



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

**“CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES EN LA EMPRESA PROSEGUR S.A. 2017”**

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

AUTOR

ARNOLD FERNANDO OSCCO HUAUYA

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

A mis padres por ser el apoyo fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ello.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, tu amor y tu bondad no tiene fin, me permites sonreír ante todo mis logros que son resultados de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta de lo que me pones en frente, para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras.

A mis padres, por su esfuerzo, sacrificio y dedicación por otorgarme una buena educación, por estar siempre pendiente de mi formación y desarrollo académico y profesional.

A los docentes, por guiarme en la formación universitaria, por su tiempo y comprensión. Por su motivación constante a alcanzar el objetivo familiar de ser mejores cada día.

Al supervisor, por permitirme la aplicación de mi investigación para la empresa Prosegur en la unidad 2067 Coga - Lurin.

RESUMEN

La situación problemática del estudio permitió formular el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad laboral en la empresa Prosegur S.A. 2017?; El propósito de la investigación es determinar la relación entre las variables de estudio, la importancia es mejorar el clima de los colaboradores de la empresa de estudio.

La hipótesis alterna fue existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformar por 40 colaboradores y la muestra de la investigación fue censal, por lo cual, los cuestionarios fueron aplicados a todos los colaboradores de la unida 2067 Coga - Lurin del servicio que presta Prosegur.

Los instrumentos aplicados a la muestra presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.943 para el cuestionario de clima laboral y 0.944 para el cuestionario de productividad laboral.

En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson de 0.200, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe relación alterna significativa entre el clima laboral y la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Palabras clave: Clima laboral, recompensa, productividad y motivación.

ABSTRACT

The problematic situation of the study allowed formulating the problem of investigation: What relation exists between the labor climate and the labor productivity in the company Prosegur S.A. 2017? The purpose of the research is to determine the relationship between the study variables; the importance is to improve the climate of the collaborators of the study company.

The alternative hypothesis was there is a significant relationship between the work environment and the productivity of the employees of the company Prosegur S.A. 2017.

The type of research is non-experimental cross-sectional with a descriptive correlational design, the population was made up of 40 collaborators and the sample of the research was census, for which, the questionnaires were applied to all the employees of the 2067 Coga- Lurin of the service provided by Prosegur.

The instruments applied to the sample have a high reliability using the Cronbach alpha statistic, 0.943 for the labor climate questionnaire and 0.944 for the labor productivity questionnaire.

In the hypothesis test, a Pearson's R of 0.200 was obtained, with a p value of 0.000, for which it is concluded that there is a significant alternating relationship between the work climate and productivity in the company Prosegur S.A. 2017.

Keywords: Work climate, reward, productivity and motivation.

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.....	7
1.3	Objetivos de la investigación: general y específicos.....	8
1.4	Limitaciones de la investigación.....	9

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios.....	11
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	16
2.2.1	Bases teóricas de la variable clima laboral.....	16
2.2.2	Bases teóricas de la variable productividad.....	28
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	38

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	42
3.2	Población y muestra.....	44
3.3	Hipótesis.....	45
3.4	Variables – Operacionalización.....	46
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	47
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados.....	48
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	51

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento.....	53
4.1.1	Análisis de fiabilidad.....	54
4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	55
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	57
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	63
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	64
4.6	Procedimientos correlacionales.....	64

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	70
5.2	Conclusiones.....	72
5.3	Recomendaciones.....	73

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima laboral	46
Tabla 2	Operacionalización de la variable productividad	46
Tabla 3	Resultados de la validación del cuestionario clima laboral.....	53
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario productividad.....	53
Tabla 5	Fiabilidad del instrumento de la variable clima laboral	54
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable productividad	54
Tabla 7	Análisis descriptivo de la variable: clima laboral.....	55
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable: productividad	56
Tabla 9	Análisis descriptivo dimensión: recompensa.	57
Tabla 10	Análisis descriptivo dimensión: cooperación.....	58
Tabla 11	Análisis descriptivo dimensión: condiciones de trabajo.	59
Tabla 12	Análisis descriptivo dimensión: motivación.	60
Tabla 13	Análisis descriptivo dimensión: formación y desarrollo	61
Tabla 14	Análisis descriptivo dimensión: eficiencia.....	62
Tabla 15	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y la productividad.	63
Tabla 16	Prueba de normalidad de las variables	64
Tabla 17	Correlación entre clima laboral y la productividad.	65
Tabla 18	Correlación entre recompensa y productividad	66
Tabla 19	Correlación entre cooperación y la productividad.....	67
Tabla 20	Correlación entre condiciones de trabajo y la productividad	68

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable: clima laboral.	55
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable: productividad.	56
Figura 3	Análisis descriptivo dimensión: recompensa.	57
Figura 4	Análisis descriptivo dimensión: cooperación.....	58
Figura 5	Análisis descriptivo dimensión: condiciones de trabajo.	59
Figura 6	Análisis descriptivo dimensión: motivación.	60
Figura 7	Análisis descriptivo dimensión: formación y desarrollo.....	61
Figura 8	Análisis descriptivo dimensión: eficiencia.....	62
Figura 9	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y la productividad.....	63
Figura 10	Grafica de dispersión de correlación entre variables.	65

INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales las empresas no invierten para realizar una gestión adecuada sobre el clima laboral, la cual hay una posibilidad de que exista una pérdida de talento humano, lo que implicaría un costo elevado en los procesos de selección continuos, capacitaciones de nuevo personal. Para alcanzar los objetivos y mejorar la competitividad, deberían tener en cuenta las siguientes dimensiones como la cooperación, condiciones de trabajo y recompensa.

La productividad puede orientarse a la obtención de una serie de objetivos o un buen clima laboral mediante la toma de ciertas acciones y el uso de factores como el tiempo y recursos, para conseguir una buena productividad empresarial es necesario llevar a cabo una buena gestión, combinada con las técnicas apropiadas para de esta forma alcanzar la sostenibilidad y viabilidad del futuro de la empresa que se mencionara en la presente investigación.

El proyecto de investigación de la presente tesis en la empresa Prosegur S.A. en cuanto a la situación problemática, surgieron problemas con el personal, lo cual causó, una preocupación en los colaboradores, quienes señalaron que existía una ausencia por parte de los jefes, falta de compañerismo entre los mismos empleados, falta de oportunidades para que el personal se desarrolle y no cuentan con material suficiente para realizar sus labores, estos problemas han sido la causa del mal desempeño de los colaboradores de la empresa de estudio.

En el desarrollo del presente trabajo se quiere lograr comprobar la relación que hay entre el clima laboral y la productividad, con la finalidad de incrementar el desempeño de los empleados, elaborando propuestas de mejora.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

En el capítulo I, se presenta la realidad problemática, formulación del problema general, justificación e importancia de la investigación, objetivo general y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se determina los antecedentes de estudio, el desarrollo de la temática correspondiente investigado al tema, las bases teóricas de las dos variables y definición de conceptual.

En el capítulo III, señala el tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables de operacionalización, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadísticos e interpretación de los datos.

En el capítulo IV, se muestra la validación del instrumento, por medio del análisis de fiabilidad, el resultado descriptivo de las variables, resultado descriptivo de las variables relacionadas, la prueba de normalidad para la variable en estudio y los procedimientos correlacionales.

En el capítulo V, se evidencia las discusiones, conclusiones y recomendaciones que se muestran de acuerdo al logro de los objetivos planteados en la investigación de tesis.

Y para concluir, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación que han facilitado el desarrollo de la presente investigación, como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad las organizaciones se preocupan primeramente en generar ingresos y ganar posicionamiento en el mercado, etc. Hoy es difícil ver que su prioridad sea el área de recursos humanos, la cual hay posibilidades de que exista pérdida de talento humano, lo cual implicaría un costo elevado en los procesos de selección continuos, capacitaciones de nuevo personal ya que existen indicadores que pueden mejorar el clima laboral como cooperación, recompensa, condiciones de trabajo, etc. Por lo tanto, lo dejan de lado sin tener en cuenta que a lo mejor está afectando la productividad laboral en la empresa.

A nivel internacional, el periódico El Tiempo en Colombia (2015) expone: Un estudio revela, el aumento en la insatisfacción laboral de los colombianos, el 35% contempla dejar el país, una encuesta realizada por Adecco Colombia revelo que el 51 % de los colombianos entrevistados considera haber conseguido lograr la mitad de sus metas propuestas durante las propuestas durante el primer semestre del año, otro afirmó el 33 % afirmo que no la ha cumplido y el 16 % restante cumplió solo la mayoría.

Un estudio realizado, reveló una muestra de 1033 personas (52 por ciento hombres y 48 por cientos mujeres) de todas las edades en las principales ciudades del país, revela que el 47% del investigado cambió de trabajo, mientras el 53% continúa con la misma empresa trabajando.

Rico (2015) afirma:

Esta cifra nos muestra que a casi todos los colombianos les gusta tener mejores condiciones laborales la cual esto nos demuestra, tener la importancia de desarrollar un modelo de gestión del talento conforme con las necesidades y expectativas de los colaboradores, y que a su vez apoye el cumplimiento de los objetivos y aumente la productividad laboral en las organizaciones. (párr. 5).

Por otra parte, en España, el periódico elEconomista.es (2015) refiere que para mejorar la competitividad y productividad de las empresas se debe conseguir alcanzar una sinergia entre compañía y colaboradores. La vinculación entre estos dos agentes mejora las probabilidades de crecimiento lo que genera un ambiente de confianza y compromiso.

García (2015) señala que en los últimos años, Alemania se ha situado en el punto de mira, ya que son muchas las empresas que, en busca de mejorar sus cifras de negocio han dirigido su mirada hacia este país para intentar detectar las claves del crecimiento de su economía.

A nivel nacional, en nuestro país, el periódico Gestión (2014) expone que: En la actualidad, para que una empresa optimice los resultados de su capital humano no basta solo con incentivos económicos a corto plazo, si no, generar confianza y esto se refleja en el incremento de la productividad.

Sambra (2014) gerente de la División de Gestión y Desarrollo Humano del Banco de Crédito del Perú (BCP) indica que:

¿Qué necesita un jefe para hacer felices a sus colaboradores?, es una pregunta que todos los líderes empresariales quisieran responder, pero olvidan que la confianza entre empleador y trabajador es importante para repotenciar sus capacidades y productividad. (párr. 1).

La confianza del líder hacia el grupo es primordial, multiplica el rendimiento y mejora la productividad laboral de la organización. Bernardo Sambra encargado de la división de gestión y desarrollo Humano del BCP, opinó los jefes les brinda su confianza a los empleados, así mismo para que las empresas repotencien su capital humano, no sólo basta con incentivos económicos, sociales o financieros, sino que lo más importante es generar confianza.

Mencionó además los pilares en los cuales la compañía se sostuvo para potenciar su capital humano, el primer apoyo fue mostrarse conforme hacia los cambios estructurales que no son de corto plazo, y por ello fueron incorporados dentro del presupuesto de la compañía; el segundo pilar fue elogiar los éxitos, y no como un evento cualquiera, sino como una que resalte las cosas positivas de cada participante y como último se dio el desarrollo del

liderazgo y coaching, se preparó a cada líder y gerente, a partir del primer momento en que se incorporó, ya que un verdadero líder debe estar atento a cualquier necesidad de sus subordinados. Por lo tanto, un buen liderazgo asegura una buena línea de carrera, ya que esta traerá los futuros logros del colaborador a lo largo del tiempo.

Con respecto al ámbito nacional, el periódico El Comercio (2018) sostiene que una de las relaciones más estudiadas en economía es la que sucede entre la productividad y el crecimiento económico. Este permanente interés se debe a que, a lo largo de los años, entendemos cada vez más cuáles son los factores que determinan el crecimiento. De manera muy resumida, estos son tres: la calidad de las instituciones, la productividad del capital y la productividad del trabajo. En esta oportunidad me quiero enfocar en los dos últimos.

Primero, la productividad del capital, el mundo avanza a pasos agigantados en la tecnología. En un estudio del año pasado para Uganda, se muestra que aquellos agricultores que adoptaron tecnologías aumentaron su productividad y redujeron su pobreza e inseguridad alimentaria de manera significativa. Sin embargo, el principal problema fue el bajo número de agricultores que aprendieron a utilizar la tecnología. A su vez, hay experiencias en América Latina y el Caribe en las que el empleo de las tecnologías de información estaría ayudando a fomentar la formalización de las micro y pequeñas empresas. Finalmente, las carreteras, electricidad y telecomunicaciones incrementan la productividad de la agricultura de pequeña escala en aproximadamente 30%. Estas evidencias son sumamente relevantes, más aún si consideramos que una mayor productividad del capital facilitaría la diversificación productiva, necesaria para el desarrollo del país.

Segundo, sobre la productividad del trabajo, quisiera resaltar tres aspectos: flexibilización laboral, salud y secundaria técnica. Es necesario revisar el fallo del Tribunal Constitucional del 2001, cuyo impacto fue encarecer los despidos. No se trata de desproteger al trabajador, sino de desarrollar un sistema laboral flexible y, a la vez, seguro. Esto es con un beneficio durante el desempleo, un buen sistema de pensiones y un buen seguro de salud. En este último aspecto, el Seguro Integral de Salud (SIS), el cual cubre a casi 16 millones de personas, se puede aprovechar para proteger al trabajador y así fomentar el aseguramiento universal. Para ello, es importante una reingeniería del SIS que incluya una eficiente compra de las prestaciones y el fortalecimiento del sistema contributivo.

A su vez, es necesaria la secundaria técnica, inexistente en nuestro país. Solo 30 de cada 100 escolares siguen estudios superiores. Los 70 restantes se insertan al mercado laboral sin preparación alguna para trabajar. La secundaria debe tener un camino técnico en alianza con institutos y para desarrollar habilidades demandadas en el mercado laboral.

La productividad en el Perú ha estado casi estancada: mientras la economía crecía a 6% anual, la productividad lo hacía a una tasa menor al 1,5% anual. No podemos confiar en que solo la inversión pública o, lamentablemente, solo los factores externos sostendrán al Perú. Es necesario un paquete de reformas integrales que tengan un impacto en el corto y en el largo plazo. Un auto no puede avanzar lejos con una llanta desinflada.

El estudio de esta investigación se centra en la empresa Prosegur S.A., esta compañía se dedica al rubro de la seguridad e investigación, la cual brinda un servicio a la Compañía Operadora del Gas de la Amazonas, donde se realizó la investigación. Si bien la unidad a inicios del año 2017 se vivió un problema por la reducción de los empleados, por el salario era bajo, no exista el reconocimiento por parte de la empresa, no había trabajo en equipo, las condiciones donde se labora no eran las adecuadas, etc. Una opinión de un colaborador afirmó que no valoraban su trabajo, también los años de antigüedad, la empresa no contaban con indicadores para mejorar la productividad lo cual impide que los colaboradores se vean comprometidos.

Si la empresa no soluciona los inconvenientes con sus colaboradores de la unidad 2067 Coga - Lurin va tener muchos problemas a futuro como faltas del personal, el desinterés de realizar bien su trabajo y se disminuya la productividad de los empleados, por lo tanto, afecte al servicio y no poder renovar el contrato con la empresa que presta el mismo, lo cual perdería un cliente. La problemática estudiada, se explica en función a las dimensiones de las variables analizadas en el lugar de estudio.

En cuanto a la dimensión recompensa, resulta necesario conocer su relación con la productividad dado que no hay reconocimientos por parte del jefe cuando se cumple una meta.

En cuanto a la dimensión cooperación, resulta necesario conocer su relación con la productividad dado que no hay el trabajo en equipo en la empresa.

En cuanto a la dimensión condiciones de trabajo, resulta necesario conocer su relación con la productividad dado que no hay un buen ambiente laboral propio del área, donde se desempeñan los colaboradores.

Según lo investigado formulamos los siguientes problemas de investigación.

Problema general:

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017?

Asimismo, el estudio de las dimensiones de las variables de estudio permitió realizar un estudio más detallado estableciendo los siguientes.

Problemas específicos:

¿Qué relación existe entre la recompensa y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017?

¿Qué relación existe entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017?

¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017?

1.2 Justificación e importancia de la investigación.

La empresa donde se va trabajar este proyecto es Prosegur , a inicios del año la unidad donde se trabajó, existía distintos problemas los cuales fueron que los colaboradores dudaban de su estabilidad en la empresa por la reducción de los empleados en el mes de marzo, una opinión de un colaborador afirmó que no valoraban su trabajo, también los años de experiencia y antigüedad, no eran tomado en cuenta al momento de que se promueva un ascenso o un alza de sueldo, la investigación se desarrolló con el fin de establecer la relación de las dificultades

mencionados con la productividad de la empresa, para así poder encontrar opciones o alternativas para hallar los problemas que atraviesa la empresa. Por otro lado, la investigación se justifica ampliamente por los siguientes aspectos:

Justificación teórica:

La presente investigación, menciona los aportes teóricos basado en estos autores, para ello se basa de la información mencionadas por, Gan y Triginé (2013) y Chiavenato (2009) la cual fue el aporte amplio de información para determinar las dimensiones, relacionadas a las variables de investigación clima laboral y la productividad.

Justificación práctica:

El resultado de la investigación se presenta varias alternativas de solución para solucionar la problemática de la investigación de la empresa, además proporciona dos cuestionarios para la recolección de datos.

Justificación metodológica:

Para este proyecto de investigación, se plantearon dos variables de investigación, uno para medir el clima laboral y el otro para medir la productividad, ambas fueron sometidos a criterio rígidos de validez por jueces y por último fue por un proceso de confiabilidad mediante una prueba las cuales me permitieron determinar la relación que existe entre las dos variables.

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Objetivos específicos:

Determinar la relación entre la recompensa y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Determinar la relación entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017.

1.4. Limitaciones de la investigación.

La limitación de este proyecto que se mostraron en el proceso de la investigación, las cuales fueron las siguientes:

Limitaciones bibliográficas:

La bibliografía fue muy escasa porque no se han encontrado trabajos referentes a la investigación que examine la variable problema, en específico, bibliográfico y temas referidos al sector seguridad.

Limitación temporal:

Para desarrollar mis investigaciones conté con un tiempo limitado y al realizar mi recolección de datos tuve que adaptarme al horario del personal de la empresa quienes me apoyaron con dicha labor.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.

Antecedentes internacionales:

Jiménez (2016) en su tesis titulada: “La comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Pastaza”, desarrollado en la Universidad Unión de Ecuador, para optar el grado académico en Administración de Empresa, cuyo objetivo fue, determinar la relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Pastaza; desarrollado con un diseño descriptivo, en una muestra conformada por 92 colaboradores; llegando a las siguientes conclusiones:

La comunicación organizacional si influye en el clima laboral del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. Es decir que por esta razón se debe aplicar una comunicación organizacional responsable, que nos pueda evaluar el clima laboral existente en el gobierno autónomo descentralizado provincial de Pastaza, para evitar distorsión de información y problemas en el ambiente laboral.

Días (2011) en su tesis titulada: “Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la comisión Federal de Electricidad de la Zona de Montemorelos – Linares Nuevo León”, realizado en la Universidad de Montemorelos – Nuevo León de México, para optar el grado académico en Administración de Empresa, cuyo objetivo fue, determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la comisión Federal de Electricidad de la zona de Montemorelos – Linares Nuevo León; desarrollado con un diseño descriptivo, en una muestra conformada por 50 encuestados; llegando a las siguientes conclusiones:

Si existe una relación influencia lineal, positiva y significativa. Esto significa que, a mayor nivel de autoevaluación de la capacitación, mayor es el nivel de autoevaluación del desempeño laboral.

Quiñonez (2016) en su tesis titulada: “Clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur durante el año 2016”, realizado en la Universidad Ecuatoriana Unión de Ecuador, para optar el grado académico en Administración de Empresas, cuyo objetivo fue, determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur durante el año 2016; desarrollado con un diseño no experimental, en una muestra conformada por 157 colaboradores; detallando las siguientes conclusiones:

En relación al objetivo general la correlación entre las variables clima organizacional y el desempeño, R de Spearman = 0,019 y $p=0.017$ menor al nivel $\alpha=0,05$ se concluye que existe una correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur durante el año 2016.

Con un coeficiente de correlación entre el clima organizacional y la planificación del trabajo pedagógico, R de Spearman = 0,254 y $p=0,001$ menor al nivel $\alpha=0,05$ se concluye que existe una correlación baja entre la variable clima organizacional y la dimensión planificación del trabajo de los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur durante el año 2016.

Con un coeficiente de correlación entre el clima organizacional y el proceso de enseñanza-aprendizaje, R de Spearman = 0,197 y $p=0,005$ menor al nivel $\alpha=0,05$ se concluye que existe una correlación baja entre la variable clima organizacional y la dimensión proceso de enseñanza-aprendizaje de los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur durante el año 2016.

Antecedentes nacionales:

Montoya (2015) en su tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en su empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”, realizado en la Universidad Católica del Perú de Lima, para optar el grado de Magister en Relaciones Laborales, cuyo objetivo fue, determinar la relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en su empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015; desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, detallando los siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo general entre las variables clima organizacional y el desempeño, R de Spearman =0,657, y $p=0.022$ menor al nivel $\alpha=0,05$; se concluye, existe correlación alta entre la variable clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en su empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015.

Respecto al objetivo específico entre la dimensión recompensa y la variable desempeño, R de Spearman = 0,524 y $p=0.009$ menor al nivel $\alpha=0,05$; se concluye que existe correlación moderada entre la dimensión recompensa y la evaluación del desempeño del personal en su empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015.

Respecto al objetivo específico entre la dimensión apoyo y la variable desempeño, R de Spearman = 0,613 y $p=0.007$ menor al nivel $\alpha=0,05$; se concluye que existe correlación moderada entre la dimensión apoyo y la evaluación del desempeño del personal en su empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015.

Boyd (2017) en su tesis titulada: “Relación entre el Desarrollo de personas y la productividad de los colaboradores de una empresa de transporte y venta de combustible, Cajamarca 2017”, realizado en la Universidad Privada del Norte de Lima, para optar el grado académico en Administración de Empresas, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el desarrollo de las personas y la productividad de los colaboradores de una empresa de transporte y venta de combustible, Cajamarca, 2017; desarrollado con un diseño descriptivo, en una muestra conformada por 26 colaboradores, detallando llegó a las siguientes conclusiones:

El análisis de los resultados permitió establecer la relación directa y significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación Pearson de 0.463, y con un nivel de significancia de 0.017 ($p < 0.05$); probando así la hipótesis y permitiendo realizar conclusiones y recomendaciones para la empresa de transporte y venta de combustible.

Pizarro (2016) en su tesis titulada: “Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016”, realizado en la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, para optar el grado académico en Magister en Administración de Empresas, cuyo objetivo fue determinar la relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada; desarrollado con un diseño descriptivo, en una muestra conformada por 50 colaboradores, llegando a las siguientes conclusiones:

En relación al objetivo general la correlación entre la motivación y la productividad, R de Spearman = 0,618 y $p = 0.000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$ se concluye que existe una correlación moderada entre la variable motivación y productividad en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016.

Respecto al objetivo específico entre la motivación y la eficiencia, R de Spearman = 0,556 y $p = 0.000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$ se concluye que existe una correlación moderada entre la variable motivación y la dimensión eficiencia en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016.

Respecto al objetivo específico entre la motivación y la eficacia, R de Spearman = 0,558 y $p = 0.000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$ se concluye que existe una correlación moderada entre la variable motivación y la dimensión eficacia en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016.

Durand (2017) en su tesis titulada: “el clima organizacional y su relación con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones multibanca del banco de crédito del Perú S. A., la Molina, 2017”, realizado en la universidad Cesar Vallejo de Trujillo, para optar el grado académico en Gestión del talento humano, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y su relación

con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones multibanca del banco de crédito del Perú S. A., la Molina, 2017; desarrollado con un diseño descriptivo, en una muestra conformada por 50 colaboradores, detallando las siguientes conclusiones:

En relación al objetivo general la correlación entre clima organizacional y el desempeño laboral, R de Pearson = 0,958 y $p=0.000$ menor al nivel $\alpha=0,05$ se concluye que existe una correlación alta entre la variable el clima organizacional y el desempeño en los colaboradores de la gerencia de operaciones multibanca del banco de crédito del Perú S. A, la Molina, 2017.

Respecto al objetivo específico entre el rendimiento y el desempeño, R de Pearson = 0,879 y $p=0.000$ menor al nivel $\alpha=0,05$ se concluye que existe una correlación alta entre la dimensión rendimiento y la variable desempeño en los colaboradores de la gerencia de operaciones multibanca del banco de crédito del Perú S. A, la Molina, 2017.

Respecto al objetivo específico entre la estrategia y el desempeño, R de Pearson = 0,886 y $p=0.000$ menor al nivel $\alpha=0,05$ se concluye que existe una correlación alta entre la dimensión estrategia y la variable desempeño en los colaboradores de la gerencia de operaciones multibanca del banco de crédito del Perú S. A, la Molina, 2017.

Monteza (2016) en su tesis titulada: “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016”, realizado en la Universidad Cesar Vallejo de Tarapoto, para optar el grado académico de maestría en Gestión de los servicios de la salud, cuyo objetivo fue, determinar la relación de relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016; desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, en una muestra conformada por 63 trabajadores, detallando las siguientes conclusiones:

En relación al objetivo general entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral, R de Spearman 0,807 y $p= 0.000$ menor al nivel $\alpha=0,05$ se concluye que existe relación entre correlación alta entre la variable clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016.

Con respecto al objetivo específico la dimensión condiciones de trabajo y el desempeño, R de Spearman 0,570 y $p=0.000$ menor al nivel $\alpha=0,05$ se concluye que existe correlación moderada entre la dimensión condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Bases Teóricas de la variable Clima laboral.

2.2.1.1 Definiciones del Clima laboral

Gan y Triginé (2013) enfatizan: “Es la suma de las percepciones que los trabajadores tiene sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización” (p. 275).

Giraudier (2004) sostiene: “El clima laboral como un conjunto de cualidades de un ambiente de trabajo que son aptos de ser medidas, observadas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho ambiente” (p. 13).

Chiavenato (2009) enfatizan: “El clima organizacional es la excelencia o el total de cualidades ambientales observadas o experimentadas por los socios de la institución que repercute intensamente en su proceder” (p. 261).

Robbins y Judge (2013) señala:

La apreciación por la cual las personas organizan y descifran sus impresiones sensoriales con el objetivo de brindarle una connotación a su ambiente. Entonces, la manera en que escogemos, distribuimos y traducimos la entrada sensorial con el objetivo alcanzar el entendimiento de nuestro entorno. (p. 125).

De acuerdo a lo aportado por varios autores podemos definir al clima laboral es el ambiente del medio donde laboran los empleados. Se refiere a la percepción colectiva de las políticas, prácticas y procedimientos que experimentan los empleados y los comportamientos que observan remunerados.

2.2.1.2 Importancia del Clima laboral

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflictos, así como los de motivación entre otros.

El empleado, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no logran desarrollar su potencial.

Gan y Triginé (2013) afirma:

El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza sin agota ni muchísimo menos la larga lista de factores que inciden y focalizan el clima o ambiente laboral. (p. 275).

Bordas (2016) señala:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios. (p. 21).

2.2.1.3 Características del Clima laboral

Bordas (2016) expone:

La percepción de las personas, con respecto al contexto laboral en que desarrollan su trabajo, en un momento temporal dado, esto es, el clima laboral de dicha empresa u organización, es algo que se puede gestionar en el tiempo conociendo y activando las palancas de mejora de aquellos aspectos de la vida laboral que más influyen sobre las actitudes de satisfacción y compromiso en el trabajo.

Uno de los factores fundamentales para generar un contexto adecuado, un clima laboral que genere satisfacción y compromiso entre los empleados, es el líder o jefe inmediato, con su capacidad de influir, para bien o para mal, en dicho clima laboral.

El liderazgo, el adecuado liderazgo en términos de gestión del clima laboral, se compone de una serie de competencias y esas competencias se aprende, por ello la importancia de conocerlas y fomentarlas entre los líderes empresariales.

La generación de confianza requiere experimentar en el tiempo y en reiterados ejemplos que podamos dar crédito a la empresa en la que trabajamos.

Pues bien, generar ese contexto de confianza es relevante para la dirección estratégica de las empresas y lo es especialmente en el contexto de la sociedad del conocimiento. (p. 35).

2.2.1.4 Teorías relacionadas al Clima laboral

Maslow (como se citó en Robbins y Judge, 2013) menciona que la teoría de la jerarquía de las necesidades.

Es bastante seguro afirmar que la teoría mejor conocida sobre la motivación es la de la jerarquía de las necesidades, enunciada por Abraham Maslow, que planteó la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

Fisiológicas: Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.
Seguridad: Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
Sociales: Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.
Estima: Quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y factores externos de estimación, como el estatus, el reconocimiento y la atención.
Autorrealización: Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

Conforme se satisface lo bastante cada una de estas necesidades, la siguiente se vuelve dominante. El individuo sube los escalones de la jerarquía. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría afirma que, si bien ninguna necesidad se satisface por completo, aquella que se cubre en lo sustancial deja de motivar. Así que de acuerdo con Maslow, si usted desea motivar a alguien, necesita entender en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y centrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o las superiores.

Maslow clasificó las cinco necesidades en órdenes mayores y menores. Las fisiológicas y de seguridad las describió como necesidades de orden inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como necesidades de orden superior.

La diferencia entre los dos órdenes se basó en la premisa de que las superiores se satisfacen en forma interna (dentro de la persona), mientras que las inferiores se satisfacen sobretudo en el exterior, con cosas como el salario, contratos sindicales y el hecho de tener definitividad. La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow ha recibido mucho reconocimiento, en particular de los gerentes profesionales. Esto es atribuible a su lógica intuitiva y facilidad de comprensión. Desafortunadamente, las investigaciones no le dan validez. Maslow no le dio una base empírica y varios estudios realizados para validarla tampoco lo han conseguido.

Las teorías antiguas, en especial las que tienen una lógica intuitiva, parecen ser difíciles de anular. Aunque la teoría de la jerarquía de necesidades y su terminología ha conservado su popularidad en la práctica gerencial, hay pocas evidencias de que las estructuras de necesidades estén organizadas según las dimensiones propuestas por Maslow o Alderfer, de que las necesidades insatisfechas motiven o que las satisfechas activen el avance hacia un nivel nuevo. (p. 176).

Mc Gregor (como se citó en Robbins y Judge, 2013) señala que la teoría X y la teoría Y.

McGregor define los estilos de dirección en función de cual sea la concepción que tenga del hombre, así pues, a partir de su teoría X y su teoría Y, señala la existencia de dos estilos de dirección: estilo autoritario y estilo participativo.

Douglas McGregor propuso dos visiones diferentes de los seres humanos: uno negativo en esencia, llamado teoría X, y el otro básicamente positivo, denominado teoría Y.

Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados, McGregor concluyó que los puntos de vista que aquellos tenían de la naturaleza de los seres humanos se basan en ciertas agrupaciones de suposiciones y tendían a moldear su comportamiento hacia los trabajadores de acuerdo con ellas.

De acuerdo con la teoría X, los gerentes creen que a los empleados les disgusta de modo inherente el trabajo, por lo que deben ser dirigidos, incluso forzarlos, a realizarlo. En contraste con estos puntos de vista negativos sobre la naturaleza de los seres humanos. Respecto con la teoría Y los gerentes suponen que los empleados llegan a considerar el

trabajo algo tan natural como el descanso o el juego, por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar, e incluso buscar, la responsabilidad.

Para entender las teorías X y Y más a fondo, piense en términos de la jerarquía de Maslow. La teoría Y plantea que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Incluso McGregor llegó a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la X.

Propuso ideas como la toma de decisiones participativa, trabajos responsables que plantearan retos y buenas relaciones grupales, como enfoques que maximizarían la motivación de un empleado en su trabajo. Desafortunadamente no existe ninguna evidencia que confirme la validez de alguno de los conjuntos de suposiciones, o que al aceptar las de la teoría Y, modificar las acciones propias en concordancia se logrará que haya trabajadores más motivados. Las teorías del CO necesitan tener bases empíricas para ser aceptadas. Igual que con las teorías de jerarquía de necesidades, las teorías X y Y carecen de dicho apoyo empírico. (p. 177).

Aporte de la teoría de McGregor

La primera dirección, los colaboradores de esta característica están basada en el ejercicio de una autoridad, donde la alta dirección indica a cada empleado lo que debe hacer y cómo hacerlo, dicta las normas a seguir, marca los tiempos de la ejecución del trabajo y somete a los empleados a una constante presión, consiguiendo que hagan los esfuerzos necesarios, para evitar que sean sancionados, correspondiendo estas actuaciones a un estilo de dirección autoritario.

Por último, la segunda dirección que se dará en este caso, es una dirección participativa que proporcionara las condiciones para que las personas puedan alcanzar los propios objetivos al tiempo que se alcanzan los organizativos. Los directores deben dar confianza, información y formación, facilitando la participación de los empleados en la toma de decisiones, así como en la negociación de los objetivos.

Likert (como se citó en Bordas, 2016) manifiesta la teoría del clima organizacional:

En su teoría de sistemas, los sistemas I y II corresponderían a un clima cerrado mientras que los sistemas III y IV, corresponderían a un clima abierto.

Sistema I – Autoritarismo explotador

En el tipo de clima de autoritarismo explotador, la dirección no tiene la confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados

tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las pocas interacciones que existen entre los superiores y subordinados se establecen con base en el miedo y en la desconfianza. Por lo tanto, este tipo de clima presenta un ambiente estable en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de sus instrucciones específicas.

Sistema II – Autoritarismo paternalista

El tipo de clima de autoritarismo paternalista es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precauciones por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre centralizados en la cima, algunas veces se delega a los niveles intermedios e inferiores, dando la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo Sistema III – Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se tratan también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior – subordinados y, muchas veces, un alto grado de confianza. Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores. Por lo tanto, este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos para alcanzar.

Sistema IV – Participación en grupo

En el sistema de la participación en grupo, la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evolución del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control. Por lo tanto, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planificación estratégica. (p. 35).

Aporte acerca de los cuatro sistemas de Likert:

Por lo tanto, el sistema autoritarismo explotador es aquel que caracteriza a los directivos autocráticos, con una confianza nula en su equipo. Ellos centralizan la toma de decisiones y consideran que el temor que infunde y el castigo son los principales motores de motivación para sus colaboradores. La comunicación es descendente.

El siguiente sistema paternalista explotador en este modelo de gestión hay una mejora

respecto al anterior pero la actitud del directivo hacia el colaborador es paternalista. Un tipo de confianza limitada a la vez que condescendiente. En lugar del temor, se busca motivar a través de las recompensas económicas. La comunicación mejora ligeramente y la productividad también crece.

Siguiendo el sistema consultivo es un estilo que Likert considera que esta cerca de la dirección óptima. El control todavía se encuentra principalmente en los niveles altos, pero es compartido un poco con los gerentes medio e inferiores, los objetivos se fijan después de discutirlos con los subordinados, y las decisiones de operación se toman a niveles inferiores en la organización.

Por último, el sistema es participativo porque es ideal para Likert. Las decisiones en este estilo se toman por consenso y la manera de recompensa se produce mediante lo económico, pero también en lo simbólico. La comunicación es fluida y promueve la toma de decisiones conjunta.

Frederick Herzberg (como se citó en Robbins y Judge, 2013) menciona la teoría de los dos factores.

La teoría de los dos factores también llamada teoría de motivación e higiene fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg.

Con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo, puede muy bien determinar el éxito o el fracaso, Herzberg investigó la pregunta siguiente: “¿Qué espera la gente de su trabajo?” Pidió a las personas que describieran en detalle situaciones en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal con respecto de sus trabajos.

Después tabuló y clasificó las respuestas. A partir de la clasificación de las respuestas, Herzberg concluyó que los comportamientos que mostraban los individuos cuando se sentían bien en su trabajo variaban de manera significativa de aquellos que tenían cuando se sentían mal ciertas características tienden a relacionarse de manera consistente con la satisfacción en el trabajo y otras con la insatisfacción.

Factores intrínsecos como el avance, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo. Quienes respondieron que se sentían bien en su trabajo mostraron tendencia a atribuir dichos factores a sí mismos. Sin embargo, los que dijeron estar insatisfechos tendían a citar factores exteriores, como la supervisión, la política salarial de la compañía y las condiciones de trabajo. Los datos sugieren, afirmaba Herzberg, que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, como se solía pensar.

Al eliminar las características insatisfactorias de un trabajo, éste no se vuelve necesariamente

satisfactorio. Herzberg propuso que sus descubrimientos indicaban la existencia de un continuo dual: lo opuesto de “satisfacción” es “falta de satisfacción” y lo contrario de “insatisfacción” es “ausencia de insatisfacción”. De acuerdo con Herzberg, los factores que llevan a la satisfacción en el trabajo son diferentes de los que generan la insatisfacción en éste. Por tanto, los gerentes que quieran eliminar los factores que producen la insatisfacción tal vez obtengan motivan. Como resultado, las condiciones que rodean un trabajo, como la calidad de la supervisión, el salario, las políticas de pago de la empresa, las condiciones físicas del trabajo, las relaciones con los demás y la seguridad en el trabajo fueron caracterizadas por Herzberg como factores de higiene. Cuando son adecuadas, la gente no estará insatisfecha ni tampoco satisfecha.

Si queremos motivar a las personas en su trabajo, Herzberg sugiere hacer énfasis en los factores asociados con el trabajo en sí o con los resultados que se derivan directamente de éste, como las oportunidades de ascender, la posibilidad de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro. Éstas son las características que los individuos encuentran como compensadoras por naturaleza. La teoría de los dos factores no cuenta con mucho apoyo en la bibliografía y tiene muchos detractores.

Entre las críticas que se le hacen se encuentran las siguientes:

- El procedimiento que utilizó Herzberg está limitado por su metodología. Cuando las cosas salen bien la gente tiende a asignarse el crédito. Por el contrario, culpan de las fallas al ambiente extrínseco.
- La confiabilidad de la metodología de Herzberg está cuestionada. Los evaluadores tienen que hacer interpretaciones, por lo que existe la posibilidad de que contaminen los descubrimientos al interpretar una respuesta de una manera y de otra una respuesta similar.
- No se utilizó ninguna medición general de la satisfacción. A alguien podría disgustarle una parte de su trabajo y a pesar de eso pensar que éste es aceptable.
- Herzberg supuso que hay una relación entre la satisfacción y la productividad, pero la metodología de investigación que empleó sólo considera la satisfacción, pero no la productividad. Para que su investigación sea relevante se debe suponer una relación fuerte entre ambas dimensiones. (p. 180).

Por lo tanto, la teoría de Herzberg está muy difundida y son pocos los gerentes que no conozcan sus recomendaciones. Es importante darse cuenta de que, aunque de modo intuitivo nos guste una teoría, eso no significa que debamos aceptarla. A muchos gerentes les parecen atractivas las teorías de las necesidades, pero hay que recordar que hubo un tiempo en que la intuición decía que el mundo era plano. En algunas ocasiones la ciencia respalda la intuición, en otras no. En el caso de la teoría de los dos factores como en el de la jerarquía de necesidades y de las teorías X y Y, no lo hace.

McClelland (como se citó en Robbins y Judge, 2013) indica que la teoría de las necesidades:

La teoría de las necesidades de McClelland fue desarrollada por David McClelland y sus asociados.

Se centra en tres necesidades: logro, poder y afiliación, que se definen como sigue:

- **Necesidad de logro (nLog):**
Impulso por sobresalir, por obtener un logro en relación con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo.
- **Necesidad de poder (nPod):**
Es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no lo hubieran hecho por sí mismos.
- **Necesidad de afiliación (nAfi):**
Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

De las tres necesidades, McClelland e investigadores posteriores centraron su atención en la (nLog). Los realizadores se desenvuelven mejor cuando perciben que la probabilidad de éxito es de 0.5, es decir, cuando estiman que la posibilidad de triunfar es de 50 a 50. No les gusta participar en situaciones muy desfavorables porque no los satisface el éxito por casualidad. De manera similar, no les agradan aquellas muy favorables (probabilidad alta de triunfar) porque entonces no encuentran un reto para sus habilidades. Les gusta fijar metas que les exijan esforzarse un poco. Al basarse en una cantidad extensa de investigaciones, es posible hacer algunas predicciones razonablemente fundamentadas, con base en la relación que hay entre la necesidad de logro y el desempeño en el trabajo. Aunque se han hecho menos estudios sobre las necesidades de poder y afiliación, también en esos aspectos se han efectuado descubrimientos consistentes.

En primer lugar, cuando los empleos implican mucha responsabilidad personal, retroalimentación y un grado intermedio de riesgo, los grandes realizadores estarán muy motivados. Por ejemplo, éstos tienen éxito en actividades empresariales como operar sus propios negocios y administrar una unidad auto dirigida dentro de una organización grande.

En segundo lugar, una necesidad grande de logro no necesariamente hace que una persona sea un buen directivo, en especial en las organizaciones de gran tamaño. Los individuos con mucha necesidad de logro se interesan en lo bien que trabajan en lo personal y no en influir en otros para que trabajen bien. No siempre surgen buenos gerentes de ventas de entre los vendedores con nLog, y no es común que un buen director general de una empresa grande tenga una gran necesidad de logro.

En tercer lugar, las necesidades de afiliación y poder tienden a relacionarse de cerca con el éxito gerencial. Los mejores gerentes tienen mucha necesidad de poder y poca desafiliación. En realidad, bien puede ser que, para tener eficacia administrativa, un requerimiento sea una motivación grande hacia el poder. (p. 181).

Por lo tanto, como quizá ya lo detectó, las primeras teorías sobre la motivación, la de McClelland es la que tiene el mayor apoyo de las investigaciones. Desafortunadamente, tiene menos efecto práctico que las otras. Debido a que McClelland plantea que las tres necesidades son inconscientes lo que significa que podemos tener mucho de ellas sin saberlo no es fácil medirlas. El enfoque más común es que un experto presenta imágenes a los individuos y les pide que construyan una historia al respecto, para luego calificar sus

respuestas en términos de las tres necesidades. Sin embargo, debido a que la medición de las necesidades toma tiempo y es cara, son pocas las organizaciones que están dispuestas a invertir los recursos necesarios para hacerlo.

Lewin y Stringer (como se citó en Gan et al., 2007) menciona indicadores para medir el clima organizacional.

- Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre su autonomía en la toma de decisiones en el trabajo.
- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros de la organización sobre la adecuación de un sistema activo de recompensas, recibidas por un trabajo bien hecho o una gestión destacada. Es la medida en que la organización le da más uso a la figura del premio que a la del castigo.
- Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización sobre los retos y pruebas que impone el trabajo en su día a día.
- Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los niveles directivos, y de otros empleados del equipo de trabajo.
- Relaciones: Elemento fundamental que da cuenta de las relaciones interpersonales que se crean entre colaboradores y también a nivel jerárquico.
- Estándares: Es la percepción de los miembros de la organización acerca del énfasis y el enfoque que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento de sus trabajadores.
- Conflictos: Es el grado de aceptación que poseen los miembros de la organización, tanto pares como superiores, en cuanto a las opiniones discrepantes que se puedan generar en el entorno laboral.
- Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, procedimiento, trámites y otras limitaciones presentes en el desarrollo de su trabajo. (p. 27).

2.2.1.2 Dimensiones de la variable Clima laboral

Dimensión 1: Cooperación

Bordas (2016) indica: “La cooperación es el afecto de apoyo y ayuda que recauda cada operario de cada organización, tanto entre pares, como en los niveles superiores e inferiores” (p. 65).

Chiavenato (2009) expone:

La cooperación cambia de una persona a otra. La contribución de cada persona hace para realizar sus propuestas comunes depende de las satisfacciones y las insatisfacciones que las personas adquieran u obtengan. Cada persona está preparada a llegar a los objetivos personales, también indica que Las personas casi siempre suelen ser individualistas, solitarias y competitivas, suelen luchar solas, sin ayuda, las organizaciones de hoy en día privilegian el espíritu de equipo y la cooperación, que crean sinergia en los sistemas. (p. 62).

Dimensión 2: La recompensa.

Mondy y Noé (2005) indica:” La recompensa es la impresión al estudio de la remuneración y los incentivos a la calidad y cantidad de labor ejecutada, si hay igualdad en el sistema, producto y remociones” (p. 228).

Chiavenato (2007) expone:

La contribución varia de una sola persona a otra. La colaboración que cada persona hace para obtener los objetivos propuestos de las satisfacciones y las insatisfacciones que las personas tengan o adquieran. Cada persona está preparada a alcanzar los objetivos de la organización, a la medida que también logren los objetivos individuales. Las personas rara veces son individualistas, solitarios y competidores, suelen enfrentarse solos, sin ayuda de nadie, las organizaciones de hoy en día apoya al equipo y la cooperación grupal, que crean una acumulación en los sistemas. Hoy las personas deben aceptar a las necesidades que ahí en el trabajo en equipo, cooperación e integración. (p. 142).

Dimensión 3: Condiciones de trabajo

Entendemos como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo que es susceptible de sufrir consecuencias negativas para la salud y el bienestar de los/as trabajadores/a. Se incluyen aspectos tales como los tecnológicos, psicosociales, ambientales, propios de la organización o la ordenación del trabajo.

Blanch, Espuny, Gala y Martin (2003) sostiene: “El conjunto de circunstancias en el marco de las cuales se desarrolla la actividad laboral y que inciden significativamente tanto en la experiencia del trabajo como en la dinámica de las relaciones laborales” (p. 42).

Como ya sabemos, el trabajo forma parte de nuestras vidas cotidianas, ocupando una gran parte de nuestras vidas. Tanto es así, que nuestra vida laboral afecta directamente a nuestro estado de ánimo, a nuestro día a día en todo. Por lo tanto, las condiciones en que las

personas trabajan juegan un papel muy importante, lo que hace que busquemos unas condiciones difíciles en el trabajo, algo que nos haría más capaces y productivos.

Chiavenato (2009) describe:

Condiciones ambientales: Las condiciones ambientales en ergonomía tienen que ver con el diseño de aspectos como la temperatura, la iluminación o el ruido. En centros de atención a personas dependientes los principales problemas se relacionan con la temperatura y la iluminación y afectan a casi todos los trabajadores. Iluminación, temperatura, ruido, etc.

Condiciones de tiempo: El tiempo de trabajo, su duración y su distribución, es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que tiene una repercusión más directa sobre la vida laboral y familiar diaria. Un mal diseño del tiempo de trabajo puede causar numerosos problemas de tipo físico y psicológico. El tiempo de trabajo incluye aspectos tales como duración de la jornada laboral, horas extras, periodos de descanso, etc.

Condiciones sociales: es una forma de estratificación social en la cual un grupo de individuos comparten una característica común que los vincula social o económicamente, sea por su función productiva o "social", poder adquisitivo o "económico" o por la posición dentro de la burocracia en una organización destinada a tales fines. (p. 277).

2.2.2 Bases teóricas de la variable Productividad.

2.2.2.1 Definiciones de la Productividad

Chiavenato (2007) indica: “La productividad es el desempeño que influye al trabajador en su eficiencia y eficacia. La eficiencia es el resultado de un buen trabajo realizado, mientras que la eficacia es cumplir los retos y metas ya definidos” (p. 13).

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

Robbins y Judge (2013) señala:

La productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. Una compañía de negocios es eficaz cuando alcanza sus metas de ventas o de participación de mercado, pero su productividad también depende de lograr esas metas de manera eficiente. (p. 28).

Chiavenato (2009) menciona:

La productividad se considera el efecto y no causa de la administración de varios recursos. La productividad es la relación mensurable que existe entre el producto obtenido, resultado o salida y los recursos empleados para su producción. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo humano es igual al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas. El desconocimiento de estos últimos aspectos es la causa de los pobres resultados de las técnicas de productividad de la mano de obra directa. (p. 179).

De acuerdo a lo aportado por varios autores podemos definir a la productividad, como tú puedes producir con los recursos que tienes, es decir con las habilidades, mano de obra, con el capital que tienes, o que tanto tu puedes producir, en un momento donde va ver un cambio tecnológico, la productividad se vuelve cada vez más importante, algo que no interesa es que la gente de nuestro país, tenga la capacidad de adoptar esas tecnologías y pueda ser productivas con ellas, es decir para que una persona pueda ser productivo con una computadora tiene que saber usarlo, las maquinas solitas no sirven de nada si la gente no sabe usarlas, esto es una forma de medir la productividad (que tanto puedes producir con los recursos de producción que tienes).

Por lo tanto, esto es lo que va generar crecimiento económico en la empresa cuando el personal sepa utilizar las herramientas.

2.2.2.2 Importancia de la Productividad.

Robbins y Judge (2013) considera:

La productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. Una compañía de negocios es eficaz cuando alcanza sus metas de ventas o de participación de mercado, pero su productividad también depende de lograr esas metas de manera eficiente. (p. 128).

Para Prokopenko (1989) define:

La importancia de la productividad para aumentar el bienestar nacional se reconoce ahora universalmente. No existe ninguna actividad humana que no se benefició de una mejor productividad. Es importante porque una parte mayor del aumento del ingreso nacional bruto,

o del PNB, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante la utilización de más trabajo y capital.

El mejoramiento de la productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la productividad se efectúa conforme a la contribución. En la actualidad, no sería erróneo indicar que la productividad es la única fuente mundial importante de un crecimiento económico, un progreso social y un mejor nivel de vida reales.

La productividad determina asimismo en gran medida el grado de competitividad internacional de los productos de un país. Si la productividad del trabajo en un país se reduce en relación con la productividad en otros países que fabrican los mismos bienes, se crea un desequilibrio competitivo. Si los mayores costos de la producción se transfieren, las industrias del país perderán ventas, dado que los clientes se dirigirán a los abastecedores cuyos costos son inferiores. Sin embargo, si el aumento de los costos es absorbido por las empresas, sus beneficios disminuirán. Esto significa que tendrán que reducir la producción o mantener los costos de producción estables mediante la disminución de los salarios reales. (p. 7).

2.2.2.3 Características de la Productividad

Bravo (2014) menciona:

Características:

La mayor productividad es el ingrediente principal de la creación de riqueza y por ende de la superación de la pobreza. Este libro señala una ruta metodológica para llegar a la productividad desde las prácticas de la gestión de procesos.

En otras palabras, productividad incluye eficiencia y eficacia, a la vez. De hecho, la distinción es válida solo en términos académicos, en la práctica resulta absurdo hacer más eficiente un proceso que el cliente no quiere (fabricar ruedas de carreta en nuestros tiempos) o cumplir un requerimiento con medios desproporcionados y poco sustentables (matar moscas con un cañón).

Es posible aumentar la productividad de las organizaciones y así ganamos todos: comunidad, empresa y trabajadores, tal como decía F. W. Taylor. Con la gestión de procesos se puede superar el despilfarro de recursos en nuestra sociedad y aprovechar el enorme potencial de las personas. (p. 11).

Según Alles (2010) señala:

La efectividad tiene como función establecer una medición o relación entre los resultados propuestos y los resultados alcanzados. Por lo tanto, nos permite cuantificar dichos resultados que, mayormente, son medibles en un determinado periodo de tiempo.

La productividad se mide por la relación entre los recursos y productos. A mayor productividad con la utilización de la misma cantidad de recursos implica una mayor

ganancia o rentabilidad para la empresa.

Es el índice que relaciona producción con recursos obtenidos por esos procesos productivos, se expresa de la forma más técnica o específica posible, para poder evitar la identificación de las causas y soluciones. (p. 28).

2.2.2.4 Bases teóricas de la variable Productividad

Ouchi (como se citó en Chiavenato, 2009) expone la teoría Z.

La teoría Z de William Ouchi es participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal por ello requiere de ciertas condiciones especiales como confianza, trabajo en equipo, empleo de por vida, relaciones personales estrechas y que la toma de decisiones sea colectiva, todas ellas con la finalidad de alcanzar una mayor productividad empresarial. Desde el punto de vista de Ouchi considera que un empleo es más que eso, es la parte estructural de la vida de los empleados, es lo que permite vivir donde vive, vestir lo que visten y comer lo que comen, definen sus años de vejez entonces si este empleo es desarrollado de forma total dentro de una organización como ocurre en la teoría Z, las personas se integra a ella y crea un sentido de pertenencia que la lleva a dar todo lo que es posible alcanzar los objetivos empresariales con lo cual la productividad estará prácticamente asegurada.

La teoría Z busca crear una cultura empresarial en la cual la gente encuentra un ambiente laboral e integral que les permite auto superarse para su propio bien y el de la empresa, para mejorar la cultura organizacional de la empresa.

Ouchi se basa en tres principios fundamentales:

- **Confianza:** En la empresa Z se entiende que la gente se va a comportar correctamente, es decir se promueve la confianza en el personal, se piensa que la gente va a producir y por lo tanto los controles no son tan exigentes.
- **Atención a las relaciones humanas:** La empresa Z abarca al ser humano en su totalidad en lugar de considerarlo solo un trabajador de la empresa. Los empleados de cualquier nivel tratarían a sus semejantes como verdaderos seres humanos. No se despersonaliza a nadie el autoritarismo es poco factible.
- **Atención a las relaciones:** El trato de los superiores con el personal de servicio debe adecuarse a cada empleado en particular, todas las personas se diferencian entre si y por lo tanto cada individuo necesita un trato específico. (p. 139).

Por lo tanto, la cultura Z y de las empresas japonesas, se ha visto cómo puede afectar la vida de una persona el paternalismo que conlleva la implementación de una cultura Z, en Japón las personas caen en serias depresiones cuando pierden sus trabajos y culturalmente son rechazadas las personas desempleadas. Nada es bueno si se lleva al extremo y esta teoría tiene unos aspectos positivos y otros que no lo son tanto cada quien juzgará.

Prokopenko (1989) indica un método para evaluar la productividad.

La evaluación de la productividad en el nivel macroeconómico consiste en la medición del nivel absoluto de productividad y sus tendencias históricas representados por medio de una serie de índices. Sin esa medición, el producto interior bruto (PIB), el producto nacional bruto (PNB), el ingreso (o la renta) nacional (IN) o el valor añadido (VA) pueden no reflejar el verdadero estado de la situación económica de la nación o del sector. Por ejemplo, el PIB puede aumentar año tras año, pero en realidad la productividad puede estar disminuyendo cuando el costo de los factores ha aumentado más rápidamente que el del producto.

Se pueden utilizar dos tipos de relación para medir la productividad en todos los niveles económicos:

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

$$\text{Producto parcial} = \frac{\text{Producto total}}{\text{Insumo total}}$$

Productividad total: la productividad total se puede calcular por medio de la fórmula:

$$Pt = \frac{Ot}{T + C + M + Q}$$

En la que Pt = productividad total

Ot = output (producto) total

T = factor trabajo

C = factor capital

M = factor materias primas y piezas compradas

Q = insumo de otros bienes y servicios varios.

La productividad total es la media de la productividad del trabajo y del capital, ponderada y ajustada a las fluctuaciones de los precios. Se puede calcular por el tiempo de trabajo o por un método financiero. (p. 26).

Asimismo, Prokopenko (1989) indica sobre el método basado en el tiempo de trabajo:

Métodos basados en el tiempo de trabajo

Todos los materiales, la depreciación, los servicios y los productos finales se pueden convertir en equivalentes de mano de obra dividiendo primeramente el producto por el insumo en términos financieros y dividiendo luego el resultado por el ingreso medio anual nacional (o sectorial) por empleado, es decir:

Producto de las ventas

$$\text{Número total de empleados} + \frac{\text{Capital} + \text{gastos externos}}{\text{Ganancias medidas anuales}}$$

Los índices utilizados más arriba son complejos y no están definidos de manera muy exacta. Para superar este problema cabe utilizar el producto neto, o valor añadido, por trabajador, como una medida de la productividad en la que VA representa el valor añadido a los materiales por el proceso de producción:

$$\text{Producto neto por empleado} = \frac{\text{Valor añadido al año}}{\text{Número total de empleados}} = \frac{\text{VA}}{\text{Ty}}$$

El valor añadido se obtiene restando el insumo del producto o los gastos externos (X) de las ventas totales (Ve):

$$\text{VA} = \text{Ve} - \text{X}$$

En algunos casos, las horas de trabajo completadas» podría resultar una unidad preferible a la de número de empleados», puesto que se está midiendo la eficacia de todos los trabajadores.

Métodos financieros

Cuando los índices de productividad no se pueden obtener en forma directa, se pueden utilizar relaciones financieras: La productividad total es:

$$\text{Pt} = \frac{\text{Valor añadido}}{\text{Costos de conversión}} = \frac{\text{Ventas} - (\text{Mp} + \text{Co} + \text{S} + \text{D})}{\text{T} + \text{Re} + \text{Mp} + \text{Co} + \text{S} + \text{D} + \text{Ve}}$$

Productividad total

Productividad del trabajo En el nivel nacional, la productividad del trabajo se calcula considerando toda la población económicamente activa como el insumo y el valor total de los bienes y servicios producidos como el producto:

$$\text{Productividad nacional} = \frac{\text{PNB}}{\text{Población}}$$

En el nivel nacional, o en el sectorial, la productividad del trabajo suele medirse también por el producto físico por hora de trabajo. Sin embargo, esta medición es a menudo insatisfactoria, debido a que el volumen de trabajo requerido para producir una unidad de producto varía para diferentes productos. Por este motivo, son más adecuados los métodos de medición basados en el tiempo de trabajo (hora, día o año). Con estos métodos el producto se convierte en unidades de trabajo, que comúnmente se definen como la cantidad de trabajo que puede realizar en una hora un trabajador calificado que trabaja con un ritmo normal. (p. 27).

No obstante, el trabajo es sólo un factor, y la comparación del valor del producto únicamente con el valor del trabajo oculta la eficiencia relativa con que se utilizan otros factores de producción. Así, por ejemplo, los resultados de una mala política de inversiones en equipo de producción podrían en cifras de productividad aparecer como un deterioro de la calidad del trabajo. Si se utiliza el número de horas de trabajo remuneradas para medir el factor trabajo en el nivel nacional, se enmascara la ineficiencia de la economía en general causada por el desempleo, ya que simplemente se omiten los trabajadores desempleados de la

ecuación de la productividad. Asimismo, los recursos no utilizados en las empresas reducen la productividad, pero esa disminución no se pondría de manifiesto en cálculos en donde se dividiera el producto sólo por las horas de trabajo remuneradas. En consecuencia, una forma más útil de medir la productividad nacional del trabajo consiste en dividir el producto por las horas potencialmente laborables para tener en cuenta el trabajo desperdiciado por el desempleo.

La productividad total y el índice beneficios/inversiones totales parecen ser los métodos más adecuados para medir la productividad del sector manufacturero. Utilizando el método de la productividad total, se adoptan normalmente dos medidas del producto: la producción total y el valor añadido bruto. La primera se define como la suma de las entregas de los productores y los cambios netos en el inventario de existencias; la segunda es la diferencia entre la producción total y los insumos intermedios. El insumo de capital se mide en función del capital social bruto con respecto al cual no se hacen ajustes. En cuanto al factor trabajo, se toma como información básica el número de trabajadores. Los ingresos medios anuales en efectivo y las horas trabajadas se deducen de las estadísticas sectoriales. La participación relativa del trabajo se puede obtener de la relación entre los ingresos en efectivo anuales y el valor añadido bruto a precios constantes y el capital. Para calcular la productividad total de los factores, el trabajo se mide de dos formas: número de personas empleadas y horas de trabajo.

El índice de la productividad total de los factores se define como:

$$P_t = \frac{V_t}{I_t}$$

Donde V_t e I_t son los índices del producto total y del insumo total, respectivamente. En las industrias manufacturadas es muy importante medir la productividad del trabajo indirecto. Por ejemplo, la productividad de los manipuladores de los materiales o del personal de mantenimiento se puede medir por la ecuación:

$$\text{Índice de productividad} = \frac{\text{Número de horas de trabajo indirecto al servicio del trabajo dir.}}{\text{Número de horas de trabajo directo}}$$

La dificultad fundamental para medir la productividad de los servicios y del trabajo de oficina reside en la medición del producto y en la reducción de los diversos tipos de producto a un denominador común. Los ingresos obtenidos por día de trabajo pueden ser una medida más adecuada y orientada hacia las metas para cualquier industria de servicios. En términos financieros, esto podría ser el volumen de servicios vendidos y los costos de los factores; en términos de tiempo podrían ser los tiempos tipo para la medición del trabajo. Se puede aplicar el método financiero de cálculo utilizando un sistema común de determinación de los costos; el método de tiempo de trabajo, mediante la aplicación de la medida del trabajo de oficina, lo que incluye lo siguiente:

Tiempos tipo del trabajo de oficina. En estos sistemas se parte del principio de que el tiempo requerido para realizar determinadas actividades básicas será constante. Todas las actividades o movimientos básicos se miden utilizando cronómetros o registros filmados del trabajo.

Estudio de tiempos. Es una forma del procedimiento antes mencionado, en donde se emplean técnicas de medición para operaciones sencillas.

Muestreo al azar (muestreo de actividades). Este método se emplea para reducir los costos de recopilación de datos de un estudio. Las tareas se eligen al azar y se verifican para elaborar un cuadro general de hipótesis razonables.

La producción diaria de una oficina administrativa puede calcularse en función de la

correspondencia atendida, las personas entrevistadas, las páginas mecanografiadas, los formularios cubiertos, etc. El tiempo dedicado a cada actividad puede medirse con técnicas de muestreo del trabajo. La medida más apropiada puede ser el porcentaje del tiempo dedicado por cada persona a actividades útiles y convenientes. En un gran banco, por ejemplo, se puede disponer de un sistema de medición de la productividad basado en el tiempo por función (por ejemplo, el tiempo dedicado a tramitar una carta de crédito). El tiempo consagrado a una función particular se registra en un informe de medición del rendimiento del trabajo. Se registra por separado el promedio de horas dedicadas cada día a producir el volumen del trabajo. Los datos del banco sobre el producto por dependencias se comparan con el número de trabajadores de la dependencia para mostrar las tendencias del producto por empleado (por ejemplo, el número de cheques procesados en una dependencia de operaciones y el número de transacciones por cajero). El número de horas trabajadas se divide por el número de horas disponibles para llegar a una eficacia porcentual (por mes).

La tendencia en esta relación es una medida del cambio de la productividad, en la que un aumento de la relación indica una mejora. Una compañía de seguros mide el porcentaje de la norma obtenida en cada período de paga con respecto a cada operación y a cada empleado. Por ejemplo, con respecto a la operación en que los trabajadores seleccionan las solicitudes de seguros, la norma podría ser de doce minutos para examinar un expediente y tramitar la solicitud. Se mide el tiempo real por unidad y se calcula la tasa de utilización (la tasa real dividida por la norma). El cambio en la tasa de utilización es un indicador de un cambio en la productividad. Para los supermercados o grandes almacenes, el uso del espacio, la rotación del capital y/o las ventas por metro cuadrado de espacio al día pueden utilizarse como índices de productividad, además de los ingresos por hora de trabajo. (pp. 29-30).

Indicadores para medir la productividad.

Eficiencia:

Chiavenato (2009) define “La eficiencia como la utilización correcta de los recursos disponibles” (p. 14).

En líneas generales, la eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Asimismo, representa una capacidad o cualidad importante de las empresas u organizaciones cuyo propósito siempre es alcanzar metas, aunque impliquen situaciones complejas y muy competitivas. Por otra parte, la eficiencia se enfoca principalmente en los medios para resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, así como es capacitar a los subordinados por medio de un enfoque reactivo para que cumplan con las labores establecidas.

Efectividad:

Chiavenato (2009) señala:

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único

critério, se cae en estilos efectivas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se relaciona con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos para la organización. (p. 17).

Eficacia:

Chiavenato (2009) expone:

La eficacia se relaciona con el concepto de productividades y agrega una idea de expectación o deseabilidad. “Hacer lo que está bien”. Otra definición de eficacia es “obtener el efecto deseado o producir el resultado esperado”. En pocas palabras, eficacia es hacer bien las cosas maximizando los esfuerzos y recursos orientados al cumplimiento de objetivos y metas bien definidas. (p. 18).

2.2.2.5 Dimensiones de la productividad

Chiavenato (2009) explica: “La productividad es un medio del desempeño que repercute la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso indicado de los medios disponibles y la eficacia es el cumplimiento de objetivos perfectamente determinados” (p. 13).

Se acomodaron dimensiones de la productividad, haciendo fuerza a los puntos más resaltantes nombrados por los autores, alrededor a la productividad y a la realidad, de la organización en estudio; siendo estas las motivaciones, la formación como la eficiencia.

Dimensión 1: Motivación

Chiavenato (2009) dice:

La motivación son los procesos responsables de la potencia, la dirección y el sentido de los esfuerzos que hace un individuo para obtener un propósito determinado, también La motivación son los procedimientos que comienza con una imperfección fisiológica o psicológica, o con una carencia que activa una conducta o un estímulo. La clave para entender el proceso de motivación recae en el sentido y en la relación, entre necesidades, estímulo y alicientes. (p. 237).

Componentes de la motivación

Chiavenato (2009) expone sobre los componentes de la motivación:

Las necesidades se manifiestan cuando emerge una descompensación fisiológica o psicológica, por ejemplo, en el caso de que las células del cuerpo se ven alejadas de comida y agua, o cuando el individuo es apartado de sus amigos o compañeros. Las necesidades son volubles, aparecen de lo profundo del individuo y se sujetan de los elementos culturales. En conclusión, una necesidad quiere decir que el individuo cuenta con una carencia interna, por ejemplo, el hambre, inseguridad, soledad, etc. El organismo se distingue por indagar incesantemente una situación de equilibrio, la cual se desbarata cada vez que nace una necesidad, una coyuntura interna que, cuando no está conforme, crea zozobra y provoca que el individuo lo disminuya.

Los impulsos, además, denominados motivos, son los recursos que sirven para atenuar las necesidades. El impulso produce una conducta de indagación e investigación, cuyo fin es reconocer objetivos o estímulos que, siendo cuidado, satisfagan la necesidad y aminoren la tensión. Cuan más grande sea la tensión, el grado de esfuerzo se incrementará.

Los impulsos fisiológicos y psicológicos se encaminan hacia la acción e instituyen las condiciones que producen la energía para lograr concretar un objetivo. Los impulsos son la esencia del proceso de motivación, las necesidades de alimento y agua se convierten en hambre y sed, y la necesidad de tener amigos se transforma en un impulso para la afiliación.

Los incentivos, al final del período de la motivación están el incentivo, detallado como algo que puede aplacar una necesidad o disminuir un impulso. Acceder a un incentivo tiende a enmendar el equilibrio fisiológico o psicológico y puede reducir o erradicar el impulso.

Consumir alimentos, tomar agua o agruparse con los amigos tenderá a restituir el equilibrio y a disminuir los impulsos. En dichos ejemplos, la comida, el agua y los amigos son los incentivos. En resumen, los incentivos se encuentran fuera del individuo y cambian inmensamente de acuerdo a la coyuntura. (p. 238).

Dimensión 2: Formación y desarrollo

Consiste en la constitución de capital humano resulta en una mayor productividad laboral de los colaboradores y si los mercados son de gran capacidad, deberían volverse en ingresos superiores y cualidades de empleabilidad rentable. Las ganancias de la formación de capital humano, no son sólo unipersonales, sino que hay externalidades que repercuten en mejores tasas de crecimiento económico y en significativos grados de cohesión social.

Mondy y Noé (2005) indican:

La capacitación en el trabajo, brinda a un trabajador instruirse sobre las tareas laborales al realizarlas en la realidad, lo esencial para esta capacitación, es trasladar el conocimiento de

un colaborador altamente instruido y experto a un empleado nuevo, conservando al mismo tiempo el rendimiento de ambos colaboradores. La capacitación transmite a los colaboradores la formación y las habilidades requeridas para sus quehaceres actuales. (p. 240).

Chiavenato (2009) manifiesta: “La capacitación se basa en que el nuevo asociado se habitúe al puesto y en consolidar sus competencias y habilidades, haciendo énfasis en su adaptación cultural” (p. 137).

Dimensión 3: Eficiencia

Chiavenato (2009) indica: “La eficiencia es el vínculo entre lo que se puede obtener, denota hacer justamente las cosas y hacer hincapié en los recursos empleados” (p. 494).

Prokopenko (1989) menciona:

Eficiencia quiere decir crear bienes de alta calidad en el menor tiempo factible, la eficiencia, es un componente en la productividad, ya que nos faculta determinar si se empleó la medida conveniente de recursos para lograr una resolución, que puede ser un producto o servicio y si se llevó a cabo con la tarea de manera óptima. (p. 4).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Clima laboral:

El clima laboral es la suma de destrezas, características o particularidades indefinidamente fijas, que son observados por los trabajadores que conforman toda la empresa y que repercuten sobre su proceder, también es la excelencia o el total de cualidades ambientales observadas o experimentadas por los socios de la institución que repercute intensamente en su proceder.

Cooperación:

La cooperación es el afecto de apoyo y ayuda que recauda cada operario de cada organización, tanto entre pares, como en los niveles superiores e inferiores, también la cooperación cambia de una persona a otra. La contribución de cada persona hace para realizar sus propuestas comunes depende de las satisfacciones y las insatisfacciones que las

personas adquieran u obtengan. Cada persona está preparada a llegar a los objetivos personales.

Recompensa:

La recompensa a menudo por un grupo como incentivo para la elaboración de una tarea a alguien no asociado generalmente al mencionado grupo. Las recompensas se anuncian comúnmente para la captura o la recuperación de una persona o de una cosa. Están típicamente representadas en forma de dinero

Condiciones de trabajo:

Las condiciones de trabajo es cualquier aspecto del trabajo que es dispuesto de sufrir consecuencias negativas para la salud y el bienestar de los trabajadores se incluyen aspectos tales como los Psicosociales, ambientales, tecnológicos, propios de la organización o la ordenación del trabajo.

Autonomía:

El conjunto de habilidades que cada persona tiene para hacer sus propias elecciones, tomar sus decisiones y responsabilizarse de las consecuencias de las mismas. La autonomía se aprende, se adquiere mediante su ejercicio, mediante el aprendizaje que proviene de uno mismo y de la interacción social. Se trata, así pues, de un ejercicio directo de las propias personas y desde su propio control que se aprende.

Crecimiento Profesional:

Un trabajador desarrollado es aquel que logra llegar a un nivel óptimo de conocimientos necesarios para desempeñarse en el área de su interés.

Productividad:

La productividad es el desempeño que influye al trabajador en su eficiencia y eficacia. La eficiencia es el resultado de un buen trabajo, mientras que la eficacia es cumplir los retos

y metas ya definidos.

Motivación:

La motivación son los procedimientos que comienza con una imperfección fisiológica o psicológica, o con una carencia que activa una conducta o un estímulo. La clave para entender el proceso de motivación recae en el sentido y en la relación, entre necesidades, estímulo y alicientes.

Formación y desarrollo:

Consiste en mejorar las capacidades de sus participantes, mejorando sus conocimientos, como capacitando de manera permanente sus habilidades individuales las cuales mejoran su desempeño.

Eficiencia:

La eficiencia, es un componente en la productividad, ya que nos faculta determinar si se empleó la medida conveniente de recursos para lograr una resolución, que puede ser un producto o servicio y si se llevó a cabo con la tarea de manera óptima.

Reconocimiento:

Es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación realizada es descriptivo, porque estas investigaciones no modifican las variables, solo la describen, analizan, explican y predicen los resultados de su investigación sin intervenir o manipular a las variables de estudio.

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

Por lo tanto, la investigación de acuerdo a los momentos de la recolección de datos, se enmarca dentro de las investigaciones de tipo transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Bernal (2010) determina a la investigación transversal como: “El estudio en el cual se recolectan datos de la información deseada en el instante o en el momento dado” (p. 118).

Diseño de investigación

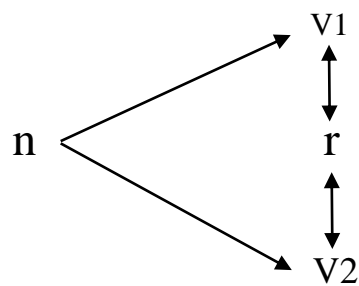
El diseño de investigación se empleó dentro de la investigación de diseño descriptivo correlacional.

Para este proyecto de investigación se utilizó la descriptiva correlacional porque estudia las relaciones de las variables dependiente e independiente es decir estudia si existe relación entre las variables y correlacional porque describe los hechos observados.

Hernández et al. (2010) refieren que: “El estudio correlacional tiene como propósito conocer el grado de asociación que exista entre dos o más categorías, conceptos o variables en un espacio particular, también en conocer la relación de las variables” (p. 81).

El estudio correlacional tiene como propósito conocer el grado de asociación que exista entre dos o más categorías, conceptos o variables en un espacio particular, también en conocer la relación de las variables

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:



Donde:

n: 40 colaboradores

V1: Clima laboral

V2: Productividad

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población:

Para la presente investigación la población de estudio está constituida por los colaboradores que ascienden hasta 40 empleados de la empresa Prosegur S.A. que laboran en la unidad 2067 Coga - Lurin en el área de Centro de Control, vigilancia y seguridad patrimonial, a razón que estas áreas participan activamente en las actividades relacionadas con la seguridad de bienes y activos de la empresa.

Según Hernández et al. (2010) una población es definida como: “Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, el universo o población puede estar constituido por personas, animales, etc.” (p. 174).

3.2.2 Muestra:

Considerando las premisas explicadas en la población, en esta investigación, debido al tamaño de la población conformada por los colaboradores de la unidad 2067 Coga - Lurin, la muestra está conformada por 40 colaboradores quienes se les aplico los instrumentos de recolección de datos, siendo una muestra probabilística de tipo censal, para poder determinar la relación que existe entre el clima laboral y la productividad laboral en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Hernández et al. (2010) indica: “La muestra es el subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación” (p. 176).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general:

Hi: El clima laboral se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

Hipótesis específicas:

H1: La recompensa se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

H2: La cooperación se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

H3: Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

3.4. Variables - Operacionalización

Cuadro de operacionalización de las variables.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Clima laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Recompensa	Salario	Del 1 al 9		
	Crecimiento profesional			
Cooperación	Liderazgo	Del 10 al 19	1= Nunca	Alto:
	Trabajo en equipo		2=Casi nunca	76 a mas
			Autonomía	3=Algunas veces
Condiciones de trabajo	Condiciones ambientales	Del 20 al 30	4=Casi siempre	76 --65
	Condiciones de tiempo		5=Siempre	Bajo:
	Condiciones sociales			65-56

Tabla 2

Operacionalización de la variable productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Motivación	Satisfacción	Del 1 al 10		
	Reconocimiento			
Formación y desempeño	Logro	Del 11 al 19	1= Nunca	Alto:
	Formación		2=Casi nunca	78 a mas
	Capacitación		3=Algunas veces	Medio:
	Desarrollo de competencia		4=Casi siempre	78 --68
Eficiencia	Uso de los recursos	Del 20 al 27	5=Siempre	Bajo:
	Cumplimiento de tarea			68-59

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método

En la presente investigación, se utilizó el método cuantitativo, porque se realizó un análisis estadístico a partir de los datos recogidos de la muestra, para determinar la relación entre las variables de estudio y las dimensiones de dichas variables.

El presente proyecto de investigación se utilizará el método cuantitativo.

Según el autor Hernández, Fernández y Baptista (2010) indica que: “Se aplica este método, recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para poner patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 15).

Técnica

Se aplicará la técnica de la encuesta y un cuestionario, dirigido a todos los 40 colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

Según Bernal (2010) indica: “La encuesta es realizar un conjunto de preguntas o cuestionario que se preparan con la intención de obtener información de las personas” (p. 194).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Para este trabajo de investigación se manipulo dos cuestionarios para recoger los datos, uno fue para evaluar el clima laboral y el segundo para la productividad dichos instrumentos fueron realizados por el investigador y sometido a los criterios de confiabilidad y de validez por un juez antes de su aplicación en el campo.

Instrumento de la variable Clima laboral

Ficha Técnica:

Nombre: Cuestionario del Clima laboral

Autor: Arnold Fernando Oscco Huauya

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva.

Duración: 15 minutos

Aplicación: Colaboradores de la Unidad de Coga-Lurín

Materiales: lápiz y hoja de aplicación

Descripción del cuestionario:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las tres dimensiones estas son recompensa, cooperación, condiciones de trabajo. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de dieciocho preguntas, de los cuales seis son para la dimensión recompensa, cooperación, condiciones de trabajo. Para encontrar los resultados se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones y 36 preguntas.

Normas de aplicación

Se aplicó de uno en uno, donde la persona evaluada tiene 5 respuestas para marcar por cada pregunta, recordando la privacidad de los resultados serán confidenciales.

Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

Para calificar los datos obtenidos, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla que haremos para determinar el nivel del clima laboral.

Instrumento II: Productividad Laboral.

Ficha Técnica:

Nombre: Cuestionario de la Productividad Laboral

Autor: Arnold Fernando Oscco Huauya

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva.

Duración: 15 minutos

Aplicación: Colaboradores de la Unidad de Coga Lurín

Materiales: lápiz y hoja de aplicación

Descripción del cuestionario:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las tres dimensiones estas son motivación, formación de desempeño, eficiencia. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de dieciocho preguntas, de los cuales seis son para la dimensión motivación, formación de desempeño, eficiencia. Para encontrar los resultados se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones y 36 preguntas.

Normas de aplicación

Se aplicó de uno en uno, donde la persona evaluada tiene 5 respuestas para marcar por cada pregunta, recordando la privacidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3

Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación

Para calificar los datos obtenidos, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla que haremos para determinar el nivel de productividad.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

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

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

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis, se presentó tablas y figuras por variable.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

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 del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 3

Resultados de la validación del cuestionario clima laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
1. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
2. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
3. Segundo Zoilo, Vásquez Ruiz	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Validez del instrumento de la variable Productividad

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario productividad

Validador	Resultado de aplicabilidad
1. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
2. Ademar Vargas Diaz	Aplicable
3. Segundo Zoilo, Vasquez Ruiz	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable Clima laboral, se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento de la variable clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	18

Podemos observar en la tabla 5, el alfa de Cronbach es igual a 0.943 mayor a 0.75, entonces se puede comprobar que el instrumento presenta un alto grado de confiabilidad por lo tanto tiene una validez para ser aplicado para este proyecto.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable Productividad, se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	18

Podemos observar en la tabla 6, el alfa de Cronbach es igual a 0.944 mayor a 0.75, entonces se puede comprobar que el instrumento presenta alto grado de confiabilidad por lo tanto tiene una validez para ser aplicado para este proyecto.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

4.2.1 Descriptiva de la variable Clima laboral

Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable: clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	25,0
	Medio	23	57,5
	Alto	7	17,5
	Total	40	100,0

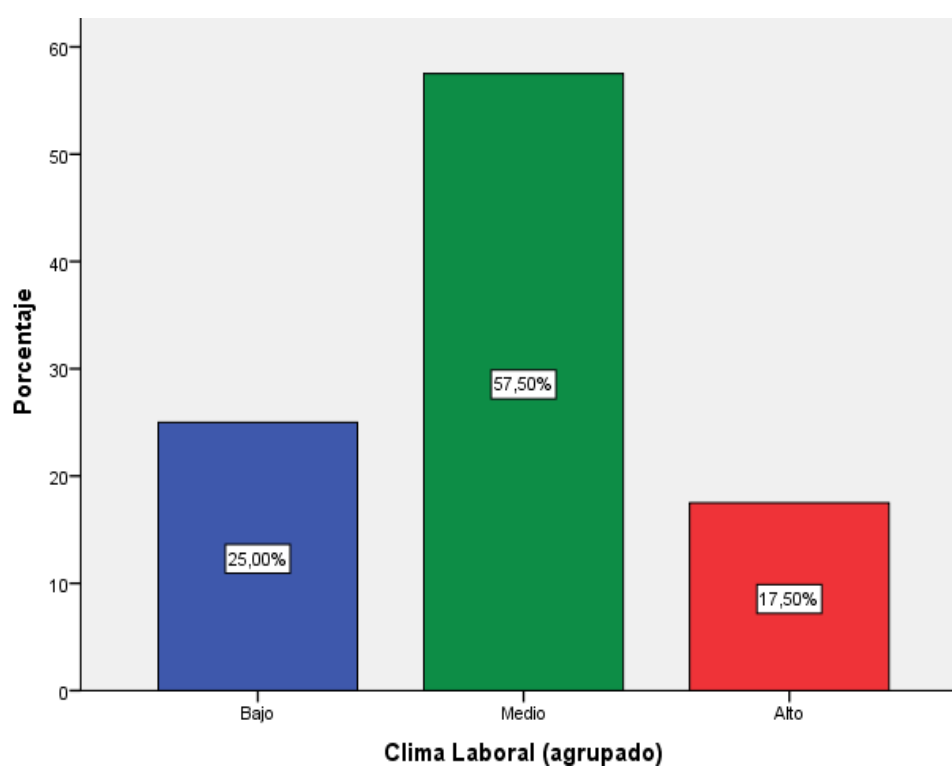


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable: clima laboral.

Interpretación

Según la figura 1 podemos observar que el 57.50% de los colaboradores encuestados consideran al clima laboral en un nivel medio, el 25% de los colaboradores encuestados lo consideran en un nivel bajo, y por último el 17.50% de los colaboradores encuestados considero en un nivel alto.

4.2.2. Descriptiva de la Productividad

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable: productividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	22,5
	Medio	25	62,5
	Alto	6	15,0
	Total	40	100,0

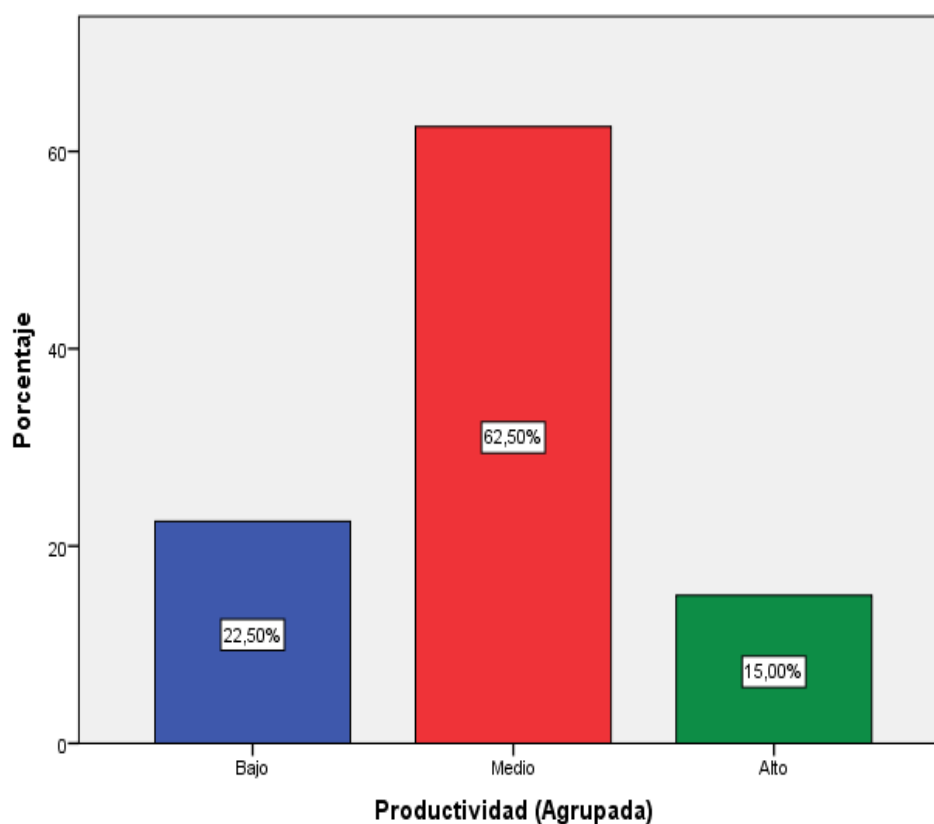


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable: productividad.

Interpretación

Según la figura 2 se puede observar que el 62.50% de los colaboradores encuestados consideran que la productividad se encuentra en un nivel medio, mientras que el 22.50% considera que se encuentra en un nivel bajo, y el 15% considera que se encuentra en un nivel alto la productividad.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

4.3.1. Descriptivas de las tres dimensiones del Clima laboral

Tabla 9

Análisis descriptivo dimensión: recompensa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	30,0
	Medio	18	45,0
	Alto	10	25,0
	Total	40	100,0

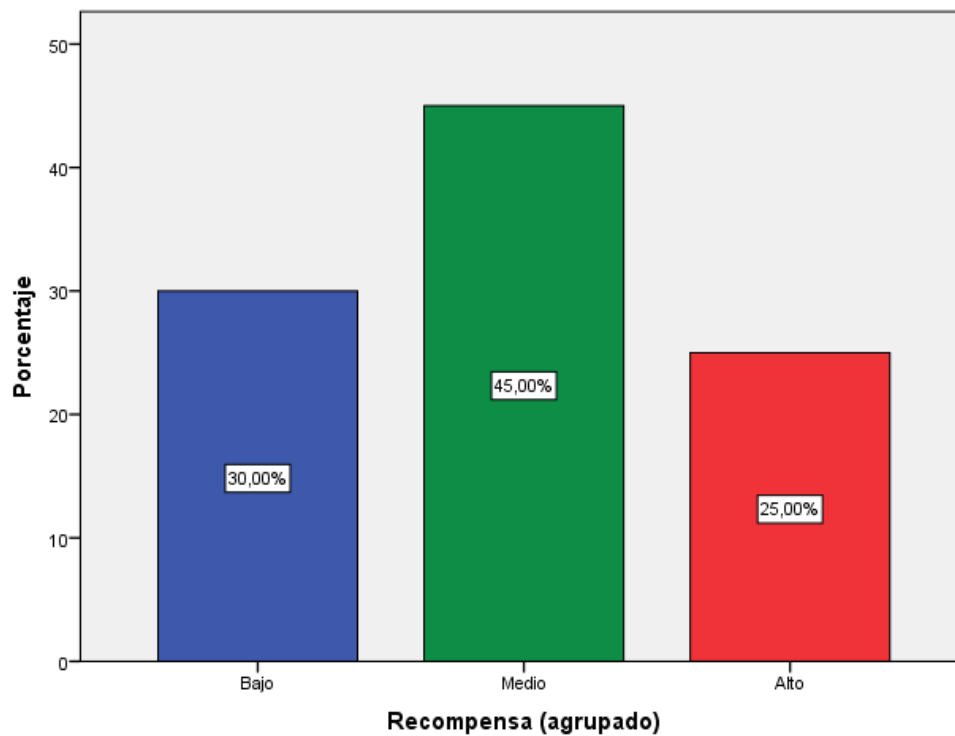


Figura 3. Análisis descriptivo dimensión: recompensa.

Interpretación

Según la figura 3 podemos observar que el 45% de los colaboradores consideran que la relación entre la dimensión recompensa y la productividad se encuentra en un nivel medio, el 30% de los encuestados considero que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 25% considera que dicha influencia se encuentra en un nivel alto.

Tabla 10

Análisis descriptivo dimensión: cooperación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	25,0
	Medio	22	55,0
	Alto	8	20,0
	Total	40	100,0

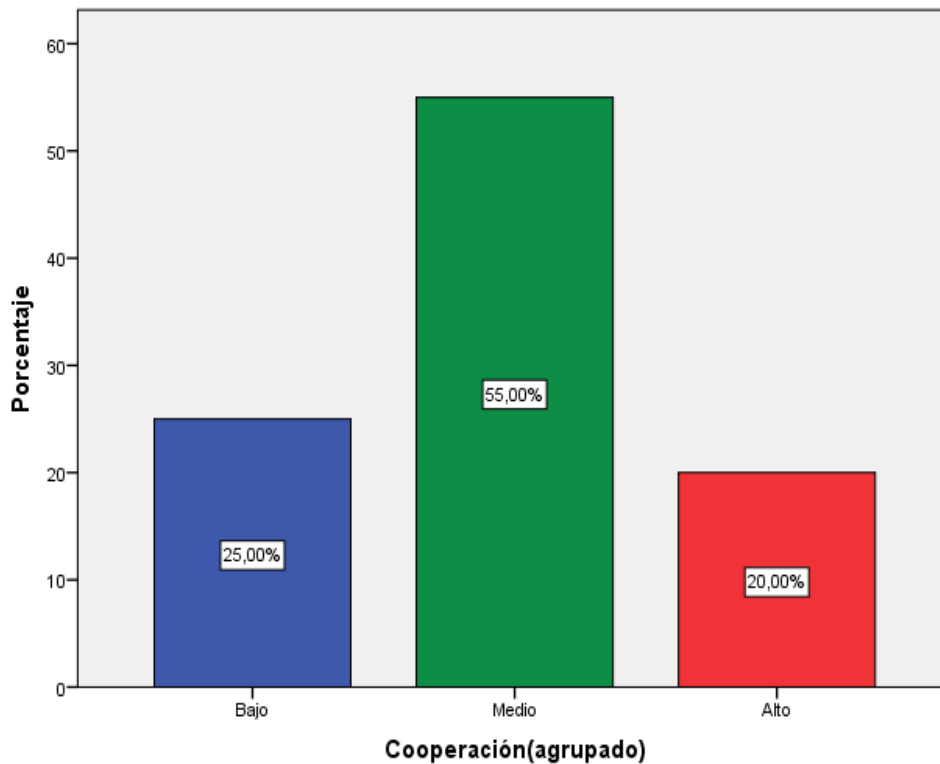


Figura 4. Análisis descriptivo dimensión: cooperación.

Interpretación

Se puede observar en la figura 4, el 55% de los colaboradores consideran que la relación entre la dimensión cooperación y la productividad se encuentra en un nivel medio, el 25% de los encuestados considera en un nivel bajo, mientras que el 20% considera que dicha influencia se encuentra en un nivel alto.

Tabla 11

Análisis descriptivo dimensión: condiciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	25,0
	Medio	23	57,5
	Alto	7	17,5
	Total	40	100,0

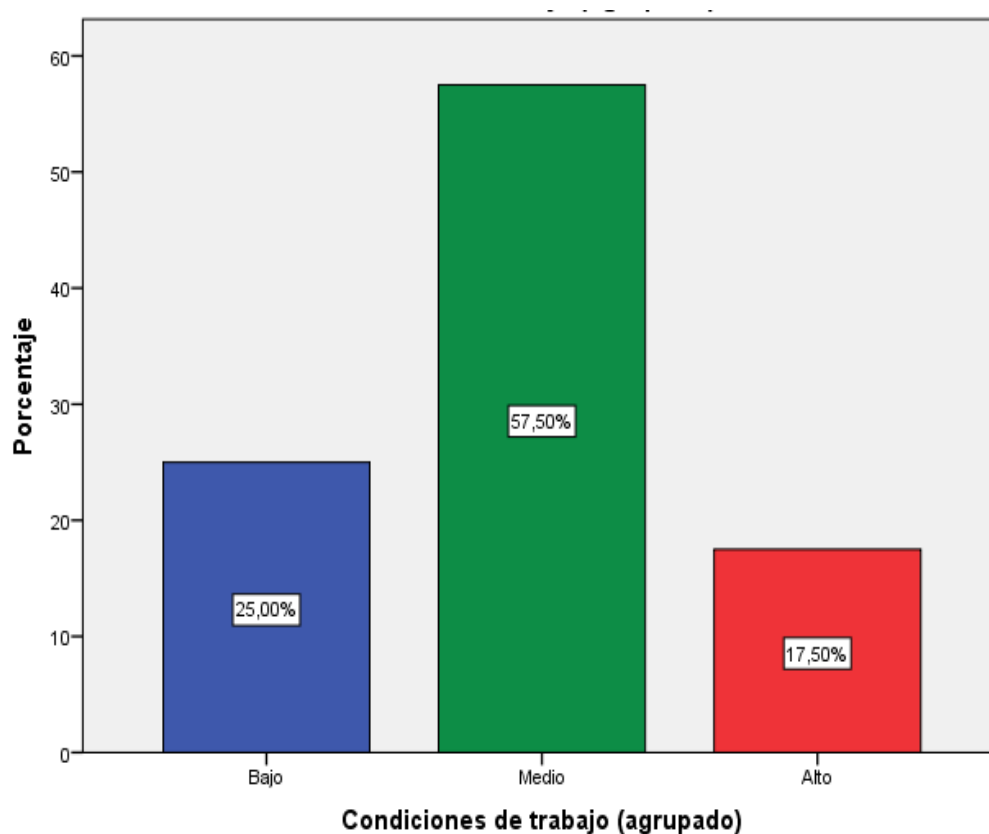


Figura 5. Análisis descriptivo dimensión: condiciones de trabajo.

Interpretación

Según en la figura 5, podemos observar que el 57% de los colaboradores considera que la relación entre la dimensión condiciones de trabajo y la productividad se encuentra en un nivel medio, el 25% de los encuestados consideran como un nivel bajo, mientras que el 17.5% considera que dicha influencia se encuentra en un nivel alto.

4.3.2. Descriptivas de las tres Dimensiones de la Productividad

Tabla 12

Análisis descriptivo dimensión: motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	27,5
	Medio	19	47,5
	Alto	10	25,0
	Total	40	100,0

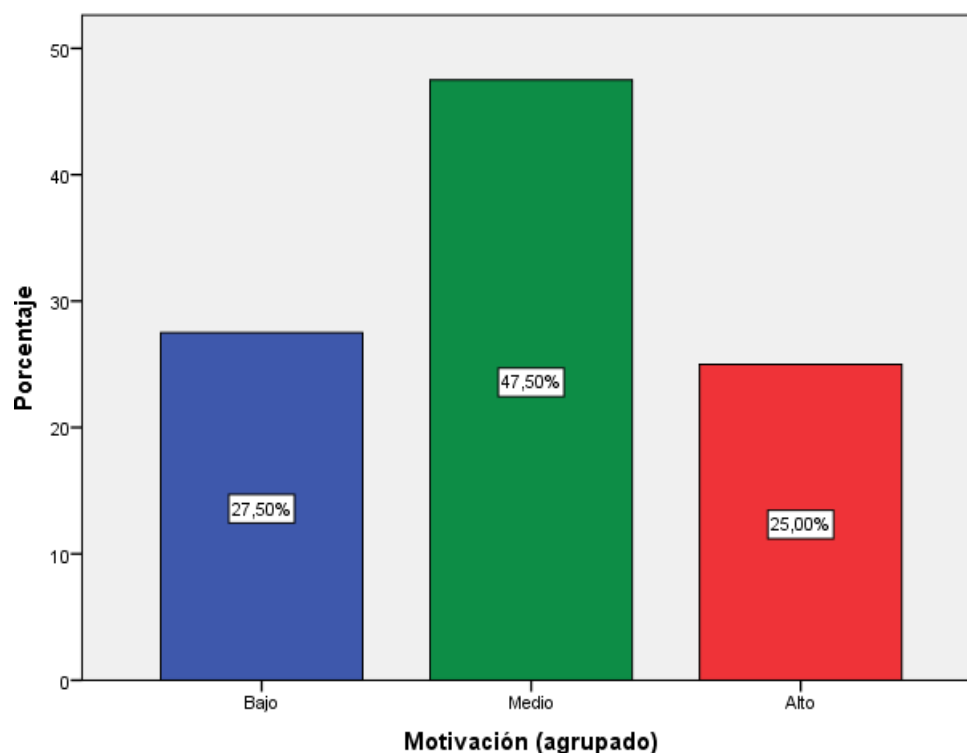


Figura 6. Análisis descriptivo dimensión: motivación.

Interpretación

Según en la figura 6, podemos observar que el 47.5% de los colaboradores considera que la relación entre la dimensión motivación y el clima laboral se encuentra en un nivel medio, el 27% de los encuestados consideran como un nivel bajo, mientras que el 25% considera que dicha influencia se encuentra en un nivel alto.

Tabla 13

Análisis descriptivo dimensión: formación y desarrollo

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Bajo	8	20,0
	Medio	24	60,0
	Alto	8	20,0
	Total	40	100,0

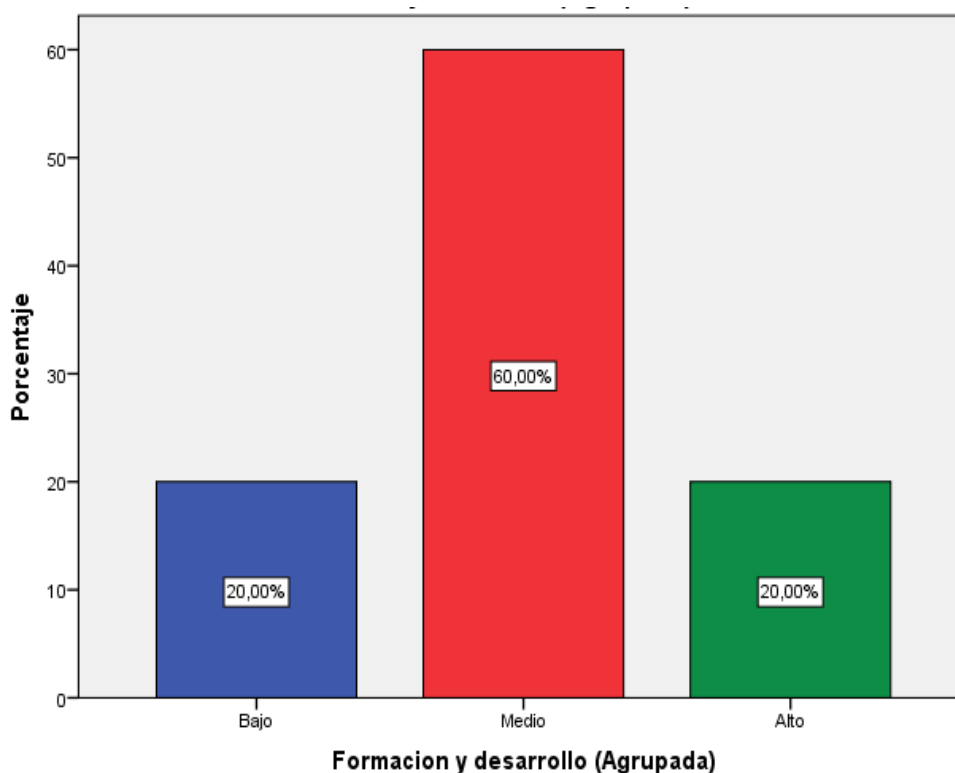


Figura 7. Análisis descriptivo dimensión: formación y desarrollo.

Interpretación

Se puede observar en la figura 7 que el 60% de los encuestados indican que la relación entre la dimensión formación y desarrollo y el clima laboral se encuentra en un nivel medio, el 20% de los encuestados considera en un nivel alto, mientras que el 20% considera que dicha influencia se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 14

Análisis descriptivo dimensión: eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Bajo	11	27,5
	Medio	22	55,0
	Alto	7	17,5
	Total	40	100,0

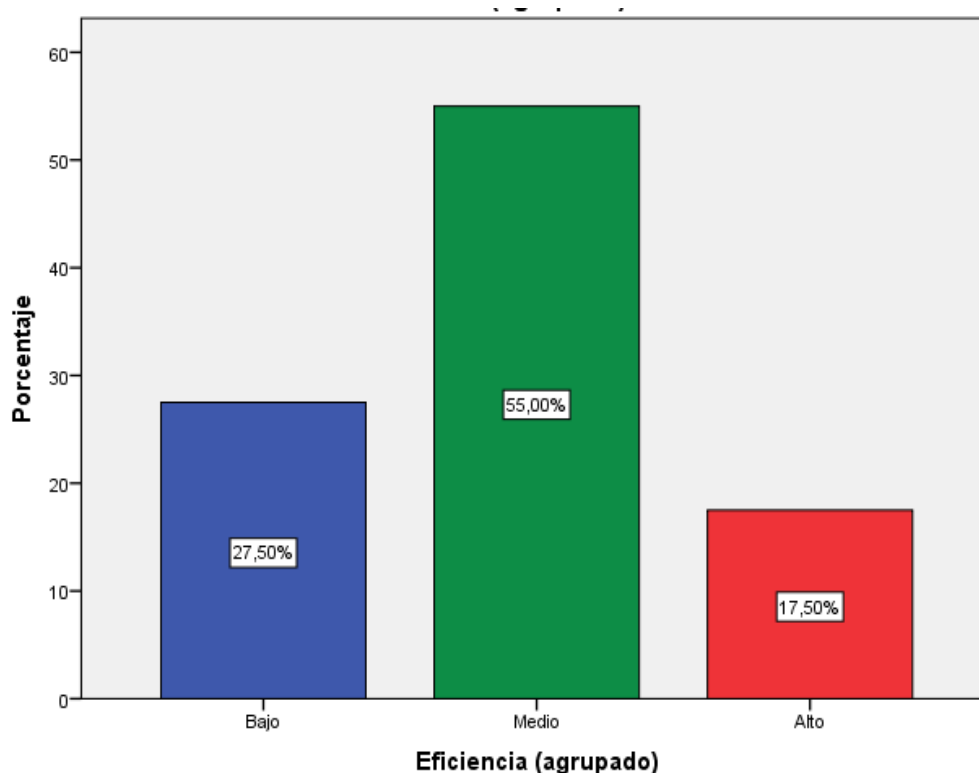


Figura 8. Análisis descriptivo dimensión: eficiencia.

Interpretación

Según en la figura 8, podemos observar que el 55% de los colaboradores considera que la relación entre la dimensión eficiencia y el clima laboral se encuentra en un nivel medio, el 27.5% de los encuestados consideran como un nivel bajo, mientras que el 17.5% considera que dicha influencia se encuentra en un nivel alto.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 15

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

		Productividad (agrupado)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Clima laboral (agrupado)	Bajo	7 17.5%	3 7.5%	0 0.0%	10 25.0%
	Medio	2 5.0%	16 40.0%	5 12.5%	23 57.5%
	Alto	0 0.0%	3 7.5%	4 10.0%	7 17.5%
Total		9 22.5%	22 55.0%	9 22.5%	40 100.0%

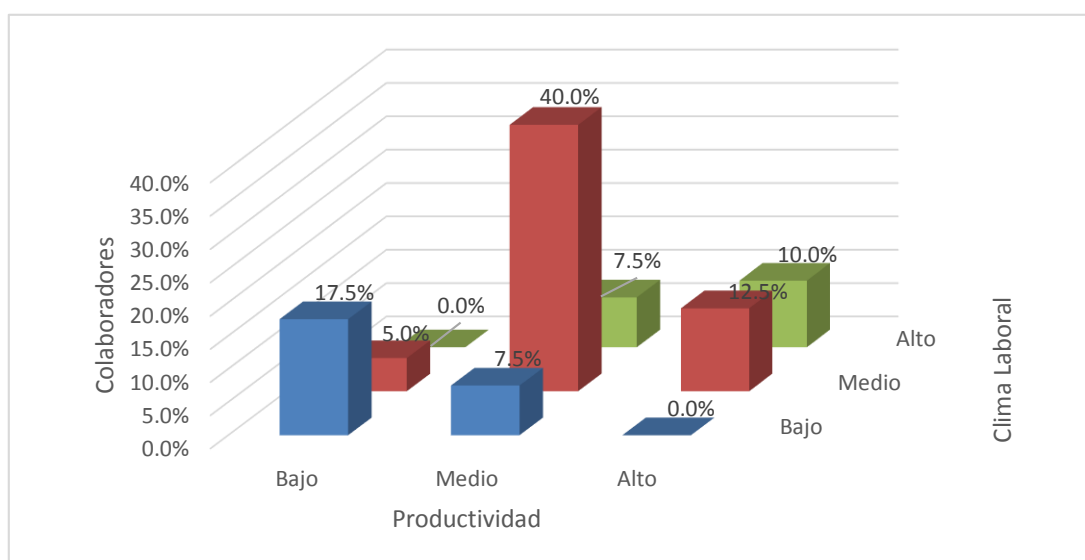


Figura 9. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima laboral y la productividad

La tabla 15 y figura 9 muestra la descripción referente a la variable clima laboral y la productividad, donde se observa que 17.5% de los encuestados perciben un nivel bajo la relación entre dichas variables. Así mismo, el 40% de los encuestados refieren que dicha relación considera en un nivel medio, mientras que 10% de los encuestados afirman que esta relación lo considera en un nivel alto; esta tendencia muestra que existe relación directa entre las variables, lo cual se verificara con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable productividad presenta una distribución normal.

Ha: La variable productividad no presenta una distribución normal.

Tabla 16

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,069	40	,200*	,972	40	,428
Productividad	,105	40	,200*	,969	40	,335

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 16 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se observa que la mayoría de los puntajes de estas variables se aproximan a una distribución normal en ambas variables, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p > .005$); dicho resultado permite determinar, rechazó de la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de R de Pearson.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general:

Hi: El clima laboral se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Prosegur S.A. 2017.

Ho: El clima laboral no se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Prosegur S.A. 2017.

Tabla 17

Correlación entre clima laboral y la productividad.

		Clima laboral	Productividad
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,864**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad	Correlación de Pearson	,864**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

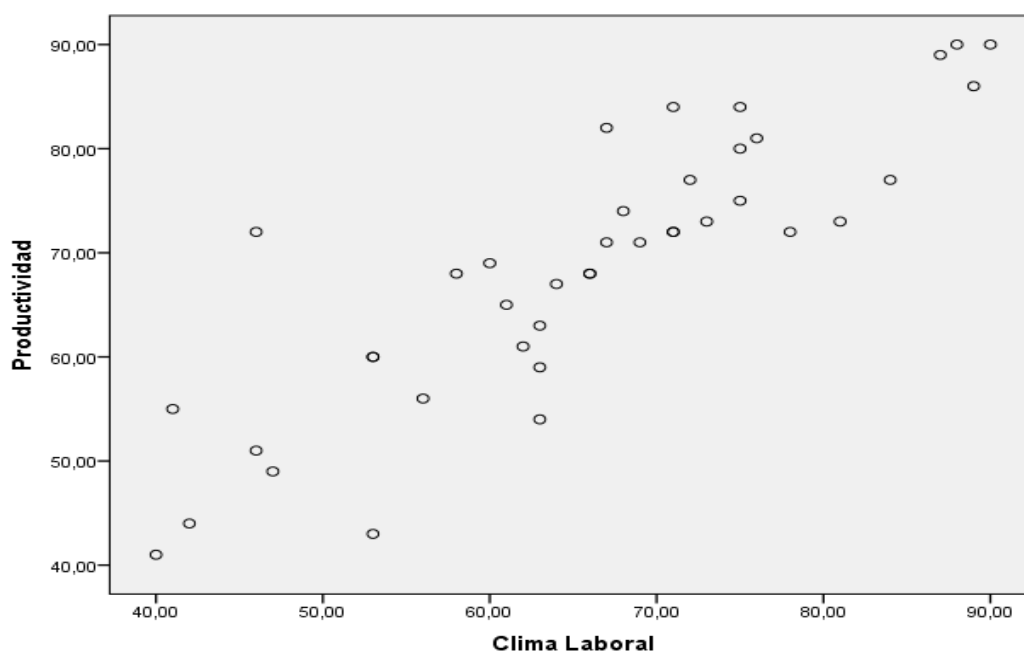


Figura 10. Gráfica de dispersión de correlación entre variables.

En la tabla 17, se puede observar los resultados de correlación entre las variables, una R de Pearson que asciende a 0,864, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva considerable entre las variables clima laboral y la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1:

H1: La dimensión recompensa se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Ho: La dimensión recompensa no se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Tabla 18

Correlación entre recompensa y productividad

		Recompensa	Productividad
Recompensa	Correlación de Pearson	1	,600**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad	Correlación de Pearson	,600**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

En la tabla 18, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión recompensa y la variable productividad, una R de Pearson que asciende a 0,600, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva media entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión recompensa y la variable productividad en la empresa Prosegur S.A. - 2017.

Hipótesis específica 2:

H2: La dimensión cooperación se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Ho: La dimensión cooperación no se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Tabla 19

Correlación entre cooperación y la productividad

		Cooperación	Productividad
Cooperación	Correlación de Pearson	1	,850**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad	Correlación de Pearson	,850**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión cooperación y la variable productividad, una R de Pearson que asciende a 0,850 con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva considerable entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión cooperación y la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Hipótesis específica 3:

H3: La dimensión condiciones de trabajo se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Ho: La dimensión condiciones de trabajo no se relaciona significativamente con la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017.

Tabla 20

Correlación entre condiciones de trabajo y la productividad

		Condiciones de	
		trabajo	Productividad
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	1	,881**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Productividad	Correlación de Pearson	,881**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión condiciones de trabajo y la variable productividad, una R de Pearson que asciende a 0,881 con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva media entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión condiciones de trabajo y la variable productividad en la empresa Prosegur S.A. - 2017.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Las pruebas de confiabilidad realizadas a los instrumentos determinaron que tuvieron una fuerte confiabilidad, respecto a la fiabilidad del instrumento clima laboral se obtuvo un valor del alfa de Cronbach igual 0.943 mientras que la fiabilidad del instrumento productividad obtuvo el valor alfa de Cronbach igual a 0.944 mayor a 0.75, lo que indica que el instrumento en ambos casos es confiable y por lo tanto permite seguir con la investigación.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alterna general que nos indica que existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017, resultado ser favorable, ya que se encontró una relación muy alta entre las variables de estudio con el estadístico de Pearson, siendo equivalente a 0.864.

Estos resultados guardan relación con los que sostiene:

Pizarro (2016) en su tesis titulada: “Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016”, quien determina que existe relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores, aceptando la hipótesis alterna con un estadístico Rho de Spearman de 0.618 y un p-valor $0,000 < 0,05$.

Así también Montoya (2015) en su tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en su empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”, quien determina que existe relación entre el clima organización y el desempeño laboral, aceptando la hipótesis alterna con un estadístico R de Spearman $= 0,657$, y $p = 0,022$ menor al nivel $\alpha = 0,05$.

En lo que respecta a la relación entre la dimensión recompensa y la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017, se halló una correlación moderada y es significativa con un p-valor a $0,000 < 0,05$; coincidiendo con Montoya (2015) en su tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en su empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”

respecto a la dimensión recompensa se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral, ya que el valor R de Spearman = 0,524 y $p=0.009$ menor al nivel $\alpha=0,05$.

En lo que respecta a la relación entre la dimensión cooperación y la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017, se halló una correlación alta y es significativa con un p-valor a $0,000 < 0,05$; coincidiendo con Montoya (2015) en su tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en su empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015” respecto a la dimensión apoyo se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral, ya que el valor R de Spearman = 0,613 y $p=0.007$ menor al nivel $\alpha=0,05$.

Por último la relación entre la dimensión condiciones de trabajo y la productividad en la empresa Prosegur S.A. 2017, se halló una correlación alta y es significativa con un p-valor a $0,000 < 0,05$; coincidiendo con Monteza (2016) en su tesis titulada: “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016” respecto a la dimensión condiciones de trabajo se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral, ya que el valor R de Spearman = 0,570 y $p=0.000$ menor al nivel $\alpha=0,05$.

5.2. Conclusiones

En relación al objetivo general, se concluyó que existe una correlación alta entre la variable clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

En lo que respecta al primer objetivo específico, se concluye que existe una correlación moderada entre la dimensión recompensa y la variable productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, se concluye que existe una correlación alta entre la dimensión cooperación y la variable productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

Por último, en lo que respecta al tercer objetivo específico, se concluye que existe una correlación alta entre la dimensión condiciones de trabajo de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.

5.3 Recomendaciones

En relación al objetivo general, el cual pide determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017, sugerimos generar los espacios de diálogo sincero y búsqueda de soluciones conjuntas suelen ser la salida más apropiada. Los jefes (si no están involucrados) no deben tomar partido, pero tampoco deben ignorar lo que ocurre.

En relación al objetivo específico, el cual pide determinar la relación entre la recompensa y la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017, sugerimos reforzar la identificación del empleado con la empresa, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado en continuidad.

En relación al objetivo específico, el cual pide determinar la relación entre la cooperación y la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017, sugerimos fortalecer el trabajo en equipo actual en la empresa, de manera que las tareas sean realizadas de manera eficiente y colaboradora; evitando conflictos que entorpecen el desempeño individual.

En relación al objetivo específico, el cual pide “Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017” sugerimos mejorar el ambiente laboral dentro de las áreas donde este personal está trabajando y considere si puede haber algún aporte para mejorarlo por parte de la organización, aunque estas áreas no estén ubicadas en la sede central de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artículos

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

Rico, C. (09 de agosto del 2015). La meta de los empleados colombianos es cambiar de trabajo. *El tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16210710>

Sambra, B. (12 de agosto del 2014). La confianza en un equipo de trabajo es fundamental y multiplica la productividad en una empresa. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/bcp-confianza-equipo-fundamental-multiplica-productividad-empresa-67953>

Libros

Alles, M. A. (2010). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Recuperado de <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/02/alles-martha-desempec3b1o-por-competencias-de-360c2ba-completo.pdf>

Blanch, J., Espuny, M., Gala, C. y Martin, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=5ign84vqC7YC&printsec=frontcover&dq=Teor%C3%ADa+de+las+relaciones+laborales.&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiN69a2m_HeAhUPwlkKHUQuAn0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20las%20relaciones%20laborales.&f=false

Bravo, J. (2014). *Productividad basada en la Gestión de Procesos* (2ª ed.). Santiago de Chile, Chile: Evolución.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima laboral*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=bordas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj10>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Gan, F., Tejada, J., Viladot., Fandos, M., Jiménez, J., y Gonzales, A. (2007). *Formación de formadores*. Recuperado <https://books.google.com.pe/books?id=kHkYLB4u1FkC&pg=PA211&lpg=PA211&dq=federico+gan+la+teoria+de+likert&source=bl&ots=N0mVfCsbea&sig=PCQPhr2CduawwwuiyLfp820deqg&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjf6vTlifHeAhXhpVkkHa7jBqUQ6AEwBXoECAQQAQ#v=onepage&q=federico%20gan%20la%20teoria%20de%20likert&f=false>
- Gan, F y Triginé, J. (2013). *Clima laboral*. Barcelona, España: Díaz de Santos.
- Giraudier, M. (2004). *Como Gestionar el Clima laboral* (3ª ed.). Barcelona, España: Obelisco.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Mondy, W. y Noé, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw-Hill.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw-Hill.

Tesis

Boyd, Y. (2017). *Relación entre el Desarrollo de personas y la productividad de los colaboradores de una empresa de transporte y venta de combustible, Cajamarca - 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13032/Boyd%20Le%C3%B3n%20Yoly%20Fabiola.pdf>

Días, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la comisión Federal de Electricidad de la zona de Montemorelos – Linares Nuevo León* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/88/Tesis%20Raimundo%20Dias%20Chimba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Durand, H. (2017). *El clima organizacional y su relación con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones multibanca del banco de crédito del Perú S.A, la Molina, 2017* (Tesis de pregrado) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3150/Duran_LKH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, L. (2016). *La comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado provincial de Pastaza* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25947/1/JIM%C3%89NEZ%20BORJA%20LORENA%20ANABEL%201600556656.pdf>

Quiñonez, C. y Peralta, M. (2016). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur durante el año 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/476/Christhian_Tesis_bachiller_2016.pdf

Monteza, A. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/789/monteza_ia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montoya, D. (2015). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en su empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/005647196e819d84ccbce>

Pizarro, M. (2016). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8719>

ANEXOS

ANEXO N° 1 - INFORME DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

feedback studio | segundo informe | /0 | 36 de 53 | ?

Resumen de coincidencias X

24 %

1 Entregado a Universida... 24 % >
Trabajo del estudiante

24

Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTION
CARRERA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROYECTO DE TESIS

CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES EN LA EMPRESA PROSEGURIDAD S.A.
2017

AUTOR
OSCCO HUACUYA, ARNOLD FERNANDO

ASESOR:
Vásquez Ruiz, Segundo Zolito

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2018

ANEXO N° 2 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017

	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la recompensa y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la recompensa y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la cooperación y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H0: El clima laboral no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.</p> <p>H1: El clima laboral se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La recompensa se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.</p>	Variable 1: Clima laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos		
			Recompensa	Salario Crecimiento profesional	1.Nunca 2.Casi nunca 3.Algunas veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Bajo:65-56 Medio:76-65 Alto:76 a mas		
			Cooperación	Liderazgo Trabajo en equipo Autonomía				
Condiciones de trabajo	Condiciones ambientales Condiciones de tiempo Condiciones sociales							
			Variable 2: Productividad					

			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017?	Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores en la empresa Prosegur S.A. 2017.	<p>La cooperación se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.</p> <p>Las condiciones de trabajo se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la empresa Prosegur S.A. 2017.</p>	Motivación	Satisfacción Reconocimiento Logro	1.Nunca	Bajo:68-59
			Formación y desempeño	Formación Capacitación Desarrollo de competencia	2.Casi nunca 3.Algunas veces	Medio.78-68
			Eficiencia	Uso de los recursos Cumplimiento de tarea	4.Casi siempre 5.Siempre	Alto:78 a mas

Tipo - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: El tipo de estudio que se realiza es no experimental de corte transversal.</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Método: El método a desarrollarse en la investigación será de método cuantitativo.</p>	<p>Población: La población está constituida por 40 colaboradores de la empresa Prosegur SAC.</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra está conformada por los 40 colaboradores de la Unida donde se realizó la investigación.</p>	<p>Variable 1: Clima laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Arnold Fernando Oscco Huauya</p> <p>Año: 2017</p> <p>Ámbito de Aplicación: Colaboradores de la Unidad de Coga-Lurín</p> <hr/> <p>Variable 2: Productividad</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Arnold Fernando Oscco Huauya</p> <p>Año: 2017</p> <p>Ámbito de Aplicación: Colaboradores de la Unidad de Coga-Lurín</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo de frecuencia por dimensiones y variable, mediante el uso de programa SPSS.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Pruebas de normalidad en las variables de estudio, mediante el uso del programa SPSS.</p> <p>Descripción de la correlación de las variables en estudio, mediante el uso del programa SPSS.</p>

ANEXO N°3 INSTRUMENTOS.

TITULO: "CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA PROSEGUR S.A. 2017"

”

Estimado colaborador: Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una respuesta de acuerdo con la escala de valoración marcando con una por el recuadro que corresponda su respuesta, tome en cuenta que el numero 5 es el valor más alto y el valor 1 es el valor más bajo.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

RECOMPENSA		N	CN	AV	CS	S
1	¿Considera que su salario está acorde según las labores que realiza?					
2	¿Está conforme con el sueldo que recibe mensualmente.					
3	¿Es importante tener una bonificación por cada meta que cumple en su empresa?					
4	¿Usted trata de informarse para realizar un buen trabajo?					
5	¿Recibo la formación necesaria para desempeñarme correctamente?					
6	¿Considera importante su trabajo para lograr las metas de la organización?					
COOPERACION		N	CN	AV	CS	S
7	¿Considera que su jefe le apoya y le brinda solución cuando sucede un problema en su trabajo?					
8	¿Apoya a sus compañeros cuando no pueden resolver un problema en su área?					
9	¿Usted se comunica con facilidades con su grupo de trabajo?					
10	¿La comunicación con los directivos y trabajadores funcionan correctamente dentro del área?					
11	¿Considera que su jefe le da la confianza para tomar decisiones para realizar su trabajo?					
12	¿Realiza las tareas sin necesidad de consultar a sus superiores?					
CONDICIONES DE TRABAJO		N	CN	AV	CS	S
13	¿En su área de trabajo hay buena iluminación las cual le permite realizar bien sus labores?					
14	¿En su área hay un ruido bajo la cual le permite concentrarse con su trabajo?					
15	¿Llega a terminar en la hora exacta su jornada de trabajo?					
16	¿Su jefe le brinda facilidades para que tome un descanso y luego continúe con sus labores?					

17	¿Hay buenas relaciones dentro de su área de trabajo?					
18	¿Su jefe se preocupa en tener una silla ergonómica, escritorio, etc.?					
MOTIVACION		N	CN	AV	CS	S
1	¿Su jefe se preocupa en tener una silla ergonómica, escritorio, etc.?					
2	¿El trabajo que usted realiza satisface las expectativas de la empresa?					
3	¿Le reconocen a usted las tareas que realiza en su área?					
4	¿Reconoce usted el apoyo de sus compañeros?					
5	¿Usted considera que hay impedimentos para lograr los objetivos de la empresa?					
6	¿El trabajo en grupo alcanza los logros de la empresa?					
FORMACION Y DESARROLLO		N	CN	AV	CS	S
7	¿Ha realizado estudios relacionados con el trabajo que desempeña en su área?					
8	¿Usted cumple con el perfil de su puesto de trabajo?					
9	¿Usted recibe capacitación en su centro de labores?					
10	¿Ha recibido instrucciones para desarrollar bien sus labores en su área que desempeña?					
11	¿Su jefe desarrolla programas para mejorar sus competencias?					
12	¿Usted considera la gestión de competencias, está asociada a la formación?					
EFICIENCIA		N	CN	AV	CS	S
13	¿Usted hace uso de los recursos para cumplir con su trabajo?					
14	¿ Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad?					
15	¿Hace un buen uso de los recursos de la empresa para incrementar su eficiencia?					
16	Se obtiene los resultados pedidos por la empresa, respecto a la productividad.					
17	¿Cumple de forma efectiva todas las actividades laborales en su horario habitual?					
18	¿Usted llega a terminar a tiempo todas sus tareas que le encarga su jefe?					

Muchas Gracias,

ANEXO N°4 FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

Validación del instrumento CLIMA LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

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

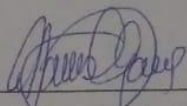
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento PRODUCTIVIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

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

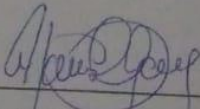
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento CLIMA LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HOY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

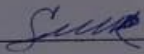
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

DNI: 7810481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento PRODUCTIVIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

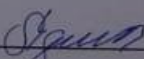
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

DNI: 7810481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento CLIMA LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: ADEMAR VARGAS DÍAZ

DNI: 45476257

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento PRODUCTIVIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: ADEMAR VARGAS DÍAZ

DNI: 45476257

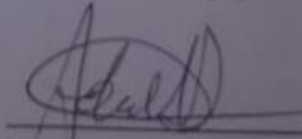
Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

**ANEXO N° 5 CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION QUE ACREDITE
LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO EN LA COMPAÑIA**



Lima, 10 de octubre de 2018

Señores:

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU

Presente:

De nuestra consideración

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr. OSCCO HUAUYA ARNOLD FERNANDO, identificado con DNI N° 73258750, a realizar prácticas pre-profesionales y la aplicación del desarrollo de la investigación de la tesis sobre "EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA PROSEGUR S.A. 2017"

Esta actividad se realizó en la unidad 2067 Coga Lurin, sitio Av. Industrial S/N Las Praderas de Lurin-Lurin.

El Sr. Oscoco ha contado con todo los elementos necesarios para el análisis de una muestra poblacional, identificación de factores y aplicaciones necesarias para el desarrollo de su investigación.

Atentamente,

ARNOLD FERNANDO OSCCO HUAUYA

PROSEGUR

JOSE AGUIRRE LLERENA

SUPERVISOR BOL

