



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**

“CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ALTO CONTACTO S.A,  
SURCO- 2018”

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

**AUTOR**

ANGELLA BRIGETTE ESPINOZA DIOSES

**ASESOR**

LIC. ADEMAR VARGAS DÍAZ

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a mi abuela María Manrique Fabián, que en paz descanse, y a mis padres por su apoyo y motivación incondicional que me otorgan y poder realizar este trabajo con entusiasmo y esfuerzo.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por permitirme lograr mis metas y estar ahí en todos lados conmigo dando vida día a día y poder avanzar en cada destino de mi vida y permitirme hacer lo que más me gusta.

Agradezco a mis abuelos María y Artemio por cada consejo que me dan cada mañana al salir de casa toda su enseñanza en poder formarme desde pequeña con grandes virtudes y ser la persona que soy, gracias por todo a ti abuela desde el cielo guías mis pasos del día a día para poder continuar.

Agradezco a mis padres, Esther y Dionicio por todo su apoyo que me brindaron en esta etapa de mi vida universitaria y poder seguir adelante apoyándome en todas las cosas que me deseo trazar, gracias por todo su apoyo y puedo concluir esta ansiada etapa.

Agradezco a mis hermanos también por ser mi fuente de inspiración y motivación de poder seguir adelante, y que todo en esta vida es posible.

Agradezco a mis profesores por su sabiduría.

Muchas gracias.

## RESUMEN

En el presente estudio se determinó la problemática la cual era saber si hay una relación entre el clima laboral y la productividad: ¿Cómo se relaciona el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco-2018?

En la justificación se determinó que es importante el clima laboral para así poder tener una buena productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA.

El objetivo de la investigación es: determinar la relación entre clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco- 2018.

La hipótesis alterna es: Existe relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA. Surco- 2018.

La investigación es no experimental-transversal, donde los resultados fueron obtenidos por las respuestas de los trabajadores de la misma empresa. El diseño de investigación es descriptivo-correlacional.

La población total de la empresa es de 55 trabajadores de los cuáles fueron encuestados en su totalidad para así poder obtener datos que nos sirvieron para poder realizar la investigación.

En la prueba de hipótesis el análisis RHO de Spearman arrojó 0.827, con un  $p=0.000$ , la cual nos lleva a aceptar la  $H_a$ , y a la vez poder confirmar que si existe relación entre el clima laboral y la productividad en la empresa Alto Contacto SA.

**Palabras clave:** Clima laboral, Productividad.

## ABSTRACT

In the present study, the problem was determined, which was to know if there is a relationship between the work climate and productivity: How is the work environment and the productivity of the workers of the company Alto Contact S.A, Surco-2018 related?

In the justification, it was determined that the working environment is better in order to have a good productivity in the workers of Alto Contact S.A.

The objective of the research is to determine the relationship between working climate and the productivity of the workers of the company Alto Contact S.A, Surco-2018.

The alternative hypothesis is: There is a relationship between the work climate and the productivity of the workers of Alto Contact S.A. Groove- 2018.

The research is not experimental-transversal, where the results were obtained by the responses of the workers of the same company. The research design is descriptive-correlational.

The total population of the company is 55 workers who were surveyed in their entirety in order to obtain data that helped us to conduct the investigation.

In the hypothesis test, Spearman's RHO analysis yielded 0.827, with  $p = 0.000$ , which leads us to accept the  $H_a$ , and at the same time confirm that there is a relationship between the work climate and productivity in the company Alto Contact S.A.

**Keywords:** Labor climate, Productivity.

## 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.....	4
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos.....	5
1.4	Limitaciones de la investigación.....	6

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de estudios.....	8
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	17
2.2.1	Bases teóricas de la variable clima laboral.....	17
2.2.2	Bases teóricas de la variable productividad.....	22
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	26

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	29
3.2	Población y muestra.....	30
3.3	Hipótesis.....	31
3.4	Variables – Operacionalización.....	32
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	35
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados.....	35
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	38

### **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1	Análisis de fiabilidad de las variables clima laboral y productividad.....	41
4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	43
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	45
4.4	Resultados inferenciales.....	51
4.5	Procedimiento correlacionales.....	53

## **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones.....	59
5.2	Conclusiones.....	62
5.3	Recomendaciones.....	64

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Descripción del universo de estudio.....	30
Tabla 2	Distribución de la muestra por sexo.....	31
Tabla 3	Operacionalización de la variable clima laboral.....	33
Tabla 4	Operacionalización de la variable productividad.....	34
Tabla 5	Resultado de validación del cuestionario de clima laboral.....	41
Tabla 6	Índice de consistencia interna del cuestionario de clima laboral.....	41
Tabla 7	Resultado de la variable del cuestionario de productividad.....	42
Tabla 8	Índice de consistencia interna del cuestionario de productividad.....	42
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de clima laboral.....	43
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de productividad.....	44
Tabla 11	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de la dimensión comunicación.....	45
Tabla 12	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de la dimensión motivación.....	46
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de la dimensión condiciones de trabajo.....	47
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de eficacia.....	48
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de eficiencia.....	49
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según nivel de efectividad.....	50
Tabla 17	Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra.....	51
Tabla 18	Correlación de clima laboral y productividad.....	53
Tabla 19	Análisis correlacional entre la variable productividad y la dimensión comunicación.....	54
Tabla 20	Análisis correlacional entre la variable productividad laboral y la dimensión motivación.....	55
Tabla 21	Análisis correlacional entre la variable productividad y la dimensión condiciones de trabajo.....	56



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Productividad soluciones para la empresa Fuente: Bain 1985.....	24
Figura 2	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de clima laboral.....	43
Figura 3	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la variable productividad laboral.....	44
Figura 4	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la dimensión comunicación.....	45
Figura 5	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la dimensión motivación.....	46
Figura 6	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la dimensión condiciones de trabajo.....	47
Figura 7	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la dimensión eficacia.....	48
Figura 8	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la dimensión eficiencia.....	49
Figura 9	Distribución porcentual de los trabajadores según el nivel de la dimensión efectividad.....	50
Figura10	Dispersión de la variable clima laboral y la productividad.....	52

## INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis se titula “Clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco – 2018”. La situación problemática del estudio es la relación que guarda si se aplica un buen clima laboral y productividad con los trabajadores de la empresa, ya que hoy en día existen muchas empresas que aún no toman en cuenta ese factor importante.

El problema general es ¿Cómo se relaciona el clima laboral y la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018?

El objetivo principal de la presente investigación es determinar la relación entre clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco- 2018.

Asi mismo, la hipótesis alterna fue si existe relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A. Surco- 2018.

El desarrollo de la investigación consta con cinco capítulos, los cuáles se describen a continuación:

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

En el capítulo II, el marco teórico que abarca antecedentes, desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado y la definición conceptual de la terminología.

En el capítulo III, se describe el método que corresponde al análisis de la hipótesis del trabajo, el tipo y diseño de investigación, población y muestra, como también la operacionalización de variables, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, y análisis estadísticos e interpretación.

En el capítulo IV, se presentará los resultados que involucran: el análisis de datos, así como el contraste de las hipótesis

En el capítulo V, se dará a notar las discusiones, conclusiones y recomendaciones

Y por último las referencias bibliográficas complementan la investigación, también la recolección de datos y anexos.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Realidad problemática

A nivel mundial hoy en día clima laboral es el punto centro en un mundo más globalizado en competencias de cada una de las empresas necesitan y buscan un valor añadido en cada uno de sus sectores para mantenerse dentro de un mercado competitivo, existen empresas que no hacen una mejora en este punto importante para así poder tener buenos resultados, tener un personal motivado dentro de sus áreas para así poder generar una productividad positiva dentro de la empresa.

Las empresas más grandes del mundo enfrentan día a día un gran reto, ya que la producción y el consumo del servicio es simultaneo y eso depende de la atención que debe de tener un personal, ante ello esto conlleva a tener una empresa o todas las empresas tengan el ritmo adecuado para tener un buen clima laboral y la productividad que es el punto centro de cada empresa genere rentabilidad.

Es así como consta en todo medio empresarial e institucional que a lo largo del tiempo de los años se han implementado unas grandes series de estrategias para poder generar un buen clima laboral, así pueda permitir al trabajador poder desarrollarse en todas sus habilidades, como destrezas, conocimientos y las capacidades intelectuales así poder contribuir un logro de acuerdo a los objetivos de la empresa. Anteriormente el clima laboral se veía como algo secundario todo pasaba a segundo plano como algo irrelevante. Hoy en día en la actualidad existen organizaciones trabajando bajo un enfoque nacional, porque es donde el ser humano necesita de un buen ambiente para su desenvolvimiento.

Esto va a ver reflejado hacia un éxito o fracaso de la organización todo esto va depender de una gran percepción que los trabajadores tienen, con su trabajo y a la entidad.

Así se convierte el clima laboral en un aspecto crucial puesto que el éxito de las organizaciones dependerá de una gran medida, generando un buen talento humano. Esto se implica que el clima laboral se pueda convertir en el socio principal de las estrategias dentro de todas las áreas. La investigación a realizar también está centrada a la productividad de los trabajadores, que viene entrelazado con el clima laboral ya que para poder generar una buena productividad se tiene que tener un buen clima dentro de las organizaciones y es ahí donde determina el logro de cada reto.

En la actualidad el clima laboral de la empresa Alto Contacto S.A se ve afectado ya que no hay un buen manejo dentro del área encargada que permita poder ver el problema, es por ello donde la productividad también se ve afectada a cada rol que maneja cada colaborador.

Es importante saber que la empresa es la responsable para poder generar tener el ambiente adecuado y tener el reto de día a día el colaborador este motivado en el área designada y pueda fomentar el espíritu positivo. Es por ello que la empresa no aplica un buen manejo de personal, la comunicación se ve afectada ya que no existe buena relación con los jefes directos. La empresa Alto Contacto S.A tiene una finalidad, trazar objetivos y de supervivencia que manejan a ciclos de vida, pero día a día se enfrenta a problemas de crecimiento.

Los logros de cada objetivo se deben concentrarse si las personas dentro de la empresa se interactúan de manera positiva y poder actuar de manera armónica y la comunicación entre sí que le permita tener una buena relación laboral dentro de la organización.

El clima laboral y productividad sin duda es uno de los factores determinantes en la eficacia del recurso humano, y por ello depende los niveles de productividad de la persona, y es ahí donde recae la capacidad de desarrollo de toda actividad laboral en la organización. Las condiciones de trabajo en la empresa Alto Contacto S.A y la falta de motivación hacen que se

vea reflejado en su productividad. Así como también los buenos resultados, y la responsabilidad interna, roles coordinados eficiencia. La elevada alta rotación del personal en la empresa suele ser también de que la organización no exista las condiciones perfectas para que el trabajador se sienta a gusto durante el tiempo de horas de trabajo. Si hoy en día la organización ofrezca condiciones maravillosas, pero no todos los trabajadores lo perciben como lo ve la organización.

La empresa Alto Contacto S.A, es el primer principal responsable de la motivación y de generar un buen clima laboral para así tener una buena productividad en la empresa y se vea en los resultados.

### **Problema general**

¿Cómo se relaciona el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018?

### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la comunicación y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018?

¿Qué relación existe entre la motivación y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018?

¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018?

## **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

Aporte teórico, en la presente investigación se presentará una propuesta, que será basada a teorías de hoy en la relación con todos los datos obtenido con cada resultado, por el problema principal clima laboral y la productividad de los trabajadores con un fundamento a bases teóricas de Chiavenato (2009) por clima laboral y por la siguiente variable de Productividad Bain (1985).

Aporte práctico, con la investigación podremos obtener estrategias o alternativas que nos va a permitir poder solucionar los problemas en el clima laboral como en la productividad y todo aquello que se presente en el momento para la solución.

Aporte metodológico, se realizará instrumento de recolección de datos como la encuesta para cada variable sobre de clima laboral y productividad para así poder analizar cada instrumento, que consta de 27 ítems o reactivos para la variable clima laboral y 27 ítems de productividad, y que serán sometidos a validación por criterios de jueces, este mismo aplicando en ambas variables.

### **1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco- 2018.

#### **Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la comunicación y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco -2018.

Determinar la relación entre la motivación y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.



Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.

#### **1.4 Limitaciones de la investigación.**

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

##### **Limitaciones bibliográficas.**

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigación que analicen simultáneamente las dos variables y algunas otras resultan siendo obsoletas.

##### **Limitación teórica.**

Ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades del país.

##### **Limitación temporal.**

Escaso tiempo para realizar las investigaciones ya que las universidades cuentan con un horario de atención diferente al horario del investigador.

##### **Limitación económica.**

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico y hemerográfica actualizado.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Antecedentes de estudio

### Antecedentes internacionales

Sarmiento (2017) en su tesis denominada “Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de call center internacional en la empresa Setel periodo 2015 – 2016”, (Tesis presentada como requisito para optar por el título de ingeniero comercial). Con el objetivo de la investigación determinar cuáles son los aspectos que influyen en el clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center Internacional en la empresa Setel, y así mismo el autor utilizó un diseño metodológico, tipo descriptivo con una muestra de 16 colaboradores entre hombre y mujeres y tal forma que se llegó el autor a la conclusión al culminar su tesis de investigación:

Se constata la presencia de una tensa relación entre jefes y Colaboradores que juega un papel importante en la rotación de personal del departamento de Call Center Internacional.

El estilo de liderazgo que predomina en el personal directivo del departamento de Call Center es autoritario, lo que genera excesiva distancia en las relaciones interpersonales y provoca la desvinculación del personal de la empresa. Al respecto, menciona que los empleados no renuncian porque la empresa sea mala, sino porque perciben que no tienen buenas relaciones con sus jefes y esto se relaciona en el presente caso con el estilo de liderazgo que predomina en la empresa, por lo que resulta difícil que los líderes generen confianza y respeto y puedan atender las necesidades de su equipo de trabajo con el fin de ayudarlos a lograr sus metas.

Una de las características del clima laboral también indica que el ambiente tenso del departamento obedece en alguna medida a la presión que experimenta el personal para alcanzar la meta mensual en ventas, y por otra, a la carga excesiva de trabajo que se le asigna a cada Colaborador ya que cada vez que una persona se desvincula de la empresa, no existe un procedimiento para seleccionar personal con el perfil apropiado. Como indica los factores que influyen en el clima organizacionales son los principales pilares para un mejor desempeño no solo a nivel departamental sino también empresarial, entre estos factores se encuentran las relaciones interpersonales de los 61 Colaboradores con su jefe inmediato y con sus compañeros, el nivel de desempeño alcanzado en la organización, y la posibilidad de lograr los objetivos en el departamento.

Este estudio muestra que existe escasa motivación en el personal ocasionado básicamente por dos factores, el primero está referido al deficiente sistema de bonificación por metas logradas mensualmente y el segundo a que existen mínimas oportunidades de desarrollo profesional en el departamento de Call Center Internacional, lo que genera en los Colaboradores bajo rendimiento operativo y por consiguiente la búsqueda de otras oportunidades de trabajo.

Se confirmó así mismo la presencia de malestar en el personal debido a que son continuamente sancionados económicamente por no seguir procesos operativos en la solución de los problemas que presentan los clientes, sin embargo, no se dispone de un proceso claro a seguir, sino que deben de hacerlo casi intuitivamente apoyados en su limitada experiencia.

Finalmente, las ventas que se generan por parte de los vendedores que solo concurren por horas no son realizadas con la previa revisión y autorización del supervisor, sino que son entregadas a la persona que mejor disponibilidad tenga por amistad. Esto ocasiona que el personal se incomode y se afecte el ambiente laboral ya que los Colaboradores compiten por esas ventas que no se realizan de manera correcta.

Así podemos indicar que el clima organizacional del departamento de Call Center Internacional si influye en el incremento de la rotación del personal en la empresa Setel confirmando de esta manera la hipótesis planteada en un principio. (pp. 60-61).

Zans (2017) en su tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.” (Tesis para obtener el título de Máster en Gerencia Empresarial), con el objetivo analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, el diseño que se utilizó fue cualitativo de tipo descriptivo, con una muestra de 59 trabajadores y funcionarios, y se llegó a la conclusión de:

El Clima Organizacional presente, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.

Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación. Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar. (p. 143).

Polanco (2014) en su tesis “El clima y la Satisfacción laboral en los Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas Intae de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes” Realizada en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, para obtener el postgrado de administración de empresas, con su objetivo describir el clima organizacional y la satisfacción

laboral en los docentes del Intae, el diseño es descriptivo no experimental, con una muestra de 150 docentes, y se llegó a la conclusión:

El clima laboral observado en el Intae está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. En cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfactorias laborales por encima de 20 y 30%, en tanto que los satisfactores laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33-5.33%.

La satisfacción laboral de los docentes del Intae debe ser vista tanto desde la perspectiva de la satisfacción parcial mediante el análisis de la frecuencia de respuesta de los satisfactores como insatisfactorias asociadas al ambiente laboral o clima laboral y la interacción de las relaciones humanas es considerada como también en las auto atribuciones de satisfacción total en la que se observa que la mayoría se auto atribuyen que están ligeramente satisfechos.

El clima laboral en sus distintas dimensiones influyen en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactorios laborales (satisfacción laboral parcial) y en la satisfacción laboral total lo cual influye no solo en el desempeño laboral de los docentes sino en la calidad educativa del servicio y de los jóvenes en proceso de formación para poderse integrarse a la sociedad expresado todo ello en indicadores como el fortalecimiento del perfil de egreso en función de las exigencias del mercado laboral, la satisfacción de los estudiantes expresada a través de la percepción de los docentes.

Los elementos más sensibles del clima laboral del Intae quedan evidenciados por la presencia de instrumentos estratégicos de planificación, como la planificación estratégica de centro PEC que rompen con los procesos de improvisación es un elemento importante en una institución que aspira a difundir los principios de la administración moderna a los sectores públicos, privados, comunitarias a través de la formación de profesionales en las ciencias de la administración. (pp. 115-116).

Fuentes (2012) en su tesis “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 para el Título de psicología industrial organizacional), con el objetivo de establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, así mismo su diseño empleado es de tipo descriptivo con una muestra que conforma 20 trabajadores de la delegación de recursos humanos del organismo judicial, y la conclusión que llego la autora al culminar su tesis de investigación:

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.16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considerar 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, salarios, 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. (p. 83).

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”, desarrollada en el Dpto. Psicología. Universidad Politécnica de Valencia, llegaron a la siguiente conclusión:

En las últimas décadas, la globalización de la economía mundial y nacional ha llevado a las empresas a rediseñar sus procesos organizacionales orientándolos hacia la satisfacción de sus clientes internos y externos, con el fin de optimizar su rendimiento en el mercado. Así mismo, numerosas investigaciones sobre esa temática dan cuenta de la importancia de la dirección de recursos humanos de la calidad de productos y servicios.

Es por ello el presente trabajo estudia donde y de qué manera impacta el clima laboral en la productividad de medianas y pequeñas organizaciones. Dada la vastedad de este objeto de estudio, se ha decidido acotarlo centrando la mirada en el funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas encargadas del servicio de transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina).

Se llevó a cabo un estudio de un caso de empresa, completado con una investigación de campo de tipo no experimental aplicando herramientas de recolección de datos cuantitativas y cualitativas entre los trabajadores de las empresas seleccionadas como objeto de estudio.

Al emplear técnicas tales como encuestas y observación directa, se ha podido llegar a la conclusión de que los aspectos negativos de las variables tienden a ser muy elevados en indicadores tales como: resolución de conflictos e identificación con los objetivos de la empresa. Esto sería consecuencia de un gerenciamiento deficiente de recursos humanos, por ello, es posible corroborar las hipótesis planteadas. (p.177).

## **Antecedentes nacionales**

Zelada (2015) en su tesis “Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura-2015” (tesis para optar el grado académico de licenciado en ciencias administrativas). El objetivo de la investigación es establecer la relación entre clima laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de OCEP de la UNP, tipo de investigación no experimental correlacional, con una muestra de 43 trabajadores entre nombrados, CAS y locadores, llego a la conclusión:

Se desaprueba la hipótesis de trabajo que señalaba que existe relación directa y significativa entre el clima y el desempeño laboral a un grado de significancia del (Sig.>0.05).

Se aprueban las hipótesis específicas pues no se han encontrado evidencias de relación positiva y significativa entre las dimensiones del clima y del desempeño.

La percepción del clima laboral es medio, determinado por percepción favorable en cuatro dimensiones: realización personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Solamente el involucramiento es considerado como favorable.

El desempeño de los trabajadores es calificado en un nivel medio, donde las dimensiones de calidad, conocimiento del puesto, disciplina iniciativa y superación personal, tienen calificación promedio y el cumplimiento de las tareas y trabajo en equipo tienen calificación alta.

Las mediciones del clima y desempeño laboral, utilizando como indicador la media y la medición utilizando porcentajes, se obtienen los mismos resultados, por lo que se concluye que las mediciones son válidas. (p. 33).

Rosas (2015) en su tesis “Evaluación del clima laboral para mejorar la satisfacción de los trabajadores en las áreas a cargo de la gerencia general de la universidad privada Antenor Orrego” (Tesis para obtener el título profesional de licenciada de administración). El objetivo es determinar la relación que existe entre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores de las áreas a cargo de la gerencia general de la universidad privada Antenor Orrego.

En la recopilación de datos se utilizó cuestionarios y un análisis documental del cual participaron 107 trabajadores de diferentes áreas de gerencia

general. El tipo de diseño utilizado es descriptivo correlacional. La conclusión del autor fue:

Que el clima laboral Los resultados de la investigación ha permitido determinar que la relación o dependencia que existe entre el clima laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores de las áreas a cargo de la Gerencia General de la Universidad Privada Antenor Orrego es altamente significativa ( $p < 0.01$ ); es decir que el clima laboral influye sobre la satisfacción laboral.

Se efectuó la evaluación del clima laboral para las áreas de la Gerencia General considerando los resultados de 6 variables tales como; Nivel de Relación Personal, Nivel de Involucramiento Laboral, Nivel de Supervisión, Nivel de Comunicación, Nivel de Condiciones Laborales, Nivel de Clima Laboral.

Se efectuó el análisis del clima laboral pudiéndose observar que las variables analizadas resultan con una percepción favorable en las diversas áreas con excepción de la oficina de Contabilidad y Finanzas que muestra un nivel desfavorable del 32% en el factor Realización Personal y del 26% en el factor Comunicación y Condiciones Laborales, así mismo se refleja un 32% desfavorable respecto al Clima Laboral.

El estudio nos muestra que en el área de Recursos Humanos los factores analizados alcanzan los niveles de favorable y muy favorable con excepción del factor de Realización Personal que se manifiesta con un nivel medio del 50%.

La oficina de servicios generales resalta un nivel medio respecto a los factores analizados. La oficina de Bienestar Universitario refleja en el factor Realización Personal un nivel favorable con el 56%. El énfasis que refleja la oficina de Sistemas e Ingeniería de la Información se manifiesta en un nivel medio casi en todos los factores.

La unidad de Plataforma muestra resultados que oscilan entre un nivel medio y un nivel favorable con un alto nivel de Involucramiento Laboral. En relación a los centros de producción el clima se manifiesta en un nivel medio y favorable con tendencia muy favorable para algunos de los factores. En general las diferentes áreas analizadas muestran un nivel de clima laboral favorable para cada una de las áreas evaluadas. (pp. 149-150).

Benites (2012) en su tesis “Clima Organizacional y el desempeño de los trabajadores del consorcio La Arena SAC”, Realizada en la Universidad Nacional de Trujillo de la facultad de ciencias económicas escuela académica profesional de administración para obtener el Título de licenciado de Administración, con su objetivo a investigar es determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa consorcio La Arena SAC en la región de la Libertad, con una muestra de que está conformada por 55 colaboradores (02 directivos, 3 administrativos, y 50 trabajadores que conforma la empresa consorcio La Arena SAC, y al final se llegó a la conclusión:



Según las encuestas realizadas, el clima organizacional del Consorcio La Arena está en un nivel medio (160.5) y la evaluación de desempeño (65.3 cumple con lo esperado), lo cual demuestra que ambos resultados coinciden en rangos medios, además el coeficiente de correlacional de Pearson es de 0.8706 demostrando una correlación positiva lo que nos ayuda a determinar que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño.

El clima organizacional en el nivel directivo alcanzo 175.7 puntos, en el nivel administrativo obtuvo 165 puntos y en el nivel trabajador 158.4 puntos, respecto al desempeño; el personal directivo y administrativo obtuvieron calificaciones sobre lo esperado (73.67 puntos y 77.73 puntos respectivamente, mientras que el personal trabajador solo cumple con lo esperado (62.41) lo cual demuestra que a mayor puntuación en el clima organizacional mejor desempeño.

Las características más relevante del clima organizacional para el nivel directivo son: acceso a la información, la comunicación fluida y del desarrollo personal; mientras que para el personal administrativo los aspectos relevantes del clima organizacional son: compromiso, capacitaciones, los jefes escuchan, se siente orgullo de la institución, cumplir con sus tareas es una actividad estimulante y colaboración; a nivel de personal trabajador las características más valoradas son la remuneración, el logro de objetivos, el desarrollo personal y conocer los logros en otras de la empresa.

Los aspectos más valorados por el personal directivo son; la honorabilidad y una adecuada línea de conducta; a nivel personal administrativo se considera como aspectos más relevantes en el desempeño: la calidad del trabajo, la confiabilidad, las buenas relaciones interpersonales y la honorabilidad, a nivel del personal trabajador lo que mejor se valora es el buen criterio; el trabajador en equipo la responsabilidad y una buena línea de conducta; respecto al aspecto menos valorado es la poca iniciativa en especial a nivel trabajador.(p. 131).

## **Antecedentes locales**

León (2017) en su tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho- Año 2017”, (Estudio realizado en la facultad de ciencias empresariales escuela académico profesional de administración). Realizada en la Universidad Cesar Vallejo, tesis para obtener el título profesional de administración. Con el objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017, así mismo el autor utilizo el diseño no experimental con una muestra a utilizar de 98 personas del Hospital San Juan de Lurigancho. Año 2017, luego de realizada la investigación y en conformidad con los datos obtenidos de la investigación acerca de la relación entre la variable Clima Organizacional y desempeño laboral, en lo que respecta al objetivo general y específicos en esta tesis, se establecen las siguientes conclusiones:

La investigación demostró que existe relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017, comprobado con el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.792. Siendo que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es regular, con un 43.9% y 39.8% respectivamente.

Respecto al primer objetivo específico se obtuvo que la estructura tiene relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017. Demostrando una correlación de Spearman de 0.766, que demuestra que se tiene una correlación altamente significativa entre la dimensión estructura y el desempeño laboral.

Respecto al segundo objetivo específico se obtuvo que la responsabilidad tiene relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017. Demostrando una correlación de Spearman de 0.671.

Respecto al tercer objetivo específico se obtuvo que la recompensa tiene relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho, año 2017. Demostrando una correlación de Spearman de 0.591. Cabe señalar que al tener un alto porcentaje de deficiencia (20.4%), la dimensión recompensa es el principal factor que afecta a la variable desempeño laboral. (p. 38).

Vidal (2016) en su tesis “La comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016” realizada en la Universidad César Vallejo (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública), con el objetivo determinar la relación de la Comunicación Interna en la Productividad Laboral en la Unidad de investigación Tutelar Lima Norte Callao, con un diseño no experimental y transversal, con una muestra censal de 50 trabajadores, y la autora llegó a la conclusión:

Gracias a los resultados que se obtuvieron en la fase estadística, se estableció que se evidenciaba una relación de  $r=0,503$  entre las variables: Comunicación Interna y Productividad Laboral. La interpretación que se da a los resultados es: La existencia de correlación es positiva, con nivel correlativo moderado. Por los resultados de  $p=0,000$  se determina que existe una relación significativa, ya que  $p$  es menor a 0,01. En ese sentido se concluye que la hipótesis nula se rechaza, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo general el cual pretende determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Productividad Laboral.

El resultado obtenido entre la Comunicación Interna y la Eficiencia fue  $r=0,569$ . Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de  $p=0,000$  permitió determinar que hay una relación significativa, ya que  $p$  es menor a 0,01. En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico 01 el cual intenta determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Eficiencia.

El resultado obtenido entre la Comunicación Interna y la Eficacia fue  $r=0,456$ . Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de  $p=0,001$  permitió determinar que hay una relación significativa, ya que  $p$  es menor a  $0,01$ . En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico 02 el cual intenta determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Eficacia.

El resultado obtenido entre la Comunicación Interna y la Efectividad fue  $r=0,481$ . Dicho resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado. Por otra parte, los resultados de  $p=0,000$  permitió determinar que hay una relación significativa, ya que  $p$  es menor a  $0,01$ . En ese sentido hay un rechazo en la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico 03 el cual intenta determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Efectividad. (pp. 79-80).

Pizarro (2016) en su tesis “Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016.” Realizada en Universidad César Vallejo (tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión del talento humano), con su objetivo a investigar determinar la relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de admisión de una institución privada 2016, con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional y transversal, con una muestra de 50 colaboradores y se llegó a la conclusión:

Existe relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada 2016. Los resultados del análisis de relación entre la primera y segunda variable dan cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman= 0.618, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Existe relación entre motivación y eficacia en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada 2016. Los resultados del análisis de relación entre la primera variable motivación y dimensión eficacia dan cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman= 0.556, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Existe relación entre motivación y eficiencia en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada 2016. Los resultados del análisis de relación entre la primera variable motivación y la dimensión eficiencia dan cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman= 0.558, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada. (p. 91).

## **2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas clima laboral**

#### **2.2.1.1. Definiciones de clima laboral**

Chiavenato (2009) señala que: “El clima laboral, es la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes que puede describir como cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros” (p.74).

Tagiuri y Litwin (1968) citado por Uribe (2015) define:

Clima laboral como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación, es por ello que el clima laboral es una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno. (p.40).

### **2.2.1.2. Importancia de clima laboral**

Suarez (2006) sostiene:

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una organización y ello la podemos definir tal como el conjunto de las condiciones sociales que se pueden caracterizar en la organización y de que repercuten de una manera directa en los logros de cada trabajador en la organización en el puesto que se desempeña. Esto influye en los elementos que se ve como la identificación del trabajador en la organización, la manera en cómo se integra en los grupos y se trabaja, los niveles de conflicto, y así también como lo de motivación.

Expertos vienen hablando de la gran importancia de un buen clima laboral que pueda existir en una organización, pero muchas de ellas no la tienen les falta trabajar bastante en ello el punto principal para que puedan tener un clima armonioso con los trabajadores se sientan bien así mismo. Uno de los principales problemas que se presenta es la falta de canales de comunicación hace que se imposibilite a los trabajadores se sientan parte del proyecto se sientan involucrados en los proyectos para un buen logro de los objetivos. Se tiene también en cuenta que cada día surgen nuevas organizaciones empresas y el medio es más competitivo por lo general es importante tener un excelente clima laboral es la suma de toda la importancia para así poder tener una empresa con éxito, y así los trabajadores logren sus objetivos y sumen a la empresa de una manera extraordinaria y ellos mismo se sientan comprometidos y así ofrezcan excelentes resultados. (p.4).

### **2.2.1.3. Características del clima laboral**

Pintado (2011) citado por Quispe (2015) sostiene:

Un fuerte impacto en los comportamientos de cada miembro en una organización, generando hacerse extremadamente difícil la conducción organizacional y aquellas coordinaciones.

La organización puede tener una estabilidad en el clima con fuertes cambios que realmente genere una estabilidad que puedan sufrir perturbaciones de importancia en las decisiones que se afecta en forma relevante en la organización.

El clima laboral se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas.

El clima laboral viene a ser afectado por diferentes situaciones estructurales, tales como pueden ser el estilo de dirección, las políticas de la empresa, los planes de gestión, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima laboral en la organización.

El Clima laboral es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc. (p.38).

## **Teorías sobre clima laboral**

### **Teoría del clima organizacional de Likert**

Likert (1980) citado por Brunet (1987) sostiene:

Determina que existen dos tipos de clima organizacional las cuales son el sistema autoritario y el sistema participativo, de los dos de ellos tienen sus dos subdivisiones, de las cuales el autoritarismo explotador y el autoritarismo paternalista; y por otro lado que viene hacer el participativo consultivo y el participativo en grupo.

#### **Tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador.**

El tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus trabajadores, por ello mismo la gran mayor parte de las decisiones y los objetivos que se llegan a tomar mayormente en la cima de la organización y así mismo se llega a tomar la función descendente. Ante ello los trabajadores llegan a trabajar a realizar sus labores dentro un círculo de duda, miedo, de amenazas, y bien la satisfacción de las necesidades se permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. En este tipo de clima se presenta un ambiente estable en que la comunicación de la dirección con sus trabajadores no existe más que de forma de instrucciones específicas.

#### **Sistema II Autoritarismo paternalista.**

En este tipo se caracteriza porque existe confianza en la dirección y sus trabajadores, se utilizan las recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

#### **Sistema III Consultivo**

Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus trabajadores, se le es permitido a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmosfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.

#### **Sistema IV Participativo en grupo**

En este sistema si existe una plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la forma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente, descendente. El punto de motivación es la participación se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor – supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. (p. 33).

## **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Herzberg (1959) como cita en Chiavenato (2009) determina:

En su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida), la motivación para trabajar depende de dos factores.

Factores higiénicos: se basa a las condiciones que rodean a la persona en su centro de trabajo, se comprenden las condiciones físicas y ambientales del trabajo, salario, beneficios sociales, clima de relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, etcétera. Corresponden a la motivación ambiental y que se constituye los factores con que las organizaciones puedan motivar a los empleados. Los factores higiénicos tienen una gran capacidad muy importante para poder influir de una manera poderosa hacia los empleados. La palabra o expresión higiene representa precisamente su carácter preventivo y profiláctico, que indica que solo se destina a evitar la insatisfacción en el medio o amenazas potenciales al equilibrio.

Si este factor higiénico es óptimo únicamente evitan la insatisfacción de manera sustancial y duradera. Pero si fuera lo contrario provocan insatisfacción razón por la que se les llama factores insatisfacción y son los siguientes:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y remuneración.
- Seguridad en el puesto.
- Relaciones con los colegas.

Factores motivacionales: es relacionado con el contenido del puesto, a las actividades y obligaciones relacionadas con este; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles. El término de motivación comprende los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional. Por eso se les denomina factores de satisfacción ya que contribuyen al contenido del puesto y comprenden:

- Delegación de responsabilidad.
- Libertad para decidir cómo realizar una labor.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Simplificación del puesto.

Para que pueda haber una mayor motivación en el trabajo se propone el enriquecimiento de las tareas, que consiste en ampliar deliberadamente los objetivos, las responsabilidades y los desafíos de las actividades del puesto. (p.45).

## **Teoría de clima laboral de Litwin y Stinger**

Litwin y Stinger (1968) citado por Huayamabe (2014) define:

En su teoría los objetivos de la empresa (estructura, toma de decisiones y liderazgo), de acuerdo a un estudio del clima laboral se puede decir la comprensión de lo que ocurre en la organización y las repercusiones de los fenómenos que están generando sobre las motivaciones de los miembros, comportamientos y las reacciones.

Es una de las medidas más conocidas del clima organizacional el cuestionario de clima organizacional que se compone de seis variables típicas que son las siguientes:

- Estructura: Son las percepciones de las obligaciones, las reglas que existen en una organización.
- Responsabilidad: Autonomía, son los cumplimientos de las tareas designadas.
- Remuneración: Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien realizado.
- Entusiasmo y Apoyo: Los sentimientos y las amistades que se genera y viven con los colaboradores en el trabajo.
- Tolerancia al conflicto: Es como manejan los colaboradores las diferentes situaciones que se puedan presentar y puedan asimilar sin riegos.
- Riesgo y toma de decisiones: Nivel de reto y de riegos tal como se presentan en una situación laboral. (p.14).

## **Teoría de campo de Lewin**

Lewin (1956) citado por Chiavenato (2009) define:

Que el campo o espacio es vital donde se encuentra la persona laborando el ambiente que lo rodea, es lo que percibe e interpreta en la relación con el ambiente externo. Es el medio donde está relacionado de acuerdo a sus necesidades primordiales, el ambiente psicológico como los objetos, las personas y las situaciones que adquieren valores que determinan un campo dinámico de fuerzas psicológicas.

La teoría de campo de Lewin asegura que la conducta humana depende de dos factores principales:

Factores internos: Donde se deriva la totalidad de eventos coexistentes en determinada situación, que comprende los hechos y eventos que constituyen su ambiente.

- Personalidad
- Aprendizaje
- Motivación
- Percepción
- Valores

Factores externos: Son los hechos y eventos que tienen una característica de un campo dinámico de fuerzas en que cada una tiene interrelación con los demás.

- Ambiente organizacional
- Reglas y reglamentos
- Cultura
- Política
- Métodos y procedimientos

- Recompensas y sanciones
- Grado de confianza. (p.40).

### **2.2.1.5. Dimensiones de la variable clima laboral**

Según la realidad problemática vista en la empresa Alto Contacto S.A, se adecuaron las dimensiones del clima laboral siendo tres, la comunicación, la motivación y las condiciones de trabajo.

Comunicación:

Ongallo (2007) sostiene:

La comunicación interna es la herramienta que se utiliza dentro de la empresa para así poder indicar a los trabajadores los instrumentos que se puedan elaborar y como también lograr los resultados trazados, también menciona que es un instrumento para fomentar el intercambio de opiniones de crecimiento para la empresa y así poder tener una buena relación dentro de la empresa. (p. 77).

Motivación:

Chiavenato (2009) sostiene:

Es difícil poder conocer los comportamientos de cada persona sin tener un mínimo conocimiento de lo que les motiva a ellos, ya que se utiliza diversos sentidos de motivación es todo lo que le impulsa a una persona a actuar de una manera determinada y que da origen a una tendencia menos concreta a un comportamiento específicos. (p.41).

Condiciones de trabajo:

Uribe (2015) sostiene:

Los problemas de condiciones de trabajo han aumentado, hombre y mujeres atraviesan por una serie de síntomas como dolores de cabeza, espalda y cuello. La medicina laboral regida a través de los tiempos con base en la toxicología y la fisiología explica muchos problemas actuales. (p.96).

## **2.2.2. Bases teóricas de la variable 2: productividad**

### **2.2.2.1. Definiciones de la variable**

Bain (1985) sostiene: “Algo más visible, tangible y medible en esta actividad que aporta la capacidad para utilizar los recursos existentes para satisfacer las demandas en constantes expansión de los individuos” (p.4).



Gutiérrez (2010) define: “La productividad laboral se puede visualizar de tres factores como: la eficiencia, eficacia y efectividad” (p.21).

Prokeponko (1989) sostiene: “La relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para así poder obtenerla” (p.3).

### **2.2.2.2. Importancia de la productividad**

La importancia de la variable productividad es que no existe ninguna actividad humana la cual nos permita beneficiar a una mejor productividad.

Prokeponko (1989) sostiene: “Una parte mayor del aumento del ingreso nacional bruto, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante la utilización de más trabajo y capital” (p.6).

Prokeponko (1989) sostiene:

Lo importante es la esencia de un mejoramiento de la productividad es trabajar de manera más inteligente, no más dura. El mejoramiento real de la productividad no se consigue intensificando el trabajo; un trabajo más duro es un resultado de aumento reducido de la productividad debido a las limitaciones físicas del ser humano. (p.4).

### **2.2.2.3. Características de la productividad**

Prokeponko (1989) menciona:

Existen dos factores o características de la productividad que son los: “factores externos o como también los no controlables que son los que quedan fuera de control de una organización determinada como las regulaciones gubernamentales, la competencia y los factores internos que están sujetos a su control. (p.9).

Prokeponko (1989) sostiene:

Factores duros (no es fácil de cambiar) y blandos (que se pueden cambiar fácilmente). Los factores duros que tienen productos, la tecnología, y las materias primas, mientras que los blandos son lo que contienen la fuerza de trabajo, los sistemas y los procedimientos de la empresa, como los estilos de dirección y métodos de trabajo. Clasificaciones que sirve para poder tener prioridades: como cuáles son los factores en los que es muy fácil de influir y las otras cuales son los factores que requieren las intervenciones más fuertes como financieras. (p.11).

Bain (1985) sostiene:

La evaluación de la productividad se debe contar con ciertos parámetros establecidos que nos puedan brindar una información solicitada. Entre los cuales deben ser:

Efectivas en su costo: El valor de los resultados debe ser mayor al costo de la toma de muestra de las mediciones.

Válidas: Se refleja en los cambios de las cifras exactas en la productividad.

Comparables: Se debe de comparar con tiempos distintos y así poder establecer diferencias.

Integrales: Tomando en cuenta todas y cada una de las actividades a realizar.

Oportunas: Reducir el tiempo de respuesta entre la toma de muestra de la medición y la entrega de la información correspondiente. (p.157).

## Medición de la productividad

Bain (1985) define: “Existen muchos intereses en que se pueda medir la productividad de los trabajadores por lo que esto es el reflejo de cómo se están haciendo las cosas y si se están utilizando correctamente los recursos adecuados” (p.48).

## Medición de la Productividad

$$\begin{array}{rcccl} \textit{Medición de la Productividad} & & & & \\ \text{Productividad} & = & \frac{\text{Producción Total}}{\text{Insumos Totales}} & = & \frac{\text{Resultados Logrados}}{\text{Recursos Consumidos}} \cdot \frac{\text{Totales}}{\text{Totales}} = \frac{\text{Efectividad}}{\text{Eficiencia}} \end{array}$$

Figura 1. Productividad soluciones para la empresa Fuente: Bain 1985

## Limitaciones de la productividad

Bain (1985) sostiene:

Existen diferentes aspectos que se encuentran señalados en las causales que producen las limitaciones en el incremento de la productividad. Baja preocupación por la creación y mantenimiento de un clima laboral que propicie el trabajo en equipo en la empresa. Diseño engorroso y poco claros de los procesos productivos. (p.19).

## **Mejoramiento de la productividad**

Prokeponko (1989) sostiene:

El mejoramiento de la productividad no está basado solamente en realizar mejor las cosas sino consiste en poder ejecutar de la mejor manera las cosas correctas, la mejoría en el proceso de productividad que dependerá mucho de la efectiva utilización del sistema integrado dentro de la entidad entre los cuales se mencionan las relaciones interpersonales, los recursos y el medio ambiente en el que se desarrolla los procesos. (p.9).

### **2.2.2.4. Teorías sobre la productividad**

#### **Teoría progresista**

Prokeponko (1989) sostiene:

Nos habla de la utilización eficiente y eficaz de los recursos: los materiales, el capital, la tierra, la información, el tiempo y del trabajo. Es por eso que para poder impulsar esa idea, es importante poder combatir con algunos errores que se cometen en la productividad.

El primer punto, la productividad no es toda la eficiencia en el trabajo, sabiendo que de acuerdo a las estadísticas sobre el tema de la productividad del trabajo se sigue constituyendo algunos datos importantes e útiles para poder establecer políticas.

En segundo la idea errada que se maneja con la posibilidad de poder medir los rendimientos no es simplemente por el producto. Este último se puede variar en el incremento de la productividad si, un ejemplo, los elevados costos de los insumos que ha generado de una manera desproporcionada.

El tercer problema está relacionado por la confusión que se tiene entre la productividad y la rentabilidad, hoy en día en la vida actual se pueden obtener grandes logros eso debido a la recuperación de los precios, sabiendo, aunque la productividad se haya descendido. Lo contrario, una productividad elevada no solamente viene acompañada de altos beneficios, puesto esto a que los bienes se producen con una eficiencia no son realmente demandados.

Por cuarto punto el error que consiste en poder confundir que la productividad con la eficiencia, que la eficiencia es producir los bienes de alta calidad en menores tiempo. Sin embargo, se tienen que tomar en cuenta si esos bienes se necesitan.

Quinto error es poder creer que aquellas reducciones de los costos van a tener una mejora en la productividad. Todo aquello que se toma de una manera desigual, que al tiempo es donde llegan las consecuencias y empeoran las situaciones.

Y finalmente el sexto error es que la productividad solo se aplica en la producción, que en realidad viene a estar relacionada con aquellos tipos de organización o sistemas, como los servicios y también la información. Con todo que se viene cambiando las ocupaciones, los especialistas en la información. (p.4).

### **2.2.2.5. Dimensiones de productividad**

#### **Dimensión 1: Eficacia**

García (2011) define: “La relación entre los productos logrados y las metas que se tienen fijadas, y expresa el buen resultado de la realización de un producto en un periodo definido” (p. 17).

Prokeponko (1989) define: “El punto exacto en que se alcanzan las metas deseadas” (p.5).

Gutiérrez (2010) sostiene: “La eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera después de realizar una acción determinada utilizando la menor cantidad de recursos para su consecución” (p.21).

## **Dimensión 2: Eficiencia**

Prokeponko (1989) menciona: “El grado de la eficiencia con lo que se utilizan los recursos para poder tener el producto útil” (p.6).

García (2011) define: “La relación entre los recursos programados y los insumos utilizados realmente, se expresa el buen uso de los recursos en la producción en un periodo definido” (p.16).

Gutiérrez (2010) sostiene: “La eficiencia es el vínculo que existe entre el resultado obtenido y los recursos que se utilizaron” (p.21).

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

## **Dimensión 3: Efectividad**

Prokeponko (1989) menciona: “La capacidad para tener el logro o un objetivo deseado, que se define para el cual se han desplegado acciones estratégicas para así poder llegar a él” (p.6).

García (2011) define: “La relación entre eficiencia y eficacia, el índice de efectividad expresa una buena combinación de la eficiencia y eficacia en la producción de un producto en un periodo definido, efectividad es hacer bien las cosas, obteniendo resultados” (p.17).

Gutiérrez (2010) sostiene: “La efectividad es la obtención de objetivos importantes los cuales se deben de alcanzar” (p.21).

## **2.3 Definición conceptual de la terminología empleada**

### **Clima laboral**

El clima laboral es un ambiente dentro de una organización quienes la conforman un grupo de personas.

### **Motivación**

La motivación es la fuerza que impulsa a una persona a realizar acciones y así lograr las determinadas metas.

### **Comunicación**

Conjunto de personas que interactúan cuando se encuentran mantienen una comunicación.

### **Condiciones de trabajo**

Factor importante para la salud y como también la seguridad del trabajador, ya que teniendo en cuenta eso los trabajadores podrán realizar sus labores como tienen que ser y en un tiempo determinado.

### **Productividad**

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación lo cual permite demostrar su idoneidad.

**Eficacia**

Son los cumplimientos de cada persona los objetivos que se viene trazando y cumple de acuerdo a sus medidas.

**Eficiencia**

La eficiencia es la habilidad de contar con algo para poder obtener un resultado, utilizando los medios disponibles de una manera ración al para poder llegar a la meta.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo de diseño de investigación**

#### **Tipo de estudio**

El desarrollo de la investigación para analizar “Clima laboral y la Productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018” es de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, transversal, con el diseño no experimental.

#### **No experimental**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan: “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).

#### **Transversal**

Bernal (2010) define a la investigación transversal como: “estudio en el cual se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado” (p. 118).

#### **Transeccional correlacional/casual**

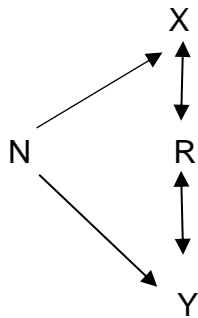
Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostiene: “Un estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista en entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular” (p. 81).

#### **Diseño de investigación**

Se explica el diseño utilizado: En el caso de los de tipo descriptivo (no experimental) se considera el diseño descriptivo puro, descriptivo comparativo y descriptivo correlacional, en los de tipo experimental. (Pre experimento, cuasi experimento y experimento puro) y en los de tipo ex post facto considerar el diseño correlacional causal y el causal comparativo.



Gómez (2006) sostiene: “Se conceptualiza como el análisis que se centra en los números arrojados a raíz de los estudios realizados, que tienen por respuesta datos que hay que codificar para llegar a múltiples conclusiones” (p.76).



R: Relación entre variables

X: Clima Laboral

Y: Productividad

### 3.2 Población y muestra

#### Población

Bernal (2010) define: “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).

La población está conformada por 55 personas y entre ellos está dividido por 20 varones y 35 mujeres cuyas edades se rigen en un rango entre los 20 años y 48 años de edad que laboran dentro de la empresa Alto Contacto S.A, ubicada en la av. El Derby 121 en el distrito de Santiago de surco.

Tabla 1

*Descripción del universo de estudio*

Población	Hombres	Mujeres
Trabajadores	20	35
Población total		55

## Muestra

En la presente investigación se empleó un muestreo probabilístico, cuyo resultado fue una muestra de 55 colaboradores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco2018.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman:

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. 186).

Tabla 2

*Distribución de la muestra por sexo*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	20	15%
Mujeres	35	85%
total	55	100%

### 3.3 Hipótesis

#### Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco- 2018.

H1: Existe relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco- 2018.

#### Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre la comunicación y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco- 2018.

H1: Existe relación entre la motivación y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco- 2018.

H1: Existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco- 2018.

### **3.4 Variables – Operacionalización**

#### **Definición conceptual de clima laboral**

Chiavenato (2009) sostiene:

El clima laboral constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional 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 (factores estructurales), además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas. (p.170).

#### **Definición operacional de clima laboral**

Para poder realizar la medición de la primera variable como las dimensiones se utilizó un instrumento de tiene de 27 ítems, que se a puntuar a través de la escala de Likert.

#### **Definición conceptual de productividad**

Chiavenato (2009) define:

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. La productividad es el punto donde se ve reflejado las actitudes de cada persona en cuanto a su empeño dentro de una organización. (p. 57).

#### **Definición operacional de productividad**

Para medir la presente variable y sus dimensiones se utilizó un instrumento que consta de 27 ítems, que se va a puntuar a través de la escala de Likert.

## Operacionalización

Tabla 3

*Operacionalización de la variable clima laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos y niveles
Comunicación	Relación interpersonal canales de Comunicación Respeto	Del 1 al 9	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	BAJO:17-23.5
				MEDIO:23.5-33.95
Motivación	La remuneración Trabajo en equipo Incentivos	Del 10 al 18	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	ALTO:33.95-40.83
				BAJO: 19-28.73
Condiciones de trabajo	Bienestar Integración Salud	Del 19 al 27	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	MEDIO:28.73-24.11
				ALTO:24.11-38.50
				BAJO:20-31.91
				MEDIO:31.91-37
				ALTO:37-42.75

Tabla 4

*Operacionalización de la variable productividad*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Rangos y niveles</b>
Eficacia	Conocimiento	Del 1 al 9		BAJO:20-29.72
	Competencia			MEDIO:29.72-38.93
	Participación			ALTO:38.93-40.58
Eficiencia	Orientación	Del 10 al 18	1 = Nunca	BAJO: 24-27.89 MEDIO:27.89-34.26 ALTO:34.26-39.17
	Ahorro de recursos		2 = Casi nunca	
	Satisfacción del cliente		3 = A veces	
			4 = Casi siempre	
Efectividad	Cumplimiento de metas	Del 19 al 27	5 = Siempre	BAJO:23-31.40
	Tiempo		MEDIO:31.40-36.82	
	Equipo de trabajo		ALTO:36.82-42.50	

### **3.5 Métodos y técnicas de investigación**

#### **Métodos de investigación.**

El método que se aplicara para el desarrollo de la presente investigación, será el método cuantitativo, ya que mediante este método se lograra analizar la información de la investigación, comprobar y determinar la correlación de ambas variables.

Bernal (2006) sostiene:

El método cuantitativo se fundamenta en la medición de las 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. Este método tiene a generalizar y normalizar resultados. (p.57).

#### **Técnica**

Para la presente investigación se utilizará como principal técnica la encuesta, una de las técnicas que nos permitirá la recolección de información más usada, pero a pesar de cada vez se pierde credibilidad por el sesgo de las personas que son encuestadas.

La técnica de la encuesta se fundamenta en un cuestionario de preguntas que se preparan con el fin de poder tener la información de cada encuestado.

### **3.6 Descripción de los instrumentos utilizados**

#### **Instrumento de recolección de datos**

Para la recopilación de datos en la investigación se aplicará un cuestionario para así poder ver la relación entre el clima laboral y la productividad, todos los datos recopilados serán de los colaboradores de la empresa a investigar.

## **Instrumento I: cuestionario de clima laboral**

### **Ficha técnica**

Nombre: Cuestionario de clima laboral

Autor: Espinoza Dioses Angella

País: Perú

Año: 2018

Administración: Individual

Duración: 30 minutos

Aplicación: Adultos

Materiales: Hoja de encuesta y lapicero

Descripción: constará de tres dimensiones (comunicación, orientación, motivación) que ello esta enfocados para asi poder determinar el clima laboral en la empresa Alto Contacto S.A, Este instrumento estará conformado por 30 ítems que permitirá poder realizar una variable de estudio, que luego estará sometido a los criterios de validez como también la confiabilidad. Los ítems tendrán una calificación de cinco escalas son:

Nunca	1
Casi nunca	2
Regular	3
Mal	4
Muy mal	5

## **Instrumento II: cuestionario de productividad**

### **Ficha técnica**

Nombre: Cuestionario de productividad

Autor: Espinoza Dioses Angella

Año: 2018

País: Perú

Administración: Individual

Duración: 30 minutos

Aplicación: Adultos

Materiales: Hoja de encuesta y lapicero

Descripción: Constara de tres dimensiones (competencia, liderazgo, eficiencia laboral) que ello esta enfocados para asi poder determinar la productividad en la empresa Alto Contacto S.A. Este instrumento estará conformado por 30 ítems que permitirá poder realizar una variable de estudio, que luego estará sometido a los criterios de validez como también la confiabilidad. Los ítems tendrán una calificación de cinco escalas son:

Nunca	1
Casi nunca	2
Regular	3
Mal	4
Muy mal	5



### 3.7 Análisis estadístico e interpretación de datos

Los datos recolectados en la presente investigación serán expresados y tratados de estadística, lo que nos permitirá llegar a conclusiones en relación con la hipótesis planteada. Para lograr esto, se realizará un registro de codificación de los datos recogidos para luego hacer una tabulación de los mismos y así dar lectura e interpretación de los resultados, así mismo realizar una contrastación de los resultados obtenidos con la hipótesis de la investigación para concluir en la elaboración de las conclusiones.

Los datos que se recolectarán a través de los instrumentos serán posteriormente ingresados al programa estadístico SPSS versión 25 para así poder realizar informes en los cuadros porcentuales.

#### **Coefficiente de correlación de Spearman**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen: “Es la medida de una correlación entre las variables aleatorias, para calcularla es necesario que los datos estén ordenados y poder reemplazado en el orden respectivo que designa” (p.376).

$$p = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2-1)}$$

*p*: Coeficiente de correlación de Spearman

*D*: Diferencia entre los correspondientes estadísticos

*N*: Número de parejas

#### **Coefficiente Alfa de Cronbach**

Molina (2008) define: “El coeficiente ayuda analizar concretamente de la consistencia interna de la escala como una dimensión de su fiabilidad

mediante el cálculo de las correlaciones entre los ítems de una escala y poder considerarse como un coeficiente de correlación” (p.73).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_I^2}{S_t^2} \right]$$

K: Número de ítems

$S_I^2$ : Sumatoria de varianzas

$S_t^2$ : Varianza de la suma de ítems

$\alpha$ : Coeficiente de alfa de crombach

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS  
RESULTADOS**

## 4.1 Análisis de fiabilidad de las variables clima laboral y productividad.

### Validez del instrumento de la variable clima laboral

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez de este. A continuación, los resultados obtenidos.

Tabla 5

*Resultados de la validación del cuestionario clima laboral*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ademar Vargas Díaz	Temático	Aplicable
Segundo Zoilo Vásquez	Estadístico	Aplicable
Jorge Ramos Chang	Metodológico	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

### Análisis de fiabilidad

#### Índice de consistencia interna del cuestionario de la variable clima laboral

Para determinar la confiabilidad se utilizó Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario es de forma directa y positiva y politómica.

Tabla 6

*Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de clima laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,791	27

Como se aprecia, el resultado tiene un valor  $\alpha$  de 0,791, lo que indica que este instrumento tiene un nivel alto de grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de los datos, tal como se muestra en la tabla 6.

### **Validez del instrumento de la variable productividad laboral.**

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces expertos en el tema, los cuales determinaron la validez de este. A continuación, los resultados obtenidos.

Tabla 7

*Resultados de la validación del cuestionario productividad*

Validador	Experto	Aplicabilidad
Ademar Vargas Díaz	Temático	Aplicable
Segundo Zoilo Vásquez	Estadístico	Aplicable
Jorge Ramos Chang	Metodológico	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos

### **Análisis de fiabilidad**

Índice de consistencia interna del cuestionario de la variable productividad laboral

### **Análisis de la fiabilidad**

Para determinar la confiabilidad se utilizó Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario es de forma directa y positiva y politómica.

Tabla 8

*Índice de consistencia interna mediante alfa de Cronbach para el cuestionario de productividad laboral.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	27

Como se puede apreciar, el resultado tiene un valor  $\alpha$  de 801, lo que nos indica que el instrumento validado tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para el análisis de los datos, tal como se puede apreciar en la tabla 8.

## 4.2 Resultados descriptivos de las variables.

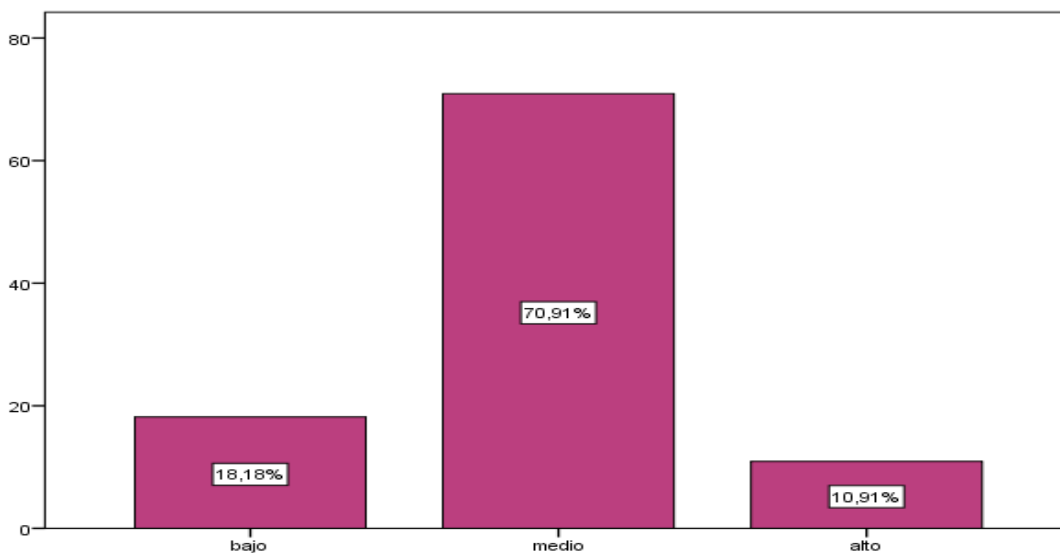
### 4.2.1 Descripción de los niveles de la variable clima laboral en la empresa Alto Contacto S.A, Surco – 2018.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores según el nivel de clima laboral.*

NIVELES	FI	%
Bajo	10	18,2
Medio	39	70,9
Alto	6	10,9
Total	55	100,0

F



*Figura 2. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable clima laboral.*

#### **Interpretación:**

En la presente tabla y figura observamos que 10 colaboradores que corresponden al 18,2% de la población en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en el clima laboral, por otro lado, 39 colaboradores que representan el 70,9% de la población manifestaron que el clima laboral se encuentra en un nivel medio y finalmente 6 colaboradores

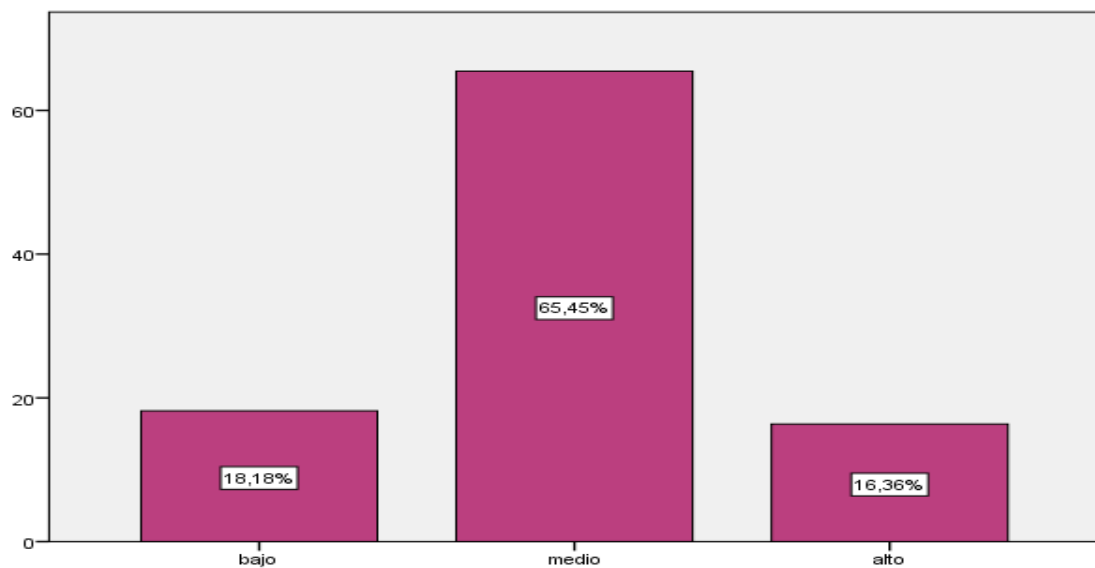
que representan el 10,9% de lo población consideran que el clima laboral se evidencia en un nivel alto.

### **Descripción de los resultados de la variable productividad de la empresa Alto Contacto S.A, Surco – 2018.**

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable productividad.*

Niveles	fi	%
Bajo	10	18,2
Medio	36	65,5
Alto	9	16,4
Total	55	100,0



*Figura 3. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable productividad.*

### **Interpretación:**

En la presente tabla y figura observamos que 10 colaboradores que corresponden al 18,2% de la población en estudio perciben un nivel bajo de la productividad en la empresa, de la misma manera 36 colaboradores representados por el 65,5% de la población en estudio evidencian contar un

nivel medio de productividad y finalmente 9 colaboradores representan el 16,4% de lo población considerar tener un nivel alto de productividad.

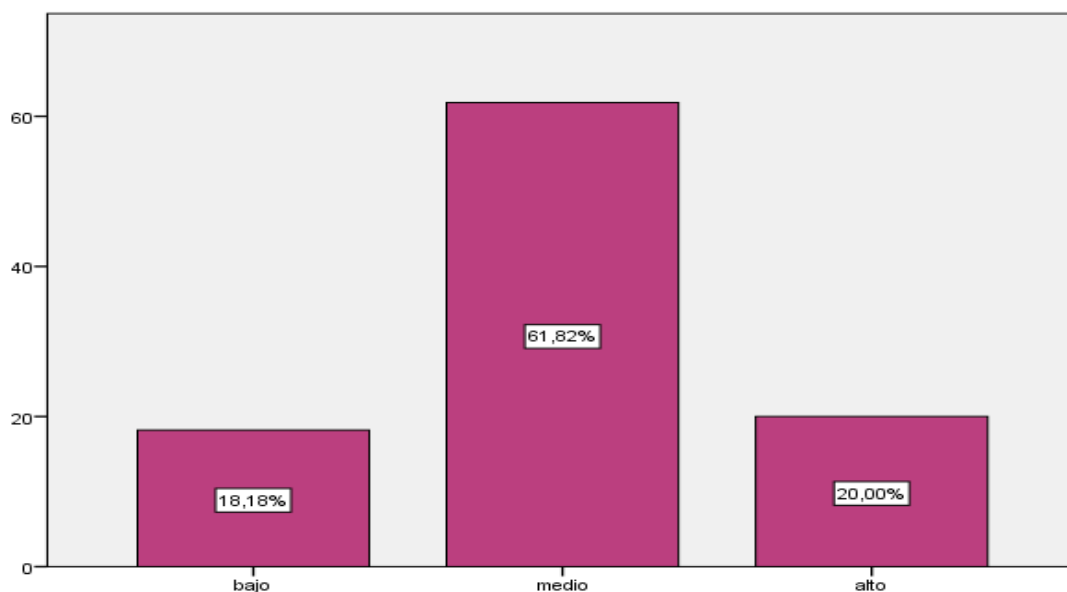
### 4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.

#### Descripción de los resultados de la dimensión comunicación de la empresa Alto Contacto S.A, Surco- 2018.

Tabla 11

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión comunicación.*

Niveles	fi	%
Bajo	10	18,2
Medio	34	61,8
Alto	11	20,0
Total	55	100,0



*Figura 4. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable comunicación.*

#### Interpretación:

En la presente tabla y figura observamos que 11 colaboradores que corresponden al 18,2% de la población en estudio perciben un nivel bajo de comunicación en la empresa, de la misma manera 34 colaboradores representados por el 61,08% de la población en estudio evidencian contar un



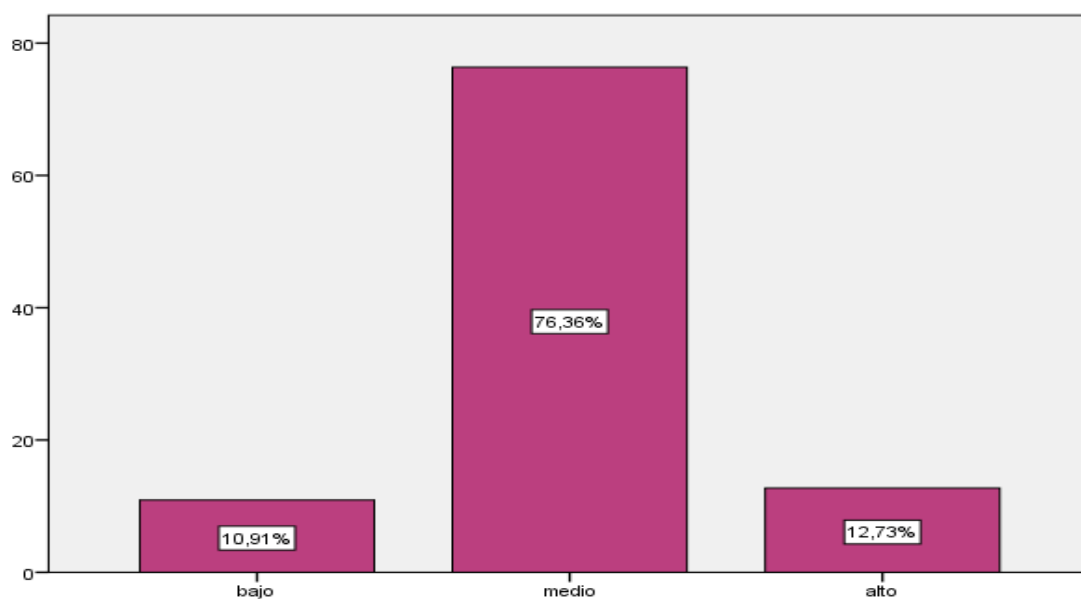
nivel medio de comunicación y finalmente 11 colaboradores representan el 20,0% de la población considerar tener un nivel alto de comunicación.

### Descripción de los resultados de la dimensión motivación de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018

Tabla 12

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación.*

Niveles	fi	%
Bajo	6	10,9
Medio	42	76,4
Alto	7	12,7
Total	55	100,0



*Figura 5. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión motivación.*

#### Interpretación:

En la presente tabla y figura observamos que 6 colaboradores que corresponden al 10,9% de la población en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión motivación, por otro lado, 42 colaboradores representados por el

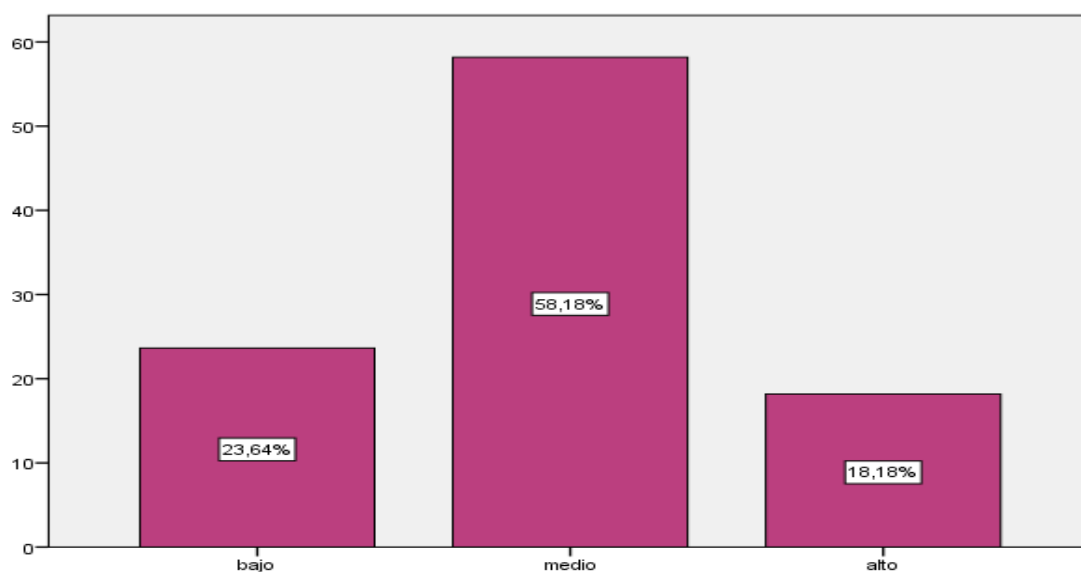
76,4% de la población perciben tener un nivel medio en la motivación y finalmente 7 colaboradores que representan el 12,7% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la motivación en la empresa.

### Descripción de los resultados de la dimensión condiciones de trabajo de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.

Tabla 13

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión condiciones de trabajo.*

Niveles	fi	%
Bajo	13	23,6
Medio	32	58,2
Alto	10	18,2
Total	55	100,0



*Figura 6. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión condiciones de trabajo.*

### Interpretación:

En la presente tabla y figura observamos que 13 colaboradores que corresponden al 23,6% del universo en estudio perciben tener un nivel bajo en la dimensión condiciones de trabajo, de la misma manera 32 colaboradores representados por el 58,02% de la población en estudio presenta un nivel

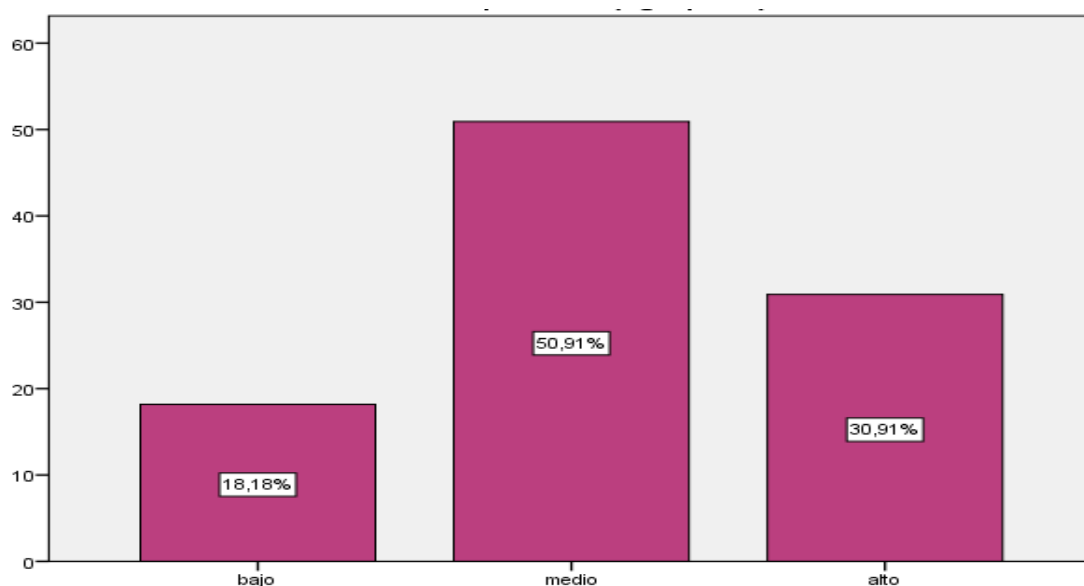
medio en condiciones de trabajo y finalmente 10 colaboradores que representan el 18,02% de la población señalan tener un nivel alto en las condiciones de trabajo.

### **Descripción de los resultados de la dimensión eficacia de la empresa Alto Contacto S.A, Surco – 2018.**

Tabla 14

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia.*

Niveles	fi	%
Bajo	10	18,2
Medio	28	50,9
Alto	17	30,9
Total	55	100,0



*Figura 7. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia.*

### **Interpretación:**

En la presente tabla y figura observamos que 10 colaboradores que corresponden al 18,2% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión eficacia, por otro lado, 28 colaboradores representados por el

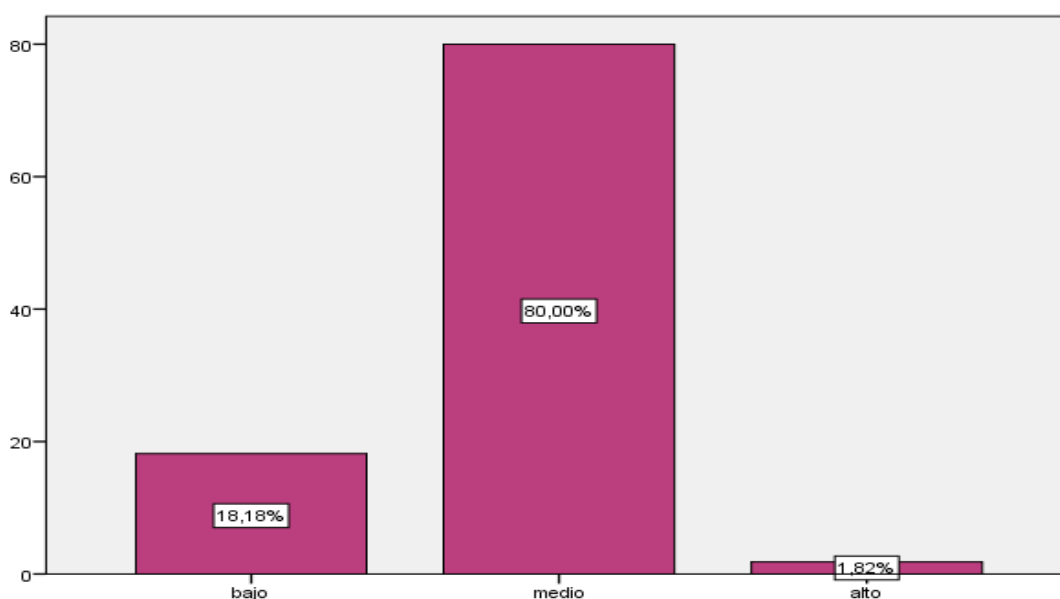
50,9% de la población perciben tener un nivel medio en la eficacia y finalmente 17 colaboradores que representan el 30,9% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la eficacia en la empresa.

### Descripción de los resultados de la dimensión eficiencia de la empresa Alto Contacto S.A, Surco - 2018

Tabla 15

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficiencia.*

Niveles	fi	%
Bajo	10	18,2
Medio	44	80,0
Alto	1	1,8
Total	55	100,0



*Figura 8. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficiencia.*

#### Interpretación:

En la presente tabla y figura observamos que 10 colaboradores que corresponden al 18,2% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión eficiencia, por otro lado, 44 colaboradores representados por el

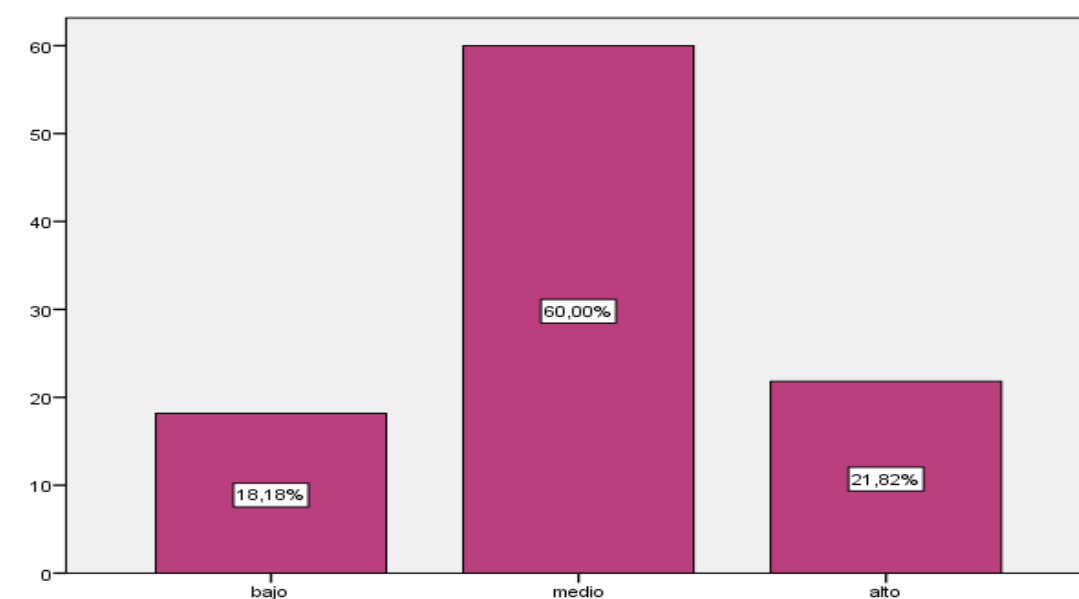
80,0% de la población perciben tener un nivel medio en la eficiencia y finalmente 1 colaboradores que representan el 1,8% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a eficiencia en la empresa.

**Descripción de los resultados de la dimensión efectividad de la empresa Alto Contacto S.A, Surco – 2018.**

Tabla 16

*Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión efectividad.*

Niveles	fi	%
Bajo	10	18,2
Medio	33	60,0
Alto	12	21,8
Total	55	100,0



*Figura 9: Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión efectividad.*

**Interpretación:**

En la presente tabla y figura observamos que 10 colaboradores que corresponden al 18,2% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión efectividad, por otro lado, 33 colaboradores representados por el 60,0% de la población perciben tener un nivel medio en la efectividad y

finalmente 12 colaboradores que representan el 21,8% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la efectividad en la empresa.

#### 4.4 Resultados inferenciales

##### Prueba de la Normalidad

La variable del estudio viene hacer productividad entonces se somete a la prueba de normalidad, ya que se desea conocer el comportamiento de la variable si es paramétrico o no paramétrico esto nos dará un descarte estadístico a la hora de elegir.

**Ho:** La distribución de la variable productividad es paramétrico normal.

**H1:** La distribución de la variable productividad no es paramétrico normal.

Tabla 17

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMALABORAL	,140	55	,009	,962	55	,077
PRODUCTIVIDAD	,160	55	,001	,935	55	,005

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:

Como se observa en la presente tabla al aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov el cual corresponde debido a que el instrumento fue aplicado a 55 sujetos; se muestra un resultado con un p valor al 0,001 que es menor al 0.05, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula, la cual nos indica que la distribución de la variable productividad no es paramétrica normal, y por lo tanto se aplica el estadístico Rho de Spearman.



## 4.5 Procedimientos correlacionales

### Correlación entre clima laboral y la productividad.

**Ho:** No existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018.

**H1:** Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018.

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

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

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18

*Correlación entre clima laboral y productividad*

			C.LABORAL
Rho de Spearman	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,782**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	55

### Interpretación:

La presente tabla nos muestra una correlación positiva considerable según el estadístico de correlación RHO Spearman al 0,782 y un valor de 0,000, menor a 0.05, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre las variables clima laboral y productividad en la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.

### Decisión estadística

#### Contraste de hipótesis

La significancia de  $p=0.000$  muestra que  $p$  es menor a 0.05, lo que se permite señalar que la relación que determina es significativa, por lo tanto, se



rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre clima laboral y la productividad en la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.

### **Correlación entre la dimensión comunicación y productividad.**

**Ho:** No existe relación significativa entre la comunicación y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.

**H1:** Existe relación significativa entre la comunicación y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.

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

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

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19

*Análisis correlacional entre la variable productividad y la dimensión comunicación.*

		PRODUCTIVIDAD	
Rho de Spearman	COMUNICACION	Coeficiente de correlación	,632
		Sig. (bilateral)	,000
		N	55

### **Análisis del grado de relación entre las variables**

Según la tabla 19, el resultado obtenido del análisis estadístico nos muestra la existencia de una relación  $r=0.632$  entre la comunicación y la productividad, donde el grado obtenido es directo y cuenta con una correlación media.

### **Decisión estadística**

#### **Contraste de hipótesis**

La significancia de  $p=0.000$  muestra que  $p$  es menor a  $0.05$ , lo que permite señalar que la relación que se guarda es significativa, podemos decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre comunicación y la productividad en la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.

## Correlación entre la dimensión motivación y productividad.

**Ho:** No existe relación significativa entre motivación y productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.

**H1:** Existe relación significativa entre la motivación y productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018.

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

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 20

*Análisis correlacional entre la variable productividad y la dimensión motivación*

			PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coefficiente de correlación	,636**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	55

## Análisis de grado de relación entre las variables

Según la tabla 20, el resultado obtenido del análisis estadístico nos muestra la existencia de la relación  $r= 0.636^{**}$  entre la motivación y la productividad, donde el grado obtenido es directo y cuenta con una correlación media.

## Decisión estadística

### Contraste de hipótesis

La significancia de  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0.05, lo que permite señalar que, si existe relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre la motivación y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco -2018.

## Correlación entre la dimensión condiciones de trabajo y productividad.

**Ho:** No existe relación significativa entre condiciones de trabajo y productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.

**H1:** Existe relación significativa entre condiciones de trabajo y productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018.

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

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

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21

*Análisis correlacional entre la variable productividad y la dimensión condiciones de trabajo.*

Correlaciones			RODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	CONDICIONESTRABA JO	Coefficiente de correlación	,668**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	55

### Análisis de grado de relación entre las variables

Según la tabla 21, el resultado obtenido del análisis estadístico nos muestra la existencia de una relación  $r= 0.668$  entre las condiciones de trabajo y la productividad, donde el grado obtenido es directo y cuenta con una correlación media.

### Decisión estadística

#### Contraste de hipótesis

La significancia de  $p=0.000$  muestra que  $p$  es menor a  $0.05$ , lo que permite señalar que, si existe relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1 Discusiones

De acuerdo a la investigación hecha y los resultados obtenidos del objetivo general “determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018”, han sido favorables, ya que se encontró una relación alta entre las variables de estudio con un estadístico de Spearman de 0.782, un resultado favorable ya que podemos corroborar con la investigación de, los resultados son similares con Venutolo (2009) en su tesis titulada: “Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires”, los resultados que obtuvo el investigador le dio la correlación de 0,948 lo cual se interpreta como una relación moderada positiva entre las variables en estudio con una significancia de 0.05. Con los resultados de las dos investigaciones contrastadas y similares se puede llegar a la conclusión que, si hay una relación directa entre las variables, porque si deseas mejorar la productividad en la empresa porque si hay un buen clima laboral entre todos los trabajadores de la empresa y todas las áreas respectivamente habrá una mayor productividad en la empresa.

En el primer objetivo específico de la presente investigación se encontró que existe relación significativa entre la comunicación y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018. con un valor de correlación de 0.632 que es positivo los cuales 34 colaboradores que representan el 61,8% del total de la población esta medianamente conforme con la comunicación interna que existe en la empresa, el resultado obtenido se puede comparar con la investigación hecha por Vidal (2017) con su tesis titulada “Comunicación Interna y la productividad laboral en la unidad de investigación tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2016”, con similitud acerca de la comunicación el investigador encontró los siguientes resultados que se asemejan a mi investigación, le dio una correlación de 0,569 entre la relación de la dimensión comunicación, la cual es que 31 personas que representan 62% mencionan que están medianamente de acuerdo con la comunicación que existe en su puesto de trabajo debido a una mala comunicación entre las diversas áreas del ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables de Lima Norte Callao, en la

investigación que realizó ocurre algo parecido debido a una mala relación con los jefes directos hacia los colaboradores

En el segundo objetivo específico de la presente investigación se encontró que existe relación significativa entre la motivación y productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018. con un valor de correlación de 0.636 que es medianamente positivo los cuales 42 colaboradores que representan el 76,4% del total de la población esta medianamente conformes con la motivación en la empresa, el resultado obtenido se puede comparar con la investigación hecha por Pizarro (2017) con su tesis titulada “Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución privada, 2016 ”, con similitud acerca de la motivación el investigador encontró los siguientes resultados que se asemejan a mi investigación la cual es que 40 personas que representan 80% mencionan que están medianamente de acuerdo con la motivación que reciben en su puesto de trabajo porque al no poder llegar a la meta no reciben ninguna felicitación por parte de su centro de labores, en la investigación que realizó ocurre algo parecido debido a que el personal percibe una motivación al momento de haber alcanzado un logro en la empresa mas no en otro aspecto ajeno a lo que produce.

En el tercer objetivo específico de la presente investigación se encontró que existe relación significativa entre condiciones de trabajo y productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018. con un valor de correlación de 0.688 que es positivo los cuales 32 colaboradores que representan el 58.24% del total de la población esta medianamente conformes con las condiciones de trabajo en la empresa, el resultado obtenido se puede comparar con la investigación hecha por Fuentes (2012) con su tesis titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudió realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango”, con similitud acerca de las condiciones de trabajo el investigador encontró los siguientes resultados que se asemejan a mi investigación la cual es que 9 personas que representan 45% mencionan que

están medianamente de acuerdo a las condiciones de trabajo en sus puestos ya que debido a que, en la investigación que realizó ocurre algo parecido debido a que las condiciones de trabajo en el ambiente laboral no son las adecuadas.

## **5.2. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados que nos dio la investigación acerca del objetivo general, el cual nos pide “Determinar relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018.”, el resultado fue una correlación al 0.782 con el coeficiente Rho de Spearman, con un significancia de valor al  $0.000 < 0.05$ , con este resultado se llega a la conclusión que si existe relación significativa positiva medianamente entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018.

De acuerdo a los resultados que nos dio la investigación acerca del primer objetivo específico, el cual nos pide “Determinar la relación entre la comunicación y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco-2018.”, el resultado fue una correlación al 0.632 con el coeficiente Rho de Spearman, con un significancia de valor al  $0.000 < 0.05$ , con este resultado se llega a la conclusión que si existe relación medianamente positiva entre la comunicación y la productividad de los colaboradores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018.

De acuerdo a los resultados que nos dio la investigación acerca del segundo objetivo específico, el cual nos pide “Determinar relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018.”, el resultado fue una correlación al 0.636 con el coeficiente Rho de Spearman, con un significancia de valor al  $0.000 < 0.05$ , con este resultado se llega a la conclusión que si existe relación medianamente positiva entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018.

De acuerdo a los resultados que nos dio la investigación acerca del tercer objetivo específico, el cual nos pide “Determinar relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018.”, el resultado fue una correlación al 0.668 con el coeficiente Rho de Spearman, con una significancia de valor al  $0.000 < 0.05$ , con este resultado se llega a la conclusión que si existe relación medianamente positiva entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa Alto Contacto S.A, Surco 2018.

### **5.3. Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa Alto Contacto S.A, que se realicen a los trabajadores capacitaciones constantemente 3 veces al mes y así puedan adquieran nuevos conocimientos que les permitan desarrollar habilidades para realizar eficaz y eficientemente los objetivos de la empresa. Capacitar a sus trabajadores le ayudará a tener un buen nivel de motivación, productividad. Existen diferentes opciones de actualización y capacitación que le permitirán tanto a los directivos como a sus trabajadores desarrollar mejor sus habilidades y competencias, y así aumentar la productividad en la empresa.

Se recomienda realizar actividades recreativas en grupo para que permita crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre todo el personal desde los jefes hasta los trabajadores, esto permitirá fomentar un ambiente agradable y estén todos comprometidos y se pueda mejorar los métodos de comunicación y así se pueda ver reflejado en su propio rendimiento, las actividades recreativas como compartir en el trabajo, cenas de confraternidad, actividades que se puedan realizar dos veces por mes y así se vea el resultado a donde se quiera llegar que es mejorar la comunicación en toda la empresa Alto Contacto S.A. Por otro lado, se recomienda poder crear medio de plataformas virtuales, como los correos corporativos, sistemas



de mensajes internos, que nos ayude ya que son útiles y permiten transmitir todo tipo de información.

Se recomienda a la empresa Alto Contacto S.A, realizar reconocimientos a los trabajadores de la empresa por los logros obtenidos, (reconocimiento laboral, ascender), para que la persona se sienta motivados en su área directa, es una forma de poder aumentar la motivación de los trabajadores de acuerdo a sus necesidades que toda persona tiene , premiarlos hace tener beneficios para la persona por un trabajo bien hecho, en hecho se recomienda poder hacerle un reconocimiento como: días libres, sorteos, que se puedan realizar de acuerdo a los objetivos realizados.

Se recomienda realizar una adecuada higiene de las áreas, diarias para que el personal encuentre sus carpetas limpias y con buen aroma al momento que ingrese a trabajar. Una buena ventilación que pueda permitir un ambiente agradable, se recomienda a la empresa Alto Contacto S.A, poder realizar una vez al mes una encuesta donde el personal exprese su opinión como siente las condiciones de trabajo y puedan expresar mejoras que permitan crecer a la empresa.

**REFERENCIAS  
BIBLIOGRÁFICAS**

## Libros

- Bain, D. (1985). *Productividad: La solución a los problemas de la empresa*. México: Nacional de la industria.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Colombia: Pearson educación
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: Gestión del talento humano*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- García, A. (2011). *Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria*. México: Tillas.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F.: McGraw- Hill.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación, Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones* (2ª ed.). España: Dykinson.
- Prokeponko, J. (1989). *La gestión de la Productividad*. Suiza: Productivity management.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El manual moderno.

## Tesis

- Benites, I. (2012). *Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del consorcio la Arena SAC* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3310>
- 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>
- Huayamabe, L. (2014). *Caracterización del clima laboral en el departamento de recursos humanos del grupo KFC de Guayaquil, año 2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13309/1>
- León, M. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el hospital San Juan de Lurigancho 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7177>
- Pizarro, M. (2016). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la oficina de admisión de una institución periodo 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8719>
- Polanco, C. (2014). *El clima y la Satisfacción laboral en los Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmcvx2d7>
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac Andahuaylas, 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015>

- Rosas, R. (2015). *Evaluación del clima laboral para mejorar la satisfacción de los trabajadores en las áreas a cargo de la gerencia general de la universidad privada Antenor Orrego* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1449>
- Sarmiento, C. (2017). *Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de call center internacional en la empresa Setel periodo 2015 – 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20513/1>
- Suarez, M. (2006). *La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/47066316.pdf>
- 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 doctoral). Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>
- Vidal, V. (2016). *La Comunicación Interna y la Productividad Laboral en la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17441>
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016* (Tesis de maestría). <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- Zelada, J. (2015). *Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura-2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/358>

## **ANEXOS**

## ANEXO 01

### INFORME DEL SOTWARE ANTIPLAGIO

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DE EMPRESAS

TESIS

“CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA, ALTO CONTACTO SA,  
SURCO- 2018”

PARA OBTENER EL GRADO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

ANGELLA BRIGETTE ESPINOZA DIOSES

Resumen de coincidencias X

5 %

1 repositorio.autonoma.e... 5 % >  
Fuente de Internet

5

(E)  
Atájenla a una unidad.  
Véanla ahora y repárala.  
Ver Windows.

## ANEXO 02

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia								
Título: "Clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco- 2018"								
Problema	Objetivos	Hipotesis	Variables e indicadores					
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco- 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco-2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco-2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco-2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco- 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco-2018.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco-2018.</p> <p>Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco-2018.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Ho: No existe relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA. Surco- 2018.</p> <p>H1: Existe relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA. Surco- 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>H1: Existe relación entre la comunicación y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA. Surco- 2018.</p> <p>H1: Existe relación entre la motivación y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA. Surco- 2018.</p> <p>H1: Existe relación entre las condiciones de trabajo y la productividad en los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA. Surco- 2018.</p>	<b>Variable 1: Clima laboral</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medicion</b>	<b>Niveles y rangos</b>		
			Comunicación	Relacion interpersonal canales de Comunicación Respeto	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	BAJO:17-23.5 MEDIO:23.5-33.95 ALTO:33.95-40.83		
			Motivación	La remuneración Trabajo en equipo Incentivos		BAJO: 19-28.73 MEDIO:28.73-24.11 ALTO:24.11-38.50		
			Condiciones de trabajo	Bienestar Integración Salud		BAJO:20-31.91 MEDIO:31.91-37 ALTO:37-42.75		
			<b>Variable 2: Productividad</b>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medicion</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Eficacia	Conocimiento Competencia Participación	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	MEDIO:29.72-38.93 ALTO:38.93-40.58		
			Eficiencia	Orientación Ahorro de recursos Satisfacción del cliente		BAJO: 24-27.89 MEDIO:27.89-34.26 ALTO:34.26-39.17		
			Efectividad	Cumplimiento de metas Tiempo Equipo de trabajo		BAJO:23-31.40 MEDIO:31.40-36.82 ALTO:36.82-42.50		



Nivel- diseño de investigación	Población y Muestra	Técnicas e instrumento	Estadística a utilizar
<p><b>Nivel:</b></p> <p>El nivel de estudio que se aplicó, fue de corte transversal.</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>El diseño de estudio es descriptivo correlacional.</p> <p><b>Método:</b></p> <p>El método que se desarrolló en la investigación presente fue de método cuantitativo.</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población a estudiar en la presente investigación, estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Alto Contacto SAC en el distrito de Surco.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p>Se empleo un muestreo no probabilístico.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p>La muestra de la investigación esta compuesta por 55</p>	<p><b>Variable 1:</b> Clima laboral</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Espinoza Dioses Angella Brigette</p> <p><b>Año:</b> 2018</p> <p><b>Ambito de Aplicación:</b> Trabajadores de la empresa Alto Contacto, Surco-2018.</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> Productividad</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Espinoza Dioses Angella Brigette</p> <p><b>Año:</b> 2018</p> <p><b>Ambito de Aplicación:</b> Trabajadores de la empresa Alto Contacto, Surco-2018.</p>	<p><b>Descriptiva:</b></p> <p>Análisis descriptivo, frecuencia para la dimension y variable, a través del programa SPSS.</p> <p><b>Inferencial:</b></p> <p>Prueba de normalidad a través del programa SPSS.</p> <p>Descripción de las correlaciones de las variables, a través del programa SPSS.</p>

## ANEXO N° 03

### INSTRUMENTO SOBRE CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD

#### INSTRUCCIONES

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema CLIMA LABORAL, sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima, (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

N°	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN</b>						
1	En su trabajo se encuentra rodeado de personas positivas y confiables, que contribuyan de una forma positiva su trabajo.					
2	Tiene facilidades para poder relacionarse con los demás colaboradores de la misma empresa.					
3	Considera que tiene un apoyo por parte de su jefe directo, a sus compañeros de su área.					
4	Considera que existe una buena comunicación entre jefe y los colaboradores.					
5	Considera tener una buena y cordial comunicación con sus compañeros de trabajo.					
6	Existe una buena relación basada a respeto entre su área directa.					
7	Recibe un buen respeto por parte de sus compañeros.					
8	Su jefe directo muestra un cordial y respeto frente a todos sus compañeros.					
9	Como colaborador brinda un buen respeto hacia los demás.					
<b>MOTIVACION</b>						
10	Considera que su salario es el adecuado según su criterio.					
11	Existen bonificaciones por el tiempo extra.					
12	Los salarios van de acorde a su trabajo asignado					
13	Considera que es importante el trabajo mutuo entre compañeros.					
14	Como colaborador trabaja en equipo.					
15	Su jefe inmediato se involucra en las actividades realizas en su desempeño del día.					
16	La empresa brinda incentivos de acuerdo a sus cumplimientos.					
17	Como colaborador está satisfecho por sus incentivos que brinda la empresa.					
18	Es importante que la empresa brinde incentivos de motivación para una buena motivación.					

CONDICIONES DE TRABAJO						
19	Tengo el apoyo de mi jefe directo ante una sugerencia.					
20	Como colaborador siente usted que se brinda un buen bienestar ante sus compañeros en la empresa.					
21	Como colaborador se siente protegido ante unas causas (caídas, temblor).					
22	Como colaborador cree usted que es importante los talleres recreativos (almuerzo, paseos).					
23	La empresa realiza ante todos una buena integración con los compañeros.					
24	Como colaborador tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.					
25	La empresa realiza un examen médico para poder saber la salud de sus colaboradores.					
26	Tiene todos los beneficios de acuerdo a ley.					
27	Considera que es importante tener un seguro por su bienestar en su salud.					

## PARTE II: PRODUCTIVIDAD

N°	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>EFICACIA</b>						
1	Tiene un buen de conocimiento sobre el cargo que ocupa.					
2	Mi centro de labor utiliza herramienta apropiada para poder saber la eficacia de mis actividades.					
3	Considera que la información actualizada es adecuada para desempeñarse mejor.					
4	Existe una competencia sana en su centro de labores.					
5	Realizan competencias a base de alcance de objetivos en su centro de labores.					
6	Es competente en su meta asignada por su centro de labores.					
7	Sus compañeros de trabajo colaboran con las dificultades presentadas.					
8	Las labores realizadas durante el tiempo de gestión son útiles.					
9	Participa en las actividades que brinda su centro de labor a sus colaboradores.					
<b>EFICIENCIA</b>						

10	El jefe directo orienta de manera conjunta con todo el personal de su área.						
11	Existe apoyo por parte de la empresa para que puedan realizar mejor su trabajo.						
12	Considera que la orientación le genera buenos resultados en sus actividades.						
13	Los clientes buscan al asesor que le brindo una adecuada información y excelente atención.						
14	Los recursos que tienen los trabajadores de la empresa son los adecuados para un buen cumplimiento.						
15	El área donde se encuentra es el adecuado para un mejor cumplimiento de sus actividades.						
16	Es persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes.						
17	La interacción con los clientes en sus llamadas es buena.						
18	Las felicitaciones por su atención son constante por parte de la empresa.						
<b>EFFECTIVIDAD</b>							
19	Como colaborador cumple adecuadamente con la meta establecida.						
20	Realiza el cumplimiento de la meta diaria en cierre de venta.						
21	Recibe las herramientas adecuadas para un buen cumplimiento de metas.						
22	El tiempo que se encuentra en su centro de labores es suficiente para sus cumplimientos diarios.						
23	Usted tiene una parametrización de los tiempos a la hora de realizar su trabajo.						
24	Usted tiene un control de su tiempo a la hora de entrar y salir en su centro de labores.						
25	En su centro de labores existe el trabajo en equipo.						
26	Cuando pide ayuda en su área le brindan de inmediato.						
27	Existe participación continua en su área directa ante posibles casos.						

## ANEXO N°04

### MATRIZ DE VALIDACION

#### Validez Juicio de expertos o Validación por jueces

El juicio de expertos para contrastar la validez de los ítems consiste en preguntar a personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado.

El experto o juez evalúa de manera independiente la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, con la que están redactadas los ítems o reactivos.

Por otro lado, el proceso de validación de los instrumentos es responsabilidad del docente de curso. Es decir, es el docente el encargado de encaminar, guiar y coordinar con los expertos para su validación, evitando algún tipo de cobro monetario para el estudiante.

La matriz de validación utilizada para este proceso es la que mostramos a continuación, la cual tendrá que ser adaptada acorde a cada variable en estudio (si la variable en estudio no tiene dimensiones se omitirá esa columna).

#### Calificación del instrumento para los expertos

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel  3. Moderado nivel  4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel  3. Moderado nivel  4. Alto nivel	El ítem no es claro El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel  4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel  4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## “CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ALTO CONTACTO SA, SURCO-2018”

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación
				nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre	Relacion entre la variable y la dimension.		Relacion entre la dimension y el indicador.		Relacion entre el indicador y el items.		Relacion entre el items y la opcion de respuesta.		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
<b>CLIMA LABORAL</b> Ideas relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial.	Comunicación	Relacion interpersonal	En su trabajo se encuentra rodeado de personas positivas y confiables, que contribuyan de una forma positiva su trabajo.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Tiene facilidades para poder relacionarse con los demas colaboradores de la misma empresa.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera que tiene un apoyo por parte de su jefe directo, a sus compañeros de su área.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Canales de comunicación	Considera que existe una buena comunicación entre jefe y los colaboradores.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera tener una buena y cordial comunicación con sus compañeros de trabajo.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Existe una buena relacion basada a respeto entre su área directa.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Respeto	Recibe un buen respeto por parte de sus compañeros.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Su jefe directo muestra un cordial y respeto frente a todos sus compañeros.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Como colaborador brinda un buen respeto hacia los demas.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	La remuneración	Considera que su salario es el adecuado segun su criterio.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Existen bonificaciones por el tiempo extra.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	Los salarios van de acorde a su trabajo asignado.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera que es importante el trabajo mutuo entre compañeros.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Como colaborador trabaja en equipo.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Incentivos	Su jefe inmediato se involucra en las actividades realizas en su desempeño del día.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La empresa brinda incentivos de acuerdo a sus cumplimientos.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Como colaborador esta satisfecho por sus incentivos que brinda la empresa.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Bienestar	Trabajo en equipo	Es importante que la empresa brinde incentivos de motivacion para una buena motivacion.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Tengo el apoyo de mi jefe directo ante una sugerencia.										<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Bienestar		Como colaborador siente usted que se brinda un buen bienestar ante sus compañeros en la empresa.								<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
										<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			





Validación del instrumento clima laboral

Observaciones (precisar si 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 [ x ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**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.



**“CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ALTO CONTACTO SA, SURCO-2018”**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					Criterios de evaluacion								Observacion y/o recomendación	
				nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre	Relacion entre la variable y la dimension.		Relacion entre la dimension y el indicador.		Relacion entre el indicador y el item.		Relacion entre el item y la opcion de respuesta			
									si	no	si	no	si	no	si	no		
PRODUCTIVIDAD a cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción.	Eficacia	Conocimiento	Tiene un buen de conocimiento sobre el cargo que ocupa.								✓		✓		✓			
			Mi centro de labor utiliza herraminenta apropiada para poder saber la eficacia de mis actividades.								✓		✓		✓			
			Considera que la informacion actualizada es adecuada para desempeñarse mejor.						✓		✓		✓		✓			
		Competencia	Existe una competencia sana en su centro de labores.								✓		✓		✓			
			Realizan competencias a base de alcance de objetivos en su centro de labores.								✓		✓		✓			
			Es competente en su meta asignada por su centro de labores.								✓		✓		✓			
			Participación	Sus compañeros de trabajo colaboran con las dificultades presentadas.								✓		✓		✓		
				Las labores realizadas durante el tiempo de gestion son útiles.								✓		✓		✓		
				Participa en las actividades que brinda su centro de labor a sus colaboradores.								✓		✓		✓		
	Eficiencia	Orientación	El jefe directo orienta de manera conjunta con todo el personal de su área.								✓		✓		✓			
			Existe apoyo por parte de la empresa para que puedan realizar mejor su trabajo.								✓		✓		✓			
			Considera que la orientacion le genera buenos resultados en sus actividades.						✓		✓		✓		✓			
		Ahorro de recursos	Los clientes buscan al asesor que le brindo una adecuada informacion y excelente atencion.								✓		✓		✓			
			Los recursos que tienen los trabajadores de la empresa son los adecuados para un buen								✓		✓		✓			
			El área donde se encuentra es el adecuado para un mejor cumplimiento de sus actividades.								✓		✓		✓			
		Satisfaccion del cliente	Es persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes.								✓		✓		✓			
			La interaccion con los clientes en sus llamadas es buena.								✓		✓		✓			
			Las felicitaciones por su atencion es constante por parte de la empresa.								✓		✓		✓			
			Como colaborador cumple adecuadamente con la meta establecida.								✓		✓					



Validación del instrumento Productividad

Observaciones (precisar si 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 [ x ]      Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>**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.

## “CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ALTO CONTACTO SA, SURCO-2018”

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación
				nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre	Relacion entre la variable y la dimension.		Relacion entre la dimension y el indicador		Relacion entre el indicador y el items		Relacion entre el items y la opcion de respuesta		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
CLIMA LABORAL Ítems relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidos, verificados o experimentados por las personas que componen la organización empresarial.	Comunicación	Relacion interpersonal	En su trabajo se encuentra rodeado de personas positivas y confiables, que contribuyan de una forma positiva su trabajo.								✓		✓		✓		
			Tiene facilidades para poder relacionarse con los demas colaboradores de la misma empresa.								✓		✓		✓		
			Considera que tiene un apoyo por parte de su jefe directo, a sus compañeros de su área								✓		✓		✓		
		Canales de comunicación	Considera que existe una buena comunicación entre jefe y los colaboradores.						✓		✓		✓		✓		
			Considera tener una buena y cordial comunicación con sus compañeros de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			Existe una buena relacion basada a respeto entre su area directa.						✓		✓		✓		✓		
		Respeto	Recibe un buen respeto por parte de sus compañeros.						✓		✓		✓		✓		
			Su jefe directo muestra un cordial y respeto frente a todos sus compañeros.						✓		✓		✓		✓		
			Como colaborador brinda un buen respeto hacia los demas						✓		✓		✓		✓		
	Motivación	La remuneración	Considera que su salario es el adecuado según su criterio								✓		✓		✓		
			Existen bonificaciones por el tiempo extra								✓		✓		✓		
		Trabajo en equipo	Los salarios van de acorde a su trabajo asignado								✓		✓		✓		
			Considera que es importante el trabajo mutuo entre compañeros.						✓		✓		✓		✓		
			Como colaborador trabaja en equipo.						✓		✓		✓		✓		
		Incentivos	Su jefe inmediato se involucra en las actividades realizas en su desempeño del dia.						✓		✓		✓		✓		
			La empresa brinda icentivos de acuerdo a sus cumplimientos.						✓		✓		✓		✓		
			Como colaborador esta satisfecho por sus incentivos que brinda la empresa.						✓		✓		✓		✓		
			Es importante que la empresa brinde incentivos de motivacion para una buena motivacion.						✓		✓		✓		✓		
	Bienestar	Tengo el apoyo de mi jefe directo ante una sugerencia.						✓		✓		✓		✓			
		Como colaborador siente usted que se brinda un buen bienestar ante sus compañeros en la empresa.						✓		✓		✓		✓			





**Validación del instrumento** \_\_\_\_\_

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.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2014U

DNI: 72949

Especialidad del validador:

Temático

Metodológico

Estadístico

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**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.

**“CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ALTO CONTACTO SA, SURCO-2018”**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					Criterios de evaluacion								Observacion y/o recomendación
				nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre	Relacion entre la variable y la dimension.		Relacion entre la dimension y el indicador.		Relacion entre el indicador y el items.		Relacion entre el items y la opcion de respuesta.		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
PRODUCTIVIDAD a cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción.	Eficacia	Conocimiento	Tiene un buen de conocimiento sobre el cargo que ocupa.								✓		✓		✓		
			Mi centro de labor utiliza herramienta apropiada para poder saber la eficacia de mis actividades.								✓		✓		✓		
			Considera que la informacion actualizada es adecuada para desempeñarse mejor.						✓		✓		✓		✓		
		Competencia	Existe una competencia sana en su centro de labores.						✓		✓		✓		✓		
			Realizan competencias a base de alcance de objetivos en su centro de labores.						✓		✓		✓		✓		
			Es competente en su meta asignada por su centro de labores.						✓		✓		✓		✓		
	Participación	Sus compañeros de trabajo colaboran con las dificultades presentadas.						✓		✓		✓		✓			
		Las labores realizadas durante el tiempo de gestion son útiles.						✓		✓		✓		✓			
		Participa en las actividades que brinda su centro de labor a sus colaboradores.						✓		✓		✓		✓			
	Eficiencia	Orientación	El jefe directo orienta de manera conjunta con todo el personal de su área.						✓		✓		✓		✓		
			Existe apoyo por parte de la empresa para que puedan realizar mejor su trabajo.						✓		✓		✓		✓		
		Ahorro de recursos	Considera que la orientacion le genera buenos resultados en sus actividades.						✓		✓		✓		✓		
			Los clientes buscan al asesor que le brindo una adecuada informacion y excelente atencion.						✓		✓		✓		✓		
			Los recursos que tienen los trabajadores de la empresa son los adecuados para un buen						✓		✓		✓		✓		
		Satisfaccion del cliente	El área donde se encuentra es el adecuado para un mejor cumplimiento de sus actividades.						✓		✓		✓		✓		
	Es persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes.							✓		✓		✓		✓			
	La interaccion con los clientes en sus llamadas es buena.							✓		✓		✓		✓			
				Las felicitaciones por su atencion es constante por parte de la empresa.					✓		✓		✓		✓		
				Como colaborador cumple adecuadamente con la meta establecida.					✓		✓		✓		✓		





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.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO WILLY

DNI: 17858481

Especialidad del validador:

Temático []

Metodológico []

Estadístico []

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**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.

Sigüeluis

Firma del Experto Informante.

## “CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ALTO CONTACTO SA, SURCO-2018”

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación
				nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre	Relacion entre la variable y la dimension.		Relacion entre la dimension y el indicador.		Relacion entre el indicador y el items.		Relacion entre el items y la opción de respuesta.		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
<b>CLIMA LABORAL</b> ítems relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial.	Comunicación	Relacion interpersonal	En su trabajo se encuentra rodeado de personas positivas y confiables, que contribuyan de una forma positiva su trabajo.								✓		✓		✓		
			Tiene facilidades para poder relacionarse con los demas colaboradores de la misma empresa.								✓		✓		✓		
			Considera que tiene un apoyo por parte de su jefe directo, a sus compañeros de su área.								✓		✓		✓		
		Canales de comunicación	Considera que existe una buena comunicación entre jefe y los colaboradores.						✓		✓		✓		✓		
			Considera tener una buena y cordial comunicación con sus compañeros de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			Existe una buena relacion basada a respeto entre su area directa.						✓		✓		✓		✓		
	Respeto	Recibe un buen respeto por parte de sus compañeros.						✓		✓		✓		✓			
		Su jefe directo muestra un cordial y respeto frente a todos sus compañeros.						✓		✓		✓		✓			
		Como colaborador brinda un buen respeto hacia los demas.						✓		✓		✓		✓			
	Motivación	La remuneración	Considera que su salario es el adecuado segun su criterio.								✓		✓		✓		
			Existen bonificaciones por el tiempo extra. Los salarios van de acorde a su trabajo asignado.								✓		✓		✓		
		Trabajo en equipo	Considera que es importante el trabajo mutuo entre compañeros.						✓		✓		✓		✓		
			Como colaborador trabaja en equipo.						✓		✓		✓		✓		
		Incentivos	Su jefe inmediato se involucra en las actividades realizas en su desempeño del dia.						✓		✓		✓		✓		
			La empresa brinda incentivos de acuerdo a sus cumplimientos.						✓		✓		✓		✓		
Bienestar	Tengo el apoyo de mi jefe directo ante una sugerencia.	Como colaborador esta satisfecho por sus incentivos que brinda la empresa.								✓		✓		✓			
		Es importante que la empresa brinde incentivos de motivacion para una buena motivacion.								✓		✓		✓			
	Como colaborador siente usted que se brinda un buen bienestar ante sus compañeros en la empresa.						✓		✓		✓		✓				



Validación del instrumento tema laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45476251

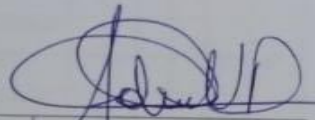
Especialidad del validador:      Temático []      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>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.

**“CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ALTO CONTACTO SA, SURCO-2018”**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					Criterios de evaluacion								Observacion y/o recomendación
				nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre	Relacion entre la variable y la dimension.		Relacion entre la dimension y el indicador.		Relacion entre el indicador y el items.		Relacion entre el items y la opcion de respuesta.		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
PRODUCTIVIDAD a cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción.	Eficacia	Conocimiento	Tiene un buen de conocimiento sobre el cargo que ocupa.								✓		✓		✓		
			Mi centro de labor utiliza herramienta apropiada para poder saber la eficacia de mis actividades.								✓		✓		✓		
			Considera que la informacion actualizada es adecuada para desempeñarse mejor.						✓		✓		✓		✓		
		Competencia	Existe una competencia sana en su centro de labores.								✓		✓		✓		
			Realizan competencias a base de alcance de objetivos en su centro de labores.								✓		✓		✓		
			Es competente en su meta asignada por su centro de labores.						✓		✓		✓		✓		
		Participación	Sus compañeros de trabajo colaboran con las dificultades presentadas.								✓		✓		✓		
			Las labores realizadas durante el tiempo de gestion son útiles.								✓		✓		✓		
			Participa en las actividades que brinda su centro de labor a sus colaboradores.						✓		✓		✓		✓		
	Eficiencia	Orientación	El jefe directo orienta de manera conjunta con todo el personal de su área.								✓		✓		✓		
			Existe apoyo por parte de la empresa para que puedan realizar mejor su trabajo.								✓		✓		✓		
			Considera que la orientacion le genera buenos resultados en sus actividades.						✓		✓		✓		✓		
		Ahorro de recursos	Los clientes buscan al asesor que le brindo una adecuada informacion y excelente atencion.								✓		✓		✓		
			Los recursos que tienen los trabajadores de la empresa son los adecuados para un buen								✓		✓		✓		
			El area donde se encuentra es el adecuado para un mejor cumplimiento de sus actividades.						✓		✓		✓		✓		
		Satisfacción del cliente	Es persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes.								✓		✓		✓		
			La interaccion con los clientes en sus llamadas es buena.								✓		✓		✓		
			Las felicitaciones por su atencion es constante por parte de la empresa.						✓		✓		✓		✓		
			Como colaborador cumple adecuadamente con la meta establecida.					✓		✓		✓					



La productividad es la relación entre:	Efectividad	Cumplimiento de metas	Realiza el cumplimiento de la meta diaria en cierre de venta.										✓	✓	✓		
			Recibe las herramientas adecuadas para un buen cumplimiento de metas.										✓	✓	✓		
		Manejo de tiempo	El tiempo que se encuentra en sus centro de labores es suficiente para sus cumplimientos diarios.											✓	✓	✓	
			Usted tiene una parametrización de los tiempos a la hora de realizar su trabajo.										✓	✓	✓		
			Usted tiene un control de su tiempo a la hora de entrar y salir en sus centro de labores.										✓	✓	✓		
		Sinergia	En su centro de labores existe el trabajo en equipo.										✓	✓	✓		
			Cuando pide ayuda en su area le brindan de inmediato.										✓	✓	✓		
			Existe participacion continua en su area directa ante posibles casos.										✓	✓	✓		

Responsabilidad del vendedor

Asesor

Administrativa

Proveedores

Responsabilidad del gerente

Responsabilidad del cliente

Responsabilidad del proveedor

Responsabilidad del proveedor

Validación del instrumento Productividad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Ocaz

DNI: 415476251

Especialidad del validador:      Temático       Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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 N° 05

### CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA



Lima, 21 de Noviembre de 2018

**Srs. Universidad Autónoma del Perú  
Presente.-**

Por el presente documento dejamos constancia que la Srta. ESPINOZA DIOSES ANGELLA BRIGITTE con DNI 73639364 estudiante de la carrera de Administración de Empresas fue autorizada a realizar encuestas referente al "Clima Laboral y Productividad" a los trabajadores de la empresa AC CONTACT CENTER.

Se emite la presente constancia para los fines que el interesado estime convenientes.

Atentamente,

JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS  
AC CONTACT CENTER SAC

Lima, Noviembre 2018



## ANEXO N° 06

### MATRIZ DE DATOS DE EXCEL

Clima laboral																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27				
1	2	3	3	5	3	4	4	4	2	30	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32	3	4	2	3	4	3	2	3	27	89	
2	3	2	3	5	3	4	3	4	3	30	2	3	4	2	4	2	3	4	3	27	2	4	3	3	4	3	2	3	4	28	85
3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	30	4	3	3	4	2	3	4	2	3	28	4	3	2	3	4	3	4	2	2	27	85
4	3	4	3	5	2	3	3	4	3	30	2	5	4	2	2	2	3	2	3	25	4	3	2	4	3	4	3	2	4	29	84
5	4	3	4	5	5	3	5	4	5	38	4	5	3	5	3	2	3	4	3	32	5	4	5	5	4	5	3	5	5	41	111
6	4	3	2	3	4	2	3	3	3	27	3	4	4	4	4	3	2	3	4	31	4	3	3	2	3	4	4	3	3	29	87
7	4	3	3	3	4	3	3	3	2	28	4	3	3	4	3	3	2	4	3	29	3	2	2	3	3	3	4	2	2	24	81
8	3	2	4	3	2	4	4	4	3	29	2	4	4	4	3	2	3	3	2	27	4	4	4	3	2	3	3	4	3	30	86
9	3	4	4	2	3	4	4	5	2	31	3	3	3	4	2	2	3	3	3	26	1	3	4	4	3	4	3	4	3	29	86
10	3	2	4	2	3	3	4	4	2	27	3	3	3	4	2	2	3	3	3	26	1	3	4	4	3	4	2	4	3	28	81
11	2	3	2	4	4	3	3	3	3	27	4	2	2	3	3	1	2	3	2	22	4	3	4	3	3	4	3	2	3	29	78
12	2	3	3	2	3	4	2	4	3	26	2	3	4	2	3	1	2	3	2	22	3	3	3	4	3	2	4	2	1	25	73
13	2	3	4	2	3	3	3	2	4	26	2	3	5	3	3	2	3	4	2	27	3	4	2	3	4	2	3	3	3	27	80
14	2	3	3	4	4	4	3	3	3	29	4	3	3	3	3	1	2	3	2	24	4	3	4	3	4	3	2	3	29	82	
15	3	2	4	4	3	2	3	4	4	29	3	5	2	3	2	2	3	3	3	25	5	4	4	4	3	2	4	3	4	33	87
16	3	3	4	3	4	3	2	4	3	29	4	4	4	2	4	2	3	3	3	29	2	3	2	3	3	2	4	3	4	26	84
17	4	3	4	5	2	2	3	5	4	32	3	3	2	4	4	3	2	3	3	27	4	2	3	4	4	2	3	4	29	88	
18	3	4	3	3	3	4	3	2	4	29	4	5	4	4	2	4	2	3	4	32	3	2	3	4	3	4	4	3	3	29	90
19	4	5	4	4	4	4	3	3	2	33	3	4	3	2	3	4	3	3	2	27	2	4	3	4	3	4	4	3	3	30	90
20	3	2	2	3	4	3	3	4	2	26	3	4	2	4	3	3	3	4	4	30	4	3	4	3	4	2	3	2	28	84	
21	3	3	4	3	2	3	2	4	5	30	2	3	4	3	4	2	4	3	2	27	3	3	4	3	2	3	4	3	28	85	
22	2	4	3	1	2	3	2	4	2	23	1	2	4	2	3	2	1	1	3	19	2	2	3	2	2	3	2	2	20	62	
23	3	5	3	2	4	3	4	3	3	30	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31	2	4	3	4	3	2	3	4	2	27	88
24	3	2	3	4	3	2	4	3	2	26	3	3	4	2	2	2	3	4	3	26	3	3	4	3	2	4	3	3	2	27	79
25	3	4	4	3	4	3	3	3	4	31	4	4	3	3	5	3	4	3	2	31	3	4	3	4	3	1	3	3	4	28	90
26	2	4	4	5	3	4	3	4	3	32	1	4	3	3	1	2	3	3	2	22	4	3	4	2	3	2	4	3	2	27	81
27	3	4	3	2	5	3	3	4	3	30	2	3	2	3	3	3	2	3	3	24	2	2	3	2	3	3	4	3	25	79	
28	3	3	5	3	2	3	2	4	3	28	3	4	4	3	2	3	2	3	4	28	3	3	4	2	4	3	2	3	3	27	83
29	3	3	4	3	4	4	3	2	3	29	1	3	4	2	3	2	3	3	4	25	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30	84
30	2	3	3	5	3	4	4	4	2	30	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32	3	4	2	3	4	3	2	3	2	27	89
31	4	4	5	4	5	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	112
32	2	3	4	4	3	4	3	4	4	31	3	2	3	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	3	2	3	4	4	4	31	94
33	2	1	4	1	3	1	1	1	3	17	1	1	3	3	4	4	1	1	1	19	1	1	5	1	1	3	3	4	4	23	59
34	2	1	4	1	3	1	1	1	3	17	1	1	3	3	4	4	1	3	2	22	3	3	5	1	1	3	3	4	4	27	66
35	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	3	4	5	4	4	4	4	36	111
36	1	4	3	3	3	3	3	2	4	26	3	3	2	3	3	4	3	3	3	27	3	3	3	3	2	3	3	3	4	27	80
37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	3	4	4	4	5	3	3	4	34	4	4	2	4	3	4	4	4	5	34	103
38	2	2	4	3	2	3	2	3	3	24	2	2	4	3	4	4	4	4	2	29	4	3	5	2	2	4	3	4	4	31	84
39	1	3	2	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	2	2	3	2	3	24	2	3	3	3	3	3	2	2	24	72	
40	1	2	2	4	5	4	5	3	4	30	4	2	3	3	4	5	4	4	5	34	3	4	2	4	2	3	3	4	5	30	94
41	4	3	4	3	4	4	4	4	4	35	3	4	4	4	4	5	3	4	4	35	4	4	4	3	4	4	4	4	5	36	106
42	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34	4	3	4	4	4	5	4	4	4	36	4	4	4	4	3	4	4	4	5	36	106
43	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33	4	3	4	4	5	4	3	3	4	34	4	4	5	4	3	4	4	5	4	37	104
44	4	4	5	5	4	4	3	5	5	39	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33	106
45	3	3	2	3	2	3	3	4	3	26	3	3	4	4	3	4	3	4	3	31	3	3	4	3	3	4	4	3	4	31	88
46	1	4	3	3	3	3	3	2	4	26	1	4	3	3	1	2	3	3	2	22	1	4	3	3	3	3	3	2	4	26	74
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	2	3	2	3	3	2	3	3	2	24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	94
48	2	2	4	3	2	3	2	3	3	24	3	4	4	3	2	3	2	3	4	28	2	2	4	3	2	3	2	3	3	24	76
49	1	3	2	3	3	3	3	3	3	24	1	3	4	2	3	2	3	3	4	25	1	3	2	3	3	3	3	3	3	24	73
50	1	2	2	4	5	4	5	3	4	30	3	4	4	4	3	3	4	4	3	32	1	2	2	4	5	4	5	3	4	30	92
51	4	3	4	3	4	4	4	4	5	35	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	4	3	4	3	4	4	4	4	5	35	107
52	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	3	2	3	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34	100
53	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33	1	1	3	3	4	4	1	1	19	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	33	85
54	4	4	5	5	4	4	3	5	5	39	1	1	3	3	4	4	1	3	2	22	4	4	5	5	4	4	3	5	5	39	100
55	3	3	2	3	2	3	3	4	3	26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	3	3	2	3	2	3	3	4	3	26	89

Productividad																															
28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54					
3	3	3	2	4	4	3	3	28	3	4	3	3	3	4	4	3	31	4	2	4	3	2	3	3	3	3	27	86			
3	4	3	2	3	4	4	2	3	28	3	5	4	4	3	3	2	4	31	3	2	4	4	3	2	3	3	2	26	85		
3	4	3	2	4	4	5	2	3	30	3	4	2	3	4	3	3	4	29	4	4	3	5	3	2	3	4	2	30	89		
2	2	3	3	3	4	3	4	2	26	4	2	4	4	3	4	4	3	4	32	3	3	4	4	3	2	3	2	27	85		
4	3	4	2	4	3	5	5	5	35	3	4	3	5	4	4	5	4	4	36	4	5	4	4	5	4	3	4	4	37	108	
2	2	2	3	3	3	4	4	4	27	3	4	4	3	5	4	4	2	2	31	3	3	2	3	4	3	2	2	26	84		
2	2	3	4	2	3	2	4	4	26	3	3	3	4	2	3	2	4	3	27	3	2	4	4	3	2	2	4	3	27	80	
3	3	3	4	3	2	3	2	3	26	3	4	4	3	2	4	4	3	3	30	3	4	4	3	2	2	3	4	2	27	83	
1	3	3	3	3	4	4	3	2	24	4	3	3	4	1	3	3	3	4	28	4	2	4	3	3	3	4	3	2	28	80	
3	3	3	4	4	4	4	4	3	32	3	4	4	4	2	4	3	3	3	30	2	3	4	4	2	4	3	2	3	27	89	
4	3	3	3	5	2	3	3	3	29	3	4	5	3	3	1	2	3	3	27	3	3	4	4	1	2	3	3	3	26	82	
2	3	2	2	4	5	4	3	2	27	3	3	4	4	2	3	4	3	30	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	29	86	
1	2	3	3	3	3	4	4	4	27	4	3	3	3	3	4	4	2	29	3	2	5	4	3	3	3	2	4	29	85		
4	3	3	3	4	2	3	3	3	28	3	4	3	3	3	1	2	3	3	25	4	3	4	4	1	2	3	3	3	27	80	
2	2	2	4	3	3	5	3	3	27	3	5	4	4	2	2	3	3	30	4	3	3	3	4	4	3	4	4	32	89		
2	2	2	3	4	2	3	3	3	24	4	4	3	3	2	3	3	3	2	27	5	4	4	4	3	3	3	3	2	31	82	
2	3	3	4	4	4	4	3	2	29	3	3	4	4	4	2	3	3	4	30	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31	90	
4	3	3	3	3	2	3	4	3	28	4	4	4	3	3	4	3	4	5	34	3	2	4	2	2	3	3	2	2	23	85	
4	2	3	3	3	4	3	4	2	28	3	3	3	3	4	4	3	4	5	32	4	2	4	3	2	3	2	2	2	25	85	
3	3	4	3	5	3	5	3	4	33	2	5	4	4	3	4	3	3	2	30	4	3	4	3	2	4	4	3	2	29	92	
2	3	3	4	4	3	4	4	3	30	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30	3	4	3	2	3	3	4	3	4	29	89	
2	2	2	3	2	2	3	4	4	24	2	4	4	5	4	1	3	3	4	30	4	3	2	3	2	4	3	2	2	26	80	
3	3	4	3	3	3	3	3	4	29	3	3	4	3	4	4	2	3	4	30	2	4	4	3	2	3	2	2	2	24	83	
4	4	2	4	3	4	4	3	3	31	2	4	4	3	3	4	3	4	30	3	3	2	4	3	2	4	3	2	2	26	87	
2	3	3	4	4	2	3	2	3	26	3	3	5	4	3	3	3	4	3	31	4	3	4	3	3	3	4	3	4	31	88	
3	2	4	3	2	3	4	3	3	27	2	4	4	3	3	3	2	3	27	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	30	84	
2	3	4	3	4	3	3	4	3	29	3	3	4	3	3	2	3	4	28	4	3	2	3	4	2	3	2	2	2	25	82	
3	4	3	2	3	4	4	2	3	28	2	4	4	4	2	3	4	3	2	28	3	4	3	4	2	3	2	4	2	27	83	
2	2	5	4	5	3	3	4	3	31	3	3	3	4	5	3	3	4	3	31	3	3	4	3	3	2	3	2	3	26	88	
3	3	3	2	4	4	3	3	3	28	3	4	3	3	4	4	3	3	31	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	27	86	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	32	5	4	4	5	3	3	5	5	37	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	106	
4	2	3	3	3	4	4	3	5	31	5	5	3	4	4	4	5	2	36	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3	33	100	
4	3	3	3	3	2	1	2	4	25	4	4	2	4	1	1	4	4	2	26	2	4	5	5	4	4	2	4	2	32	83	
3	3	3	3	3	1	2	4	3	25	3	3	1	4	1	2	3	4	4	25	2	3	3	3	3	3	3	3	1	24	74	
1	4	5	4	4	4	4	4	5	35	5	4	4	5	4	1	4	4	5	36	4	4	4	3	4	4	4	4	4	34	105	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	27	2	4	3	3	2	3	3	3	1	24	2	3	3	4	2	3	3	4	3	27	78	
4	4	4	4	4	5	4	3	4	36	4	3	5	5	3	3	4	4	4	35	5	4	5	5	5	4	5	3	5	41	112	
4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	25	4	2	4	2	2	3	4	2	27	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	28	80
2	2	2	2	2	2	2	3	4	20	5	1	3	3	2	3	3	3	1	24	3	3	4	4	3	4	3	1	3	28	72	
3	4	3	4	4	2	4	4	5	33	3	4	4	4	3	1	3	5	3	30	4	4	5	5	3	4	4	4	4	36	99	
3	1	4	4	3	4	4	4	5	32	3	4	5	5	1	4	4	3	3	32	5	4	4	5	5	5	4	4	5	41	105	
4	3	4	3	3	4	4	4	4	33	4	5	4	4	3	2	4	4	3	33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	103
3	3	4	3	3	4	4	4	4	32	4	2	4	4	2	3	4	4	3	30	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34	96
3	4	4	4	5	5	4	5	5	39	2	2	2	5	5	1	4	4	3	28	2	4	4	3	3	3	2	2	2	26	93	
3	4	4	3	4	4	3	4	4	33	5	4	1	4	4	4	4	4	4	34	4	4	3	4	4	2	3	4	1	29	96	
2	4	3	3	2	3	3	3	1	24	2	4	3	3	2	3	3	3	1	24	2	4	3	3	2	3	3	3	1	24	72	
4	3	5	5	3	3	4	4	4	35	4	3	5	5	3	3	4	4	4	35	4	3	5	5	3	3	4	4	4	35	105	
4	2	4	4	2	2	3	4	2	27	4	2	4	4	2	2	3	4	2	27	4	2	4	4	2	2	3	4	2	27	81	
5	1	3	3	2	3	3	3	1	24	5	1	3	3	2	3	3	3	1	24	5	1	3	3	2	3	3	3	1	24	72	
3	4	4	4	3	1	3	5	3	30	3	4	4	4	3	1	3	5	3	30	3	4	4	4	3	1	3	5	3	30	90	
3	4	5	5	1	4	4	3	3	32	3	4	5	5	1	4	4	4	34	3	4	5	5	1	4	4	3	3	3	32	98	
4	5	4	4	3	2	4	4	3	33	4	5	4	4	3	2	4	4	3	33	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	35	101
4	2	4	4	2	3	4	4	3	30	4	2	4	4	2	3	4	4	3	30	4	2	4	4	2	3	4	4	3	30	90	
2	2	2	5	5	1	4	4	4	3	28	2	2	5	5	1	4	4	3	28	2	2	2	5	5	1	4	4	3	28	84	
5	4	1	5	4	4	5	4	5	37	5	4	1	5	5	4	5	38	5	4	1	4	5	5	5	4	5	4	37	112		