficiente de correlación de Pearson.

Valor	Significado
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
0.10	Correlación positiva muy débil.
0.25	Correlación positiva débil.
0.50	Correlación positiva media.
0.75	Correlación positiva considerable.
0.90	Correlación positiva muy fuerte.
1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota: Hernández y Mendoza, 2018, p. 38.

Finalmente, se discutieron los resultados y se desarrollan las conclusiones y recomendaciones para los fines expuestos en la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento del clima laboral

El instrumento de la variable clima laboral tuvo una autenticidad de contenido en base al juicio de expertos en el tema. Dichos jueces tuvieron una validación de aplicable al presente cuestionario. Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario del clima laboral.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Rodolfo Zea Melodías	Aplicable

Validez del instrumento de la productividad

El instrumento de la variable productividad tuvo una validación de contenido en base al criterio de los jueces, considerados expertos en el tema. Dichos jueces tuvieron una validación de aplicable al presente instrumento. Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 9

Resultados de la validación del cuestionario de la productividad.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Rodolfo Zea Melodías	Aplicable

Luego de las observaciones realizadas por los jueces expertos permitieron optimizar los cuestionarios, dando finalmente su conformidad, es decir, los resultados de las validaciones por criterio de jueces evidencian que los ítems considerados realmente miden las variables que indican medir, por tanto, estos cuestionarios están listos para la prueba de consistencia interna o confiabilidad.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de clima laboral.

El instrumento de la variable clima laboral, tuvo una consistencia interna, mediante los resultados del coeficiente alfa de Cronbach, los resultados de análisis de confiabilidad de la prueba se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 10

Análisis de confiabilidad del instrumento del clima laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	32

Se observa en la tabla 10, que el resultado del coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,917, siendo de esa manera superior a 0.80, lo cual indica que dicho instrumento consta de una confiabilidad muy alta de acuerdo con las consideraciones de Palella y Martins (2012).

Fiabilidad del instrumento de la productividad.

El instrumento de la variable productividad, tuvo una consistencia interna, mediante los resultados de la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach, los resultados de análisis de confiabilidad de la prueba se demuestran en la siguiente tabla.

Tabla 11

Análisis de confiabilidad del instrumento de la productividad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	31

Se observa en la tabla 11, que el resultado del coeficiente alfa de Cronbach asciende a 0,920, siendo de esa manera superior a 0.80, lo cual indica que dicho instrumento consta de una confiabilidad muy alta, de acuerdo con las consideraciones de Palella y Martins (2012).

4.2 Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable clima laboral

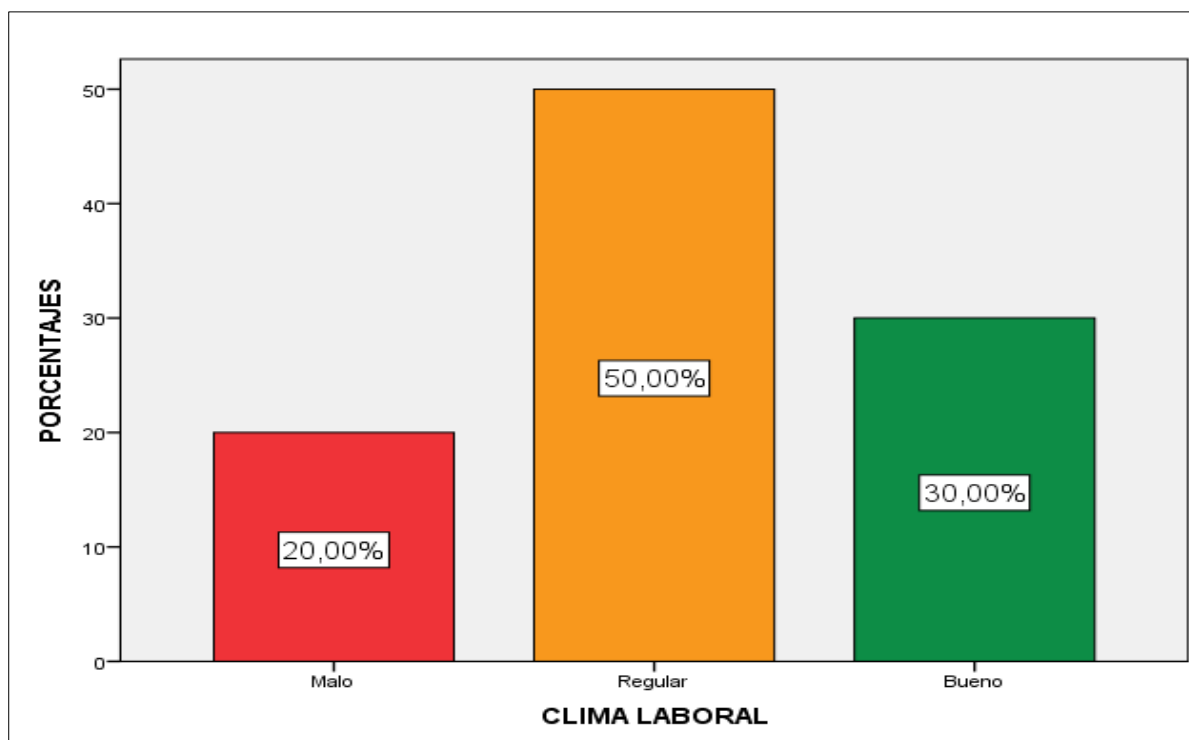
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable clima laboral.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	10	50,0
Bueno	6	30,0
Total	20	100,0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable clima laboral.



En la figura 1, se observa que 10 colaboradores que representan el 50% perciben la gestión del clima laboral está en un nivel regular, 6 colaboradores que representan el 30% lo perciben en un nivel bueno y 4 colaboradores que representan el 20% lo estiman en un nivel malo. Esto evidencia que existe una gestión inadecuada del clima laboral lo que se debe a las percepciones generadas por el ambiente de trabajo que viven los colaboradores con relación a sus compañeros y la organización.

Resultados descriptivos de la variable productividad

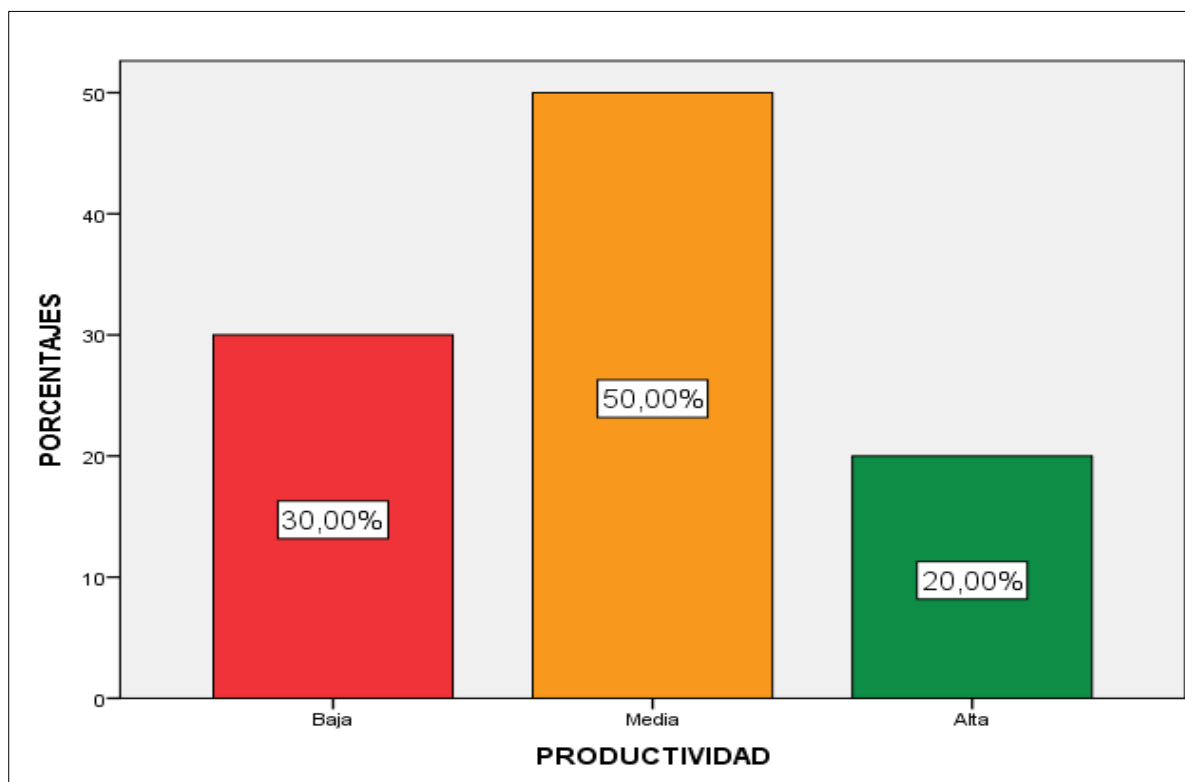
Tabla 13

Análisis descriptivo de la variable productividad.

	Colaboradores	Porcentaje
Baja	6	30,0
Media	10	50,0
Alta	4	20,0
Total	20	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable productividad.



En la figura 2, se contempla que 10 colaboradores que representan el 50% perciben la gestión de la productividad como en un nivel medio, 6 colaboradores que representan el 30% la perciben en un nivel bajo y 4 colaboradores que representan el 20% la estiman en un nivel alto. Esto evidencia que existe una gestión inadecuada de la productividad debido a que no se están empleando de manera eficiente los recursos en la elaboración de los productos.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable clima laboral

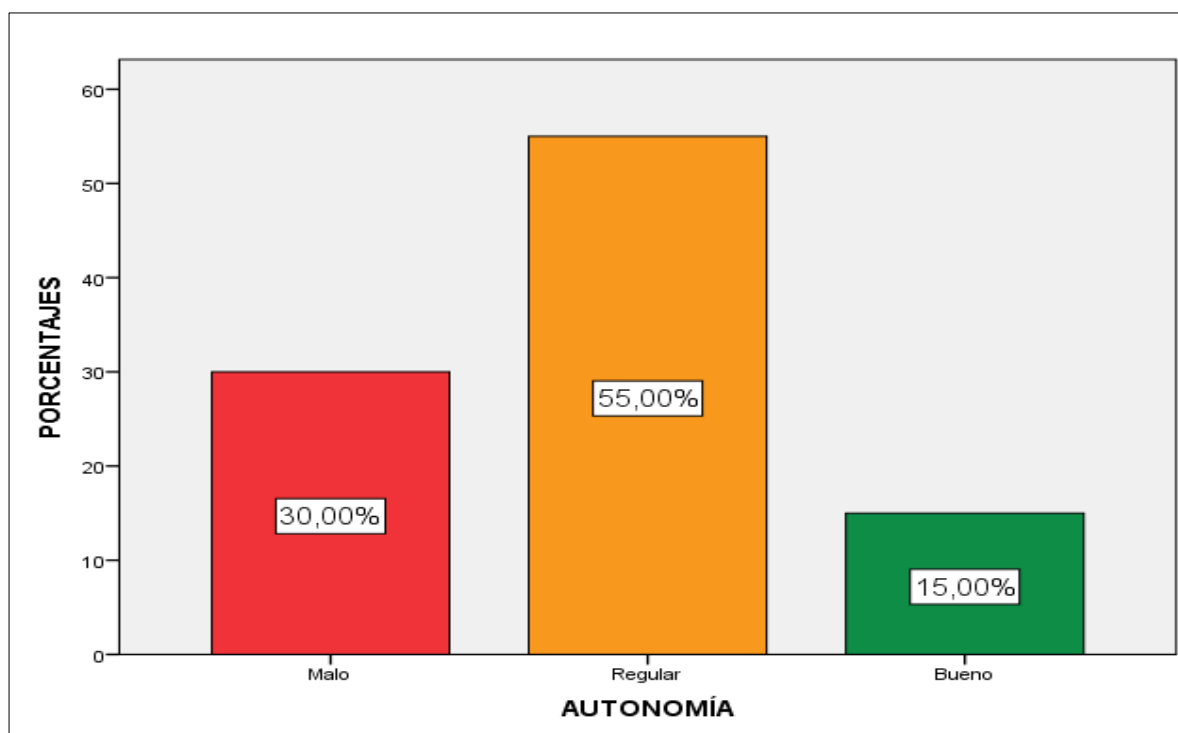
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión autonomía.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	30,0
Regular	11	55,0
Bueno	3	15,0
Total	20	100,0

Figura 3

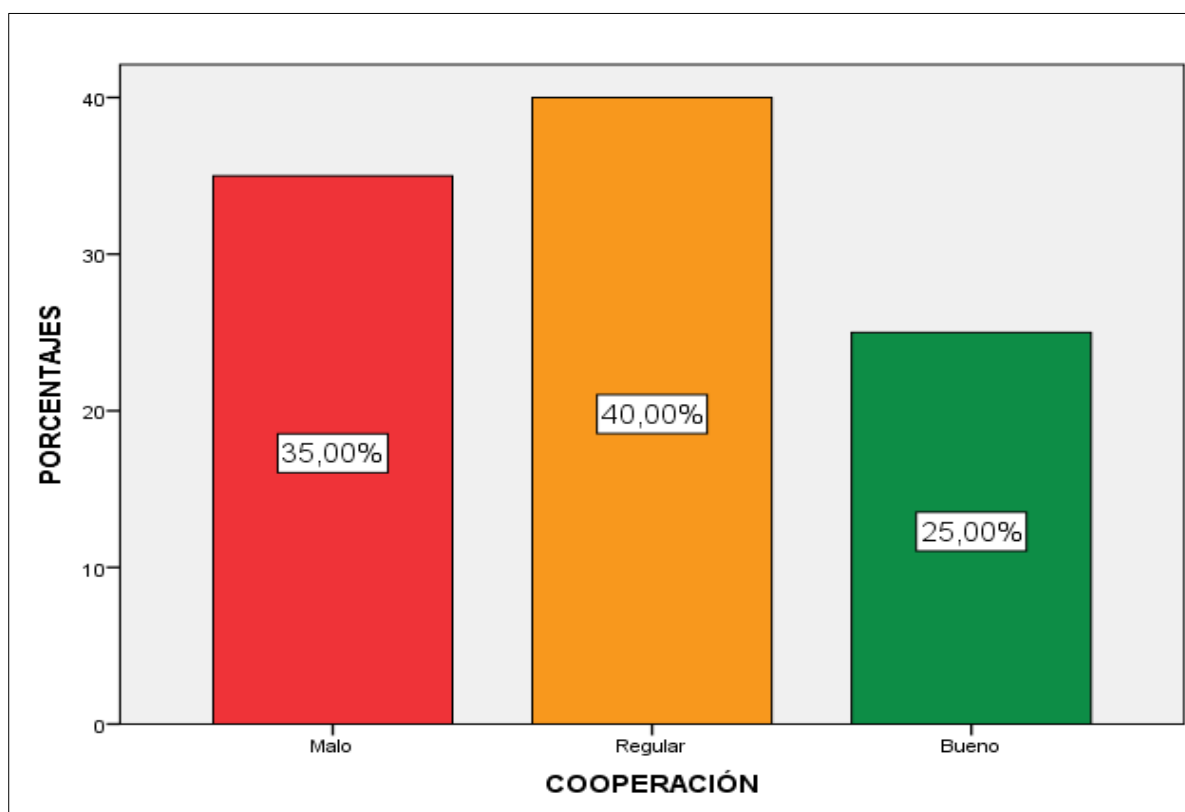
Análisis descriptivo de la dimensión autonomía.



En la figura 3, se observa que 11 colaboradores que representan el 55% perciben la otorgación de la autonomía como en un nivel regular, 6 colaboradores que representan el 30% la perciben en un nivel malo y 3 colaboradores que representan el 15% la estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que la organización no está dando una adecuada autonomía a los colaboradores para que controlen sus labores.

Tabla 15*Análisis descriptivo de la dimensión cooperación.*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	35,0
Regular	8	40,0
Bueno	5	25,0
Total	20	100,0

Figura 4*Análisis descriptivo de la dimensión cooperación.*

En la figura 4, se observa que 8 colaboradores que representan el 40% perciben la aplicación de la cooperación como en un nivel regular, 7 colaboradores que representan el 35% la perciben en un nivel malo y 5 colaboradores que representan el 25% la estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que existe una inadecuada cooperación entre los colaboradores y el supervisor o encargado de la empresa.

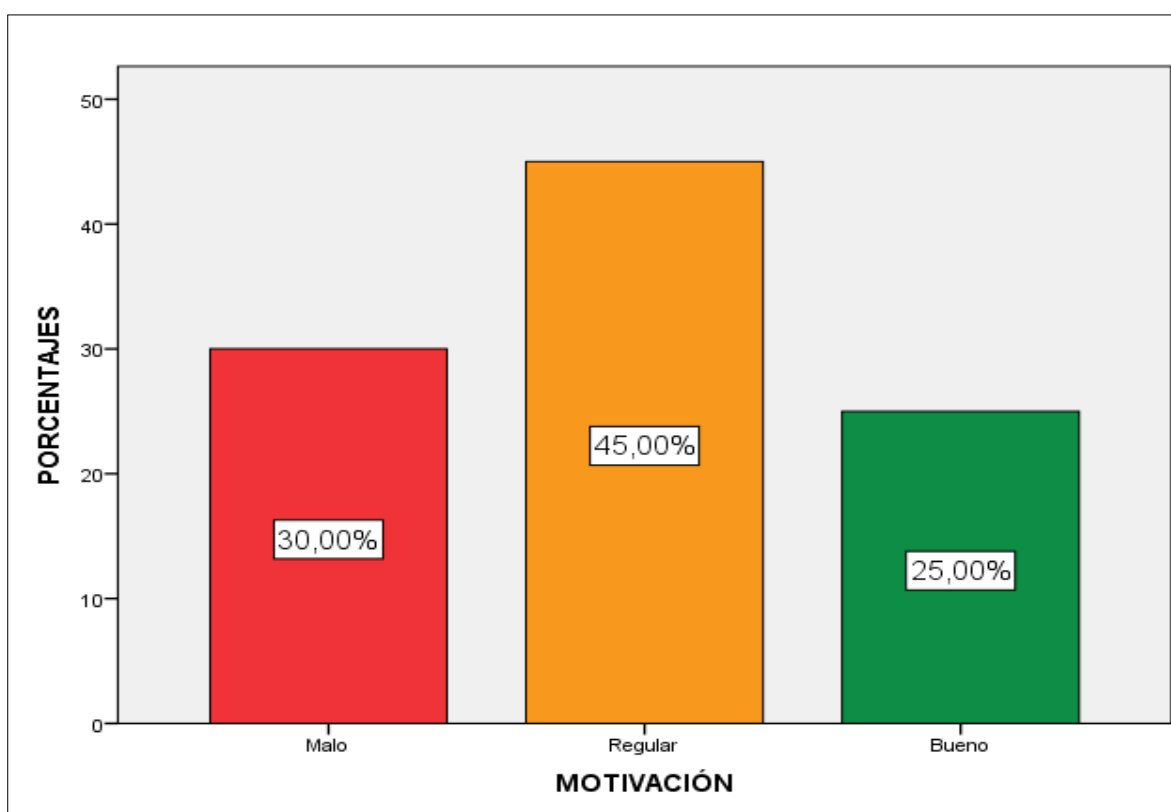
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión motivación.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	30,0
Regular	9	45,0
Bueno	5	25,0
Total	20	100,0

Figura 5

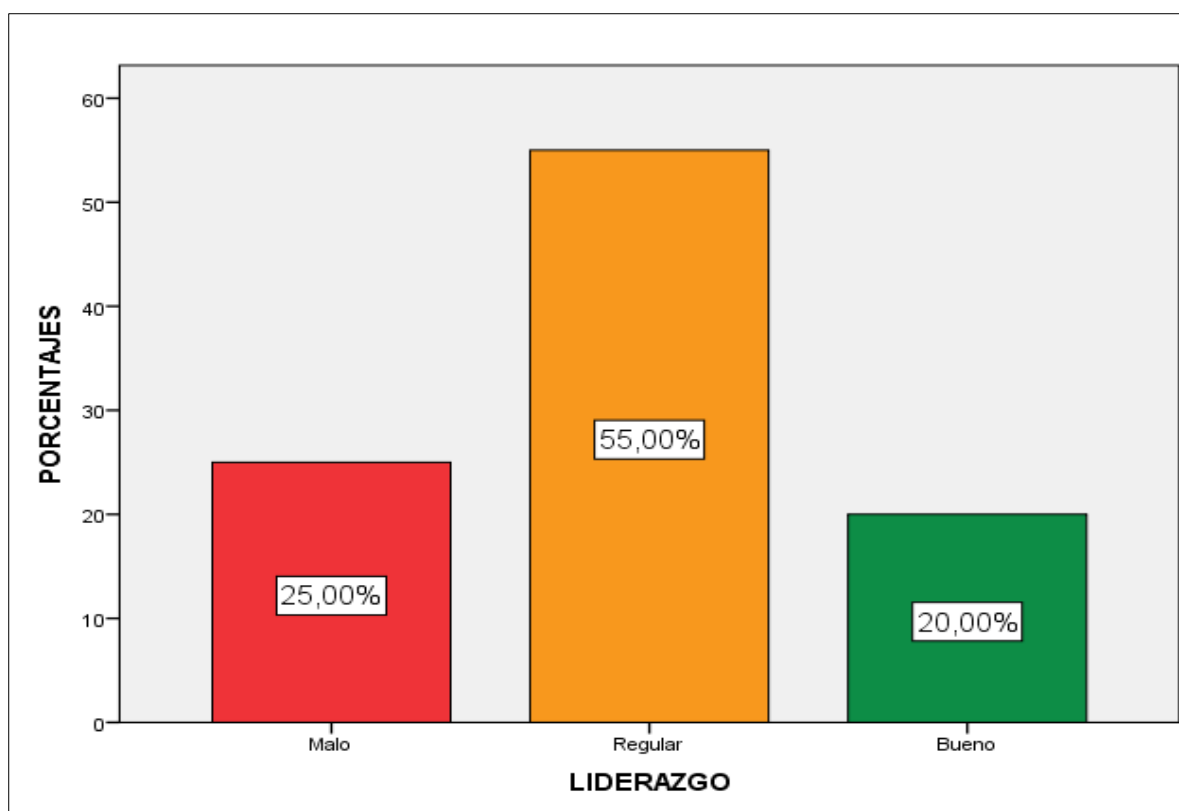
Análisis descriptivo de la dimensión motivación.



En la figura 5, se observa que 9 colaboradores que representan el 45% perciben la aplicación de la motivación como en un nivel regular, 6 colaboradores que representan el 30% la perciben en un nivel malo y 5 colaboradores que representan el 25% la estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que existe una inadecuada motivación por parte de la organización hacia sus colaboradores.

Tabla 17*Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo.*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	5	25,0
Regular	11	55,0
Bueno	4	20,0
Total	20	100,0

Figura 6*Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo.*

En la figura 6, se observa que 11 colaboradores que representan el 55% perciben la aplicación de liderazgo como en un nivel regular, 5 colaboradores que representan el 25% la perciben en un nivel malo y 4 colaboradores que representan el 20% la estiman en un nivel bueno. Esto evidencia que existe un inadecuado liderazgo en la organización debido a que la gestión del líder de esta entidad es poco eficiente.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable productividad.

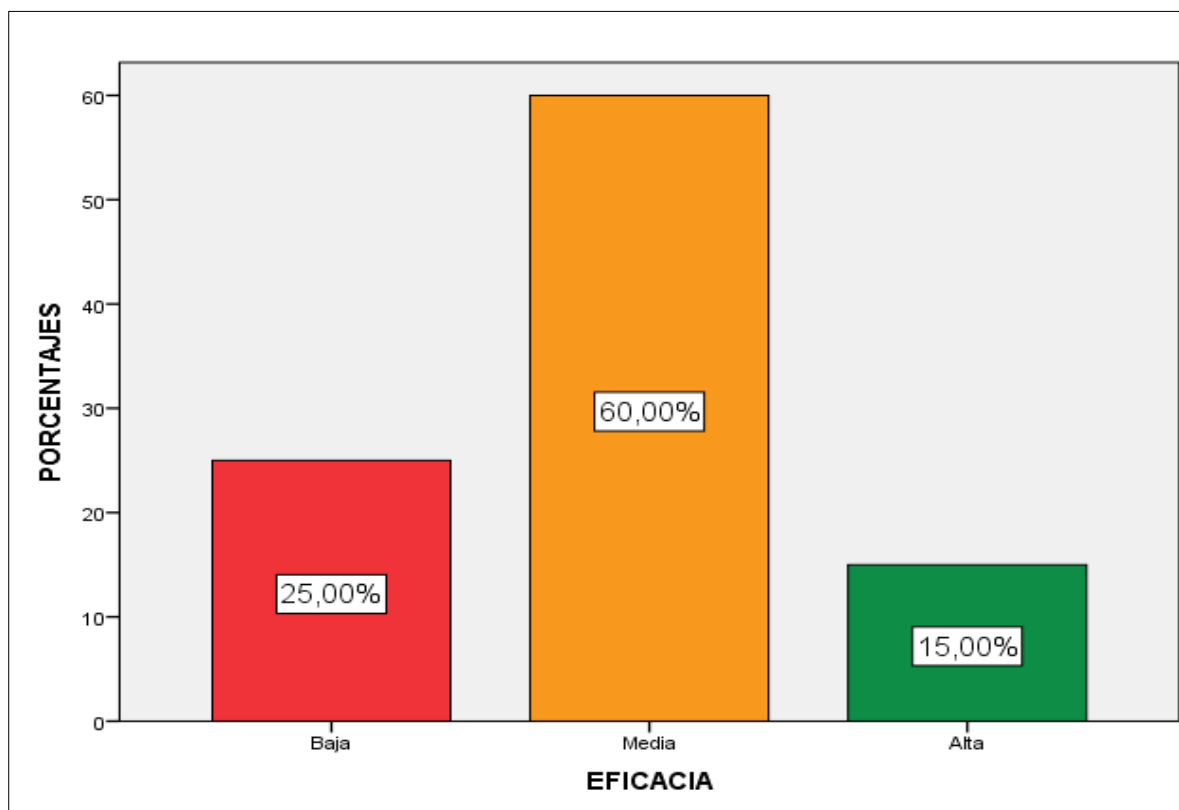
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión eficacia.

	Colaboradores	Porcentaje
Baja	5	25,0
Media	12	60,0
Alta	3	15,0
Total	20	100,0

Figura 7

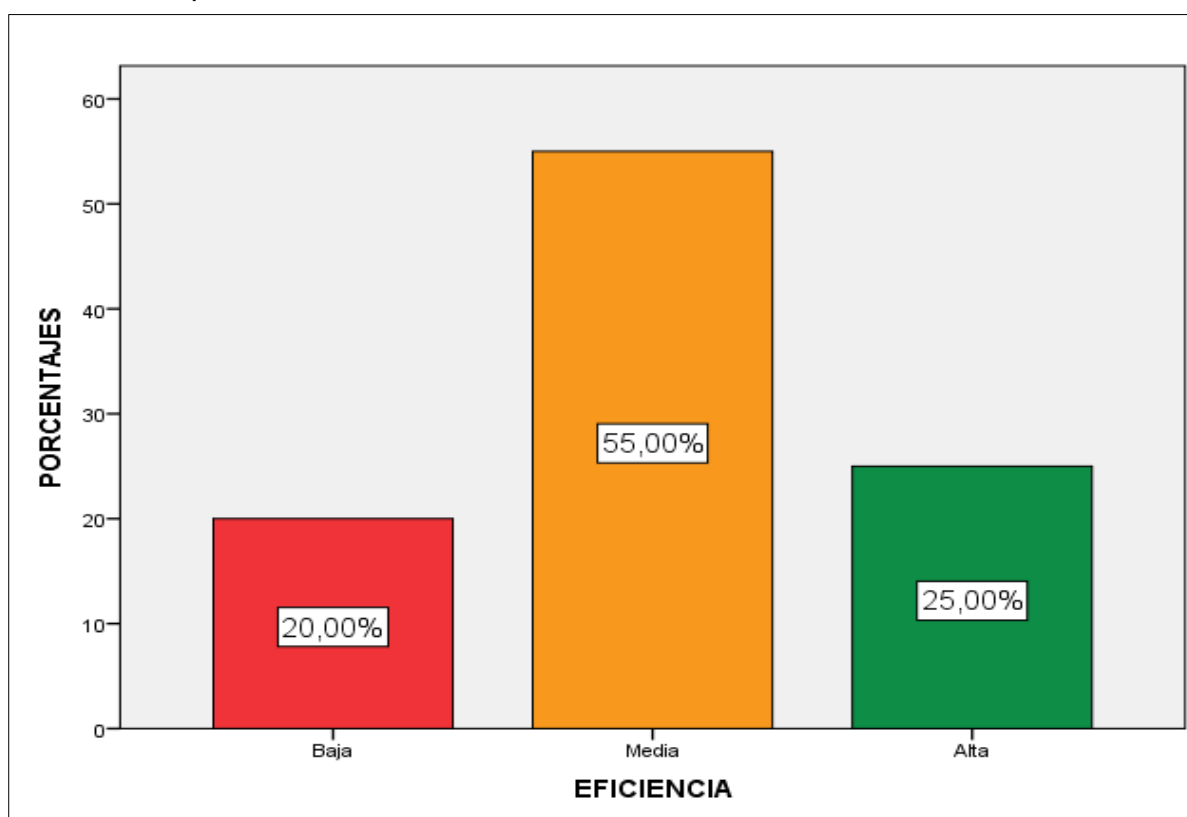
Análisis descriptivo de la dimensión eficacia.



En la figura 7, se observa que 12 colaboradores que representan el 60% perciben la aplicación de la eficacia como en un nivel medio, 5 colaboradores que representan el 25% la perciben en un nivel bajo y 3 colaboradores que representan el 15% la estiman en un nivel alto. Esto evidencia que existe ineficacia en la organización debido a que no se están logrando las metas y objetivos con los recursos disponibles y en el tiempo acordado.

Tabla 19*Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.*

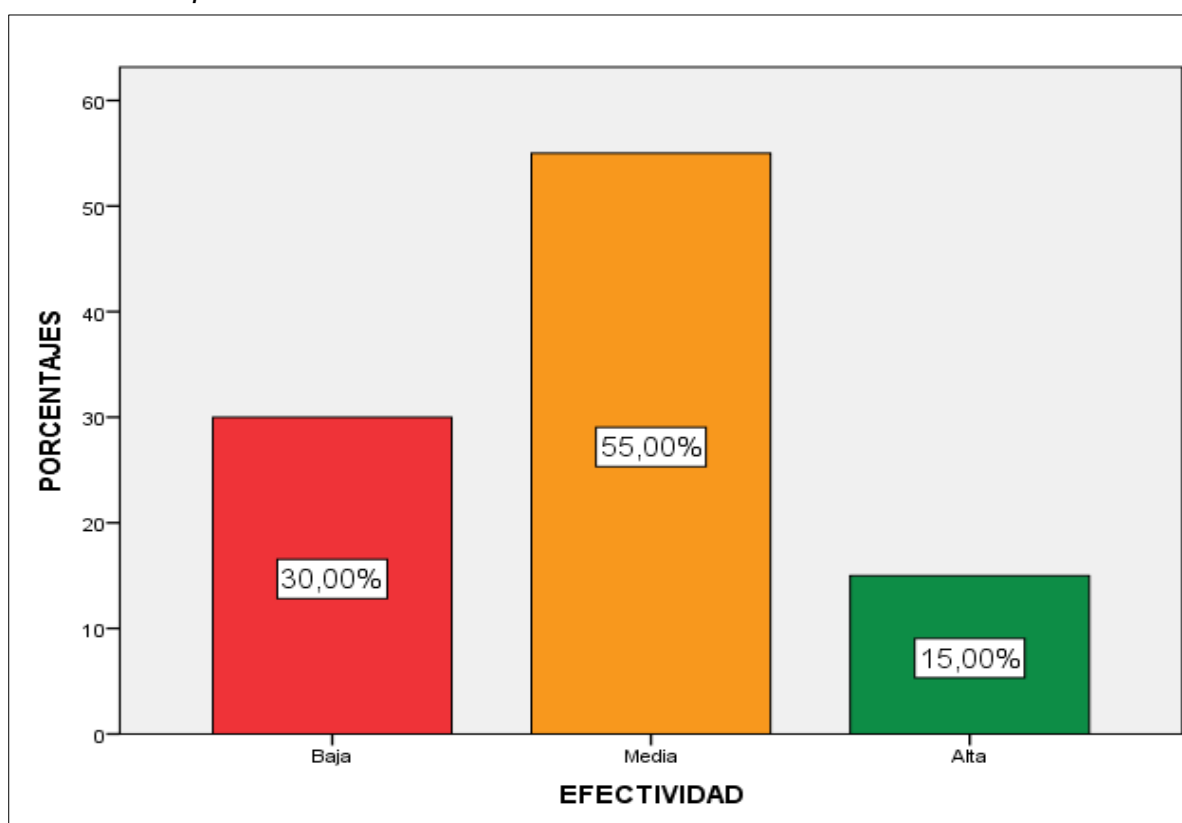
	Colaboradores	Porcentaje
Baja	4	20,0
Media	11	55,0
Alta	5	25,0
Total	20	100,0

Figura 8*Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.*

En la figura 8, se observa que 11 colaboradores que representan el 55% perciben la aplicación de la eficiencia como en un nivel medio, 4 colaboradores que representan el 20% la perciben en un nivel bajo y 5 colaboradores que representan el 25% la estiman en un nivel alto. Esto evidencia que existe una inadecuada eficiencia en la organización debido a que no se están utilizando de manera adecuada los recursos o se están desperdiciando.

Tabla 20*Análisis descriptivo de la dimensión efectividad.*

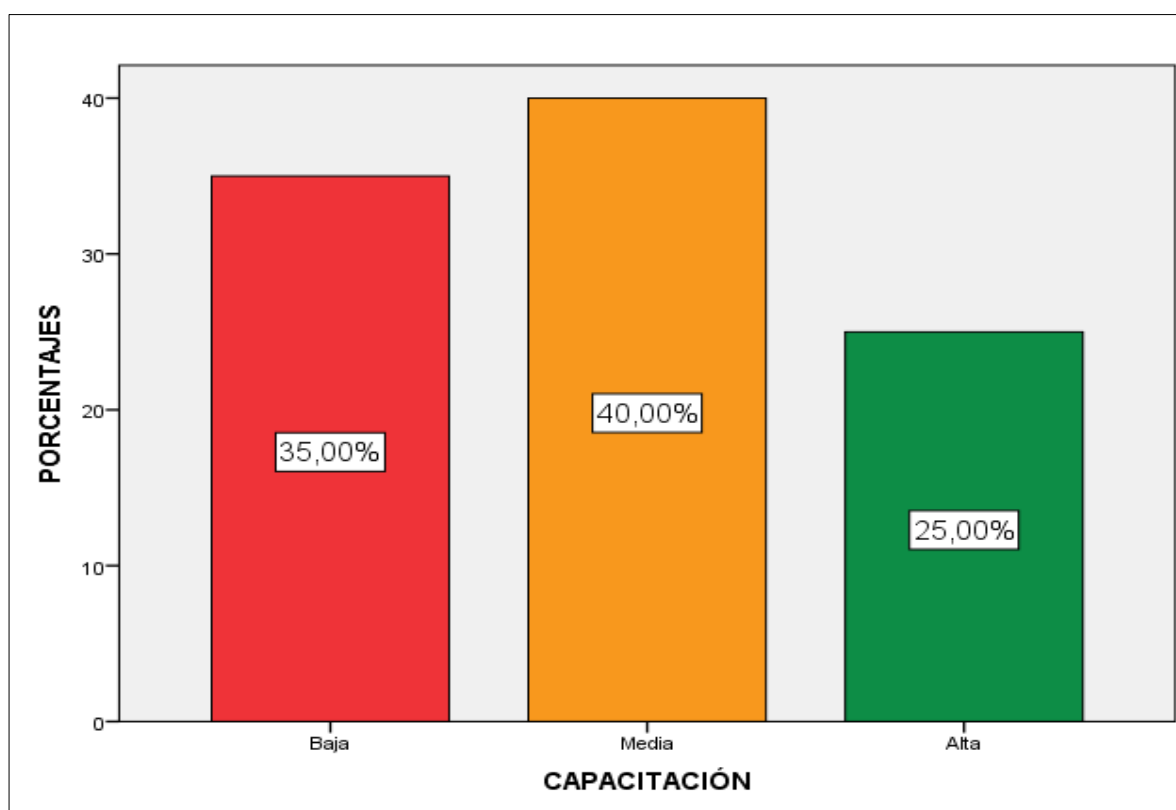
	Colaboradores	Porcentaje
Baja	6	30,0
Media	11	55,0
Alta	3	15,0
Total	20	100,0

Figura 9*Análisis descriptivo de la dimensión efectividad.*

En la figura 9, se observa que 11 colaboradores que representan el 55% perciben la aplicación de la efectividad como en un nivel medio, 6 colaboradores que representan el 30% la perciben en un nivel bajo y 3 colaboradores que representan el otro 15% la estiman en un nivel alto. Esto evidencia que existe ineffectividad en la organización debido a que no se está alcanzando las metas y se están desperdiciando los recursos.

Tabla 21*Análisis descriptivo de la dimensión capacitación.*

	Colaboradores	Porcentaje
Baja	7	35,0
Media	8	40,0
Alta	5	25,0
Total	20	100,0

Figura 10*Análisis descriptivo de la dimensión capacitación.*

En la figura 10, se observa que 8 colaboradores que representan el 40% perciben la aplicación de la capacitación como en un nivel medio, 7 colaboradores que representan el 35% la perciben en un nivel bajo y 5 colaboradores que representan el otro 25% la estiman en un nivel alto. Esto evidencia que existe una inadecuada capacitación del personal debido a que no se está brindando la información necesaria para el desarrollo de las actividades de la empresa.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

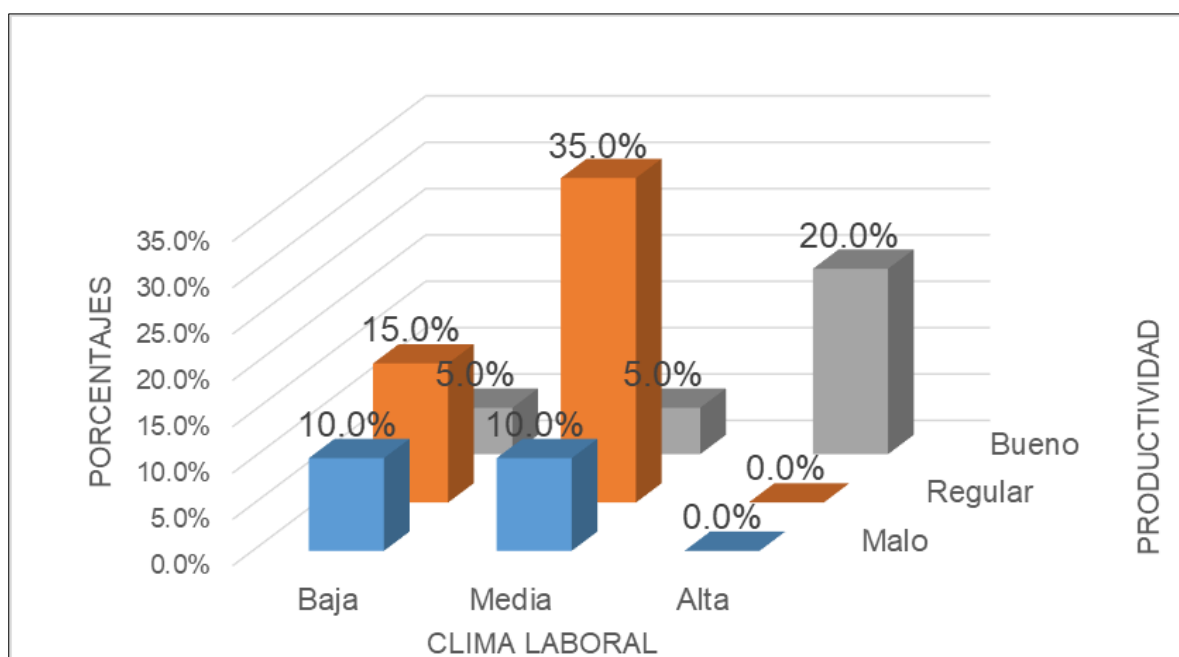
Tabla 22

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y la productividad.

Clima laboral	Productividad						Total	
	Baja		Media		Alta		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	2	10.0%	2	10.0%	0	0.0%	4	20.0%
Regular	3	15.0%	7	35.0%	0	0.0%	10	50.0%
Bueno	1	5.0%	1	5.0%	4	20.0%	6	30.0%
Total	6	30.0%	10	50.0%	4	20.0%	20	100.0%

Figura 11

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y la productividad.



La figura 11 evidencia la relación de los puntajes entre las variables en cuestión. En ella se puede apreciar que el 10% de los colaboradores considera que la relación mala-baja, el 35% de los encuestados consideran esta relación como regular-media, mientras que el 20% de los encuestados consideran que esta relación es buena-alta; esto prueba que existe una relación positiva y directa entre la variable clima laboral y la productividad en la empresa H&R euro Stone.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable productividad presenta una distribución normal

H_a. La variable productividad difiere de una distribución.

Tabla 23

Resultados de la prueba de normalidad de la variable productividad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Productividad	,934	20	,188

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 23 se presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk. En ella se observa que la distribución de los puntajes de la variable productividad se aproxima a una distribución normal, el valor de significancia es de 0,188 mayor a 0,005. Dicho resultado permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, por lo tanto, la variable productividad presenta una distribución normal. En ese sentido, para la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson.

4.6 Procedimientos correlacionales.

Contraste de la hipótesis general.

H₀. No existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

H_a. Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$).

Regla de decisión: Si sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 24

Resultado de correlación entre el clima laboral y la productividad.

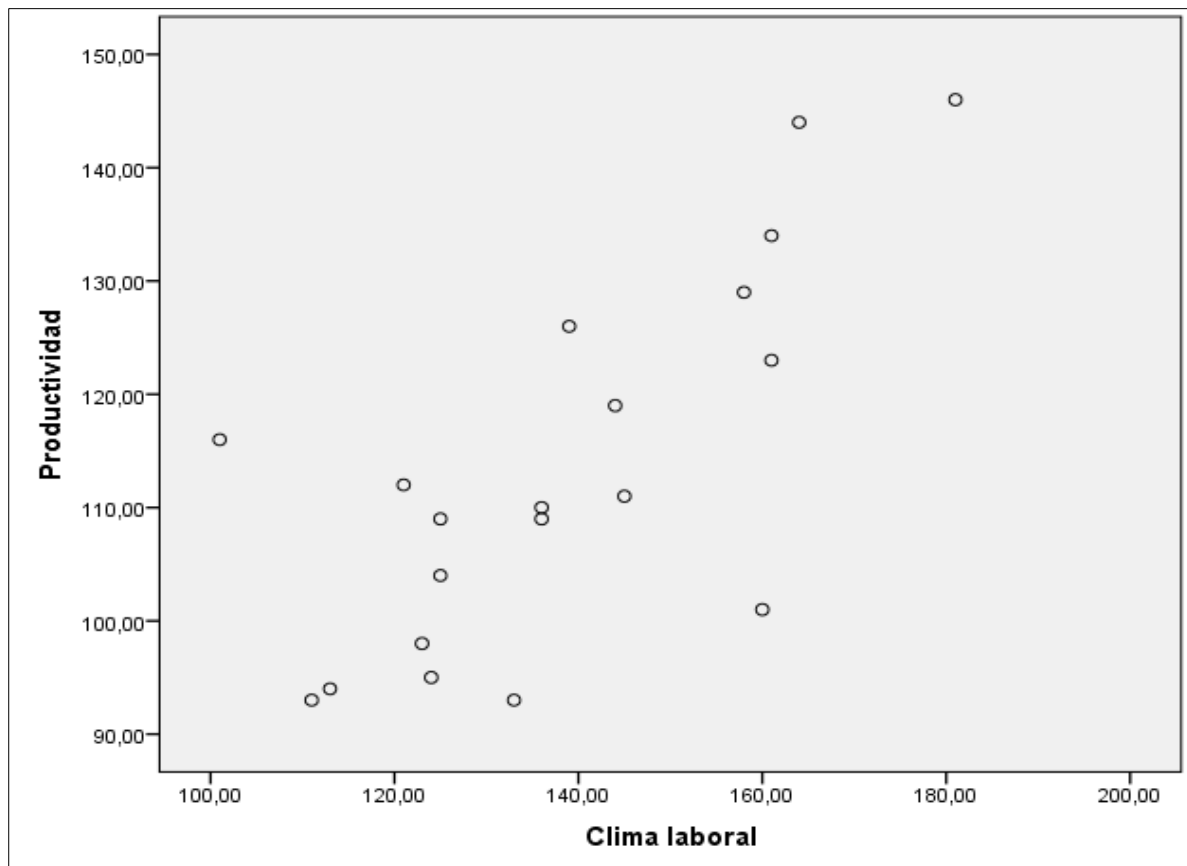
		Productividad
Clima laboral	Correlación de Pearson	,723**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

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

La tabla 24 muestra los resultados de la relación entre la variable clima laboral y la variable productividad, observándose en ella un nivel de significancia es 0.000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna; es decir, la variable clima laboral se relaciona con la variable productividad percibido por los colaboradores de la empresa H&R Euro Stone, siendo esta una relación positiva media ($r=0,726$), es decir, a medida que se emplea la variable clima laboral mejora la variable productividad.

Figura 12

Gráfico de dispersión de la variable clima laboral y la variable productividad.



En la figura 12 se presenta los puntos de dispersión de las variables clima laboral y productividad, en ella se observa la existencia de una relación positiva y directa entre las variables. Bajo este contexto, se puede mencionar en la medida que el clima laboral mejore también mejora la productividad laboral.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre la autonomía y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

H₁. Existe relación significativa entre la autonomía y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

Tabla 25

Resultado de correlación entre la autonomía y la productividad.

		Productividad
Autonomía	Correlación de Pearson	,460*
	Sig. (bilateral)	,041
	N	20

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

La tabla 25 muestra los resultados de la relación entre la dimensión autonomía y la variable productividad, observándose un nivel de significancia de 0.041 razón por la cual se acepta la hipótesis alterna; es decir, la dimensión autonomía se relaciona con la variable productividad percibido por los colaboradores de la empresa H&R Euro Stone, siendo esta una correlación positiva media ($r=0,460$), es decir, a medida que se emplea la dimensión autonomía mejora la variable productividad.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

H₂. Existe relación significativa entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

Tabla 26*Resultado de correlación entre la cooperación y la productividad.*

		Productividad
Cooperación	Correlación de Pearson	,513*
	Sig. (bilateral)	,021
	N	20

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

La tabla 26 muestra los resultados de la relación entre la dimensión cooperación y la variable productividad, observándose un nivel de significancia es 0.021 por la cual se acepta la hipótesis alterna; es decir, la dimensión cooperación se relaciona con la variable productividad de acuerdo a las consideraciones de los colaboradores de la empresa H&R euro Stone, siendo esta una correlación positiva media ($r=0,513$), es decir, a medida que se emplea la dimensión autonomía mejora la variable productividad en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la motivación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

H₃. Existe relación significativa entre la motivación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

Tabla 27*Resultado de correlación entre la motivación y la productividad.*

		Productividad
Motivación	Correlación de Pearson	,661**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	20

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

La tabla 29 muestra los resultados de la relación entre la dimensión motivación y la variable productividad, observándose un nivel de significancia es 0.002 razón por la cual se acepta la hipótesis alterna; es decir, la dimensión motivación se relaciona

con la variable productividad percibido por los colaboradores de la empresa H&R Euro Stone, siendo esta una relación positiva moderada ($r=0,661$), es decir, a medida que se emplea la dimensión motivación mejora la variable productividad en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre el liderazgo y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

H₄. Existe relación significativa entre el liderazgo y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

Tabla 28

Resultado de correlación entre el liderazgo y la productividad.

		Productividad
Liderazgo	Correlación de Pearson	,708**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,000 (bilateral).

La tabla 30 muestra los resultados de la relación entre la dimensión liderazgo y la variable productividad, observándose un nivel de significancia es 0.000 razón por la cual se acepta la hipótesis alterna; es decir, la dimensión liderazgo se relaciona con la variable productividad percibido por los colaboradores de la empresa H&R Euro Stone, siendo esta una relación positiva media ($r=0,708$), es decir, a medida que se emplea la dimensión liderazgo mejora la variable productividad en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador – 2020.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En la investigación se estudió la relación entre las variables clima laboral y productividad pues el análisis de realidad problemática evidencia una serie de deficiencias entre dichas variables y es considerado prioridad proponer alternativas de solución en la empresa H&R.

Los instrumentos utilizados para el recojo de datos presentan validez de contenido bajo el criterio de jueces expertos en el tema, así como un análisis de confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach; lográndose un nivel de confiabilidad alto para ambos instrumentos. Respecto al instrumento de clima laboral se logró un resultado alfa de Cronbach de 0,90 y para el instrumento de productividad se logró obtener un resultado alfa de Cronbach de 0,92, evidenciando de esa manera que ambos instrumentos tienen una confiabilidad mayor a 0,8, lo que significa que son muy confiables para el recojo de datos de la muestra.

Respecto a los resultados en la contrastación de la hipótesis general, se demuestra que existe una correlación positiva alta ($r=0,726$) entre el clima laboral y la productividad. Dichos resultados presentan concordancia con los obtenidos con Girón (2019) en su tesis *El clima laboral y la productividad en la empresa Comsa Instalaciones y Sistemas Industriales S. L.- sucursal en Perú, Huacho-2017*, donde se demuestra que el clima laboral y la productividad presentan una correlación positiva significativa mediante el coeficiente Chi-Cuadrado. Se puede denotar que en una organización ya sea grande, mediana o pequeña del sector construcción las deficiencias del clima laboral guardan relación con la productividad de los colaboradores. Esto significa que a mayor clima laboral mayor productividad y esto se debe a varias razones explicadas en la teoría donde señalan que la productividad

depende de varios factores internos, de los que se tomaron algunos de ellos para la investigación.

Respecto a los resultados en la contrastación de la hipótesis específica 1, se demuestra que existe una correlación positiva moderada ($r=0,460$) entre la dimensión autonomía y la productividad laboral. Dichos resultados se contrastan con los obtenidos por Castillo (2019) en su tesis *Clima organizacional y el desempeño de los colaboradores en la empresa constructora Digusy E.I.R.L – 2019* en la cual se obtuvo un resultado de 0,761 a un nivel de significancia de 0,000, evidenciando de esta manera que existe una correlación positiva alta entre la autonomía y el desempeño laboral. A partir de los resultados obtenidos se denota que es esencial incentivar y permitir a los colaboradores pueda tomar decisiones, iniciativas y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores, esto los hace ser más eficaces y eficientes logrando de esa forma un mayor desempeño y productividad.

Respecto a los resultados en la contrastación de la hipótesis específica 2, se demuestra que existe una correlación positiva moderada ($r=0,513$) entre la dimensión cooperación y la productividad laboral. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Saire (2017) en su tesis *Clima laboral y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016*, en la cual la cooperación y la productividad presentan una correlación positiva de 0,854 a un nivel de significancia 0,000 por lo que se afirma que existe una correlación positiva alta entre la cooperación y la productividad. Respecto a ambos resultados se puede denotar que la existencia de un ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo entre los miembros de las organizaciones contribuye a que se mejore la productividad.

Respecto a los resultados en la contrastación de la hipótesis específica 3, se demuestra que existe una correlación positiva moderada ($r=0,661$) entre la dimensión

motivación y la productividad laboral. Dichos resultados concuerdan con los resultados de Rojas (2017) en su tesis *Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CyJ constructores y contratistas S.A.C., Lima 2017*, donde se concluye que la motivación y la productividad presentan una correlación de Pearson de 0,491 a un nivel de significancia 0,000, lo que determina que existe una correlación positiva significativa entre la motivación y la productividad. Se puede denotar que las deficiencias en el factor motivación guardan relación directa en la productividad de los colaboradores.

Respecto a los resultados en la contrastación de la hipótesis específica 4, se demuestra que existe una correlación positiva alta ($r=0,708$) entre la dimensión liderazgo y la productividad laboral. Dichos resultados se contrastan con los resultados de Girón (2019) en su tesis *El clima laboral y la productividad en la empresa Comsa Instalaciones y Sistemas Industriales S.L. sucursal en Perú, Huacho-2017*, en la que mediante el estadístico de correlación Chi-Cuadrado se obtuvo un resultado de 0,020 a un nivel de significancia 0,010, por lo que se determina que existe una correlación positiva significativa entre el liderazgo y la productividad. Se puede denotar que el liderazgo guarda una relación positiva y significativa con la productividad de los colaboradores.

Los resultados obtenidos comprueban que existe una correlación positiva significativa entre las dos variables de estudio y respecto a las dimensiones autonomía, cooperación, motivación y liderazgo se obtuvieron la existencia de correlaciones positivas con la productividad. Por otro lado, se encontró que resultados respecto a las dimensiones reconocimiento y estructura difieren de los resultados de otros investigadores respecto a la existencia de correlación con la productividad.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe una correlación positiva alta ($r=0,726$; $\text{sig.}=0.000$) entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R. Se concluye que tras el análisis y el resultado obtenido se determina que un clima laboral adecuado se obtiene una mayor productividad en los colaboradores.

Segundo. Existe una correlación positiva moderada ($r=0,460$, $\text{Sig.}=0.041$) entre la autonomía y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R. Se concluye que al mejorar el factor autonomía de los colaboradores, también va a mejorar su productividad.

Tercero. Existe una correlación positiva moderada ($r=0,513$, $\text{Sig.}=0.021$) entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R. Se concluye que en la medida se mejore la cooperación entre los colaboradores, también va a mejorar su nivel de productividad.

Cuarto. Existe una correlación positiva moderada ($r=0,661$, $\text{Sig.}=0.002$) entre la motivación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R. Se concluye que al tener un personal motivado hace que también mejore la productividad de ellos en el cumplimiento de sus funciones.

Quinto. Existe una correlación positiva media ($r=0,708$, $\text{Sig.}=0.000$) entre el liderazgo y la productividad entre los colaboradores en la empresa H&R. Se concluye que el liderazgo del jefe o gerente es importante para mejorar la productividad de los colaboradores, puesto que estos se sienten guiados por una persona que le inspira confianza y los motiva a seguir superándose día a día.

5.3 Recomendaciones

De acuerdo con el objetivo general se recomienda a la empresa H&R mejorar el clima laboral mediante un plan de acción basado en la aplicación de estrategias

específicas, orientadas a crear un ambiente laboral positivo, logrando de esa manera obtener el mayor porcentaje de colaboradores satisfechos y mejores niveles de productividad. Las actividades consideradas para esta recomendación son:

- Realizar un diagnóstico para identificar las necesidades y percepciones de los colaboradores respecto a su área y lugar de trabajo.
- Promover la participación e iniciativa de los colaboradores a tomar decisiones y resolver problemas.
- Diseñar políticas que promuevan un mayor compañerismo, apoyo e interacción entre colaboradores y jefes.
- Diseñar campañas de motivación.
- Mejorar el liderazgo de la organización mediante capacitaciones en habilidades directivas.

De acuerdo con el objetivo específico 1 se recomienda a la empresa H&R mejorar la autonomía de los colaboradores a través del establecimiento de políticas que promuevan las iniciativas de tomar decisiones y resolución de problemas, y que ello contribuya a mejorar los niveles de productividad. Las actividades consideradas para esta recomendación son:

- promover la participación de los colaboradores en la toma de decisiones y resolución de problemas.
- Establecer políticas que incentiven a los colaboradores a resolver problemas.
- Capacitar al personal para que planifique y organice su trabajo sin pedir ayuda a sus superiores.
- Mayor flexibilidad en sus horarios de trabajo.

De acuerdo con el objetivo específico 2 se recomienda a la empresa H&R mejorar la cooperación entre colaboradores y encargados mediante el diseño de

políticas que promuevan un ambiente laboral de mayor compañerismo, apoyo y cordialidad, logrando consolidar un trabajo de equipo más unido para el logro de los objetivos y por ello mejorar la productividad. Las actividades consideradas para esta recomendación son:

- Implementar el valor empresarial trabajo en equipo y ponerlo en práctica con el fin de promover un mayor compañerismo y apoyo entre todos.
- Realizar programación de actividades fuera del trabajo para fomentar la interacción entre los colaboradores.
- Crear un ambiente de apoyo en el que el líder no debe preocuparse solo por lograr los objetivos de la empresa si no también apoyar al colaborador cuando necesite un espacio para resolver temas personales.

De acuerdo con el objetivo 3 se recomienda a la empresa H&R mejorar el número de colaboradores motivados mediante campañas de motivación que promuevan a que el colaborador tenga una mayor participación con el fin de captar ideas de motivación y lograr obtener un mejor porcentaje de trabajadores motivados, obtengan un mejor desempeño y por ello mejores niveles de productividad. Las actividades consideradas para esta recomendación son:

- Realización de talleres de motivación.
- Incentivar a que los colaboradores participen en dar ideas motivadoras
- Los responsables de recursos humanos deben tomar nota de las ideas.
- Implementar actividades de motivación.
- Brindar una mayor responsabilidad al trabajador, asignándole un trabajo más relevante.

De acuerdo con el objetivo específico 4 se recomienda a la empresa mejorar el liderazgo a través de talleres y capacitaciones en habilidades directivas a todas las

personas que tengan a cargo personal con el fin de mejorar la percepción de los colaboradores respecto al liderazgo que se desarrolla en la organización y de esa forma poder tener líderes capaces de lograr orientar al personal hacia el logro de los objetivos, rendimiento y/o productividad de los colaboradores. Las actividades consideradas para esta recomendación son:

- Realizar capacitaciones en habilidades directivas a todas aquellas que tengan a cargo personas.
- Talleres dinámicos.
- Realizar evaluaciones sobre temas de liderazgo a las personas que tengan a cargo recurso humano.

REFERENCIAS

- Agencia de Noticias Andina. (2018, 7 de setiembre) Clima laboral afecta en un 20% la productividad de empresas. *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-clima-laboral-afecta-un-20-productividad-empresas-724400.aspx>
- Amozorrutia, J. (2018, setiembre). *¿Qué tan importante es el ambiente laboral?* Great Place to Work <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/otros/blog/que-tan-importante-es-el-ambiente-laboral>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Patria.
- Bain, D. (1985). *Productividad: la solución a los problemas de la empresa*. McGraw-Hill.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED.
- Castillo, C. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora Digucy E.I.R.L – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/897/1/Castillo%20Sebastian%2c%20Cynthia%20Margarita.pdf>
- Caycho, C. (2018). *Clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A. Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/773/1/Caycho%20Cancho%2c%20Claudia%20Denisse.pdf>
- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Diaz de Santos.
- Chase, R., Jacobs, F. y Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones* (12ª ed.). McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital de las organizaciones* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (9ª ed.). McGraw-Hill.
- Contreras, N. (2019). Desarrollo organizacional: modelo de clima laboral para incrementar la productividad en una empresa manufacturera de México. *Las ciencias sociales y la agenda nacional*, 1(3), 1-23.
<https://www.comecso.com/ciencias-sociales-agenda-nacional/cs/article/view/325>
- Cruzado, S. (2017). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa corporación hexágono construcciones S.A.C., en el contexto de un mercado global, en independencia, 2017* [Tesis de maestría; Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Alicia.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REIP_d7d21d08e56bd9b1f0965c6052248960
- Deloitte (2019, mayo). *Liderando la empresa social, reinención con un enfoque humano*. Deloitte. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/human-capital/HC-Trends-2019_SPA.pdf
- Girón, R. (2019). *El clima laboral y la productividad en la empresa Comsa Instalaciones y Sistemas Industriales S. L. sucursal en Perú, Huacho – 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio Institucional UNJFSC.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/unjfsc/3016/gir%c3%93n%20mendoza%20ricardo.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- Goleman, D., Boyatzis, R. y Mekeee A. (2002) *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*. Oxford.
- González, M. (2016). *Clima laboral, salud ocupacional y productividad en México y Centroamérica: estudios comparativos transculturales* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México] Repositorio Institucional UNAM. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/127437>
- Gonzales, J. (2019). *Clima laboral y productividad de la empresa maestro Perú S.A. cuidad de Huacho, periodo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio Institucional UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3312/Juan%20Carlos%20Gonzalez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Great Place to Work Perú (2019, diciembre). *60 mejores lugares para trabajar*. Great Place to Work. <https://www.greatplacetowork.com.pe/images/lists/las-mejores-2019/Mejores-Lugares-para-Trabajar-2019.pdf>
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad* (4ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Leitao, J., Pereira, D. y Goncalves, A. (2019). Calidad de vida laboral y desempeño organizacional: sentimientos de los trabajadores de contribuir o no a la productividad de la organización. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 16(20), 3-38. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6843298/>
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Devito.
- López, O. (2018). *Cultura organizacional y productividad: Estudio de caso en una microempresa productora de botanas en Metepec, Estado de México, 2018*

[Tesis de pregrado; Universidad Autónoma de México] Repositorio Institucional UNAM. <https://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/95193>

Noboa, J., Barrera, G., y Rojas, D. (2018). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista científica Ecociencia*, 6(1), 1-24. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>

Organización Internacional del Trabajo (2021, junio). *Informe mundial sobre salarios 2020 - 2021*. OIT. https://www.mintrabajo.gob.gt/images/Servicios/DGT/ComisionNacionalSalario/InformacionGeneral/Informe_Mundial_sobre_Salarios_OIT.pdf

Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fedupel.

Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 25(28), 1 – 25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4096/409659500007>

Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. OIT.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson.

Rodríguez, D. (2001). *Diagnostico organizacional* (7ª ed.). Alfaomega.

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Rodríguez, M. y Ramírez, P. (1991). *Administración de la capacitación*. McGraw-Hill.

Rojas, V. (2017). *Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CyJ constructores y contratistas S.A.C., Lima 2017* [Tesis de pregrado; Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio Institucional USIL

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3340/1/2017_Rojas-Juli%C3%A1n.pdf

Romero, E. (2016). *Estadística para todos*. pirámide.

Saire, X. (2017). *Clima laboral y productividad en los trabajadores de la empresa tritón trading S.A. Lima – 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].

Repositorio Institucional UA.

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/465/1/xiomy%20saire%20barrientos.pdf>

Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>

Santiesteban, E. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Edacun

Tagiuri, R. y Litwin, G. (1968). *Clima organizacional, una exploración de los conceptos*. Harvard Business School

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Manuel moderno.

Vargas, R. y Chávez, E. (2019). *Clima laboral: ¿Qué impacto tiene en las empresas?* ESAN.

Vera, N., y Suárez, C. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Clima laboral y productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador – 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la autonomía y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la autonomía y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la autonomía y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.</p>	Variable 1: Clima laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Resolución de problemas - Ejecución de tareas 	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Malo: [11-19) Regular: [19-27) Bueno: [27-32)
			Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> - Compañerismo - Sentido de pertenencia - Espíritu de equipo 		Malo: [19-23) Regular: [23-29) Bueno: [29-32)
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de crecimiento - Características del puesto - Remuneración 	Malo: [15-24) Regular: [24-34) Bueno: [34-42)				

<p>¿Qué relación existe entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020</p>	<p>Determinar la relación entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.</p>	<p>Existe relación entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.</p>	<p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> - trabajo en equipo - grado de confianza - Comunicación efectiva <p>Malo: [18-24) Regular: [24–33) Bueno: [33–41)</p>			
Variable 2: Productividad						
<p>¿Qué relación existe entre la motivación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.</p>	<p>Existe relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.</p>	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>¿Qué relación existe entre el liderazgo y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R</p>	<p>Determinar la relación entre el liderazgo y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R</p>	<p>Existe relación entre el liderazgo y la productividad de los colaboradores en la empresa H&R Euro Stone, Villa El Salvador-2020.</p>	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Desarrollo de habilidades - Automotivación 	<p>1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>	<p>Baja: [11-24) Media: [24-34) Alta: [34-38)</p>
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de utilización de recursos - Instalaciones 		<p>Baja: [23-29) Media: [29-36) Alta: [36-41)</p>
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos - Rendimiento 		<p>Baja: [15-19) Media: [19-24) Alta: [24-29)</p>
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Habilidades - Competencias 		<p>Baja: [21-26) Media: [26-34) Alta: [34-39)</p>

Euro Stone, Villa El Salvador-2020?	Euro Stone, Villa El Salvador-2020.				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticas utilizadas	
Tipo: Aplicada Diseño: No experimental. Enfoque: Cuantitativo.	Población: 20 colaboradores de la empresa H&R Euro Stone Muestra: No se considera muestra	Variable 1: Clima laboral Técnicas: La encuesta Instrumento: Cuestionario de clima laboral	Variable 2: Productividad Técnicas: La encuesta Instrumento: Cuestionario de productividad	Estadísticas descriptivas - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos Estadísticas inferenciales - R de Pearson	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA LABORAL

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas proposiciones relativamente cortas que tiene la finalidad de analizar el clima laboral en la empresa, las respuestas son confidenciales y muy valoradas para la investigación.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
AUTONOMÍA						
1	Toma decisiones en su trabajo sin consultar a su jefe.	1	2	3	4	5
2	La dirección de la empresa contribuye a que el trabajador tome decisiones por sí mismo.	1	2	3	4	5
3	Resuelvo problemas sin ayuda de mi jefe.	1	2	3	4	5
4	Busco soluciones por mí mismo evitando recurrir a mi jefe inmediato.	1	2	3	4	5
5	Decido la forma en que ejecutare mi trabajo.	1	2	3	4	5
6	Propongo la forma en que desarrollo mis propias actividades de trabajo.	1	2	3	4	5
7	Planifico y organizo mi trabajo como mejor me parece.	1	2	3	4	5
COOPERACIÓN						
8	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor complicada	1	2	3	4	5
9	En la organización se le brinda apoyo al compañero que lo necesita.	1	2	3	4	5
10	En la empresa las personas se ayudan los unos a los otros.	1	2	3	4	5
11	En la organización siento que todos tenemos algo en común.	1	2	3	4	5
12	Me siento orgulloso de mi desempeño	1	2	3	4	5
13	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	1	2	3	4	5
14	Las personas de la organización tienen interés personal el uno por el otro.	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN						
15	En la organización existe un buen sistema de promoción que ayuda que el mejor ascienda.	1	2	3	4	5

16	La organización satisface sus necesidades de crecimiento profesional	1	2	3	4	5
17	La empresa limita sus aspiraciones de aprendizaje	1	2	3	4	5
18	Las tareas que desempeño en mi puesto de trabajo corresponden a mi función.	1	2	3	4	5
19	Mi puesto de trabajo cumple con mis expectativas de aprendizaje.	1	2	3	4	5
20	La distribución física de mi puesto me permite trabajar cómodo y eficientemente	1	2	3	4	5
21	Mi remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
22	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas	1	2	3	4	5
23	En la organización los sueldos y beneficios son razonables y equitativos.	1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
24	En la organización el líder involucra a todos los miembros en las decisiones.	1	2	3	4	5
25	En la organización todos realizan sus actividades para conseguir un objetivo en común.	1	2	3	4	5
26	El líder celebra logros grupales	1	2	3	4	5
27	Encuentra apoyo y confianza en el desarrollo de sus actividades por parte de sus superiores.	1	2	3	4	5
28	Su líder genera confianza entre todos los miembros de la organización	1	2	3	4	5
29	En la organización el jefe es una persona de principios definidos.	1	2	3	4	5
30	Al ingresar se le informo sobre los objetivos y políticas de la empresa.	1	2	3	4	5
31	La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente.	1	2	3	4	5
32	En la organización el jefe delega claramente las responsabilidades.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO SOBRE LA PRODUCTIVIDAD

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas proposiciones relativamente cortas que tiene la finalidad de analizar la productividad en la empresa, las respuestas son confidenciales y muy valoradas para la investigación.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
EFICACIA						
1	En la organización las personas asumen responsabilidades.	1	2	3	4	5
2	En la empresa cuando se comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.	1	2	3	4	5
3	Mi contribución en esta organización juega un rol importante para el logro del éxito de la misma.	1	2	3	4	5
4	Conozco de manera clara las funciones y actividades que debo desarrollar.	1	2	3	4	5
5	Mi trabajo contribuye directamente al logro de los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5
6	En la organización las personas trabajan porque les gusta y no por cumplimiento.	1	2	3	4	5
7	En la organización las personas confían en sí mismas.	1	2	3	4	5
8	Me siento a gusto de formar parte de esta empresa.	1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
9	En la organización se logran las metas en el tiempo esperado.	1	2	3	4	5
10	En la organización se pretende generar mayor producción en el menor tiempo posible.	1	2	3	4	5
11	Aprovecha al máximo el tiempo durante su horario de trabajo.	1	2	3	4	5
12	En la organización la falta de procesos origina desperdicios de materiales.	1	2	3	4	5
13	En su puesto de trabajo busca utilizar los recursos de manera adecuada.	1	2	3	4	5
14	Nuestra dirección contribuye a crear sistemas que permitan optimizar recursos.	1	2	3	4	5

15	La distribución física de la empresa permite la agilización de las operaciones.	1	2	3	4	5
16	En la organización el ambiente de trabajo es un lugar seguro.	1	2	3	4	5
17	La empresa cuenta con los equipos y maquinarias necesarias para el desarrollo de las actividades.	1	2	3	4	5
EFFECTIVIDAD						
18	Los esfuerzos de mis compañeros se enfocan en el logro de los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5
19	El trabajo que se realiza en esta organización contribuye a lograr los objetivos propuestos.	1	2	3	4	5
20	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la empresa.	1	2	3	4	5
21	La empresa tiene la capacidad de producir las cantidades que requiere el mercado.	1	2	3	4	5
22	En la organización se exige un rendimiento bastante alto.	1	2	3	4	5
23	Las personas de esta organización se esmeran por hacer su trabajo eficiente y efectivo.	1	2	3	4	5
CAPACITACIÓN						
24	Conozco a profundidad las funciones que debo realizar.	1	2	3	4	5
25	En la organización me brindan la información oportuna para el desarrollo de mis actividades.	1	2	3	4	5
26	En la organización se capacita al personal constantemente.	1	2	3	4	5
27	El personal en esta organización tiene la capacidad de interactuar con los demás.	1	2	3	4	5
28	Tengo la capacidad de responder a las exigencias que demanda la empresa.	1	2	3	4	5
29	Tengo la capacidad de entender las actitudes, emociones y razones de los demás.	1	2	3	4	5
30	En la organización el personal es altamente competitivo.	1	2	3	4	5
31	El personal en esta empresa cuenta con las actitudes y aptitudes que se requieren.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: CLIMA LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: MG. RAMOS CHANG JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: MG. RAMOS CHANG JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento CLIMA LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia temático

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Adm. Rodolfo Zea Melodias

DNI: 29388850

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento PRODUCTIVIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia Metodológica

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Adm. Rodolfo Zea Melodias

DNI: 29388850

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CLIMA LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document content is as follows:

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA H&R EURO STONE, VILLA EL SALVADOR - 2020.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
JOSE OLINDER VEGA CORREA
ORCID: 0000-0003-0097-2689

ASESOR

The right-hand sidebar shows the 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) with a total index of **12 %**. The summary includes the following items:

Item	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates: 'Página: 1 de 112', 'Número de palabras: 22830', 'Versión solo texto del informe', 'Alta resolución', and 'Activado'. The system tray shows a temperature of 15°C, weather 'Nublado', and the date '25/08/2022'.

Anexo 5. Constancia de evidencia la investigación in situ



Sres. Universidad Autónoma del Perú
Facultad de Ciencias de Gestión

Presente.-

Ref.: Proyecto final de tesis clima laboral y productividad de los colaboradores en la empresa MARMOLES HYR SAC con RUC 20605499407, Villa El Salvador - 2020.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado el permiso al estudiante Jose Olinder Vega Correa identificado con DNI N° 76190499, de realizar el desarrollo de su tesis "CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA MARMOLES HYR SAC, VILLA EL SALVADOR - 2020".

Por tal motivo, se le autorizo realizar sus encuestas de manera remota, aplicando a los colaboradores que pertenecen a la empresa en el mes de octubre.

Asimismo cabe mencionar, que el estudiante ha contado con todos los requerimientos necesarios para el respectivo análisis de la muestra poblacional, identificando la situación problemática de la empresa para el desarrollo de su tesis.


Sin otro particular me despido, agradeciendo su atención a la presente y hago propicia la ocasión para manifestarle los sentimientos de mi mayor estima personal.

Lima, 24 de noviembre de 2020

Atentamente.

MARMOLES HYR S.A.C.

RICHARTE OCHOA DE LA VEGA
GERENTE GENERAL


Cel. 981172228

Anexo 7. Plan de mejora

PLAN DE ACTIVIDADES DE CLIMA LABORAL						
Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 1: Diagnóstico del lugar de trabajo.	Realizar un diagnóstico para identificar las necesidades y percepciones de los colaboradores con respecto a su área y lugar de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizando encuestas a todos los trabajadores. - Elaboración del análisis FODA. 	Conocimientos Información Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	Enero 2021	Área de RR. HH.	S/. 3,000.00
Acción 2: Mejorar la autonomía de los colaboradores en la empresa.	Promover la participación e iniciativa de los colaboradores a tomar decisiones y resolver problemas.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer políticas que incentiven al colaborador tome decisiones y resuelva problemas. 	Conocimientos Información Recursos humanos, financieros y materiales.	Enero 2021	Área de RR. HH.	S/. 3,000.00
Acción 3: Mejorar la cooperación entre los colaboradores y encargados.	Diseñar políticas que promuevan un mayor compañerismo, apoyo e interacción entre colaboradores y jefes.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar políticas que promuevan el compañerismo, - Realizar programación de actividades fuera del trabajo para fomentar la interacción entre los colaboradores - Brindar apoyo por parte de los jefes a los colaboradores cuando necesitan un tiempo o 	Conocimientos Información Recursos humanos Recursos financieros Recursos materiales	Febrero 2021	Área de RR.HH.	S/. 3,000.00

		espacio para resolver asuntos personales.				
Acción 4: Mejorar el número de colaboradores motivados.	Diseñar campañas de motivación.	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivar a que los colaboradores participen en dar ideas motivadoras. - Los responsables de RR. HH. Deben tomar nota de las ideas. - Brindar una mayor responsabilidad al colaborador, asignándole un trabajo más relevante. - Talleres motivacionales 	Información Conocimientos Recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos.	Marzo 2021	Área de RR. HH.	S/. 2,500.00
Acción 5: Capacitación en habilidades directivas	Mejorar el liderazgo de la organización mediante capacitaciones en habilidades directivas.	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres - Capacitaciones 	Información Conocimientos Recursos humanos, tecnológicos y materiales	Abril 2021	Gerencia	S/. 1,500.00