



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

“CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA INTEGRITY PACKAGING
S.A. LIMA”

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

AUTOR

CLAUDIA DENISSE CAYCHO CANCHO

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

A mis seres queridos, en especial a mis padres Jesús Caycho Aparcana y Carmen Cancho Bravo Gracias, por su apoyo constante en el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis, ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación y no hubiese sido posible su elaboración y culminación sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que a continuación citaré y muchas de las cuales han sido un soporte muy importante.

Primero, dar gracias a Dios, por iluminarme en cada paso que doy, por fortalecerme en mente y alma, por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Un agradecimiento muy sincero a mis padres Jesús Emilio Caycho Aparcana y Carmen Doris Cancho Bravo, por su apoyo incondicional y palabras de aliento que siempre me han brindado para seguir adelante profesionalmente.

Agradecer de manera muy especial al Dr. Duber Enrique Soto Vásquez, Decano de la Facultad de Ciencias de Gestión de la Universidad Autónoma del Perú.

Al señor Julio Gaige del Castillo, Gerente General de la empresa "Integrity Packaging S.A.", por permitirme aplicar los instrumentos en la compañía que dignamente dirigen para poder culminar la tesis.

Y por último al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por su apoyo y asesoramiento que me brinda para poder ser posible la elaboración de esta tesis y poder culminar mi objetivo deseado.

RESUMEN

La situación problemática del estudio permitió formular el problema de investigación ¿qué relación existe entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?

El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

La hipótesis alterna fue existe relación significativa entre el clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 100 colaboradores, con una muestra de 100 personas, los datos se obtuvieron mediante la técnica de muestreo censal.

Los instrumentos aplicados a la muestra presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.841 para el cuestionario de clima laboral y 0.802 para el cuestionario de productividad.

En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson 0.905**, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación muy fuerte entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa de la empresa Integrity Packaging S.A.

Palabras clave: Clima laboral, productividad, comunicación.

ABSTRACT

The problematic situation of the study allowed to formulate the investigation issue: what is the relationship between the work environment and productivity in the employees of the company Integrity Packaging S.A.?

The purpose of the research is to determine the relationship between the work environment and productivity in the employees of the company Integrity Packaging S.A.

The alternative hypothesis was that there is a significant relationship between the work environment and productivity in the employees of the company Integrity Packaging S.A.

The type of research is non-experimental cross-sectional with a descriptive correlational design, the population consisted of 100 collaborators, with a sample of 100 people, the data was obtained in a census.

The instruments applied to the sample have a high reliability using the Cronbach alpha statistic, 0.841 for the work environment questionnaire and 0.802 for the productivity questionnaire.

In the hypothesis test, Pearson's R 0.905 was obtained, with a p value of 0.000, so it is concluded that there is a very strong correlation between the work environment and productivity in the employees of the company Integrity Packaging S.A.

Keywords: Work environment, productivity, communication.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación	8
1.3	Objetivos de la investigación: general y específico	10
1.4	Limitaciones de la investigación	10

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios	13
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	21
2.2.1	Bases teóricas de la variable clima laboral	21
2.2.2	Bases teóricas de la variable productividad	33
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	42

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación	46
3.2	Población y muestra	47
3.3	Hipótesis	48
3.4	Variables – Operacionalización	49
3.5	Métodos y técnicas de investigación	52
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	53
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	56

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento	59
4.1.1	Análisis de fiabilidad	60

4.2	Resultados descriptivos de las variables	61
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones	63
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas	73
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	74
4.6	Procedimientos correlacionales	75

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	84
5.2	Conclusiones	87
5.3	Recomendaciones	89

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Descripción del universo en estudio	47
Tabla 2	Operacionalización de la variable clima laboral	51
Tabla 3	Operacionalización de la variable productividad	51
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de clima laboral	59
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de productividad.	59
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable clima laboral	60
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable productividad	60
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable clima laboral	61
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable productividad.	62
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación	63
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión conflicto	64
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión confort	65
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión identidad	66
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión innovación	67
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión toma de decisiones	68
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión capacitaciones	69
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral	70
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad	71
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión calidad	72
Tabla 20	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y la productividad.	73
Tabla 21	Resultados de la prueba de normalidad de las variables clima laboral y productividad	74
Tabla 22	Resultados de correlación entre el clima laboral y la productividad.	75
Tabla 23	Resultados de correlación entre la comunicación y la productividad.	77
Tabla 24	Resultados de correlación entre el conflicto y la productividad.	78
Tabla 25	Resultados de correlación entre el confort y la productividad.	79
Tabla 26	Resultados de correlación entre la identidad y la productividad.	80
Tabla 27	Resultados de correlación entre la innovación y la productividad.	81

Tabla 28 Resultados de correlación entre la toma de decisiones y la productividad.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable clima laboral	61
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable productividad	62
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación	63
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión conflicto	64
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión confort	65
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión identidad	66
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión innovación	67
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión toma de decisiones	68
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión capacitaciones.	69
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral	70
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad	71
Figura 12	Análisis descriptivo de la dimensión calidad	72
Figura 13	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y la productividad	73
Figura 14	Gráfico de dispersión de las variables clima laboral y productividad	76

INTRODUCCIÓN

En el mundo de hoy con los procesos de globalización de los mercados, el acelerado desarrollo de la ciencia y tecnología, nos plantean grandes desafíos, las empresas tienen la necesidad de adaptar sus sistemas y modelos funcionales para no quedar de espaldas a las nuevas exigencias de la sociedad y del mercado mundial. En este proceso de cambio el trabajo que desempeñan los operarios viene a ser fundamental, porque son ellos los profesionales que tienen como tarea contribuir en el desarrollo de la empresa.

La necesidad de responder con éxito a las demandas de una sociedad cada día más exigente y cambiante, han llevado a las organizaciones a realizar grandes esfuerzos de mejoramiento hacia el logro de la calidad total, adoptando nuevos conceptos y esquemas teóricos válidos, orientados hacia la reestructuración funcional formal y la implementación de estrategias en el manejo de los recursos materiales y muy especialmente de los humanos.

Lo que se ha convertido en un verdadero reto de la nueva gerencia, de las personas y sus relaciones tomando en cuenta que se debe aprender cómo trabajar efectivamente en un proyecto de grupo, como intermediar para solucionar un problema, como desarrollar una buena reputación con los trabajadores, y cómo manejar un equipo de trabajo, constituyen actualmente los aspectos más importantes que un gerente debe manejar.

La relación armónica y productiva entre trabajadores y personal gerencial, necesario para el desarrollo organizacional, requiere herramientas que le propongan e impulsen dentro del ámbito del trabajo mismo, y para ello es importante lograr desarrollar una misión y visión organizacional aceptada por todos e integrada a la ejecución de las labores cotidianas dentro de la planificación estratégica de la organización.

La armonía laboral lograda debe llevar a lo que los especialistas han denominado clima laboral. Durante años ha prevalecido en la mente de muchos gerentes el paradigma de que un colaborador satisfecho y que trabaje en un ámbito

adecuado es un colaborador productivo, es más, es muy probable que para muchas personas esta afirmación parezca perfectamente lógica y normal, sin embargo y a pesar de todos los estudios que existen sobre satisfacción laboral, la realidad es que, hasta hoy, no existe publicación de corte científico que haya podido demostrar contundentemente esta relación.

Para los estudios del comportamiento humano en las organizaciones, la búsqueda de indicadores que permitan predecir con una probabilidad satisfactoria el buen desempeño laboral de un colaborador es, ha sido y será, una de sus principales líneas de investigación en el campo de la administración. Desde la perspectiva empresarial, esta búsqueda se transforma en la meta de todo director o gerente debe lograr que sus colaboradores estén identificados con su empresa y que den todo por su empresa y para ello lograr un buen clima al interior de las organizaciones, es fundamental.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que él tenga de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias de cada miembro con la organización. De ahí que el clima laboral refleja la interacción entre las características personales y organizacionales y que sin duda afecta el desempeño laboral, entendiéndose el clima como: “Las características que permiten conocer la organización a partir de las experiencias que vivieron los colaboradores, el clima es la vinculación entre las personas, la estructura y los procesos, influyendo directamente en el desempeño y conducta de los colaboradores” (Mazabel, 2011, p. 37).

La evaluación del desempeño se orienta al mejoramiento de la labor de los trabajadores, con el propósito de contribuir al mejoramiento de los aprendizajes esperados de los niños, niñas y jóvenes. La evaluación tiene carácter formativo y constituye una oportunidad para que el docente se conozca mejor desde el punto de vista profesional, identificando tanto sus fortalezas como los aspectos que puede mejorar.

Al respecto, Galindo (2015) indica que la productividad es: “El valor o medida

que eficientemente se utiliza en el trabajo o capital para producir un valor económico” (p. 85). Entendiéndose que tener o conseguir una alta productividad implica que se logra producir mucho valor desde el punto de vista económico con poco capital o trabajo, es decir se puede producir más con lo mismo que se tiene.

El análisis de la problemática observada en el campo de estudio, permitió formular el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad de la empresa Integrity Packaging S.A.?, el objetivo de la investigación busca determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de la empresa Integrity Packaging S.A.; asimismo esta investigación es importante porque existe un clima laboral deficiente por parte de los colaboradores, comenzando recibir un trato deficiente, falta de un buen incentivo laboral y comunicación insuficiente entre compañeros trayendo como consecuencia una baja productividad en la empresa, con los datos observados y analizados se formuló la siguiente hipótesis existe relación significativa entre el clima laboral y productividad de la empresa Integrity Packaging S.A.?

La investigación se realizó bajo los lineamientos de las investigaciones de diseño descriptivo – correlacional, para la cual se diseñaron dos instrumentos de recolección de datos que fueron aplicadas a los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

El presente trabajo de investigación ha sido estructurado en cinco capítulos, los cuales se dividen de la siguiente manera:

En el primer capítulo se expone la realidad problemática, la Justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación y las limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo se expone los antecedentes de la investigación, las teorías relacionadas a las variables de estudio, las definiciones de la terminología empleada.

En el tercer capítulo se explica el tipo y diseño de investigación, la estrategia de prueba de hipótesis, las variables, la población y la muestra, las técnicas de

investigación, instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación, la contratación de hipótesis y el análisis e interpretación de estos resultados.

Finalmente, en el quinto capítulo se expone la discusión de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática.

La globalización en que está inmerso el mundo entero, trajo como consecuencia que las empresas se enfrenten a mucha competitividad, esto como consecuencia del entorno que viven los colaboradores, porque se le exige y se le trata de manera diferente, esto relacionado directamente con el logro de un buen clima laboral en la empresa, la armonía entre los colaboradores y los diferentes estamentos jerárquicos, se hacen posibles los cambios, las transformaciones se realizan a través de las diferentes acciones con la finalidad de aumentar el rendimiento y/o productividad de las empresas, la identificación de los colaboradores con la empresa hace que se sientan parte importante de la estructura de la empresa, buscan llevar el éxito de la empresa, la búsqueda de la armonía entre los integrantes de la empresa es muy importante porque en el quehacer diario de la empresa se trabaja bajo presión, lo cual puede producir ciertos conflictos dentro de la misma, al respecto Francia (2018) dice: “Ser parte de una empresa que se encuentra en un estado permanente de tensión, es estar frente a colaboradores estresado, que afecta la productividad de las organizaciones” (p.6).

La importancia de estas variables de estudio, a nivel mundial se ven evidenciadas en estudios realizadas, en España, se realizó un estudio en 14 países considerados de la Unión Europea, considerando su elección en las mejores empresas para trabajar, los resultados arrojaron que tres son considerados los más pesimistas para trabajar por su ambiente laboral, es decir los encuestados consideraron que no están orgullosos de trabajar en la organización, por no estar de acuerdo con las políticas de trabajo, siendo las causas principales la mala relación con sus compañeros de trabajo, la falta de credibilidad de las autoridades de la empresa y estos consideran que en la empresas no brinda oportunidades de hacer carrera o poder crecer profesionalmente.

En Honduras, el estudio realizado a 3 000 colaboradores, se determinó que más del 50% de los colaboradores considera que las empresas donde laboran se percibe un clima laboral inestable, porque consideran que la empresa en

algunas ocasiones es bueno y en otras ocasiones no es bueno, en este sentido solo el 17% consideran que la empresa si ofrece un buen clima laboral para desempeñarse adecuadamente, asimismo es menester mencionar que solo el 5% de los entrevistados manifestó su deseo de renunciar al trabajo, considerando que el clima laboral que se vive en la empresa es insoportable, hay que considerar que en las empresas un trabajador nuevo requiere de procesos de entrenamiento y capacitación, aspectos que las empresas consideradas en el estudio no son percibidas como un buen ambiente para poder desenvolverse profesionalmente.

En El Salvador, un estudio realizado a diferentes empresas, muestra que los colaboradores no se desarrollan dentro de un clima laboral favorable dentro de la empresa, debido a que los encuestados consideran no existe una mínima oportunidad de crecimiento profesional, la retribución económica no es la considerada adecuada por la labor que desempeñan, por otro lado consideran que no existen una igualdad en el trabajo o por los problemas entre compañeros, estos factores importantes dentro de la empresa, trae como consecuencia una baja o deficiente productividad de los empleados. En dicho estudio también se concluyó, que existen un alto índice de conflictos internos de la empresa, una mala comunicación entre los trabajadores y una falta de motivación por el trabajo que realizan, es decir los colaboradores realizan su trabajo porque tienen que hacerlo como una obligación, no porque sea un placer de realizar la labor que ellos cosieran que es su vocación.

En Estados Unidos, una de las potencias mundiales desde el punto de vista económico, estudios revelan que los colaboradores mienten para no ir a trabajar, en estos estudios se revelan que el 47% de los colaboradores manifiestan estar enfermos con la condición de no ir a laborar, un porcentaje importante consideran que un 26% se toman sus vacaciones excusándose por motivos personales como el luto, el viaje de urgencia por problemas familiares, siendo estos las más importantes excusas para no asistir a su centro de labores. Por otro lado, otros aspectos novedosos en estos estudios, indican que los hombres son los que ponen más excusas para no ir a trabajar o salir temprano del trabajo.

En Colombia, estudios consideran que el 35% de los empleados consideran importante la decisión de dejar el trabajo por irse a buscar mejores oportunidades fuera del país, los factores que ellos consideran son que un 70% manifestó que el sueldo que reciben no es concordante con las labores que realizan, así como en las empresas no manifiestan un mínimo interés por la promoción o ascenso de sus empleados. Por otro lado, un 16% ya decidió poner un negocio propio, porque consideran que el clima laboral ha empeorado demasiado, en estos estudios, se determinó que la satisfacción, la motivación hacia los colaboradores, la felicidad en la planilla de trabajo refleja los niveles de productividad y competitividad de la organización.

En Uruguay, la empresa EDENRED, empresa especializada en los beneficios de los colaboradores, en el año 2015 realizó un estudio en 522 colaboradores del sector privado pertenecientes al país urbano, los resultados arrojan que a pesar que los sueldos han subido, hay otros factores que no permiten que las empresas crezcan o mejoren, como a falta de motivación de los colaboradores, creció en un 75% porque estos consideran que el trato de los gerentes o sus superiores, la capacitación que reciben, los beneficios otorgados por la empresa no son los adecuados. Por otro lado, un porcentaje del 30%, consideran que la atención que les ponen a los colaboradores, es casi nula, es decir no se preocupan por el bienestar de los colaboradores, en estos estudios revela que los colaboradores de las empresas estudiadas sufren de estrés laboral que no es atendido por la empresa. En este país, también un 40% de los encuestados admitieron que consideraban una decisión importante abandonar sus empleos.

El análisis de la realidad problemática también considera que en el Perú, el problema primordial es la rotación de los horarios de trabajo, las empresas tienen un horario rotativo trayendo como consecuencia que el personal sea muy volátil es decir no trabajan en las empresas por un tiempo prolongado, solo el 50% de las empresas logran mantener a su personal, los colaboradores encuestados indican que no pueden realizar actividades como estudiar y trabajar a la vez, o trabajar en dos empresas en dos turnos diferentes,

asimismo, es necesario mencionar que las empresas tienen conocimientos de esta problemática, sin embargo no le presta mucha atención, porque solo el 10% considera esto como un problema álgido a las que enfrentan.

El Banco Mundial, manifiesta que en el Perú el 65% de todas las empresas son informales y que a nivel mundial, el Perú es considerado el sexto país como más informalidad, este ente manifiesta a raíz de estudios que las microempresas pueden pasar un largo periodo de tiempo sin contratar personal con los beneficios que la ley exige, esto trae descontento en los colaboradores, que manifiestan que no cuentan con seguro personal ni familiar, en algunos casos una gratificación, asignación para sus familias, o los beneficios de jubilación, pagos por horas extras de trabajo entre otros beneficios laborales, esto hace que los colaboradores no pueden sacar ningún préstamo o comprar algún tipo de artefactos a largo plazo, estos factores hacen que no busquen formalizarse u opten por poner un negocio familiar y negocio propio.

Estudios realizados en el Perú, explican que los grandes problemas que afectan el clima laboral en las empresas en el Perú son la deficiente comunicación entre las áreas que conforman la empresa, la falta de reconocimiento al personal, la falta de motivación de los superiores inmediatos, las deficientes relaciones interpersonales, asimismo respecto a las capacitaciones, se carece de un plan anual, mensual y por competencias con respecto a esta dimensión en estudio, la satisfacción laboral es inadecuada porque existe un carecimiento de políticas de salarios, en tal sentido esto trae como consecuencia la baja rentabilidad en la institución relacionándose directamente con la calidad.

A nivel local, en la empresa Integrity Packaging S.A, más de la mitad de los colaboradores manifiesta trabajar en un clima laboral deficiente, evidenciado por un trato deficiente del gerente general y el gerente de producción y gerente de administración;

Respecto a la dimensión comunicación, existe una inadecuada comunicación entre los trabajadores porque hasta el momento varias áreas están atrasadas en el sistema que manejan y eso atrasa a otras áreas además implica más horas de trabajo para que puedan estar al día.

Respecto a la dimensión conflicto, existe muchas veces conflictos con nuestros clientes porque en varias oportunidades no se manda la cantidad de mercadería que ellos solicitan, además a veces le llegan envases en mal estado, es por ello que los clientes alterados reclaman por un mal despacho.

Respecto a la dimensión confort, hasta el momento no hay línea de carrera dentro de la empresa, tampoco existe capacitaciones donde los trabajadores puedan aprender más y puedan ir ascendiendo.

Respecto a la dimensión identidad, los trabajadores no se sienten identificados con la empresa ya que sienten que no son correspondidos de la misma manera porque no reciben ninguna motivación por parte de la empresa.

Respecto a la dimensión innovación, los jefes de producción, de administración y el gerente general no brindan innovaciones para la empresa, ya que seguimos con los mismos procedimientos internos y no realizan mejoras para el bienestar de la empresa y los trabajadores.

Respecto a la dimensión toma de decisiones, no permiten que los trabajadores o los sub jefes tomen las decisiones, tampoco son escuchados para ser mejor sus trabajos o brindar mejores alternativas.

Respecto a la dimensión de capacitaciones, en la empresa existe escasez de charlas motivadoras y capacitaciones de seguridad y actualización de algún curso sobre cada área, es por ello no hay mejoría en los trabajadores sobre su procedimiento de trabajo.

Respecto a la dimensión de satisfacción laboral, no se realiza los cumpleaños del mes, no tiene una buena remuneración, le brinda mucha carga laboral, no tiene un bono por la meta objetiva, no tienen un ambiente adecuado donde puedan descansar.

Respecto a la dimensión de rentabilidad, hay bastantes ingresos y bastantes renunciadas dentro de la empresa, y como son trabajadores nuevos no tiene la misma rentabilidad como una persona antigua por ello no llegan a la meta mensual.

Respecto a la dimensión de calidad, falta un mejor filtro de proceso de calidad de los envases de plásticos elaborados, ya que existe devolución por parte de los clientes y eso implica pérdida de costos y tiempo y menos cartelera de clientes.

El análisis realizado, respecto a la importancia de las variables de estudio a nivel mundial, nacional y local, permite la formulación de los siguientes problemas de investigación.

Problema general.

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?

Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre la comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?

¿Qué relación existe entre el conflicto y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?

¿Qué relación existe entre el confort y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?

¿Qué relación existe entre la identidad y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?

¿Qué relación existe entre la innovación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?

¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación titulada: “Clima laboral y la productividad en la empresa Integrity Packaging S.A.” es importante porque se observa deficiencias en la empresa respecto a las variables de estudio, trabajar en un ambiente ameno, cordial, hace que los trabajadores se sientan satisfechos y realicen sus labores a gusto, evidenciándose en su nivel de producción, sin embargo, la empresa cuenta con cada vez menos clientes, debido a que estos no perciben una buena atención y calidad en el servicio que se brinda, estos factores importantes de análisis traen como consecuencia que los trabajadores y a la empresa se están perjudicando; ya que puede llegar al punto de irse a la quiebra y los trabajadores se quedarían sin empleo.

Por otra parte, la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica, la investigación busca brindar información detallada y documentada, del estado actual del clima laboral y la productividad como variables de estudio. Se trata de ofrecer explicaciones importantes sobre el tema que sin duda sirven de base para la realización de nuevas investigaciones que permita contar con nuevas alternativas para afrontar y dar solución a esta problemática. Asimismo, la variable clima laboral se desarrolla tomando la teoría de Likert (1986) que define al clima laboral como: “La reacción de un individuo ante cualquier situación, el estudio del clima laboral parte de la comprobación que toda persona percibe de modo distinto el

contexto en que se desenvuelve influyendo en el comportamiento del individuo en la organización” (p. 9). Asimismo, para la variable productividad, se considera la teoría de Burga (2016) que lo define como: “La relación entre los productos y los insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales” (p. 31).

Justificación práctica, la investigación contribuye a aportar evidencias empíricas sobre dos problemas que son muy actuales, importantes y trascendentes para el funcionamiento de las empresas, porque existe la necesidad de mejorar el crecimiento de la empresa y el bienestar de los trabajadores, en términos de eficiencias, capacitaciones, satisfacción, rentabilidad de la empresa y la calidad del servicio y del producto, llegando a la mejor solución. El estudio llega a conclusiones importantes que se ponen al alcance de los encargados de la empresa sujeta de estudio, en términos de recomendaciones y sugerencias que ayuden a mejorar las deficiencias encontradas en relación a las variables investigadas.

Justificación metodológica, la investigación contribuye validando dos instrumentos de recolección de datos. Uno para medir la variable clima laboral y otro para medir la variable productividad, dichos instrumentos fueron contruidos por la investigadora y pasaron por criterios de validez de contenido, criterio y constructo, así como la confiabilidad, cumpliendo con los parámetros mínimos exigidos, estos instrumentos fueron puestos a disposición de la comunidad académica que quieran utilizarlos.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.

Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Objetivos específicos.

Determinar la relación que existe entre la comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Determinar la relación que existe entre el conflicto y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Determinar la relación que existe entre el confort y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Determinar la relación que existe entre la identidad y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Determinar la relación que existe entre la innovación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

1.4. Limitaciones de la investigación.

Limitaciones bibliográficas

Las investigaciones respecto a la temática de estudio son escasas, no se han encontrado investigaciones que analicen de forma conjunta las dos variables y las que se han encontrado son bastante antiguas siendo consideradas por la metodología de la investigación como obsoletas.

Limitación teórica.

Ausencia moderada de antecedentes internacionales de los últimos años, relacionadas con la temática presentada que tengan el mismo tipo, nivel, enfoque y diseño de estudio; por otro lado, no se encontraron bases teóricas actuales sobre la variable productividad, recurriendo a elaborar una propuesta teórica basada en diferentes autores.

Limitación institucional.

Existe limitaciones al acceso de las bibliotecas de las universidades por factores como horarios restringidos para los visitantes constituyendo limitaciones para acceder a bibliografía importante para el estudio.

Limitación temporal.

La investigación demanda de un tiempo importante que permita cumplir los requisitos mínimos de una investigación de licenciatura, la investigadora no dispone del tiempo necesario, por motivos laborales, para hacer una investigación siguiendo la rigidez que demanda la misma.

Limitación económica.

Existe limitado financiamiento económico para adquirir el material y realizar la investigación adecuada y por también por cuestiones laborales de no tener un ingreso adecuadamente.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios.

Antecedentes internacionales.

Jiménez y Mosquera (2017) en su tesis: "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas", realizada en la escuela de postgrado de la universidad del Pacífico Quito, para optar el grado académico de bachiller de ingeniería comercial, tuvo por objetivo analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un departamento financiero en una entidad pública, a fin de mejorar su rendimiento, mediante la propuesta de un plan de mejora, con un diseño no experimental, en una muestra conformada por 32 trabajadores, llega a la siguientes conclusiones:

El clima laboral de manera general se puede concluir que el departamento financiero analizado se encuentra en riesgo laboral, pues el clima organizacional reveló los siguientes resultados:

Condiciones físicas del trabajo, siendo una situación de riesgo para los colaboradores, por cuanto no se sienten cómodos física y funcionalmente en los lugares de trabajo.

Trabajo en equipo, se evidencio que la dirección del área no fomenta y desarrolla actividades con este fin, al igual que existen dificultades de comunicación en los grupos de trabajo, observando un 30 % lo cual indica que existe un riesgo laboral.

Liderazgo, es totalmente negativa, pues se evidencia que no existe respuesta por parte de los empleados a la forma liderazgo actual, no considera sus opiniones, lo cual desgasta su capacidad de líder en el grupo.

Equidad, los resultados de la investigación permitieron evidenciar que la delegación de funciones en forma equitativa a los colaboradores es reducida,

recae en un número reducido de colaboradores, el resto de ellos sienten que no existen distribución adecuada.

Palomino y Peña (2016) en sus tesis: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA”, realizada en la escuela de postgrado de la universidad de Cartagena para optar el grado académico licenciado de administración de empresas, tuvo por objetivo Analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda, con un diseño no experimental, en una muestra conformada por 97 trabajadores, llega a la siguientes conclusiones:

Sobre el clima organizacional en la empresa objeto de estudio se concluyó que los empleados lo catalogaron como bueno, en especial en términos de la motivación que reciben y el control que tienen a la hora de desempeñar sus funciones.

También se determinó que los puntos más débiles se hallaron en relación con la capacidad para la toma de decisiones, y las relaciones con los demás miembros del equipo de trabajo

Otra de las conclusiones fue que el desempeño laboral se pudo clasificar como bueno. En este caso los aspectos o dimensiones con más fortaleza dentro de la empresa correspondieron a las aptitudes y las habilidades, conjuntamente con la motivación que reciben para llevar a cabo sus tareas. En cambio, el conocimiento existente sobre la existencia de algún estándar para medir el desempeño dejó mucho que desear.

Finalmente se pudo confirmar la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa. El procedimiento estadístico llevó a concluir que la mayor parte de las dimensiones del clima tienen una positiva e importante repercusión sobre el desempeño, destacándose aquellas correspondientes a objetivos, relaciones interpersonales y motivación, así como la percepción global del clima

organizacional. Así mismo, las dimensiones individuales del desempeño repercuten positivamente y en gran medida, sobre el desempeño global.

Como conclusión general de este estudio se puede plantear que todas aquellas medidas que se tomen desde la gerencia de la empresa con miras a mejorar el clima organizacional en Venoplast Ltda., tendrán repercusiones en el mediano o largo plazo sobre el desempeño laboral de los trabajadores, así mismo, las mejoras en los aspectos puntuales del desempeño tendrán impactos positivos en el desempeño global.

Guerrero (2013) en su tesis: "Propuesta de mejoramiento de la cultura y clima organizacional en las pymes del sector de servicio de transporte de carga pesada en la ciudad de Quito", realizada en la escuela de postgrado de la universidad Andina Simón Bolívar para optar el grado académico de Maestría en administración de empresas, tuvo por objetivo presentar una propuesta que mejore la cultura y el clima en las empresas pymes del sector transporte de carga, dicha investigación fue desarrollada con un diseño no experimental, en una muestra conformada por 67 MYPES, llega a las siguientes conclusiones:

Las Pymes en su mayoría presentan problemas con su manejo de persona, debido a las deficiencias en su departamento de recursos humanos, considerado este el más importante para apoyar a la gestión empresarial.

Se determinó que tanto la cultura como el clima en la organización deben mejorarse en pos de la mejor obtención de los resultados relacionados en forma directa con la eficiencia y la productividad de las organizaciones. Estas investigaciones buscan proponer planes de mejoramiento en busca de la efectividad para la Pymes.

Fuentes (2012) en su tesis titulada: "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango", realizada en la escuela de postgrado de la universidad Rafael Landívar para optar el grado académico de licenciado Psicología Industrial, tuvo por objetivo establecer la influencia que

tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, con un diseño no experimental en una muestra conformada por 20 trabajadores, llega a la siguiente conclusiones:

Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta no sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho.

Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

Se concluye que los empleados de la delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la delegación de recursos humanos.

Venutolo (2009) en su tesis: "Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires - Argentina", realizada en la escuela de postgrado de la Universidad Politécnica de Valencia para optar el grado académico de Doctorado de gestión de empresas, tuvo por objetivo determinar la relación

entre ambas variables, con un diseño no experimental en una muestra conformada por 338 trabajadores, llega a las siguientes conclusiones:

Existe una relación directa en la productividad de la Pymes generada por conflictos entre el clima laboral que impera en la empresa, los resultados de la empresa indican que más del 70% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un mal clima laboral afectando a la baja productividad en la empresa.

En dicha investigación, se recomendó implementar programas de capacitación que permitan mejorar las habilidades gerenciales, establecer un modelo de competencias como método de gestión de los recursos humanos que permita articular los planes y la capacitación que busquen que el personal identifique habilidades que requieran profesionalmente dentro de la compañía. También se considera necesario realizar una evaluación de desempeño que permita contar con información pertinente sobre los objetivos claros de la empresa tanto para directivos como colaboradores.

Antecedentes nacionales.

Soriano (2017) en su tesis: "Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de independencia – Huaraz 2017", realizada en la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de licenciado en administración, tuvo por objetivo analizar la influencia del clima laboral sobre el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de independencia – Huaraz 2017, con un diseño no experimental en una muestra conformada por 70 trabajadores, llega a la siguientes conclusiones:

Se analizó los datos estadísticos obtenidos con la aplicación de la prueba de hipótesis evidencia la influencia de ambas variables; clima laboral y desempeño; lo que significa que, ante mayor clima laboral, mayor desempeño.

Por otra parte, el desempeño está afectado o influenciado por el clima laboral de desempeño, concluyendo que si existe influencia del clima laboral sobre el desempeño en los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia de manera moderada. Además, se muestra que el que el 51.4% de los encuestados consideran que clima laboral tiene un nivel regular y a la vez un desempeño regular. Esto es debido a que la comunicación dentro municipalidad es muy fluida, la motivación es baja porque la municipalidad, no reconocen los logros que obtienen los trabajadores y las condiciones laborales no están de acuerdo a las necesidades para desarrollar las labores de los trabajadores. El desempeño está ubicado en regular porque la productividad está en un nivel regular causado por la eficiencia, eficacia y resultados de los trabajadores. El rendimiento contextual se mantiene en un nivel regular. Con respecto a lo ya descrito se llega a evidenciar que el clima laboral y el desempeño se encuentran en un nivel regular porque no se cuenta con un clima adecuado el desempeño también está en el mismo nivel.

Sánchez (2015) en su tesis: “El clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa constructora COAM Contratista S.A.C.”, realizada en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, para optar el grado académico de licenciado en administración, tuvo por objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la productividad del personal de la empresa constructora COAM contratista S.A.C., con un diseño no experimental en una muestra conformada por 30 trabajadores, llega a las siguientes conclusiones:

Se estableció que los trabajadores no se sienten muy conformes en el accionar diario sus labores debido a que existe la falta de motivación y participación del personal a nivel general de la empresa.

Se puede resaltar que la comunicación no es del todo eficiente, ya que los trabajadores mencionan que sus opiniones no son muy tomadas en cuenta en las respectivas áreas de trabajo.

Se concluye que la buena comunicación, las relaciones personales, el gusto por el trabajo, buena remuneración y la fomentación de desarrollo de los trabajadores son factores importantes de motivación que influyen en el clima organizacional e incrementan la productividad de los trabajadores.

Gutiérrez (2015) en su tesis: “El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo SAC 2014”, realizada en la escuela de postgrado de la universidad Nacional de Trujillo, para optar el grado académico de licenciado en administración, tuvo por objetivo determinar la influencia del clima laboral en la productividad del personal operario agrícola de fundo Muchik- Danper Trujillo SAC, con un diseño no experimental, en una muestra conformada por 196 trabajadores, llega a las siguientes conclusiones:

Según los resultados obtenidos en la encuesta aplicada podemos inferir que, respecto al personal, la empresa trata de tener encuesta sus opiniones, ya que ellos son los que están directamente relacionados con las actividades agrícolas del campo y por ende el tratar de escucharlo despejaría sus actitudes para así poder desarrollarse adecuadamente en sus diferentes actividades.

Podemos inferir que un 46 % podría dejar su puesto de trabajo siendo el motivo más frecuente, la remuneración que perciben los trabajadores conjuntamente con el sistema de recompensa que les brinda la empresa.

Por último, con respecto a la colaboración mutua que debe existir en toda organización de la muestra aplicada el 67 % del personal opina que existe ese sentido de solidaridad con los demás y también se puede reflejar que el área de gestión de capital humano tiene un sentido de colaboración de 54 %, donde hay que enfocar más e integrar al resto de grupo.

Llaguento y Becerra (2014) en su tesis: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014”, realizada en la escuela de postgrado de la Universidad Privada del Norte, para optar el grado académico de licenciado en administración de empresas, tuvo por objetivo determinar el tipo de relación

entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor, con un diseño no experimental transeccional, en una muestra conformada por 25 trabajadores, llega a las siguientes conclusiones:

Se determinó la relación entre las variables de estudio a un nivel de 49.7%, estableciendo una relación directa de los colaboradores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, a un nivel de significancia de 1.2%.

Respecto al clima organizacional se encontró que el 71% de los colaboradores administrativos califican como un nivel alto, decir que la percepción que se tiene sobre el ambiente laboral influye en la actitud y comportamiento de sus miembros, siendo un factor importante las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y autonomía en la realización de sus actividades.

Respecto al clima laboral, se encontró que el 75% de los trabajadores administrativos lo califican como un nivel alto, en relación con sus superiores, condiciones físicas, o ambiente físico, haciendo que tengan una satisfacción en su trabajo y el reconocimiento de la empresa.

Baltazar y Chirinos (2014) en su tesis: "Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013", realizada en la escuela de postgrado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el grado académico de licenciado en psicología, tuvo por objetivo determinar la asociación entre el clima laboral y dimensiones de la personalidad en los colaboradores de una empresa de servicio en el norte del Perú, con un diseño no experimental correlacional, en una muestra conformada por 92 trabajadores, llega a las siguientes conclusiones:

Existe correlación positiva moderada, altamente significativa entre clima laboral y la dimensión afabilidad; así como, relación positiva débil, altamente significativa entre clima laboral y las dimensiones de energía y tesón; sin

embargo, no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental.

El clima laboral es percibido por el 62% de los colaboradores como favorable, el 33% como muy favorable, el 5% como medianamente favorable y el 0% como desfavorable y muy desfavorable.

En las dimensiones de la personalidad, predomina en los colaboradores nivel alto (46%) y muy alto (36%) en la dimensión energía; nivel alto (48%) y muy alto (33%) en la dimensión afabilidad; nivel alto (42%) y muy alto (40%) en la dimensión tesón; nivel alto (41%) y promedio (34%) en la dimensión estabilidad emocional; y, nivel alto (38%) y promedio (24%) en la dimensión apertura mental.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.

2.2.1. Bases teóricas del clima laboral.

2.2.1.1. Definiciones del clima laboral.

Brunet (1987) citado por Ramos (2012) define el clima organizacional como.

Las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio ambiente y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización. (p.16).

Chiavenato (2011) define al clima laboral como:

El clima laboral constituye el medio ambiente interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en una organización,

involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales los reglamentos internos; además de las actitudes, sistema de valores y formas de comportamiento social son impulsadas o castigadas. (p. 260).

Robbins (1997) menciona respecto al clima laboral como: “La percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos para lograr la comprensión de nuestro entorno” (p.125).

Ucero (2016) dice: “El clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional” (p.123).

2.2.1.2. Importancia del clima laboral.

Brunet (2004) indica que la importancia del clima organizacional refleja los valores, actitudes y las creencias de los miembros, debido a su naturaleza se transforman a su vez en elementos del clima.

Estos elementos permiten analizar y diagnosticar el clima de las organizaciones por tres razones:

- Evaluar los factores que constituyen fuentes de conflicto o insatisfacción y que tienden a generar actitudes negativas en los trabajadores.
- Identifica los elementos sobre los cuales los gerentes pueden intervenir para construir el mejoramiento de la organización.
- El propósito de continuar con el desarrollo y desenvolvimiento de la organización, evitando los inconvenientes que puedan existir.

Salinas (2009) indica la importancia del clima organizacional.

- Permite conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.
- Al evaluar el clima organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación. Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del clima organizacional, como referencia objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención. Un clima organizacional estable es una inversión a largo plazo. (p.16).

2.2.1.3. Características del clima laboral.

Las características, según la teoría de Brunet (2004), son:

- Los atributos de una organización constituyen las unidades de análisis.
- Las percepciones tienen consecuencias importantes sobre el comportamiento de los empleados.
- El clima es un concepto molecular y sistemático.
- Pueden existir microclimas en el interior de una organización. Un grupo ocupacional, un departamento funcional y la organización completa pueden producir series de climas diferentes.
- El clima es un elemento estable en el tiempo y evoluciona muy lentamente (p.357).

Chiavenato (2004) indica que las características son las siguientes:

- Buscan producir riqueza.
- Duran mucho tiempo.
- No tienen conflicto que duran por mucho tiempo.
- Tienen imaginación, se innovan cada cierto tiempo.
- Presentan alta adaptabilidad, es decir son flexibles.

- Son consideradas admiradas.
- Son considerados los mejores lugares para trabajar.

Ucero (2016) menciona que, dada la dificultad de definir el concepto de clima laboral, es preferible reconocerlo por sus características.

- El clima es una configuración de variables situacionales.
- El clima está determinado por sus conductas, actitudes, expectativas entre otros.
- El clima es exterior al individuo que puede sentirse como urgente a su naturaleza.
- El clima se fundamenta en las características de la realidad externa.
- El clima trae como consecuencia en el comportamiento, porque actúa en base a las actitudes y expectativas.

2.2.1.4. Teorías relacionadas al clima laboral.

Teoría de clima laboral de Likert (1946)

En la teoría de sistemas, Likert (1946), citado por Brunet (2002), plantea que: “El comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores” (p.80).

Likert (1946) establece tres tipos de variables que determinan las características propias de la organización y que influyen en la percepción individual del clima:

VARIABLES CAUSALES.

Al respecto Likert (1946) dice que:

Son variables independientes, Aunque la situación general de una empresa, representante de una variable independiente, no forma parte, por ejemplo, de las variables causales, estas, en cambio, comprenden la estructura de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencia y actitudes. (p.80).

Estas variables se distinguen por dos rasgos esenciales: Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la organización que pueden agregar nuevos componentes. Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si estas se modifican hacen que se modifiquen las otras variables, si estas permanecen sin cambio no sufren generalmente la influencia de las otras variables. (Likert, 1946, p.80).

VARIABLES INTERMEDIARIAS.

Al respecto Likert (1946) indica que:

Estas reflejan el estado interno y la salud de una empresa. Son de hecho las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa (las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia en la comunicación, la toma de decisiones, etc.) Variables finales, son variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos anteriores. Reflejan los resultados obtenidos por la organización (productividad, gastos de la empresa, ganancias y pérdidas). (p.80).

VARIABLES FINALES.

Son variables dependientes que muestran los precedentes de los resultados que se ha obtenido de la empresa. Esto se ve reflejado en el estado de ganancia y pérdida, la productividad y los gastos de la empresa.

Brunet (2011) menciona las teorías de Likert como: “El comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas y sus valores” (p.29).

El comportamiento puede influir negativamente si no se le presta atención a las mínimas señales que dan los colaboradores para poder identificar cualquier tipo de inconformidad dentro de la empresa, esto puede influir negativamente en la empresa y a su vez, puede causar inconformidad a los clientes debido a que si no existe un buen ambiente laboral los colaboradores no trabajarán de manera positiva ya que sentirán que no son escuchados por los administrativos o en todo caso por la gerencia.

Brunet (2011) menciona microclimas dentro de la organización:

- Los parámetros ligados al contexto de la tecnología y a la estructura.
- La jerarquía de cada miembro de la organización.
- Los factores personales como el nivel de satisfacción, las actitudes y la personalidad.
- La percepción que se da entre cada uno de los miembros de la organización.

Tipos de clima organizacional.

Brunet (2011) en su teoría Likert establece diversos tipos de climas en la organización.

Clima de tipo autoritario.

Es el tipo de clima autoritario explotador, los directivos de la organización son los que toman todas las decisiones sin brindarles ningún tipo de confianza a los colaboradores, a su vez los colaboradores trabajan en ambiente de miedo, temor, castigos, amenazas y muy raras veces de recompensa. Asimismo, la interacción es casi nula debido a que existe poco grado de comunicación entre los directivos y los colaboradores ya que cuando ocurre cierta comunicación solo es para dar órdenes específicas sin un tipo de trato formal.

Clima de tipo autoritarismo paternalista.

Es el tipo de clima mediante el cual se crea un lazo de confianza entre los directivos y los colaboradores de la organización como la de un padre a un hijo, pero a su vez los directivos son los que toman todas las decisiones. En este tipo de clima las recompensas y alguna veces los castigos son los métodos que se utilizan para motivar a los colaboradores, los directivos muestran interés y preocupación por sus colaboradores y tienden a delegar diferentes funciones a personas de menor rango dando una impresión que se trabaja en un buen ambiente laboral y bien estructurado en la organización, a su vez, siempre la última palabra lo tendrá la dirección para cualquier decisión que se tome para los objetivos y metas de la organización.

Tipo de clima participativo.

Este tipo de clima es consultivo ya que permite a los directivos establecer una relación de confianza con sus colaboradores, hay buena comunicación entre ellos, asimismo los directivos les brindan

la confianza a sus colaboradores para tomar decisiones específicas en los niveles inferiores pero las decisiones finales o de alto grado las toman los directivos, las recompensas como los castigos son de manera que los colaboradores se sientan motivados. Este tipo de clima consultivo representa entre los directivos y colaboradores un ambiente agradable y dinámico en el cual la administración de la organización.

Clima de tipo participativo en grupo.

En este tipo de clima donde la dirección tiene confianza plena en sus colaboradores, la toma de decisiones de la organización se toman de manera en que tanto los directivos como los colaboradores tienden a entablar una forma de interactuar y comunicarse para llegar a una decisión final, los colaboradores se sienten motivados dentro de la organización ya que sienten que son parte importante de la organización, las responsabilidades son compartidas y el trabajo es en equipos lo cual les permite alcanzar objetivos y metas en común.

Factores asociados al clima organizacional.

Brunet (2011) indica los factores del clima organizacional como el clima personal, estos factores pueden influir en demasía en el comportamiento de cada persona en su ambiente laboral. A su vez el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual del clima atmosférico haciendo referencia al estado del ambiente si hay contaminación si es húmedo el área de trabajo, asimismo se puede hacer referencia al tamaño de la organización, la estructura, la comunicación, los estilos de liderazgo, entre otros.

- El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- El clima es una configuración particular de variables situacionales.

- El clima organizacional puede ser el mismo, aunque sus elementos varíen.
- El clima puede cambiar después de una intervención debido a que tiene una connotación de continuidad.
- El clima está determinado en mayor parte por sus características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- Puede existir diversos climas dentro de la organización debido a las diferentes funciones que cumplen los colaboradores dentro de un área determinada.
- El clima organizacional contribuye al ambiente exterior de cada colaborador.
- La percepción de cada individuo dentro de la empresa está basada en las características del ambiente exterior.
- Los resultados del clima organizacional son fáciles de percibir, pero poder ser dificultoso tratar de expresarlo en palabras.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento de cada miembro de la empresa.
- Es un determinante directo del comportamiento debido a que actúa sobre las aptitudes y expectativas directo del comportamiento.

El autor señala que la personalidad que caracteriza a la empresa puede ser favorable o desfavorable debido a las relaciones que existir entre cada individuo entre sí y con la empresa.

Ucero (2016) resalta otros factores importantes asociados al clima organizacional.

- Hace referencias a las descripciones primarias que evalúan el ambiente organizacional y da respuestas perceptuales.
- El grado de inclusividad de los reactivos, escalas y constructos son a nivel macro, más que a uno micro.
- Las percepciones tienen consecuencias potenciales en el comportamiento.

- Las unidades de análisis tienden a ser atributos de la organización o de subsistemas específicos más que a nivel individual.

Ucero (2016) clasifica los factores del clima organizacional en tres perspectivas.

Perspectiva estructural, describen una organización independiente de sus miembros.

- Distinguen una organización de otra.
- Tiene una estabilidad relativa en el tiempo.
- Influye en la conducta de los trabajadores.

Perspectiva individual, es la percepción de los colaboradores acerca del entorno.

Perspectiva interaccionista, es la interacción entre las características de la empresa y las características de los miembros de la organización.

2.2.1.5. Dimensiones del clima laboral.

Comunicación.

Salina (2009) dice: “Se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección” (p. 21).

Santos (2012) al respecto dice: “Proporcionar una noción única de comunicación es, en apariencia, una tarea sencilla. La palabra “comunicación” es definida por la Real Academia Española simplemente como “acción y efecto de comunicarse” (p.11).

Conflicto.

Salina (2009) dice: “Se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización” (p. 21).

Arnoletto (2013) dice: “El conflicto real se basa en diferencias bien entendidas de intereses, opiniones, percepciones, interpretaciones” (p.18).

Confort.

Salina (2009) dice: “Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable” (p.21).

Solana (2011) dice que:

Es una sensación óptima compleja, que depende de factores físicos, fisiológicos, sociológicos y psicológicos, en donde el cuerpo humano se siente satisfecho y no necesita luchar con agentes nocivos e incómodos, ya que se encuentra en equilibrio con el entorno. (p.11).

Identidad.

Salina (2009) dice: “Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (p.21).

García (2002) dice: “La identidad es considerada como un fenómeno subjetivo, de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción con otros” (p.18).

Innovación.

Salina (2009) dice: “Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas” (p.21).

Hermoso (1992) dice:

La palabra Innovación aparece continuamente como sinónimo de progreso, de desarrollo tecnológico, de creación de empleo, de mejora de las condiciones de vida. Se habla de innovación en los ámbitos económicos (la innovación tecnológica en las empresas) y sociales (sanidad, ocio, condiciones laborales, transportes, etc.). (p.21).

Toma de decisiones.

Salina (2009) al respecto dice:

Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. (p. 22).

Hermoso (1992) dice que:

Gran parte del trabajo de quien asume un puesto de responsabilidad consiste en resolver problemas y en tomar decisiones, dos de las áreas más difíciles del trabajo profesional. Muchas veces las soluciones se buscan por reacción y no como prevención a los problemas. Los directivos siempre encuentran escaso el tiempo para resolver problemas y la tendencia es buscar fórmulas salvadoras que hayan funcionado en el pasado. (p.3).

2.2.2. Bases teóricas de la variable productividad.

2.2.2.1. Definiciones de la productividad.

Prokopenko (1989) define que la productividad, como:

La relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema. (p.3).

Chiavenato (2009) indica que la productividad es:

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

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

2.2.2.2. Importancia de la productividad.

Prokopenko (1989) indica sobre la importancia de la productividad, lo que se detalla a continuación.

- No existe una actividad que realice la persona que no se beneficie con una mejor productividad de las empresas mediante sus colaboradores.
- Es importante porque el producto nacional bruto, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra.

- La productividad es una actividad importante porque produce aumentos directos de los niveles de mejoramiento de la calidad de vida, esto en medida que los beneficios se afectan relacionada directamente con la contribución

Galindo y Ríos (2015) indican con respecto a la importancia de la productividad:

- La productividad en su apogeo es la clave para impulsar el crecimiento económico.
- Las economías enfrentan periodos de bajo crecimiento relacionados con la desaceleración de la productividad de las empresas, esto impide alcanzar los niveles de bienestar de las economías desarrolladas.

Galindo y Ríos (2015) la importancia de aplicar la productividad en las empresas es.

- Las empresas que tienen mayor productividad que el promedio considerado, tienden a contar con mayores márgenes de utilidad, considerando que si dicha utilidad crece rápidamente en comparación con el de la competencia los márgenes de utilidad se incrementan más todavía.
- Caso contrario cuando los niveles de productividad o tasas de crecimiento sean notablemente inferiores a sus promedios corren riesgos a su competitividad y permanencia.
- La calidad y productividad tienen una relación directa que se refleja en los costos como en los niveles de servicios, que se ve reflejada en la competitividad de las empresas.

2.2.2.3. Características de la productividad.

Robbins y Judge (2009) indica que las características de la productividad son:

Se consideran que se trata de trabajar de forma inteligente, es decir, emplear conocimientos adecuados para garantizar un servicio y trabajo de calidad, así como el nivel deseado de cooperación, innovación y respaldo, también, implementar y hacer uso de tecnología adecuada para lo que produce, contar con condiciones físicas necesarias y apropiadas en el trabajo, y desarrollar métodos con los cuales puedan medir la productividad. (p.198).

Khalil (2015) indica que las características están enfocadas al:

El manejo de los recursos humanos o fuerzas laborales siendo esto un tema que en la actualidad el sistema laboral está en constante revisión ya que de ello se genera la producción de manera efectiva, del mismo modo determina el crecimiento del patrimonio, así como asegura el bienestar del trabajador, ya que una organización que produce y tiene éxito asegura las funciones laborales de los trabajadores. (p. 48).

Galindo y Ríos (2015) indican que son:

La capacidad para la producción, por ello la organización genera la formación de conocimientos y mejora de procedimientos, las técnicas para mejorar la productividad en los empleados, parte de la promoción del empleo y el cargo así como del enriquecimiento del puesto, en la cual las funciones y responsabilidades sean compartidas, ante ello se debe plasmar que la prioridad son los trabajadores internos de modo que se encuentren el mejoramiento de sus habilidades mediante la capacitación sobre las nuevas condiciones de trabajo, en materia de supervisión de las acciones, reconocimientos de los logros así como asimilación de las sanciones aunado a la flexibilidad administrativa. (p.72).

2.2.2.4. Teorías de la productividad.

Teoría de la productividad de Burga (2016)

Burga (2016) dice: “Es la relación entre los productos y los insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales” (p. 31).

En este contexto de las unidades económicas es usual realizar la medición de la productividad en términos físicos, relacionando unidades físicas de insumos. La medida más popular es aquella que relaciona la cantidad de productos con la cantidad de trabajo empleada. De este modo, la productividad se define como la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados.

En cualquier contexto en el que se: “Utilice la productividad, esta siempre es una comparación entre productos e insumos. Esta comparación puede realizarse en términos físicos o monetarios, o en algún otro tipo de indicador. En todos los casos, la productividad es una medida de la eficiencia” (Burga, 2016, p. 24).

La productividad y rendimiento.

Para hablar de este punto entre los conceptos y rendimiento, en término productividad como categoría económica se usa, en rigor, para evaluar la eficiencia de un factor de producción cuando los demás factores que participan en el proceso productivo permanecen constantes y la técnica de producción utilizada es invariable. Solo bajo estas condiciones puede hablarse con propiedad de la productividad de un factor.

La productividad es una categoría que axiomáticamente se deriva del concepto de función de producción, una función de producción es una expresión matemática que refleja la relación entre la cantidad de recursos insumidos en un proceso productivo y la

cantidad de productos obtenidos, la productividad viene a ser el parámetro que transforma la función de la ecuación.

A veces el concepto de productividad se confunde con el rendimiento; consecuentemente se asume muchas veces como incremento de productividad, situaciones en las que tenido lugar solo un mejoramiento del rendimiento. Esto ocurre cuando el nivel del producto respecto a un insumo ha aumentado gracias a incrementos en la dotación de otros insumos o un mejoramiento de la tecnología; sin embargo, el concepto de rendimiento es mucho más práctico ya que los procesos se entremezclan y se retroalimentan.

La productividad parcial y total.

El término de productividad parcial se denota al rendimiento de uno de los factores productivos, siendo el más popular la denominada productividad en el trabajo, en cambio productividad total se denota al rendimiento de todos los factores aplicados al proceso productivo. Los resultados difieren y también el análisis de los factores aplicados de dichos resultados.

Por otro lado, los indicadores de productividad total suelen ser más rigurosos en la evaluación del grado de eficiencia. Sus resultados se explican únicamente en función del desarrollo tecnológico y de la evolución de entorno económico social. Asimismo, es importante comentar que, para la evaluación de la eficiencia de una empresa, resultado mejor el uso o la aplicación de indicadores de productividad total.

Al respecto, Burga (2016) dice:

La medición de la productividad puede tomar dos formas básicas: la productividad parcial y la productividad total. Aunque esta última es una

medida más rigurosa de la eficiencia, en cambio la primera es una medida más fácil de calcular, por el que su uso es más extendido. (p. 26).

La productividad media y marginal.

La productividad media y productividad marginal, son términos que se aplican indistintamente para los indicadores basados en los conceptos de productividad parcial o total. La productividad media es una razón que resulta de dividir la producción total y los recursos totales en un periodo dado. En cambio, la productividad marginal resulta de la división del incremento de la población sobre el incremento de los insumos o factores de producción.

Estos términos tienen significancias distintas. La productividad media viene a ser la parte de la producción que tiene su origen en la mayor eficiencia y refleja las inversiones o habilidades acumulada por la empresa desde su inicio hasta el momento de la medición. En cierto modo, el pasado, la productividad marginal, por su loado viene a ser la parte de la producción de un periodo dado que tiene su fuente en una mayor eficiencia alcanzada en el mismo.

Burga (2016) dice: “Mientras la productividad media es solo productividad, la productividad marginal es el incremento de la productividad” (p. 27).

El coeficiente y la ganancia de la productividad.

Una medición de la productividad es la relación entre el producto y los insumos, esto rige cualquier tipo de indicador, parcial o total y media o marginal, y como la relación que es atendiendo a su naturaleza estrictamente matemática, la productividad puede expresarse en forma de razón geométrica o aritmética, o en otras formas usuales.

Usualmente, la expresión geométrica se explica para las mediciones de productividad media ya sea e cobertura parcial o total, en cambio la expresión aritmética se utiliza mayormente para las mediciones de productividad marginal, ya sea en si vertiente parcial o total. Es usual, asimismo construir series de números a partir de los coeficientes de productividad media, aunque los números índice pueden ser contruidos a partir de cualquier tipo de datos.

2.2.2.5. Dimensiones de la variable productividad.

Eficiencia.

García y Leal (2008) dicen que:

Se le utiliza para dar cuenta de los recursos o cumplimientos de actividades con dos acepciones o cumplimiento de actividades con dos acepciones: la primera, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados, la segunda como “grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. (p. 55).

Mondy y Noé (2005) al respecto dicen: “Significa hacer algo correctamente se refiere a la relación entre insumos y los productos. Busca reducir el minino de costos en los productos” (p. 5).

Capacitaciones.

Mondy y Noé (2005) definen como: “Formar, preparar, implica hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”. Por otro lado, entrenar, “involucra la preparación a la práctica o adiestramiento a personas” (p.23).

Siliceo (2004) menciona que: “La capacitación es el medio o instrumento que enseña y desarrolla sistemáticamente, y coloca en

circunstancias de competencia y competitividad a cualquier persona” (p.24).

Satisfacción laboral.

Siliceo (2004) indica que la satisfacción laboral: “Estaba relacionada con la ganancia del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivo, la apreciación y las oportunidades de progreso” (p.12).

Locker (1976) citado por García (1997) define la satisfacción laboral: “Como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 80).

Rentabilidad.

Sánchez (2002) dice:

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. (p. 2).

Díaz (2012) dice:

La remuneración de una empresa es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto

financieros, como productivos como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades. (p. 69).

Calidad.

Buendía (2007) dice que: “Calidad de producto debe brindar el producto correcto para el uso propuesto y asegurarse que el producto se hizo bien desde la primera vez” (p. 217).

Tarí (2000) al respecto dice:

En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total. La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero si bien con la visión tradicional se trataba de conseguir a través de una función de inspección en el área de producción. (p. 21).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Clima laboral.

El clima laboral es el ambiente de los trabajadores dentro de una organización, es muy importante tener un buen clima laboral en todas las organizaciones ya que es uno de los factores que te permite tener una mejor productividad laboral.

Comunicación.

Se define la comunicación como como un proceso de transmisión de información, una actividad que se puede realizar entre dos a más personas con el fin de comunicarle o recibir algún mensaje a través de signo, gestos, señales, etc.

Conflicto.

Se define el conflicto como situaciones cuando no hay acuerdo mutuamente entre dos o más personas, es ahí donde proviene la discusión, la confrontación y la oposición, con el objetivo de mantenerse firmes en su decisión interponiendo la decisión de otros.

Confort.

Se define el confort como todo aquello que brinda comodidades y bienestar la persona en todo momento y sin eliminar las barreras y/o obstáculos para conocer nuevos objetivos o metas y sin descubrir hasta donde pueden llegar.

Identidad.

Se define Identidad como ser uno mismos, es el conjunto de característica propia de una persona, es decir permitiendo su lado de individualismo, ser reconocidos en todos los lugares, en este caso sentir que es parte de una organización.

Innovación.

Se define la innovación como todo aquello que son las novedades, algo nunca visto antes, algo nuevo, es decir, ya sea sobresaliendo con nuevas ideas, nuevos productos, nuevos servicios, nuevas tecnologías o por últimos nuevos procedimientos.

Toma de decisiones.

Se define la toma de decisiones, una elección de elegir una opción de varias opciones, alternativas y opiniones para resolver los inconvenientes que se puedan presentar en su vida laboral o personal.

Productividad.

La productividad se define que es el rendimiento y la eficiencia de los trabajadores que nos sirve para evaluar si tienen una capacidad de tener un mejor uso de los recursos brindados y así poder llegar a la meta deseada.

Eficiencia.

Se define la eficiencia, es como lograr haciendo las tareas a realizar, utilizando, la habilidad, la capacidad y usando el mínimo tiempo y recursos posible para llegar a su meta deseada.

Capacitaciones.

Se define las capacitaciones como cursos que se realizan para llenarse de conocimiento, de formar, de instruir, educar a alguien para la mejoría de cada persona y pueda estar apto para a la ejecución requerida de su propio trabajo.

Satisfacción laboral.

Se define satisfacción laboral como satisfacer la comodidad, el bienestar, a cada trabajador, brindando también un buen ambiente, una buena motivación para que se sientan comprometidos e identificados con la empresa.

Rentabilidad.

Se define rentabilidad los beneficios conseguidos o esfuerzos realizados como por ejemplo tener ganancia, utilidad, etc., De una organización en un determinado periodo.

Calidad.

Se define calidad al momento de brindar algún producto o algún servicio, que cumplan los requisitos del cliente, verificando y siguiendo las

inspecciones técnicas y haciendo las pruebas necesarias con la finalidad que no tengo ningún margen de error.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

El tipo de investigación en la cual está enmarcado dentro de las investigaciones de tipo no experimental, de nivel relacional, porque solo se describe, analiza, explica y predice las variables de estudio, es decir no existe manipulación de estas, se considera las características de las variables tal como se encuentran en su ámbito natural dentro de los espacios sujetos de estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen a la investigación no experimental como: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

De acuerdo a los momentos de recolección de datos, la investigación es de tipo transversal o transeccional, porque la prueba se aplicó en un único momento.

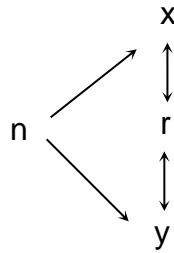
Hernández et al. (2010) definen a la investigación transversal como: “Investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.151).

Diseño de investigación.

Para la presente investigación se desarrolla dentro de los lineamientos de las investigaciones de diseño descriptivo correlacional, porque no se trata de analizar la influencia de una variable sobre otra, sino la relación o asociación que existe en ellas.

Hernández et al. (2010) refiere que: “Un estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista en entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p. 81).

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:



Donde:

n : Muestra

x : Variable clima laboral

y : Variable productividad

r : Relación entre las variables de estudio.

3.2. Población y muestra.

Población.

La población estuvo conformada por 100 colaboradores entre hombres y mujeres, pertenecientes de la empresa Integrity Packaging S.A. Lima”

Tabla 1
Descripción del universo en estudio

	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	65	65%
Mujeres	35	35%
Total	100	100%

Francia (1988) citado por Bernal (2010), señala que la población es: “El conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

Muestra.

La muestra está conformada por los 100 colaboradores de la empresa siendo una muestra probabilística de tipo censal; probabilística, porque todos los sujetos tienen la probabilidad de ser parte de la muestra, y censal porque se consideró a la población como la muestra y considerando la existencia de la probabilidad en el intervalo de 0 a 1, se justifica que la muestra censal es considerada teóricamente como una muestra probabilística.

Lagares y Puerto (2001) señalan que la muestra es: “Una parte o una cantidad pequeña de una población para someterlo a un estudio para analizar o experimentar, cuya característica primordial es que la muestra debe ser representativa de la población” (p. 4).

Hernández (2010), señala que la muestra probabilística es:

Un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo todas las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 176).

3.3. Hipótesis.

Hipótesis general.

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Ha: Existe relación significativa entre el clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Hipótesis específicas.

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

H₂: Existe relación significativa entre el conflicto y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

H₃: Existe relación significativa entre el confort y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

H₄: Existe relación significativa entre la identidad y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

H₅: Existe relación significativa entre la innovación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

H₆: Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

3.4. Variables – operacionalización.

Definición conceptual del clima laboral.

Reddin (2004) menciona con respecto al clima organizacional.

Que lo constituyen todos aquellos factores que influyen en la conducta de una organización y que son comunes a puestos no necesariamente relacionados entre sí. En síntesis, éste describe cómo las organizaciones (tomadas como un todo) difieren una de otra en su desempeño típico. Dichas diferencias son influenciadas por, y expresadas a través de cosas tales como: procedimientos operativos, estructura organizacional y otros factores que, aunque no estén escritos, son poderosos e influyen en el comportamiento. (p. 231).

Definición operacional del clima laboral.

El clima laboral, es una variable que se midió en función de seis dimensiones, 17 indicadores que fueron expresados en términos de 30 ítems que constituyeron el instrumento y que permitieron medir la percepción de los colaboradores respecto al clima laboral donde se desenvuelven laboralmente.

Definición conceptual de la variable productividad

Khalil (2015) menciona con respecto a la productividad que:

La productividad es el resultado de la utilización correcta de los recursos en la relación proporcional con los productos y servicios generados. Las empresas utilizan recursos económicos, materiales o técnicos, conforme a diversos sistemas de producción, para generarlos. En la búsqueda de la competitividad, cada vez es más necesario utilizar mejor los recursos (insumos), por lo que el administrador debe conocer y saber medir la productividad, lo cual le permitirá, junto con la medición de la rentabilidad financiera del negocio, lograr dicha competitividad, que no es otra cosa que la capacidad de la empresa para competir en un mercado no muy concurrido, que exige calidad y servicio. La globalización de la economía permite que compitan productos de cualquier parte del mundo, lo que dificulta cada vez más la gestión, la administración de las empresas, así como en su competitividad. (p. 235).

Definición operacional de la variable productividad.

La productividad, es una variable que se midió en función de cuatro dimensiones, 12 indicadores que fueron expresados en términos de 24 ítems que constituyeron el instrumento y que permitieron medir la percepción de los colaboradores respecto a la productividad que tienen en la empresa.

Tabla 2
Operacionalización de la variable clima laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Comunicación	Coordinación de tareas	Del 1 al 5	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bueno 132 - 149 Regular 116 - 132 Malo 101-116
	Comprensión			
Conflicto	Liderazgo	Del 6 al 10		
	Reclamos			
	Sanciones			
Confort	Rotación	Del 11 al 15		
	Ambiente físico			
	Remuneraciones			
Identidad	Recompensa	Del 16 al 20		
	Colaboración y trabajo en equipo			
	Calidad de vida laboral			
Innovación	Enfoque a resultados y productividad	De 21 al 25		
	Maquinarias			
Toma de decisiones	Creatividad	Del 26 al 30		
	Criterio			
	Análisis			
	Conocimiento			

Tabla 3
Operacionalización de la variable productividad.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Capacitaciones	Habilidad	Del 1 al 6	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bueno 102 - 120 Regular 89 - 102 Malo 77-89
	Actitudes			
Satisfacción laboral	Conducta	Del 7 al 12		
	Exceso de trabajo			
	Relaciones con compañeros			
Rentabilidad	Competencia	Del 13 al 18		
	Utilidad sobre ventas			
	Utilidad sobre activos			
Calidad	Utilidad sobre el capital	Del 19 al 24		
	Oportunidad			
	Accesibilidad			
	Precisión.			

3.5. Métodos y técnicas de investigación.

Métodos de investigación.

Para la presente investigación se utilizó el método cuantitativo, porque los datos se realizan utilizando cálculos estadísticos, tanto descriptivas como inferenciales.

Según Bernal (2010), refiere que el método cuantitativo consiste en: “La medición de características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

Se utilizó como método específico el método analítico, porque, nos permitió conocer más espacio geográfico donde se desarrolla el estudio.

Gutiérrez y Sánchez (1990) lo definen como: “Aquel que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separada” (p.133).

Técnica.

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para medir las variables en estudio.

Carrasco (2005) define a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

Asimismo, otras técnicas utilizadas, fueron el análisis y la observación para la recolección de informaciones de fuentes primarias y secundarias.

Campos y Lule (2012) definen a la observación como: “Una técnica que mediante la aplicación de ciertos recursos permite la organización, coherencia y economía de los esfuerzos realizados durante el desarrollo de una investigación” (p.49).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados.

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego correlacionarlas y asociarlas. El primer instrumento se denomina cuestionario para medir el clima laboral y el segundo cuestionario para medir la variable productividad.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables. Sin embargo, han pasado nuevamente por un proceso de validez y confiabilidad ambos instrumentos.

Instrumento I: Cuestionario clima laboral.

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de clima laboral
Autor	: Claudia Caycho Cancho
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la empresa de la empresa Integrity Packaging S.A.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción.

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir seis dimensiones del clima laboral dentro de una organización como son: comunicación, conflicto, confort, identidad, innovación y toma de decisiones. Dicho instrumento consta de 30 ítems, de los cuales 5 son para la dimensión comunicación, 5 ítems para la dimensión conflicto, 5 ítems para la dimensión confort, 5 ítems para la dimensión identidad, 5 ítems para la dimensión innovación y 5 ítems para la dimensión toma de decisiones. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 150.

Normas de aplicación.

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con cinco posibles respuestas a cada proposición, recalcando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación.

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75 por ciento de la desviación estándar para determinar la percepción sobre el clima laboral y sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario de productividad.

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de productividad
Autor	: Claudia Caycho Cancho
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la empresa de la empresa Integrity Packaging S.A.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción.

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la productividad dentro de una organización como son: capacitaciones, satisfacción laboral, rentabilidad y calidad. Dicho instrumento consta de 24 ítems, de los cuales 6 son para la dimensión capacitaciones, 6 ítems para la dimensión satisfacción laboral, 6 ítems para la dimensión rentabilidad y 6 ítems para la dimensión calidad. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 120.

Normas de aplicación.

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada proposición, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3

Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación.

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75 por ciento de la desviación estándar para determinar la percepción sobre la productividad y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos.

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos que se recogieron, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos, con este análisis se verificó si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación frecuencias y porcentajes, además de su distribución, confiabilidad y contrastación

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de relación o asociación, además de la contrastación o verificación de las hipótesis.

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

Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los objetivos.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación de los instrumentos.

Validez del instrumento de la variable clima laboral.

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando expertos de tipos temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 4
Resultados de la validación del cuestionario de clima laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento de la variable productividad.

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando expertos de tipos temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 5
Resultados de la validación del cuestionario de productividad.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

4.1.1 Análisis de fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento de clima laboral.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable clima laboral se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 6
Fiabilidad del instrumento de la variable clima laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	30

Se puede apreciar en la tabla 6, el resultado de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.841, lo cual indica que el instrumento de clima laboral presenta una confiabilidad muy alta por encontrarse en el intervalo de 0.81 a 1.00 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

Fiabilidad del instrumento de productividad.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable clima laboral se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 7
Fiabilidad del instrumento de la variable productividad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	24

Se puede apreciar en la tabla 7, el resultado de la aplicación del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.802, lo cual indica que el instrumento de productividad presenta una confiabilidad alta por encontrarse en el intervalo de 0.61 a 0.80 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables.

Resultados descriptivos de la variable clima laboral.

Tabla 8
Análisis descriptivo de la variable clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	22	22,0
	Regular	59	59,0
	Bueno	19	19,0
	Total	100	100,0

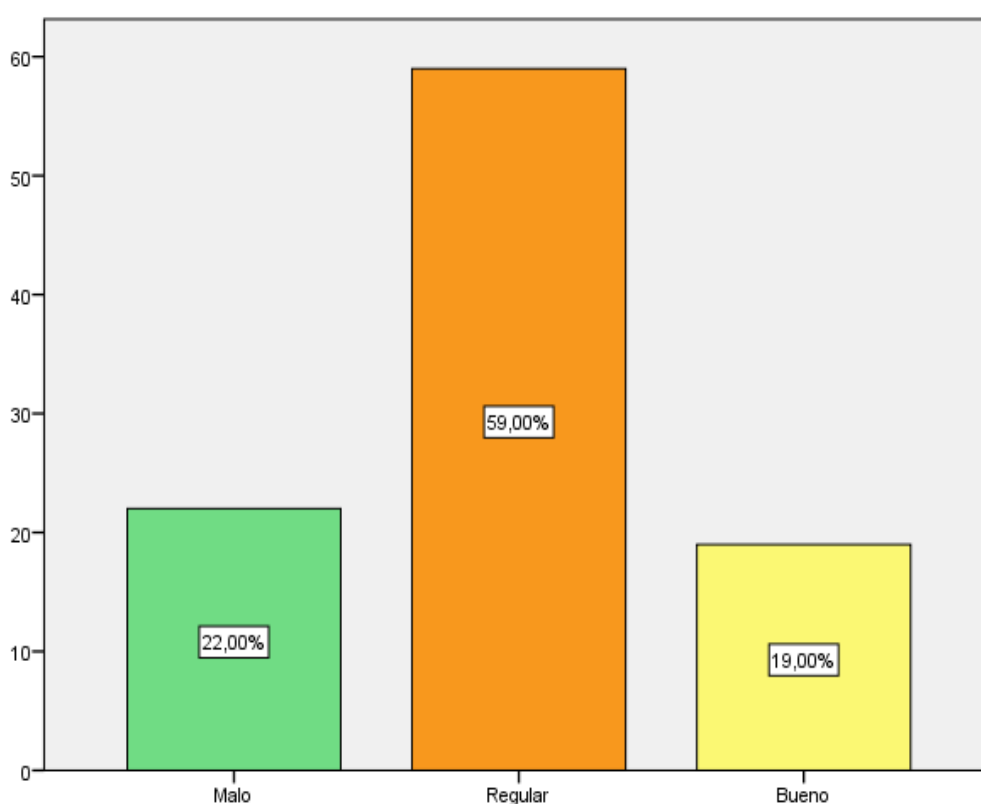


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable clima laboral.

Interpretación: Se aprecia en la figura 1 que 59 colaboradores encuestados que representan el 59.0% consideran al clima laboral en un nivel regular, 22 de los colaboradores encuestados que representan el 22.0% lo consideran en un nivel malo y 19 colaboradores encuestados que equivalen al 19.0% lo consideran en un nivel bueno.

Resultados descriptivos de la variable productividad.

Tabla 9
Análisis descriptivo de la variable productividad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	25	25,0
	Regular	50	50,0
	Bueno	25	25,0
	Total	100	100,0

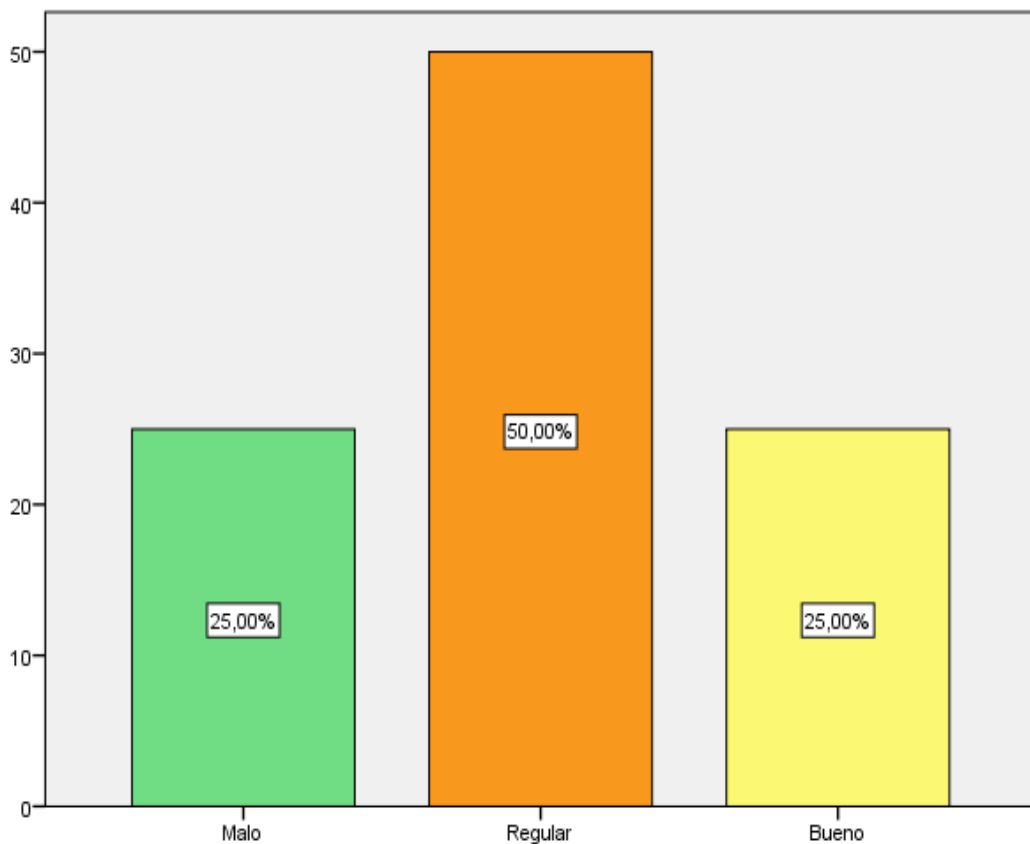


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable productividad

Interpretación: Se aprecia en la figura 2 que 50 colaboradores encuestados que representan el 50.0% consideran a la productividad en un nivel regular, 25 de los colaboradores encuestados que representan el 25.0% lo consideran en un nivel malo y 25 colaboradores encuestados que equivalen al 25.0% lo consideran en un nivel bueno.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable clima laboral.

Tabla 10
Análisis descriptivo de la dimensión comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	28	28,0
	Regular	48	48,0
	Bueno	24	24,0
	Total	100	100,0

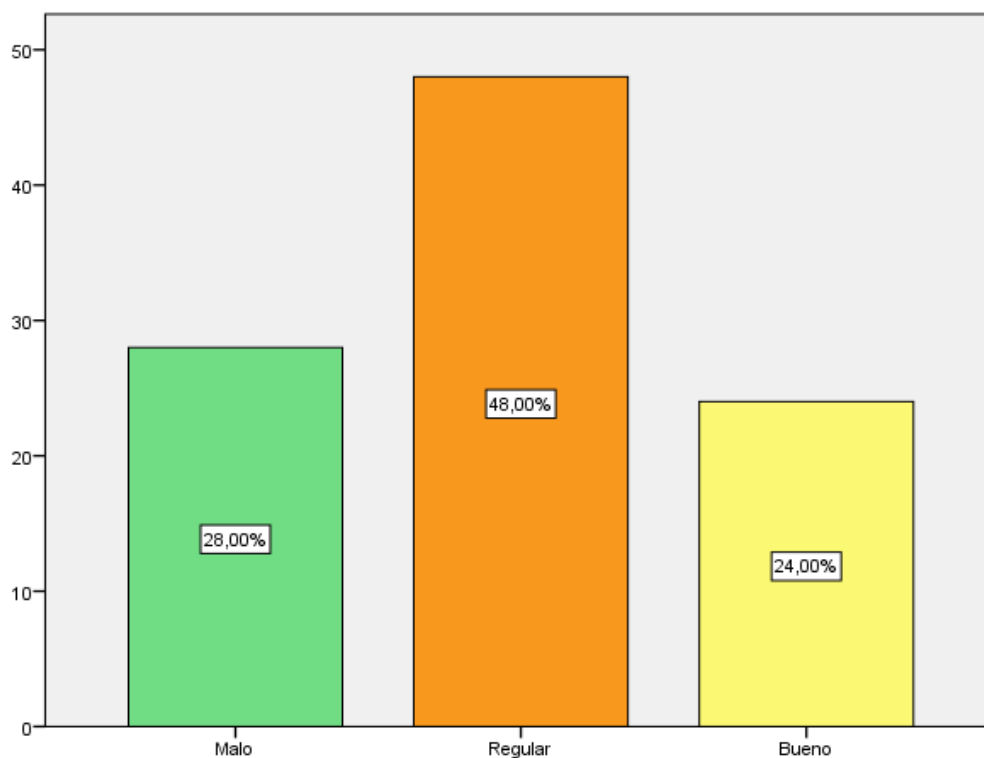


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

Interpretación: Se aprecia en la figura 3 que 48 colaboradores encuestados que representan el 48.0% consideran a la dimensión comunicación en un nivel regular, 28 de los colaboradores encuestados que representan el 28.0% lo consideran en un nivel malo y 24 colaboradores encuestados que equivalen al 24.0% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 11
Análisis descriptivo de la dimensión conflicto.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	29	29,0
	Regular	52	52,0
	Bueno	19	19,0
	Total	100	100,0

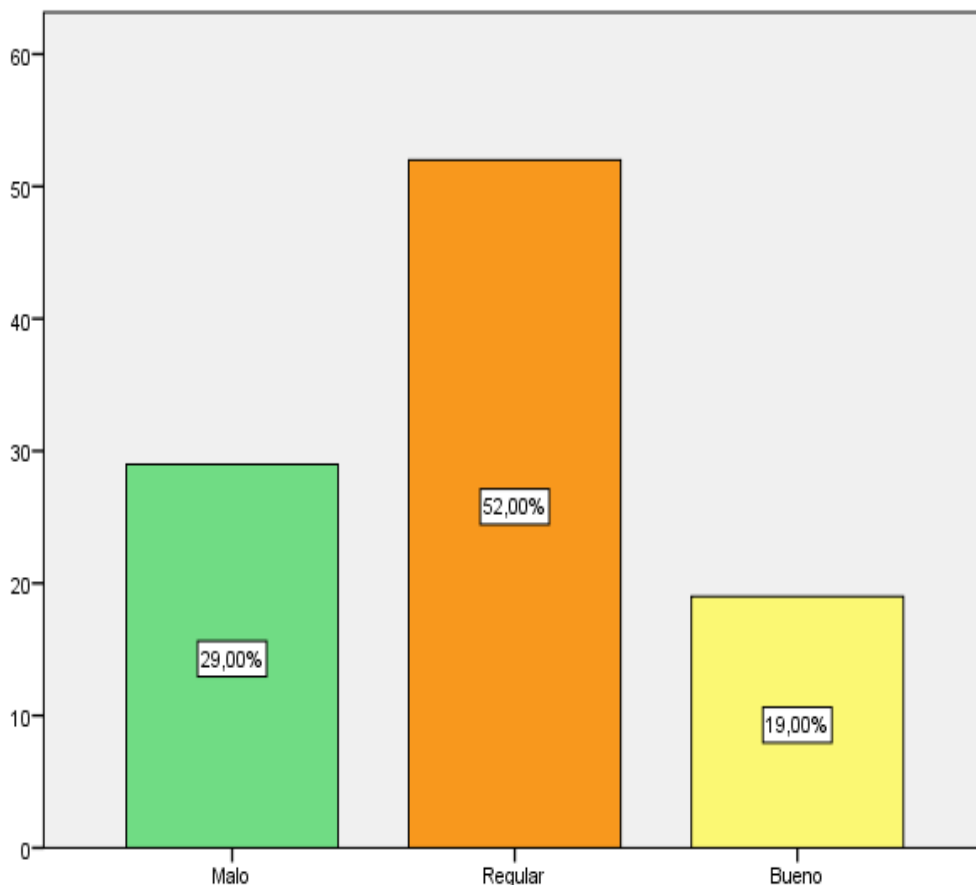


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión conflicto

Interpretación: Se aprecia en la figura 4 que 52 colaboradores encuestados que representan el 52.0% consideran a la dimensión conflicto en un nivel regular, 29 de los colaboradores encuestados que representan el 29.0% lo consideran en un nivel malo y 19 colaboradores encuestados que equivalen al 19.0% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 12
Análisis descriptivo de la dimensión confort

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	35	35,0
	Regular	48	48,0
	Bueno	17	17,0
	Total	100	100,0

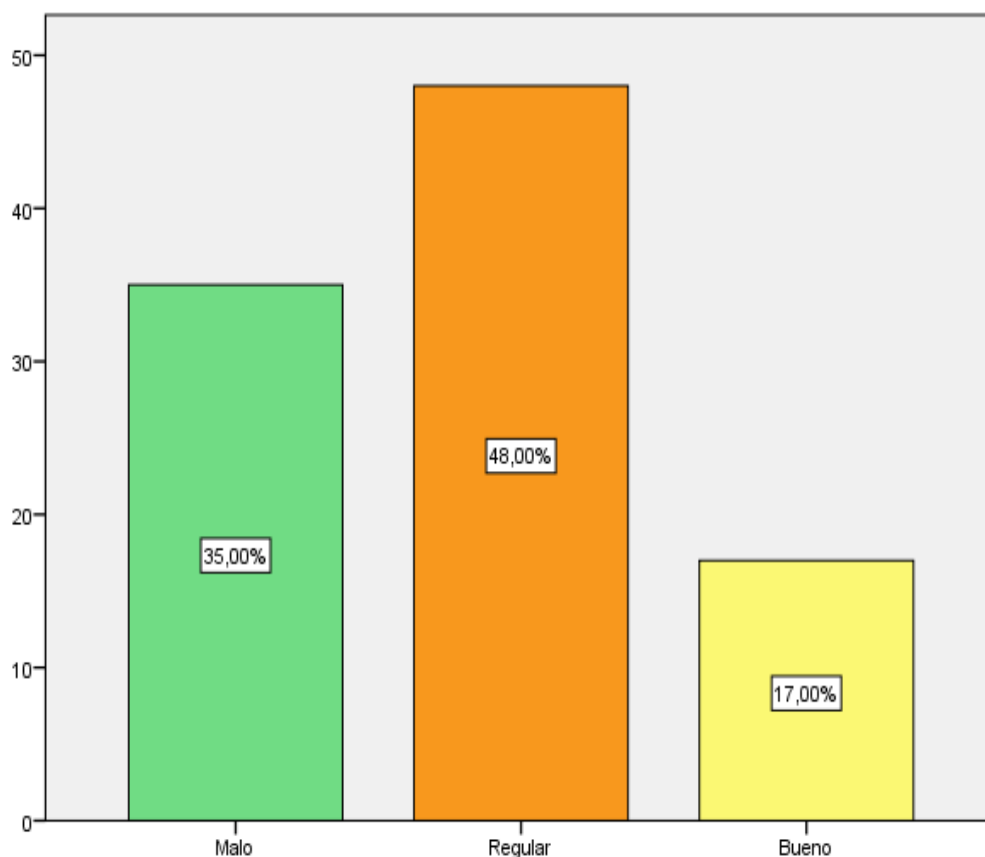


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión confort

Interpretación: Se aprecia en la figura 5 que 48 colaboradores encuestados que representan el 48.0% consideran a la dimensión confort en un nivel regular, 35 de los colaboradores encuestados que representan el 35.0% lo consideran en un nivel malo y 17 colaboradores encuestados que equivalen al 17.0% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 13
Análisis descriptivo de la dimensión identidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	23	23,0
	Regular	55	55,0
	Bueno	22	22,0
	Total	100	100,0

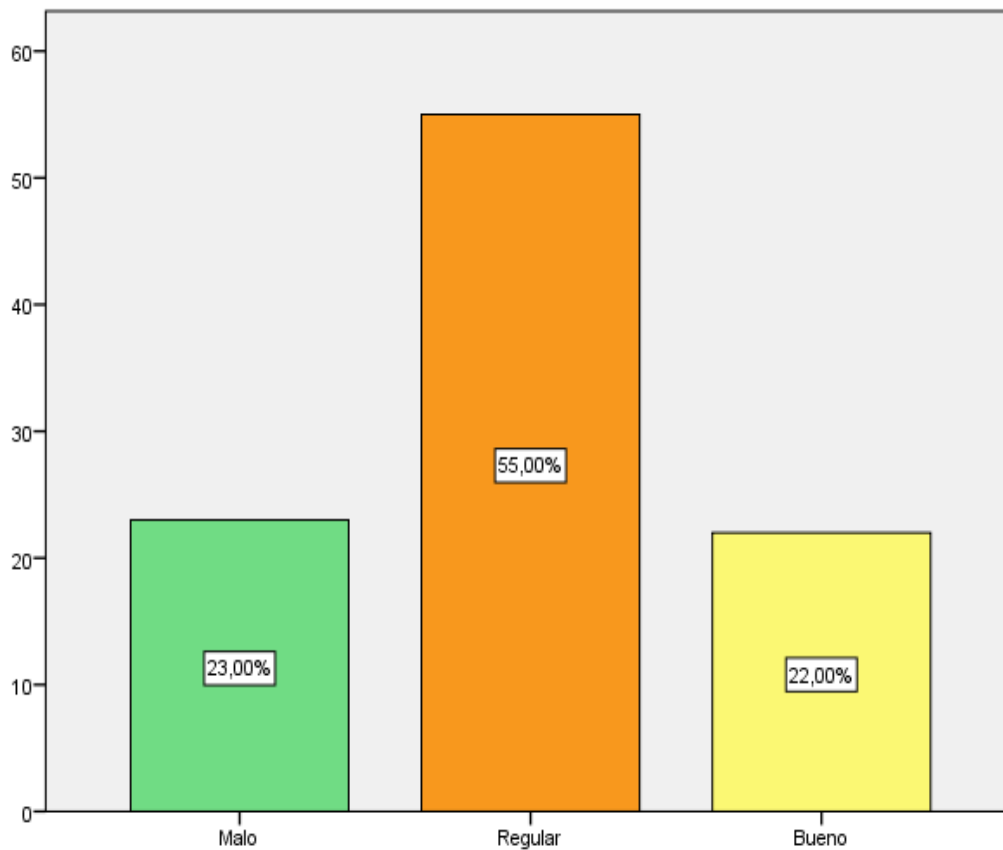


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión identidad

Interpretación: Se aprecia en la figura 6 que 55 colaboradores encuestados que representan el 55.0% consideran a la dimensión identidad en un nivel regular, 23 de los colaboradores encuestados que representan el 23.0% lo consideran en un nivel malo y 22 colaboradores encuestados que equivalen al 22.0% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 14
Análisis descriptivo de la dimensión innovación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	23	23,0
	Regular	55	55,0
	Bueno	22	22,0
	Total	100	100,0

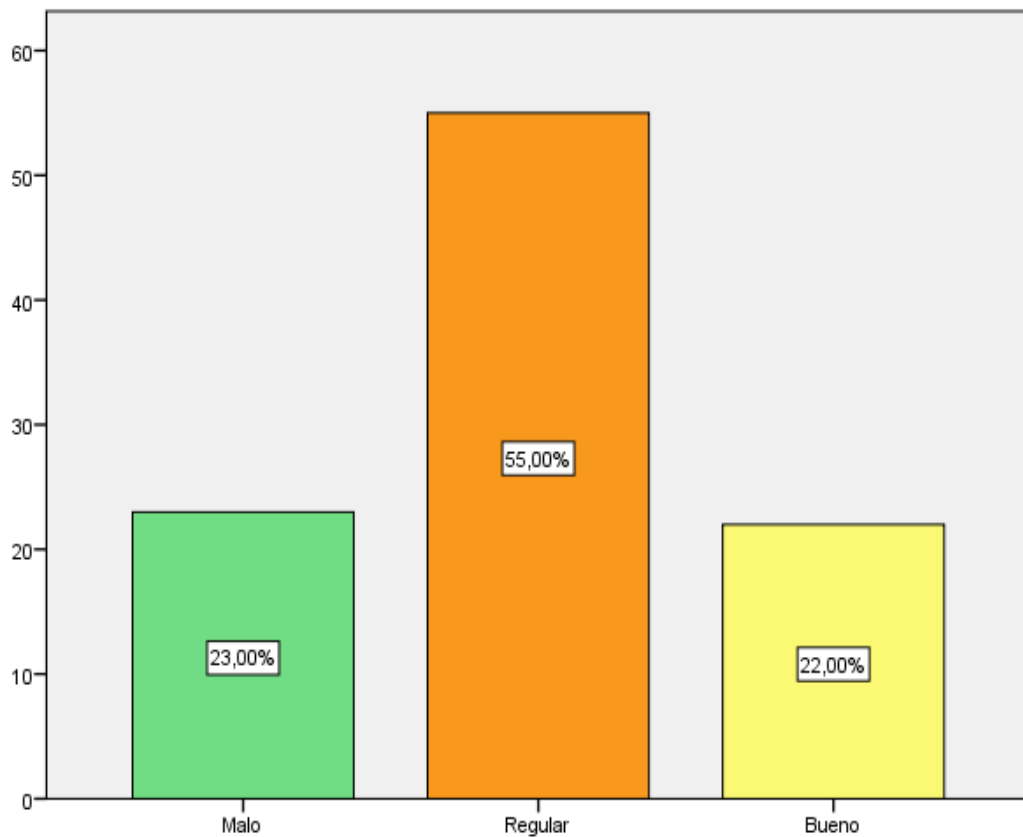


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión innovación.

Interpretación: Se aprecia en la figura 7 que 55 colaboradores encuestados que representan el 55.0% consideran a la dimensión innovación en un nivel regular, 23 de los colaboradores encuestados que representan el 23.0% lo consideran en un nivel malo y 22 colaboradores encuestados que equivalen al 22.0% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 15
Análisis descriptivo de la dimensión toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	37	37,0
	Regular	45	45,0
	Bueno	18	18,0
	Total	100	100,0

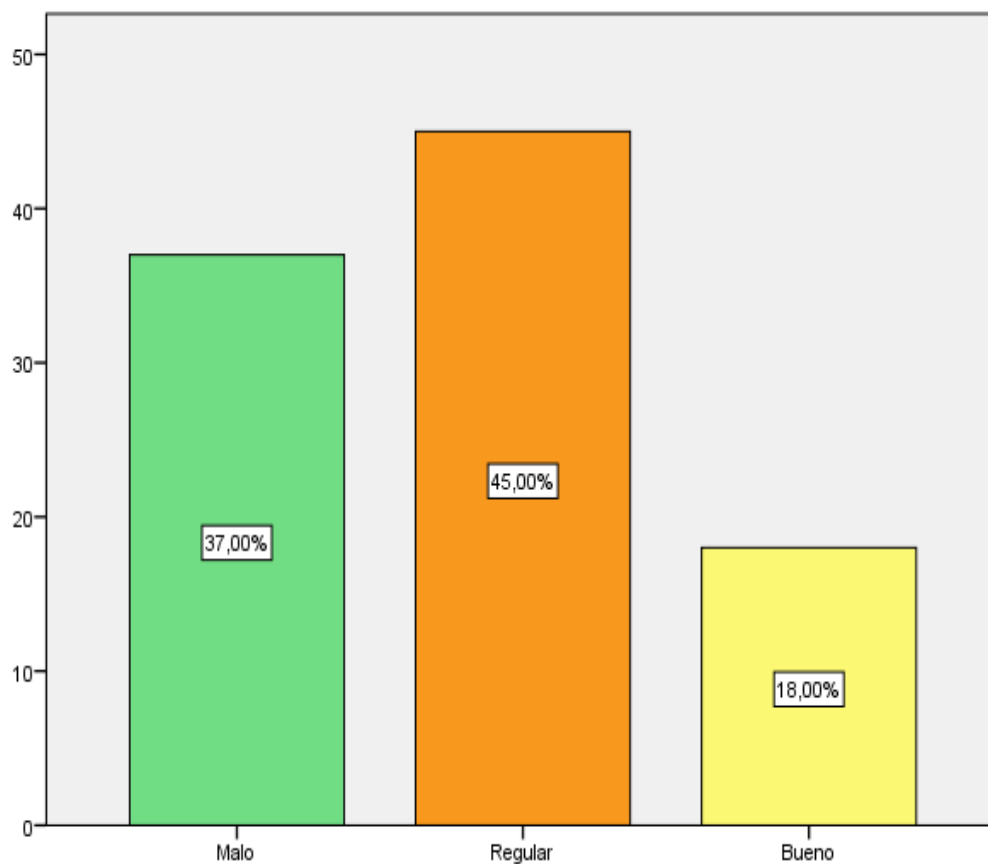


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión toma de decisiones

Interpretación: Se aprecia en la figura 8 que 45 colaboradores encuestados que representan el 45.0% consideran a la dimensión toma de decisiones en un nivel regular, 37 de los colaboradores encuestados que representan el 37.0% lo consideran en un nivel malo y 18 colaboradores encuestados que equivalen al 18.0% consideran lo consideran en nivel bueno.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la productividad.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión capacitaciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	28	28,0
	Regular	61	61,0
	Bueno	11	11,0
	Total	100	100,0

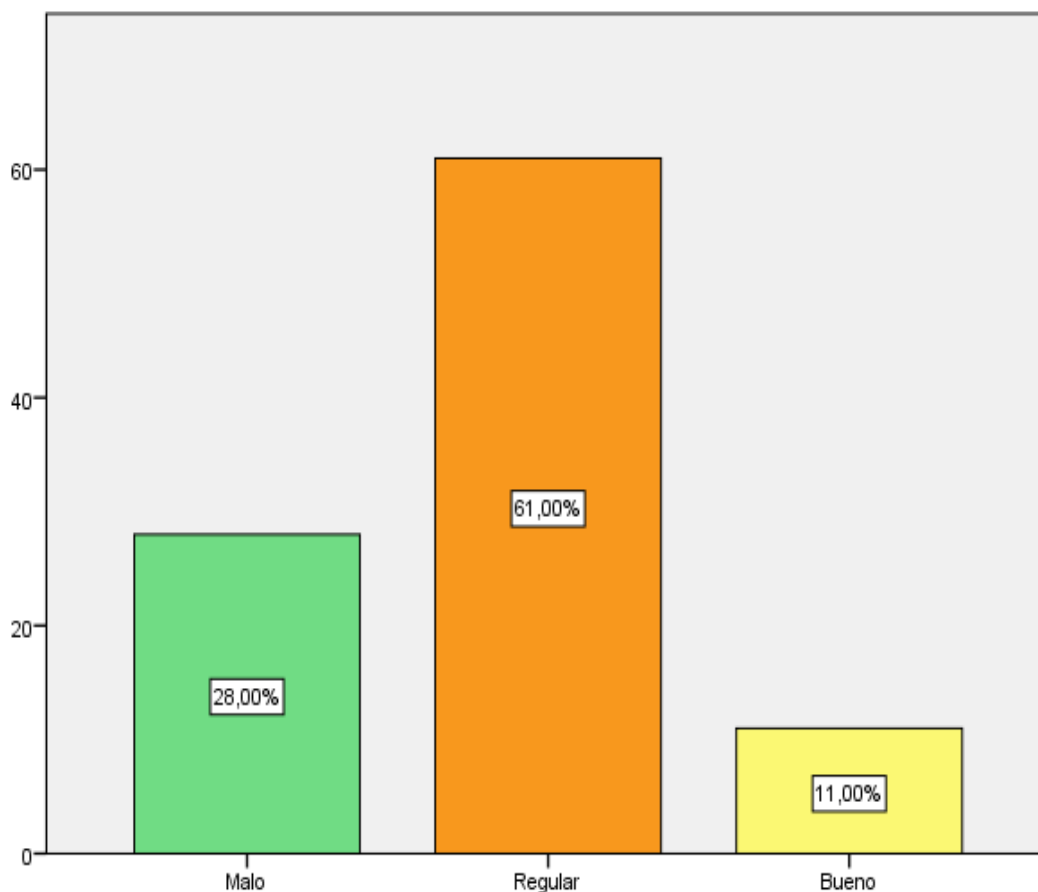


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión capacitaciones.

Interpretación: Se aprecia en la figura 9 que 61 colaboradores encuestados que representan el 61.0% consideran a la dimensión capacitaciones en un nivel regular, 28 de los colaboradores encuestados que representan el 28.0% lo consideran en un nivel malo y 11 colaboradores encuestados que equivalen al 11.0% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
--	--	------------	------------

	Malo	33	33,0
Válido	Regular	56	56,0
	Bueno	11	11,0
	Total	100	100,0

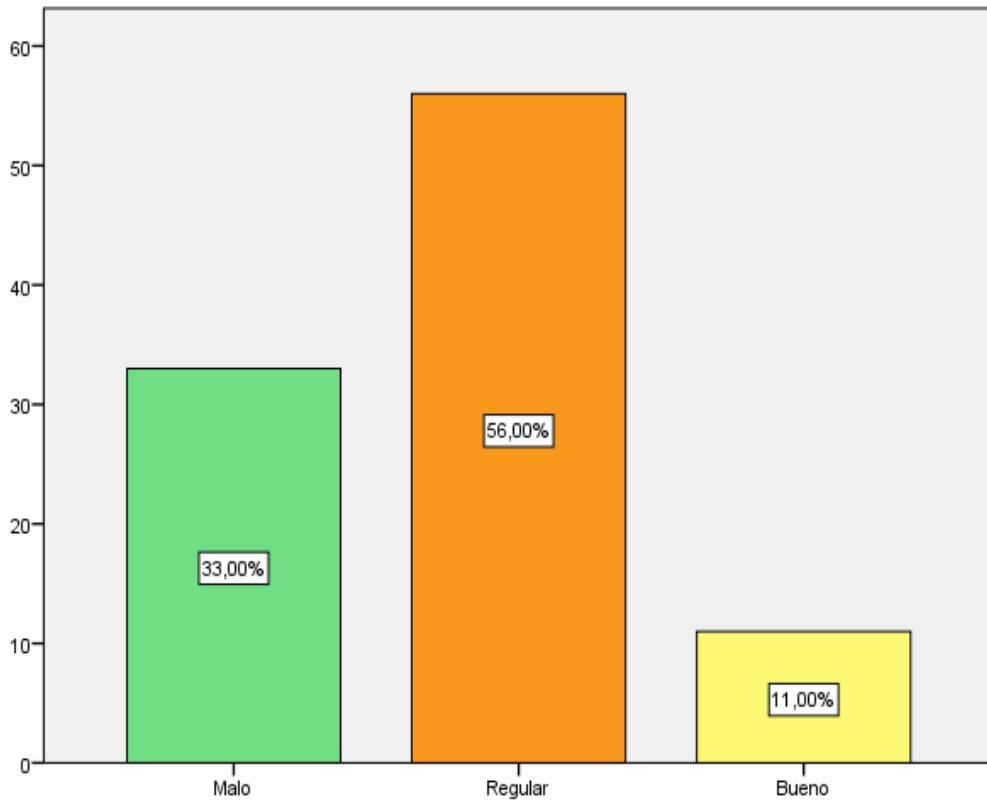


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción laboral

Interpretación: Se aprecia en la figura 10 que 56 colaboradores encuestados que representan el 56.0% consideran a la dimensión satisfacción laboral en un nivel regular, 33 de los colaboradores encuestados que representan el 33.0% lo consideran en un nivel malo y 11 colaboradores encuestados que equivalen al 11.0% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 18
Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

	Malo	31	31,0
Válido	Regular	44	44,0
	Bueno	25	25,0
	Total	100	100,0

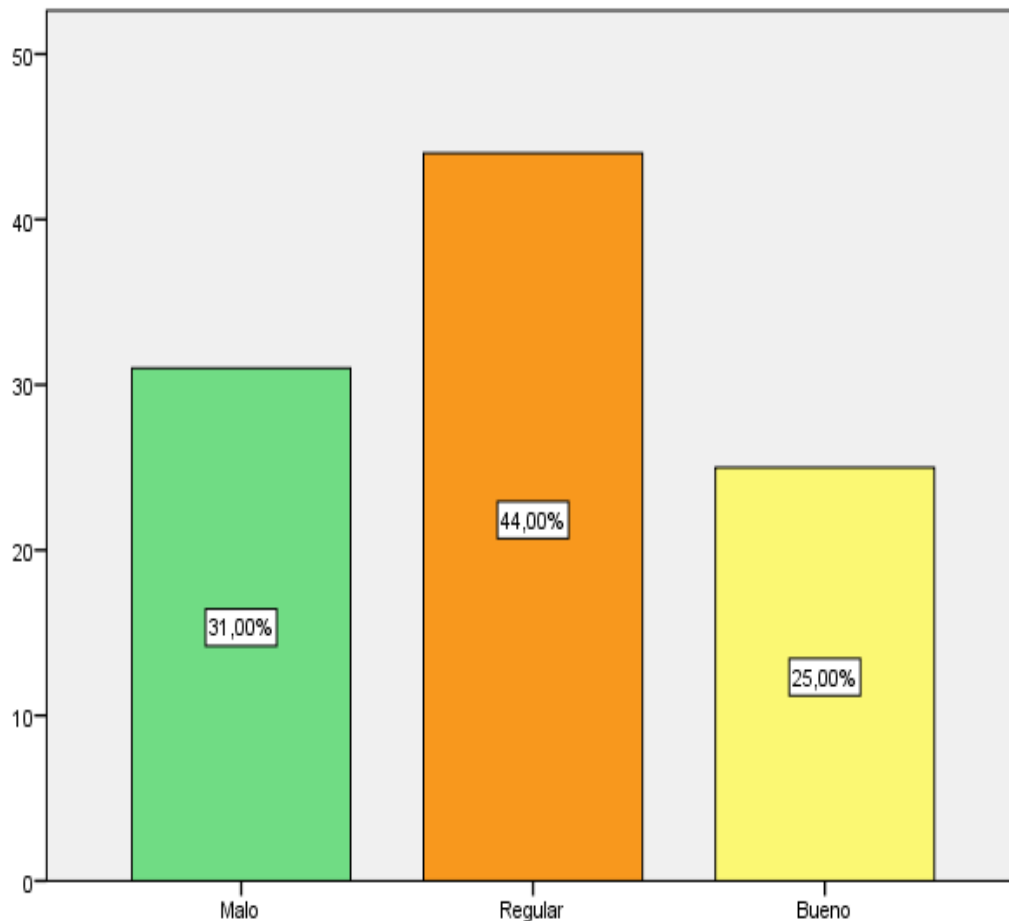


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad

Interpretación: Se aprecia en la figura 11 que 44 colaboradores encuestados que representan el 44.0% consideran a la dimensión rentabilidad en un nivel regular, 31 de los colaboradores encuestados que representan el 31.0% lo consideran en un nivel malo y 25 colaboradores encuestados que equivalen al 25.0% consideran lo consideran en nivel bueno.

Tabla 19
Análisis descriptivo de la dimensión calidad

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

	Malo	30	30,0
Válido	Regular	53	53,0
	Bueno	17	17,0
	Total	100	100,0

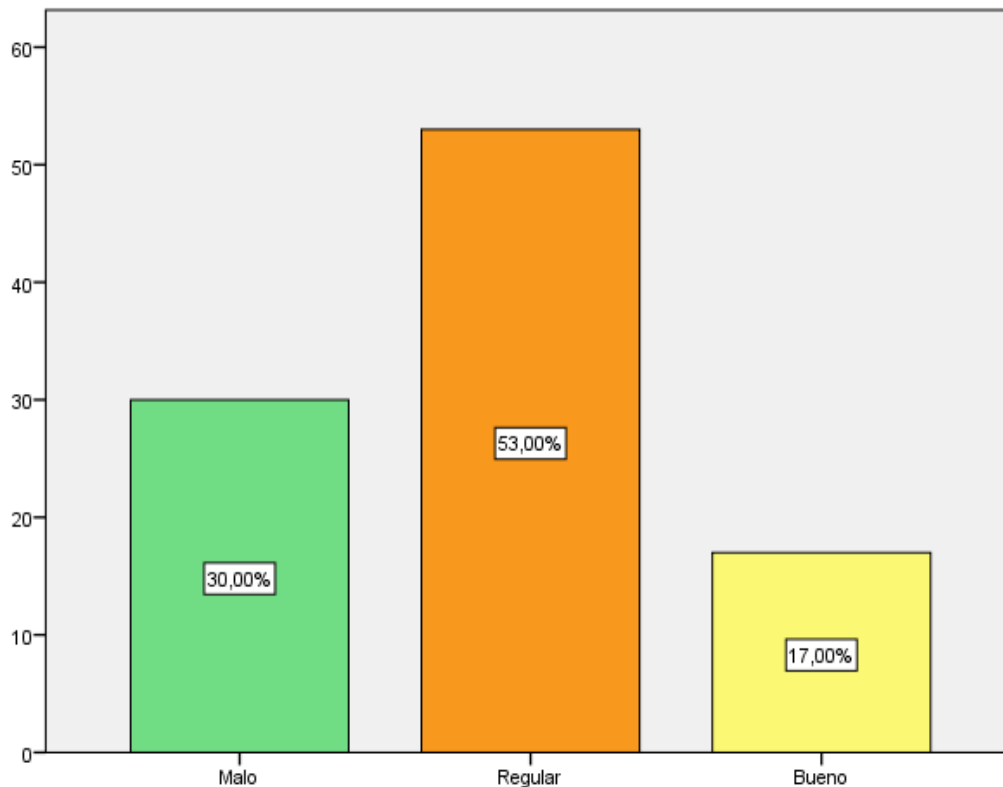


Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión calidad

Interpretación: Se aprecia en la figura 12 que 53 colaboradores encuestados que representan el 53.0% consideran a la dimensión calidad en un nivel regular, 30 de los colaboradores encuestados que representan el 30.0% lo consideran en un nivel malo y 17 colaboradores encuestados que equivalen al 17.0% consideran lo consideran en nivel bueno.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 20

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

Clima Laboral	Productividad						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	16	16%	9	9.0%	0	0%	25	25.0%
Regular	6	6%	40	40.0%	4	4%	50	50.0%
Bueno	0	0%	10	10.0%	15	15%	25	25.0%
Total	22	22%	59	59.0%	19	19%	100	100.0%

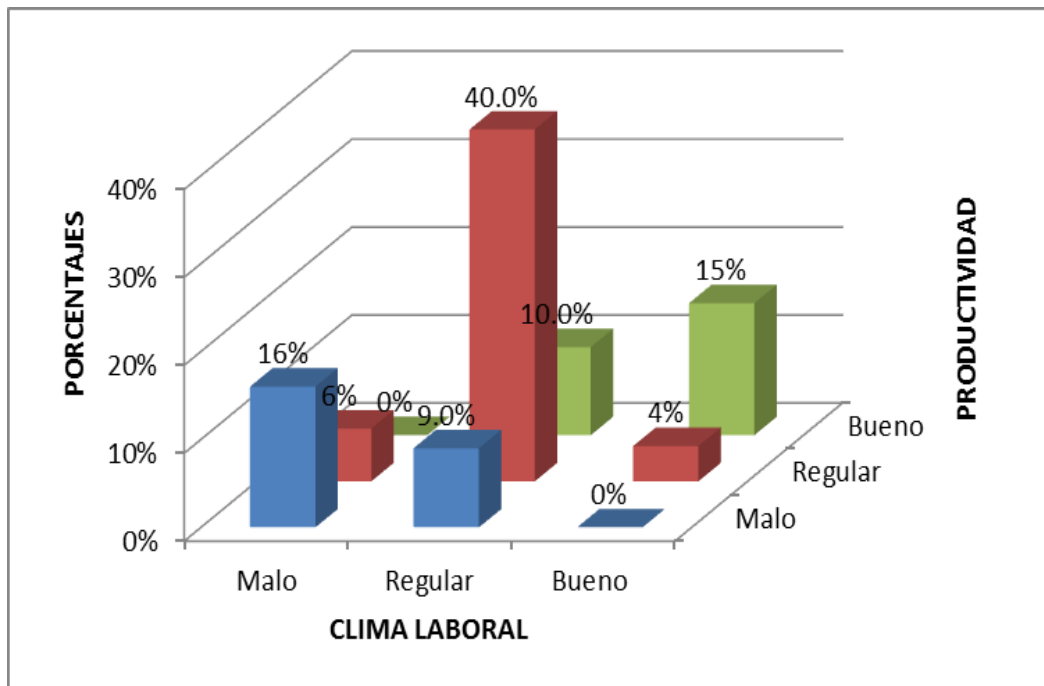


Figura 13. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y la productividad

Interpretación: La tabla 20 y figura 13 muestran la descripción referente a las variables clima laboral y productividad, donde se observa que el 16% de los encuestados perciben como malo la relación entre dichas variables. Así mismo, 40% de los encuestados refieren que esta relación está en un nivel regular, mientras que el 15% encuestados afirman que esta relación es buena; esta tendencia muestra que existe relación positiva directa entre las variables clima laboral y productividad, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.

Ho: La variable productividad presenta una distribución normal.

Ha: La variable productividad difiere de una distribución normal.

Tabla 21
Resultados de la prueba de normalidad de la variable productividad

		Clima laboral	Productividad
N		100	100
Parámetros normales ^{a,b}	Media	124,09	95,53
	Desviación estándar	10,638	8,721
	Absoluta	,069	,076
Máximas diferencias extremas	Positivo	,066	,076
	Negativo	-,069	-,067
Estadístico de prueba		,069	,076
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,172 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

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

Interpretación: La tabla 21 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov donde se observa que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución normal en la variable productividad, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p > 0.05$); dicho resultado permite determinar aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso de la investigación para los estadísticos inferenciales se aplicó la prueba de R de Pearson.

4.6 Procedimientos correlacionales.

Contrastación de la hipótesis general.

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Ha: Existe relación significativa entre el clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 22
Resultados de correlación entre el clima laboral y la productividad.

		Clima Laboral	Productividad
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,905**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Productividad	Correlación de Pearson	,905**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre las variables clima laboral y productividad, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,905, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre el clima laboral y

la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

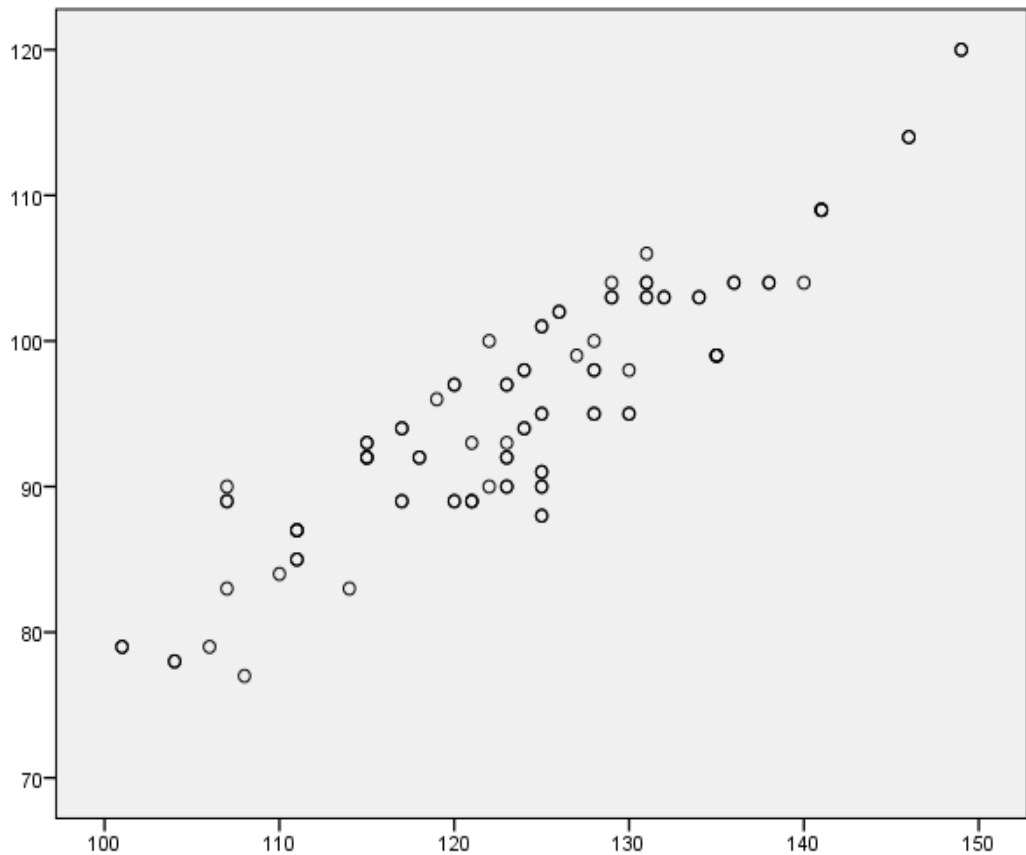


Figura 14. Gráfico de dispersión de las variables clima laboral y productividad

Interpretación: La figura 14 presenta los resultados del gráfico de dispersión donde se observa una correlación positiva directa entre las variables clima laboral y la variable productividad, es decir que a mayores puntajes en la variable clima laboral mayores serán los puntajes de la variable productividad.

Contrastación de hipótesis específicas.

Contrastación de hipótesis específica 1.

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

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

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

Tabla 23
Resultados de correlación entre la comunicación y la productividad.

		Comunicación	Productividad
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,556**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Productividad	Correlación de Pearson	,556**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y productividad, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,556, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe

una correlación significativa entre la dimensión comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre el conflicto y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

H₂: Existe relación significativa entre el conflicto y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

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

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

Tabla 24
Resultados de correlación entre el conflicto y la productividad.

		Conflicto	Productividad
Conflicto	Correlación de Pearson	1	,809**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Productividad	Correlación de Pearson	,809**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión conflicto de la variable clima laboral y productividad, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,809, a

un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al $0,05$ lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la dimensión conflicto de la variable clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Contrastación de hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre el confort y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

H_3 : Existe relación significativa entre el confort y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Tabla 25
Resultados de correlación entre el confort y la productividad.

		Confort	Productividad
Confort	Correlación de Pearson	1	,578**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Productividad	Correlación de Pearson	,578**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel $0,01$ (2 colas).

Interpretación: En la tabla 25, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión confort de la variable clima laboral y productividad, con un estadístico R de Pearson que asciende a $0,578$, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al $0,05$ lo cual significa que existe una correlación positiva moderada, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre la dimensión confort de la variable

clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la identidad y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

H₄: Existe relación significativa entre la identidad y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Tabla 26
Resultados de correlación entre la identidad y la productividad.

		Identidad	Productividad
Identidad	Correlación de Pearson	1	,564**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Productividad	Correlación de Pearson	,564**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En la tabla 26, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión identidad de la variable clima laboral y

productividad, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,564, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre la dimensión identidad de la variable clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Contrastación de hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre la innovación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

H₅: Existe relación significativa entre la innovación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Tabla 27

Resultados de correlación entre la innovación y la productividad.

		Innovación	Productividad
Innovación	Correlación de Pearson	1	,730**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Productividad	Correlación de Pearson	,730**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En la tabla 27, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión innovación de la variable clima laboral y productividad, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,730, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre la dimensión innovación de la variable clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Contrastación de hipótesis específica 6

H₀: No existe relación significativa entre la toma de decisiones y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

H₆: Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

Tabla 28
Resultados de correlación entre la toma de decisiones y la productividad.

		Toma de decisiones	Productividad
Toma de decisiones	Correlación de Pearson	1	,657**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	100	100
Productividad	Correlación de Pearson	,657**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En la tabla 28, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión toma de decisiones de la variable clima laboral y productividad, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,657, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación significativa entre la dimensión toma de decisiones de la variable clima laboral y productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones.

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de clima laboral se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,841; mientras que el instrumento de productividad se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,802 mayor que el 0,75 , demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,905** a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y la productividad, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Soriano (2017) en su tesis “influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de independencia – Huaraz 2017” que concluye que el análisis de los datos estadísticos obtenidos con la aplicación de la prueba de hipótesis evidencia la influencia de ambas variables; clima laboral y desempeño; lo que significa que, ante mayor clima laboral, mayor desempeño, esto se explicaría por las siguientes razones: en primer lugar, tal como lo ha expuesto la teoría, el desempeño o la productividad de los colaboradores de una empresa depende de muchos factores asociados a la parte interna o externa de la persona, siendo varios de ellos las dimensiones consideradas en la siguientes investigación, lo que permite afirmar que la relación entre las variables de estudio, si determinan que existen relaciones altamente significativas entre el clima laboral y la productividad.

Respecto a los objetivos específicos logrados por la relación entre las dimensiones de la variable clima laboral con la productividad mediante

el estadístico de correlación de R de Pearson, se obtuvieron resultados de 0.556** entre la dimensión comunicación y la productividad, 0.809** entre la dimensión conflicto y la productividad, 0.578** entre la dimensión confort y la productividad, 0.564** entre la dimensión identidad y la productividad, 0.730** entre la dimensión innovación y la productividad, 0.657** entre la dimensión toma de decisiones y la productividad; dichos resultados se corroboran con los obtenidos por Sánchez (2015) en su tesis “el clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa constructora COAM Contratista S.A.C.”, que concluye que una buena comunicación, las relaciones personales, el gusto por el trabajo, buena remuneración y la fomentación de desarrollo de los trabajadores son factores importantes de motivación que influyen en el clima organizacional e incrementan la productividad de los trabajadores. También se corroboran con los resultados de Venutolo (2009) en su tesis: “Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires - Argentina”, que concluye que existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflicto en el clima laboral imperante. Tienen una relación significativa en la población ya que fue establecida mediante una prueba estadística, además los resultados indican que un 71.30% de los encuestados que elaboran en la empresa. También es necesario realizar una evaluación de competencias/ desempeño que permita, tanto a directivos como empleados, contar con información objetiva sobre los criterios establecidos que sirvan como medio para efectuar los ascensos y promociones. Además, programar acciones tendientes a consolidar en la organización valores y objetivos conocidos y compartidos por todo el personal para aumentar el sentimiento de pertenencia del capital humano de la empresa. Finalmente los resultados obtenidos, se corroboran con los obtenidos por Gutiérrez (2015) en su tesis “el clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo SAC 2014”, donde concluye que un 46 % podría dejar su puesto de trabajo siendo el motivo más frecuente, la remuneración que perciben los trabajadores conjuntamente con el sistema de recompensa que les brinda la empresa y por último con respecto a la colaboración

mutua que debe existir en toda organización de la muestra aplicada el 67 % del personal opina que existe ese sentido de solidaridad con los demás y también se puede reflejar que el área de gestión de capital humano tiene un sentido de colaboración de 54 %, donde hay que enfocar más e integrar al resto de grupo.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe relación altamente significativa entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A., mediante un R de Pearson de 0,905** a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

Segundo. Existe relación altamente significativa entre la dimensión comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A., mediante un R de Pearson de 0,556** a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

Tercero. Existe relación altamente significativa entre la dimensión conflicto y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A., mediante un R de Pearson de 0,809** a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

Cuarto. Existe relación altamente significativa entre la dimensión confort y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A., mediante un R de Pearson de 0,578** a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

Quinto. Existe relación altamente significativa entre la dimensión identidad y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A., mediante un R de Pearson de 0,564** a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

Sexto. Existe relación altamente significativa entre la dimensión innovación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A., mediante un R de Pearson de 0,730** a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

Séptimo. Existe relación altamente significativa entre la dimensión toma de decisiones y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A., mediante un R de Pearson de 0,657** a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

5.3 Recomendaciones.

En relación al objetivo general, los resultados permiten recomendar un nuevo plan de trabajo donde permite hacer nuevos cambios dentro de la empresa orientado al bienestar del trabajador de tal manera que se sientan mejorar dentro de la organización y buscando mejorar los niveles de productividad de los colaboradores y concluyendo en el crecimiento de la empresa.

En relación al primer objetivo específico, los resultados permiten recomendar la realización de reuniones semanales o mensualmente, donde se pueda escuchar mejorías y cambios que los trabajadores le gustaría que existiera en la empresa, además poner un periódico mural donde se puede poner informaciones importantes para que los trabajadores se puedan informar.

En relación al segundo objetivo específico, los resultados permiten recomendar incrementar el personal en el área de calidad, de tal manera que no genere conflictos entre sus integrantes por la sobrecarga de trabajo ya que muchos trabajadores están laborando los cuatros turnos que existen dentro de la empresa para tener un mejor proceso de calidad en términos de productividad.

En relación al tercer objetivo específico, los resultados permiten recomendar una evaluación de desempeño a todos los colaboradores de la empresa para que puedan ascender y aumentar los salarios a los trabajadores que tenga una mejor evaluación de desempeño, los que tienen más recargado de trabajo y los que tienen años laborando para la empresa y también ascenderlos.

En relación al cuarto objetivo específico, los resultados permiten recomendar una mejor motivación, como brindarle un buen líder donde les hable lo mejor de su trabajo, las metas que pueden lograr, contarles más de la empresa donde trabajan, para que todos los trabajadores se sientan identificados dentro de la empresa, estos se sientan comprometidos con la misma y con ello lograr una mejor producción en los colaboradores.

En relación al quinto objetivo específico, los resultados permiten recomendar realizar nuevos cambios dentro de la empresa como realizar un mejor ambiente donde ellos descansan, realizar la compra de nuevas maquinarias, realizar tener un ambiente donde almuerza y cenan; es decir innovar muchos aspectos de la empresa en beneficio de los colaboradores.

En relación al sexto objetivo específico, los resultados permiten recomendar que deban liderar funciones donde les permita tomar decisiones para que puedan ser un mejor equipo y crecimiento de la empresa y además realizar reuniones donde puedan ser escuchados y se establezca nuevos cambios para que así ellos puedan difundir la información a los demás trabajadores

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artículo.

Galindo, M. y Viridiana, R. (2015). Productividad. *Serie de Estudios Económicos*. Vol. 1, 15(8), 42-47.

Lira, M. (8 de noviembre 2012). El 47% de trabajadores en Estados Unidos dicen estar enfermos para tomarse el día. *Diario Gestión*. p. A10. Recuperado de: <http://gestion.pe/tendencias/47-trabajadores-estados-unidos-dice-estar-enfermo-tomarse-dia-2054900>

Libros.

Aguilera, J. y Orjuela, G. (2014). *Encuesta de la Universidad Sergio Arboleda. Entre el 80 y 100 % de problemas de gestión tienen origen en inadecuados procesos de comunicación interna*. Recuperado de <http://www.grandespymes.com.ar/2013/10/27/segun-una-encuesta-de-la-universidad-sergio-arboleda-entre-el-80-y-100-de-problemas-de-gestion-tienen-origen-en-inadecuados-procesos-de-comunicacion-interna/>

Arnoletto, E. (2013). *Los conflictos en los procesos sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013b/1346/1346.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación científica* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Education.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/244913524/El-Clima-de-Trabajo-en-Las-Organizaciones>

Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>

Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Buendía, A. (2007). *Calidad, una construcción en la educación superior*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/340/34005005.pdf>

Burga, A. (2016). *Productividad total*. Lima, Perú: Macro.

Campos, G. y Lule, C. (2012). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Distrito Federal, México: UNAM.

Carrasco, D. (2005). *Metodológica de investigación científica*. Recuperado de <http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/6888/Metodologia-de-investigacion-cientifica>

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). Recuperado de <http://www.bscgla.com/04.%20Educacion/00010.%20Productividad/Productividad.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2ª ed.). Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/218535964/Chiavenato-2009-Comportamiento-Organizacional-2ed-eBook>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). Recuperado de http://virtual.urbe.edu/librotexto/658_3_CHI_6/indice.pdf

Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>

- Dobal, S. (2013). *La desmotivación laboral aumento pese al incremento de salarios de Negocios*. Recuperado de <http://www.elpais.com.uy/economia/noticias/desmotivacion-laboral-aumento-incremento-salarios.html>
- Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Recuperado de <http://es.calameo.com/read/000383179af5baa121afd>
- Francia, O. (1988). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Francia, O. (2018). *Clima laboral*. Recuperado de https://www.google.com/search?ei=yiNhXMP4M8_x5gL_1b6IBQ&
- Galindo, M. (2015). *Productividad*. Recuperado de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- García, S. (1997). *La dirección por valores*. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- García, M. (2002). *La productividad desde una perspectiva humana*. Lima, Perú: Capitales intangibles.
- García, M. y Leal, M. (2008). *Productividad*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Guillen, M. (2013). *Clima Organizacional en la editorial ciencias médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones*. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v39n2/spu06213.pdf>
- Gutiérrez, R. y Sánchez. J. (1990). *Metodología del trabajo intelectual* (10ª ed.). Distrito Federal, México: Esfinge.
- Hermoso, A. (1992). *Innovación y toma de decisiones*. Recuperado de <http://file:///C:/Users/HP/Downloads/libro9.pdf>

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf

Hernández, S., Fernández A. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill educación.

Khalil, H. (2015). *El paquete tecnológico y la innovación*. New York, Estados Unidos: Banco Interamericano de desarrollo.

Lagares, P. y Puerto, J. (2001). *Población y muestra, técnica de muestreos*. Recuperado de http://optimierung.mathematik.uni-kl.de/mamaeusch/veroeffentlichungen/ver_texte/sampling_es.pdf

Likert, R. (1946). *Teoría del clima organizacional*. Recuperado de http://www.academia.edu/23158966/TEORIA_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_DE_RENSIS_LIKERT

Likert, R. (1986). *El clima organizacional, definición, teoría y dimensiones*. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/21111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Locker, E. (1976). *The Nature of Job Satisfaction*. Chicago, Estados Unidos: Rand. Mc. Nally.

Matchmxl, A. (2011). *Mal clima laboral cuesta el 60% de la productividad*. *Match*. Recuperado de <https://matchmxl.wordpress.com/2011/02/01/mal-clima-laboral-cuesta-60-de-la-productividad/>

Mazabel, C. (2011). *Indicadores de recursos humanos y su resultado económico en la empresa*. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/view/14880>

Miján, A. (2002). *Metodología de la investigación científica y bioestadística para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud* (2ª ed.). Santiago, Chile: RIL Editores.

Mondy, R. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). Recuperado de http://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_-_Wayne_Mondy_Robert_No

Prokopenko, M. (1989). *La gestión de la productividad*. Recuperado de http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1987/87B09_433_span.pdfq=El+clima+laboral+afecta+en+un+20%25+la+productividad+en+las+empresas&ok=El+clima+laboral+afecta+en+un+20%25+la+productividad+en+las+empresas&gs.pdf

Reddin, W. (2004). *Clima organizacional como factor de competitividad*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/275523192_el_clima_organizacional_como_factor_de_competitividad_span.pdf

Robbins, S. (1997). *Administración* (5ª ed.). Distrito Federal, México: Prentice Hall.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Salinas, M. (2009). *Metodología del clima organizacional*. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf

Sánchez, H. y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: URP.

Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos_de_comunicacion.pdf

Sílceco, A. (2004). *Capacitación y desarrollo personal*. Recuperado de <http://libroscoaching.blogspot.com/2011/10/capacitacion-y-desarrollo-de-personal.htmlf>

Solana, L. (2011). *La percepción del confort*. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13751/%20FINAL%20DE%20GRADO.%20Laura%20Solana%20Mart%C3%ADnez.pdf?sequence=1>

Tarí, J. (2000). *Calidad total, fuente de ventaja competitiva*. Recuperado de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Ucero, U. (2016). *Clima laboral*. Recuperado de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48162/componente48160.pdf.

Tesis.

Baltazar, D. y Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Guerrero, J. (2013). *Propuesta de mejoramiento de la cultura y clima organizacional en las pymes del sector de servicio de transporte de carga pesada en la ciudad de Quito* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3179/1/T1160-MBA-Guerrero-Propuesta.pdf>

Gutiérrez, J. (2015). *El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo SAC 2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2065/gutierrezasto_jonatan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, H. y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf

Llaguento, L. y Becerra, S. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4936/Llaguento%20D%C3%ADaz%20Luis%20Edgar%20y%20Becerra%20Camacho%20Sol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf>

Sánchez, L. (2015). *El clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa constructora COAM Contratista S.A.C.* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2106/sanchezdia_z_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soriano, J. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de independencia – Huaraz 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13271/soriano_fj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires - Argentina* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1. INFORME DE INDICE DE COINCIDENCIAS

The screenshot shows a web browser window titled "Feedback Studio - Google Chrome" with the URL <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1075289969&s=1&lang=es&co=1044298616>. The page header includes the "feedback studio" logo and the text "INFORME FINAL DE TESIS". A navigation bar shows "-- /0" and "6 de 6". A red notification box in the bottom right corner displays "Resumen de coincidencias" and "15 %". The main content area shows the word "TESIS" in large letters.

**ANEXO 2. CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE
LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO IN SITU.**



ANEXO 3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes el clima laboral en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN					
1. Existe un planeamiento de las tareas diarias.					
2. Cree usted que se cumple con las tareas en su totalidad, luego de haberlas coordinado					
3. Se entiende con claridad las ordenes de tu jefe					
4. Siente que su jefe tiene una organización adecuada					
5. Existe iniciativa por parte de su jefe					
CONFLICTO					
6. Tiene algún problema con el control de la asistencia al momento de ingresar al centro laboral					
7. Sientes que hay muchos problemas dentro de la organización					
8. Existe sanciones correctamente aplicadas hacia los trabajadores					
9. Existe una llamada de atención antes de ser suspendido					
10. La rotación es igual para todos los trabajadores					
CONFORT					
11. Cuentan con en el ambiente necesario para realizar sus actividades laborales					
12. Sientes conformidad en el lugar de trabajo					
13. Las remuneraciones son adecuadas para cada uno de los trabajadores					
14. Realizan recompensa a los trabajadores					
15. Las recompensas son consecutivas					
IDENTIDAD					
16. Hay apoyo mutuamente cuando realizan trabajos en equipo					
17. Cumplen con el objetivo establecido al tener un trabajo en equipo					
18. Existe una calidad total en la organización					
19. Cumplen con las metas establecidas					
20. Se fijan una meta antes de realizar alguna actividad					
INNOVACIÓN					
21. Las maquinarias son de último modelo					
22. Las maquinarias te ayuda a producir con más rapidez					
23. Consideras que son importantes las maquinarias modernas					
24. Sientes que los jefes son creativos para que la empresa sea cada día mejor					
25. Existe ideas nuevas constantemente					
TOMA DE DECISIONES					
26. Existe mejoría con los cambios que se realizan					
27. Tu jefe realiza reuniones para analizar los puntos que están fallando					
28. Cree usted que tu jefe analiza correctamente ante los problemas					
29. Crees que tu jefe aplica la toma de decisiones según el conocimiento tenga					
30. Crees que es importante el conocimiento ante una toma de decisiones					

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes la productividad en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a

continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

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

	1	2	3	4	5
CAPACITACIONES					
1. Evalúan cada vez que terminen una capacitación					
2. Consideras que los capacitadores están preparados en los temas que brindan					
3. Crees que los trabajadores se sienten motivados					
4. Tu jefe brinda motivación para desarrollarte laboralmente					
5. Las conductas de los trabajadores han cambiado					
6. Tu jefe logra cambiar la mala conducta de un trabajador					
SATISDACIÓN LABORAL					
7. Cuándo hay exceso de trabajo realizan un plan de trabajo para que te sientas cómodo en el trabajo					
8. Existe pagos por las horas extras					
9. Consideras que hay trabajo en equipo					
10. Existe un buen clima laboral entre compañeros					
11. Cree usted que existe competencia entre áreas					
12. Los trabajadores son premiados por lograr el objetivo					
RENTABILIDAD					
13. Se está cumpliendo con las metas establecidas para lograr la utilidad					
14. Existen reclamos a las ventas realizadas					
15. Consideras que la empresa está ganando Adecuadamente					
16. Todos los meses llegan a las ganancias establecidas					
17. Consideras que la inversión que realizan es adecuada					
18. Las maquinarias o herramientas son adecuadas para el trabajo					
CALIDAD					
19. Entregan reportes en el tiempo y en la forma adecuada					
20. Existe retrasos de entrega de mercadería					
21. Crees que tienen acceso a todas las herramientas al generar tus actividades laborales					
22. Cree usted que los trabajadores tienen algunas inconvenientes al realizar sus actividades					
23. Existe medición de errores para un mejor desempeño					
24. El software que cuentan les ayuda con su trabajo					

ANEXO 4. BASE DE DATOS

BASE DE DATOS CLAUDIA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

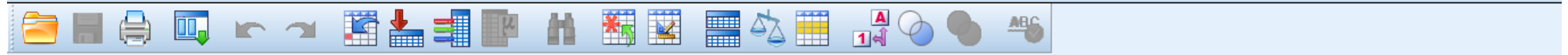
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 78 de 78 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAF
1	5	5	2	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	3	5	4	2	3	2	5	3	4	4	4	4	4
3	2	5	5	5	5	4	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4
4	5	5	2	3	5	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4
6	4	4	2	5	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5
7	4	4	2	5	5	5	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	4	5	1	5	1	3	4	5	4	5	3	3
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	3	3	4	4	5	2	4	2	5	4	5	5	4	4	4
11	1	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4
12	5	4	3	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5
15	2	4	4	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5
16	1	3	5	5	5	4	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4
17	3	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5
18	3	4	2	3	4	4	1	3	5	2	3	2	5	5	5	5
19	3	2	3	4	4	4	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	5	4	5	5
21	1	4	4	3	5	4	2	4	1	4	4	4	4	5	4	4
22	4	4	4	5	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Visible: 78 de 78 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAF
22	4	4	4	5	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	3	5	4	5	2	4	2	4	4	5	5	4	4	4
25	4	3	4	3	5	4	2	5	1	4	3	5	3	3	3	3
26	5	5	1	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4
27	4	3	4	4	5	5	2	4	1	5	5	5	5	3	2	2
28	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	2	5	3	5	5
29	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5
30	2	2	3	4	4	5	3	3	2	5	4	5	4	4	5	5
31	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	2
32	1	4	3	5	5	5	1	5	2	5	5	5	4	5	5	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	5	5	4	4	2	4	2	5	4	5	4	4	4	4
35	1	1	2	4	5	5	2	2	1	5	3	5	5	5	5	5
36	1	1	4	5	5	5	2	4	2	5	4	5	5	4	5	5
37	4	4	3	5	4	3	1	3	2	5	5	5	3	3	3	3
38	3	3	4	4	5	5	2	5	2	4	3	5	5	3	3	3
39	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2
40	3	4	2	4	5	5	1	5	1	5	4	5	5	4	4	4
41	4	3	3	4	4	5	3	3	2	5	4	4	5	5	5	5
42	3	4	3	4	3	4	1	3	2	3	4	3	3	4	4	4
43	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	3	3
44	3	4	2	4	5	5	1	2	3	5	5	5	4	4	4	4





Visible: 78 de 78 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAF
43	4	4	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	3	
44	3	4	2	4	5	5	1	2	3	5	5	5	4	4	4	
45	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
46	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	5	4	4	4	5	5	4	5	1	4	2	3	4	4	3	
48	4	3	4	5	5	4	2	4	2	5	3	4	4	4	4	
49	3	4	2	5	3	5	1	5	2	4	3	4	4	5	4	
50	5	4	4	5	5	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	
51	3	4	3	3	5	4	3	4	2	4	5	4	4	4	2	
52	1	1	2	3	5	4	1	1	2	4	4	5	4	4	4	
53	2	4	5	4	5	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	
54	3	4	4	5	5	4	4	3	2	5	3	4	5	4	4	
55	2	2	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	
56	5	5	4	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	5	5	
57	5	5	2	2	5	5	2	3	2	5	2	5	5	4	5	
58	4	5	3	5	5	4	4	4	1	4	5	5	5	4	5	
59	1	2	4	5	5	5	4	5	2	5	4	5	4	5	4	
60	1	1	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	
61	5	5	2	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	
62	2	2	2	3	5	4	2	3	2	5	3	4	4	4	4	
63	2	5	5	5	5	4	2	3	4	5	4	5	4	5	4	
64	5	5	2	3	5	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	
65	4	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	



Visible: 78 de 78 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAF
64	5	5	2	3	5	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5
65	4	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4
66	4	4	2	5	4	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5
67	4	4	2	5	5	5	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	4	5	1	5	1	3	4	5	4	5	5	3
69	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	3	3	4	4	5	2	4	2	5	4	5	5	4	4	4
71	1	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4
72	5	4	3	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5
75	2	4	4	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5
76	1	3	5	5	5	4	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4
77	3	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5
78	3	4	2	3	4	4	1	3	5	2	3	2	5	5	5	5
79	3	2	3	4	4	4	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4
80	5	5	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	5	4	5	5
81	1	4	4	3	5	4	2	4	1	4	4	4	4	5	4	4
82	4	4	4	5	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	3	5	4	5	2	4	2	4	4	5	5	4	4	4
85	4	3	4	3	5	4	2	5	1	4	3	5	3	3	3	3
86	5	5	1	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	4	4

Vista de datos Vista de variables



Visible: 78 de 78 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAF
79	3	2	3	4	4	4	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4
80	5	5	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	5	4	5	5
81	1	4	4	3	5	4	2	4	1	4	4	4	4	5	4	4
82	4	4	4	5	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	3	5	4	5	2	4	2	4	4	5	5	4	4	4
85	4	3	4	3	5	4	2	5	1	4	3	5	3	3	3	3
86	5	5	1	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	4
87	4	3	4	4	5	5	2	4	1	5	5	5	5	3	2	2
88	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	2	5	3	5	5
89	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5
90	2	2	3	4	4	5	3	3	2	5	4	5	4	4	5	5
91	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	2
92	1	4	3	5	5	5	1	5	2	5	5	5	4	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	4	5	5	4	4	2	4	2	5	4	5	4	4	4	4
95	1	1	2	4	5	5	2	2	1	5	3	5	5	5	5	5
96	1	1	4	5	5	5	2	4	2	5	4	5	5	4	5	5
97	4	4	3	5	4	3	1	3	2	5	5	5	3	3	3	3
98	3	3	4	4	5	5	2	5	2	4	3	5	5	3	3	3
99	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2
100	3	4	2	4	5	5	1	5	1	5	4	5	5	4	4	4
101																

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 5. 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. 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

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): 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

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.: JORGE ALONSO RAMOS CHANG

DNI: 40968849

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

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): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

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

DNI: 40968849

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

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.: VÁSQUEZ RUIZ SEBASTIÁN 2010

DNI: 7950481

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

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

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): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VÁSQUEZ RUIZ SEBASTIÁN 2010

DNI:

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

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

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


Firma del Experto Informante.

ANEXO 6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A. LIMA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS		
			Tipo de investigación	Población				
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Qué relación existe entre la comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?</p> <p>¿Qué relación existe entre el conflicto y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?</p> <p>¿Qué relación existe entre el confort y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?</p> <p>¿Qué relación existe entre la identidad y la productividad en los</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación que existe entre la comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el conflicto y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el confort y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación significativa entre la comunicación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p> <p>Existe relación significativa entre el conflicto y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p> <p>Existe relación significativa entre el confort y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p> <p>Existe relación significativa entre la identidad y la</p>	Tipo de investigación	Población	<p>Variable 1: Clima laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación. 2. Conflicto 3. Confort. 4. Identidad. 5. Innovación. 6. Toma de decisiones. 	<p>Medidas de tendencia central: Media Mediana Moda.</p> <p>Medidas de dispersión: Desviación estándar y varianza.</p> <p>Medidas inferenciales: R de Pearson</p>		
			El diseño de investigación es no experimental	La población estará conformada por un total de 100 colaboradores			Nivel de investigación	Tamaño de la muestra
			El nivel de investigación es relacional	La muestra estará conformada por 100 colaboradores.			Diseño de investigación	Tipo de muestreo
			El tipo de estudio es descriptivo - correlacional	Probabilístico, seleccionada con la técnica de muestreo censal			Variable 2: Productividad	
							Dimensiones:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones 2. Satisfacción laboral 3. Rentabilidad 4. Calidad 						

<p>colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?</p> <p>¿Qué relación existe entre la innovación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?</p> <p>¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la identidad y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la innovación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p>	<p>productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p> <p>Existe relación significativa entre la innovación y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p> <p>Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la productividad en los colaboradores de la empresa Integrity Packaging S.A.</p>				
--	--	--	--	--	--	--