

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E
INFORMÁTICA**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN
LA EMPRESA COMSA INSTALACIONES Y
SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN
PERÚ,
HUACHO – 2017**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

Bach. RICARDO GIRÓN MENDOZA

ASESOR:

M(o) MÁXIMO DARÍO PALOMINO TIZNADO
Registro C.I.P. N° 26572

Huacho – Perú

2019

**EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA
COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. –
SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO- 2017**

RICARDO GIRÓN MENDOZA

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Estudiante de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática, de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, presento mi informe de tesis con la finalidad de obtener el título profesional de Ingeniera Industrial; la investigación está desarrollada de forma conjunta y el financiamiento económico es propio del autor; se reconoce al M(o). Máximo Darío Palomino Tizado en la contribución de exigencia, precisión y exactitud efectuada en la toma de datos y así mismo en su asesoría para poderse culminar la elaboración del Informe de Investigación en el tiempo propuesto.

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR

.....
Mg. José Germán Soto La Rosa
Registro C.I.P. N° 29081
PRESIDENTE

.....
Dr. Alcibiades Flamencio Sosa Palomino
Registro C.I.P. N° 22467
SECRETARIO

.....
Ing. Mario Alberto Osorio Osorio
Registro C.I.P. N° 090656
VOCAL

.....
M(o). Máximo Darío Palomino Tiznado
Registro C.I.P. N° 26572
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor

A mis padres Manuel y Luisa por el apoyo incondicional para lograr mis metas y en especial a mi esposa Gisell, mis hijos Romina, Fabiola y Ricardo que en conjuntos son una hermosa familia y haberme brindado apoyo en todo momento por sus consejos sus valores y la motivación constante que me ha permitido lograr ser una persona de bien.

Ricardo

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud e iluminar cada uno de mis días pese a los inconvenientes de la vida.

A mi asesor, el M(o). Máximo Darío Palomino Tiznado a quien le agradezco su exigencia, motivación y enseñanza.

A mis compañeros de trabajo; y la Empresa Co que su apoyo son incondicional permitiéndome concluir con la investigación de mi tesis.

Ricardo

ÍNDICE

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS.....	x
LISTA DE ANEXOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema	6
1.2.1 Problema principal	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo principal	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4 Justificación de la investigación	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de la empresa	9
2.1.1. Descripción general de las áreas de trabajo	9
2.1.2. Descripción de los servicios	10
2.1.3. Descripción de las máquinas y equipos.....	12
2.1.4. Distribución MT - BT	13
2.1.5. Descripción general de las actividades baremos.....	14
2.1.6. Diagrama del proceso productivo	14
2.2. Antecedentes de la investigación.....	16
2.2.1. Antecedentes Internacionales	16
2.2.2. Antecedentes Nacionales.....	21
2.3. Bases teóricas	27

2.3.1. Clima laboral.....	27
2.3.2. Productividad	31
2.4. Definiciones conceptuales.....	43
2.4.1. Competitividad.....	43
2.4.2. Productividad	43
2.4.3. Liderazgo	43
2.5. Formulación de hipótesis	43
2.5.1. Hipótesis principal	43
2.5.2. Hipótesis específicas	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	45
3.1. Diseño metodológico	45
3.1.1. Tipo	45
3.1.2. Diseño.....	45
3.1.3. Nivel	45
3.1.4. Enfoque.....	45
3.2. Población.....	45
3.3. Muestra.....	46
3.4. Operacionalización de variables e indicadores.....	47
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	49
3.5.1. Técnicas a emplear	49
3.5.2. Descripción de los instrumentos	49
3.6. Técnicas para el procesamiento de la información.....	49
3.7. Fuentes	50
3.7.1. Primarias.....	50
3.7.2. Secundarias.....	50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	51
4.1. Validez del instrumento	51
4.2. Confiabilidad del instrumento	52
4.2.1. Alfa de Cronbach de la Variable 1 (Clima laboral).	52
4.2.2. Alfa de Cronbach de la Variable 2 (Productividad).....	53
4.3. Contrastación de hipótesis.....	53
4.3.1. Hipótesis general.....	53
4.3.2. Hipótesis específicos	55
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64

5.1. Discusión.....	64
5.2. Conclusiones.....	65
5.3. Recomendaciones	67
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS DE INFORMACIÓN.....	69
6.1. Referencias bibliográficas	69
6.2. Referencias electrónicas.....	69
ANEXOS	73

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Máquinas y Equipos.....	12
Tabla 2: Servicio integral de operaciones técnicas en MT y BT	13
Tabla 3: Información Norte Chico	13
Tabla 4: Matriz de Operacionalización.....	47
Tabla 5: Calificación de Validación del Instrumento para la Variable 1	51
Tabla 6: Calificación de Validación del Instrumento para la Variable 2	52
Tabla 7: Alfa de Cronbach de la Variable 1.....	52
Tabla 8: Alfa de Cronbach de la Variable 2.....	53
Tabla 9: Escala de Confiabilidad.....	53
Tabla 10: Tabla de contingencia y recuento esperado – Hipótesis general	54
Tabla 11: Prueba de Chi-Cuadrado para variables generales	54
Tabla 12: Tabla de contingencia y recuento esperado - Motivación.....	55
Tabla 13: Prueba de Chi-Cuadrado - Motivación	56
Tabla 14: Tabla de contingencia y recuento esperado – Liderazgo	57
Tabla 15: Pruebas de Chi-Cuadrado - Liderazgo.....	57
Tabla 16: Tabla de contingencia y recuento esperado - Comunicación	58
Tabla 17: Pruebas de Chi-Cuadrado – Comunicación.....	59
Tabla 18: Tabla de contingencia y recuento esperado – Satisfacción laboral	59
Tabla 19: Pruebas de Chi-Cuadrado – Satisfacción laboral.....	60
Tabla 20: Tabla de contingencia y recuento esperado - Actitudes.....	61
Tabla 21: Pruebas de Chi-Cuadrado - Actitudes.....	61
Tabla 22: Tabla de contingencia y recuento esperado – Compromiso organizacional	62
Tabla 23: Pruebas de Chi-Cuadrado – Compromiso Organizacional	63

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama del Proceso Productivo 15

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia	74
Anexo 2: Instrumento para medir el Juicio de Experto	76
Anexo 3: Relación de profesionales y técnicos calificados de la empresa COMSA Industriales y Sistemas Industriales S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.....	78
Anexo 4: Cálculo de tamaño de muestra	80
Anexo 5: Instrumento para medir las Variables.....	81
Anexo 6: Medición del Juicio de Expertos	83
Anexo 7: Datos de los Cuestionarios Variable 1 y Variable 2.....	89
Anexo 8: Resultados en SPSS V22.0	94

EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. – SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO - 2017.**THE LABOR CLIMATE AND PRODUCTIVITY IN THE COMPANY COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - BRANCH IN PERU, HUACHO - 2017.****Ricardo Girón Mendoza¹**

RESUMEN

Objetivo: Determinar si el clima laboral se relacionará con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017. **Materiales y métodos:** El diseño de la investigación es no experimental en su nivel de profundidad es correlacional, de tipo aplicada, transversal y cuantitativa. Los dueños del problema están compuestos por propietarios y empleados de la empresa en mención con cargos de jefatura y empleados eventuales; siendo la población un total de 150 profesionales, la muestra ajustada es de 63 profesionales. Para el estudio de la investigación se empleó las siguientes técnicas: Observación, cuestionario y para el procesamiento de información los siguientes programas: Microsoft Excel 2013 y SPSS Statistics 22.0. **Resultados:** El método empleado fue, el procesamiento metodológico mediante el software SPSS 22.0, donde los resultados fueron: la validez para la variable 1 (Clima Laboral) fue 87,50% y para la variable 2 (Productividad) fue 91,66% a criterios de expertos y la confiabilidad fue para la variable 1 del 86,3% y para la variable 2 fue del 80,6% según los dueños del problema; por lo cual en base a las pruebas de Chi-Cuadrado se aceptó la hipótesis de la investigación: El Clima Laboral, se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017. **Conclusiones:** El clima laboral se relaciona con la productividad, conforme se puede observar en la contrastación de la hipótesis general, donde el p valor es igual a 0,018, por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, el clima laboral se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.

Palabras clave: Clima Laboral, Productividad.

ABSTRACT

Objective: Determine if the work climate will be related to Productivity in the Company COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Branch in Peru, Huacho - 2017. **Materials and methods:** The design of the research is non-experimental in its depth level is correlational, applied, transversal and quantitative. The owners of the problem are composed of owners and employees of the company in reference to positions of leadership and casual employees; the population being a total of 150 professionals, the adjusted sample is 63 professionals. For the study of the research the following techniques were used: Observation, questionnaire and for the processing of information the following programs: Microsoft Excel 2013 and SPSS Statistics 22.0. **Results:** The method used was the methodological processing using SPSS 22.0 software, where the results were: the validity for variable 1 (Labor Climate) was 87.50% and for variable 2 (Productivity) it was 91.66% criteria of experts and the reliability was for variable 1 of 86.3% and for variable 2 it was 80.6% according to the owners of the problem; Therefore, based on the Chi-Square tests, the research hypothesis was accepted: Labor Climate, is significantly related to Productivity in the Company COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Branch in Peru, Huacho - 2017. **Conclusions:** The labor climate is related to productivity, as can be seen in the comparison of the general hypothesis, where the p value is equal to 0.018, therefore, it is lower than the level of significance $\alpha = 0.05$; then the H_0 is rejected and we accept the H_1 ; that is, the work environment is significantly related to Productivity in the Company COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Branch in Peru, Huacho - 2017.

Keywords: Labor Climate, Productivity.

¹ Escuela Profesional de Ingeniería Industrial. Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho - Perú

INTRODUCCIÓN

La gestión productiva es uno de los aspectos más importantes para que cualquier empresa asegure el uso eficiente de sus recursos en el cumplimiento de sus objetivos. Aún más, en un medio competitivo de una economía de mercado abierta, el control es un factor de sobrevivencia que deben considerar todas las empresas. En este marco se propone una cadena de valor que viene hacer una herramienta estratégica usada para analizar las actividades de una empresa y así identificar sus fuentes de ventaja competitiva. A partir de una breve revisión bibliográfica se ampliará el concepto y su utilidad; cabe hacer hincapié que la cadena de valor se populariza desde 1985 a partir de la publicación del libro *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, del profesor Michael Porter, quien se basó en la idea de los sistemas empresariales, desarrollada por la firma McKinsey & Co. (Bustos, 1981)

A comienzos de la misma década. Así mismo la propuesta de Mckinsey consideraba a la empresa como una serie de funciones, marketing, recursos humanos, producción, entre otros, que debían analizar en relación a las mismas funciones de las firmas competidoras, si lo que se quería era entender su estrategia y conocer su posición en el mercado. (Bustos, 1981)

Posteriormente; en el Capítulo I se describe la Realidad Problemática de la empresa y la formulación del Problema general y específicos para determinar los Objetivos a alcanzar así como la Justificación de la investigación, la Delimitación y la Viabilidad del mismo; en el Capítulo II se han considerado los Antecedentes de la empresa Cartones del Pacífico S.A.C., las Investigaciones Internacionales y Nacionales que contengan similitud con la gestión productiva y la cadena de valor, también se ha recopilado información respecto a las bases teóricas de la investigación mencionada y se plantearon las hipótesis lo cual serán contrastados posteriormente en el Capítulo de Resultados. Asimismo; en el Capítulo III se describe la Metodología de la investigación donde se detalla la Población y Muestra, así como la matriz de operacionalización, las Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos y las Técnicas para el Procesamiento de la Información.

En el Capítulo IV se detalla paso a paso los Resultados que han sido determinados para la Gestión Productiva y la Cadena de Valor, así como los resultados metodológicos donde se halló la validez y confiabilidad del instrumento,

seguido del modelamiento de la investigación y la contrastación de hipótesis. El Capítulo V contiene Discusión, Conclusiones, Recomendaciones y finalmente en el Capítulo VI se muestran las Fuentes Consultadas para el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Lejos de ser una moda pasajera, la realidad es que la presión que viven las organizaciones por ser cada vez más competitivas como consecuencia de los cambios en el entorno les exige alinear de manera adecuada la administración del talento humano con los otros pilares fundamentales de la organización: estrategia, estructura, procesos y recursos. (El tiempo, 2014)

Este no es un asunto menor, si consideramos que las personas constituyen lo más valioso de una organización; son ellas las que hacen posible los cambios, las transformaciones, y son quienes a través de sus acciones proyectan la cultura organizacional. Es esencial, por lo tanto, generar las condiciones apropiadas en el entorno laboral para que puedan dar lo mejor de sí mismas. (El tiempo, 2014)

El clima laboral es una percepción colectiva de las personas en relación con las prácticas, políticas, estructura, procesos y sistemas que se dan en una organización, y su consecuente reacción a esta percepción y se construye a lo largo de un periodo significativo de tiempo con el día a día y es observable, medible y cuantificable. (El tiempo, 2014)

Gestionar el clima de una organización demanda voluntad, esfuerzo, constancia y recursos. Por eso se plantea como un desafío. Significa actuar proactivamente en crear y mantener las condiciones de trabajo que necesita la empresa para alcanzar los resultados. (El tiempo, 2014)

Existen dos variables claves que determinan la efectividad de los empleados y por ende el desempeño de cualquier organización: compromiso y soporte para el éxito. (El tiempo, 2014)

Hay Group define compromiso como “un resultado alcanzado a través de la estimulación del entusiasmo de los empleados por su trabajo y dirigido hacia el éxito organizacional”. (El tiempo, 2014)

Por otro lado, el soporte para el éxito se entiende como “un resultado alcanzado mediante la creación de condiciones en el trabajo que permitan a los empleados canalizar sus esfuerzos adicionales en forma productiva, que den más sentido a su trabajo y lo hagan más gratificante”. (El tiempo, 2014)

Un estudio adelantado por Hay Group en el 2012(*) a nivel mundial para medir el nivel de compromiso, concluyó que más de la tercera parte de los empleados se muestran renuentes e incapaces de dar algo más a su organización; lo que llamamos comúnmente caminar la “milla extra”. Por otro lado, la lealtad hacia la compañía muestra tendencia a la baja en los últimos cinco años, ubicándose en un 57%. (El tiempo, 2014)

En el Perú más del 70% de las grandes empresas considera a la gerencia de recursos humanos como una de sus cinco áreas claves y desde hace más de 30 años el ranking del Perú Top 10.000 señala a las empresas más rentables del Perú. Tras observar los resultados del reporte del 2016, en el que las empresas Telefónica, BCP, Antamina, Southern, GyM, América Móvil, BBVA Continental, Primax, Supermercados Peruanos y Backus figuran entre los primeros 10 lugares, cabe preguntarse si sus resultados económicos son solo consecuencia de una sofisticada gestión empresarial, o dependen también del resultado de políticas claras de liderazgo y gestión del talento. “Creemos que sí”, dice José Carlos Lumbreras, investigador principal de Peru Top Publications, editorial a cargo del ranking Perú Top 10.000. (Redacción EC, 2017)

Según Lumbreras, como parte de la recopilación de información, se les ha preguntado a las empresas sobre sus principales gerencias, para saber cómo se reparte el poder dentro de la compañía: de 1.780 empresas consideradas grandes, el 77% mencionó a la Gerencia de Recursos Humanos dentro de sus cinco áreas clave. La mayoría de estas empresas figuran en los primeros lugares de rankings especializados como Great Place to Work (GPTW). (Redacción EC, 2017)

“Si de algo pueden dar fe estas organizaciones es que el modelo funciona siempre que la alta dirección tenga la convicción de que el camino al éxito empieza por construir una sólida cultura basada en altos niveles de confianza, excelencia y desarrollo de personas”, dice Ana María Gubbins, Gerente General de GPTW en el Perú. (Redacción EC, 2017)

Las grandes empresas peruanas, con más de 24 años de trayectoria aproximadamente, poseen prácticas de gestión de personas de organizaciones de primer mundo. En el caso de las transnacionales, estas importan culturas que exigen índices de satisfacción del trabajador por encima del 85%. (Redacción EC, 2017)

No obstante, en las empresas medianas, a diferencia de las grandes organizaciones, el peso de las áreas de recursos humanos es menor. En el caso de las firmas de tamaño medio, que suman 15.745 según los estándares de Perú Top 10.000, las áreas de recursos humanos solo se encargan de pagar las planillas. (Redacción EC, 2017)

“Estas empresas, por su nivel de madurez, aún no han comprendido que su cultura de liderazgo o sus políticas de gestión del talento podrían llevar a los colaboradores a otro nivel”, reflexiona Lumbreras. En cambio, según su investigación, dentro de las organizaciones más grandes, las áreas de recursos humanos poseen voz en la junta de accionistas, a través de un comité encargado de la gestión de personas, transformando el departamento de recursos humanos en un órgano clave para el cumplimiento de metas estratégicas. En estas empresas, conceptos como liderazgo, innovación y gestión de personas, forman parte del ADN corporativo. (Redacción EC, 2017)

Las Top 10 del ranking Perú Top 10.000 figuran entre empresas con mejor reputación, mejor clima laboral y con mayor equidad. Las empresas BCP, Backus, GyM, Antamina y BBVA Continental figuran en el Top 10 de Ranking Merco Empresas Perú en temas de reputación, así como en el ranking de compañías con más alta reputación de PwC y G de Gestión. América Móvil y Southern también figuran en ranking Merco Talento, pero no dentro del Top 10. (Redacción EC, 2017)

Interbank y Supermercados Peruanos aparecen dentro del Top 10 de Great Place to Work. Para Lumbreras, un elemento que obligará a las empresas a ser más estratégica en este campo será la llegada masiva de los millennials a la fuerza laboral. (Redacción EC, 2017)

A la fecha, esta población representa alrededor del 30% de colaboradores en las empresas, en promedio, dependiendo del sector. No obstante, múltiples estudios indican que en pocos años representarán alrededor del 70% de la fuerza laboral. Para estos trabajadores, según el estudio “3 Predictions for the Workplace Culture of the Future To Work”, hecho por GPTW, será clave que la empresa tenga un clima laboral que fomente la innovación y la creatividad, donde los organigramas hayan sido reemplazados por un liderazgo más horizontal, donde el objetivo no sea cumplir un horario sino un objetivo trascendental. Finalmente, los millennials exigirán empresas

que destaquen por ética, responsabilidad social, impacto social y ambiental en la sociedad. (Redacción EC, 2017)

Lejos de lo que muchos piensan, esto podría ser altamente beneficioso y rentable. Según Daniel Goleman, reconocido psicólogo organizacional, los ambientes coercitivos reducen en un 50% las ganas de producir más y mejor de los empleados. (Redacción EC, 2017)

En cambio, los climas laborales positivos, donde se promueve la felicidad del trabajador, elevan en 130% las ganas de llevar mejores ideas y trabajar más en función a resultados de los empleados. La pregunta es: ¿Estamos listos para gestionar a los trabajadores con estándares de primer mundo, estableciendo nuevos paradigmas para una generación que en el mediano plazo serán los líderes de las organizaciones actuales? (Redacción EC, 2017)

A lo largo de nuestra dilatada experiencia como Consultores de Recursos Humanos son numerosos los casos en los que hemos detectado baja productividad en la empresa debido a problemas de Clima Laboral. En este sentido se pretende mostrar al directivo de forma clara y concisa cuáles son las principales causas que enrarecen el ambiente así como los indicadores que denotan un mal clima laboral.

En nuestros estudios de clima laboral trabajamos y analizamos la información que nos facilita el capital humano realizando la recogida de datos en cuatro áreas fundamentales de la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

La situación crítica de la investigación es la siguiente:

El clima laboral no se relaciona significativamente con la productividad en la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Los síntomas que presenta la investigación son los siguientes:

- Se nota desmotivación de los profesionales y técnicos calificados en los trabajos encomendados.
- El liderazgo es bastante débil entre los profesionales, técnicos calificados y los grupos de trabajo.

- La impuntualidad y/o ausentismo se ha hecho costumbre existiendo una falta de seriedad, comunicación y respeto con el tiempo de los demás profesionales.
- Existe insatisfacción laboral en un 82% del personal debido a la desorganización que se manifiesta en el cumplimiento de los trabajos de media y baja tensión.
- Las actitudes muchas veces por la mala comunicación se extienden rumores o chismorreos del personal que labora en la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017
- Existe falta de compromiso organizacional debido a que existe mucha rotación de personal debidamente capacitada y con experiencia.

Todos estos síntomas producen una baja de productividad y un elevado número de errores en el trabajo encomendado manifestado en una menor eficacia y menor eficiencia en los trabajos de alta, media y baja tensión.

Las causas de la investigación son las siguientes:

- No existe un conocimiento del organigrama y sus responsabilidades dentro de la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, creando los cuatro síntomas manifestados líneas arriba.
- La constancia y falta de capacitación constante y permanente originan los dos síntomas manifestados en el rubro ya mencionado.

Las causas suscitadas y mencionadas reafirman el mal clima laboral por la que está pasando la empresa en mención, haciendo que los trabajos de alta, media y baja tensión encomendados, no tengan una alta productividad.

El diagnóstico de la investigación son las siguientes:

- En la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, se deduce que debido a los síntomas y causas por la que atraviesa la empresa en mención se diagnostica que todo depende del clima laboral que no se ha sabido orientar, direccionar y conducir y por lo tanto es necesario enmendar lo manifestado para poder ser eficientes y eficaces en sus trabajos de alta, media y baja tensión encomendados.
- Se hace necesario capacitación constante y permanente para poder cumplir con los trabajos de alta, media y baja tensión encomendados cuidando de esta manera la imagen de la misma.

El control del diagnóstico de la investigación debe de enmarcarse:

- En la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, se diagnostica que el clima laboral es bastante negativo debido a los síntomas y causas por la que atraviesa la empresa en mención.
- La constancia y falta de capacitación constante y permanente originan los dos síntomas manifestados en el rubro ya mencionado.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema principal

¿Cómo el clima laboral se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017?

1.2.2 Problemas específicos

Los problemas específicos se formulan según las dimensiones planteadas para la variable clima laboral tales como la motivación, liderazgo, comunicación, satisfacción laboral, actitudes y compromiso organizacional las cuales nos llevan a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017?
2. ¿Cómo el liderazgo se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017?
3. ¿Cómo la comunicación se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017?
4. ¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017?

5. ¿Cómo las actitudes se relacionan con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017?
6. ¿Cómo el compromiso organizacional se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo principal

Determinar si el clima laboral se relacionará con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos de la investigación se formulan mediante las dimensiones de la variable clima laboral, los cuales se describen de la siguiente manera:

1. Determinar si la motivación se relacionará con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.
2. Determinar si el liderazgo se relacionará con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.
3. Determinar si la comunicación se relacionará con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.
4. Determinar si la satisfacción laboral se relacionará con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.
5. Determinar si las actitudes se relacionarán con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

6. Determinar si el compromiso organizacional se relacionará con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica por la presión que viven las organizaciones por ser cada vez más competitivas como consecuencia de los cambios en el entorno, y teniendo en cuenta que en la empresa se evidencia la desmotivación de los profesionales y técnicos calificados en los trabajos encomendados y además la impuntualidad y/o ausentismo se ha hecho costumbre existiendo una falta de seriedad, comunicación y respeto con el tiempo de los demás profesionales, por lo cual en los trabajos encomendados se puede observar una baja productividad. A consecuencia de ello se decide realizar el estudio correlacional del clima laboral y su relación con la productividad de la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la empresa

La Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017 ubicado en la zona de Huacho, se dedica a las actividades de consultoría, ejecución de obras, mantenimiento y servicios en general, en algunos casos asociada con otras empresas nacionales y/o extranjeras. Dentro de sus actividades ha suscrito contrato con la empresa ENEL S.A.A. (antes EDELNOR).

La actividad operativa de la empresa inicio el 01 de mayo del 2016, se cuenta con tres áreas específicas de trabajo, las cuales son Obras, Mantenimiento y Comercial; donde se realizan labores diarias de atención en baja y media tensión a los clientes de la empresa ENEL S.A.A. Dentro de todo este marco estructural, se encuentran también oficinas administrativas y la oficina de PCMA (Prevención, Calidad y Medio Ambiente), está encargada de le seguridad, calidad y consciencia ambiental, de la empresa y los colaboradores tanto los operativos como administrativos.

2.1.1. Descripción general de las áreas de trabajo

La empresa cuenta con una serie de servicios que brinda a su cliente ENEL S.A.A., teniendo como áreas de trabajo como Mantenimiento Correctivo y Preventivo; Prevención, calidad y medio ambiente; y Obras Eléctricas; las cuales serán descritas a continuación:

Área Mantenimiento Correctivo y Preventivo

Cuadrillas que se encargan se dar la solución a las interrupciones imprevistas y maniobras programadas. Y dentro de esta también esta Emergencias en baja y media tensión, que se dedica a la atención inmediata de reclamos en baja y media tensión de los clientes de ENEL, que trabajan las 24 horas del día, los 365 días del año.

Prevención, Calidad y Medio Ambiente

Área encargada de la prevención de accidentes e incidentes, dentro de la empresa, que se encarga de la supervisión de los trabajos en campo, de las áreas ya mencionadas con anterioridad.

Obras eléctricas

Encargados de las nuevas habilitaciones del servicio eléctrico en baja y media tensión. Aquí se desarrollan las actividades, de izado de postes, realización de pozos a tierra, instalado de cable eléctrico subterráneo y aéreo.

2.1.2. Descripción de los servicios

Sistema de atención de Emergencia (SAE)

En esta parte se realiza la atención de falta de suministros en distintas tomas de energía para la Baja Tensión. En primer lugar, se determinan el tipo de falla en la toma del suministro.

En los casos de atención de emergencia, localizar y reparar la falla encontrada siguiendo los procedimientos y normas técnicas. El trabajador deberá usar siempre sus implementos de protección personal (guantes dieléctricos y su guante de protección, casco de seguridad, careta con mentonera, capucha anti flama zapatos dieléctricos, ropa de trabajo, entre otros.)

Mantenimiento preventivo y correctivo de redes eléctricas en baja y media tensión

En este servicio, se brinda el mantenimiento correctivo, que se da por interrupciones, provocadas por fallas en los circuitos eléctricos aéreos y/o subterráneos; que bien pudieron ser provocados por la antigüedad de las redes, por malos procedimientos de trabajo o por terceros.

Los trabajos por mantenimiento preventivo, se dan para realizar cambios en las redes, de transformadores o circuitos antiguos, para prevenir las interrupciones que puedan darse a futuro.

Para la atención de estos mantenimientos, se emite una orden de trabajo, donde indica, las labores a realizar, aquí actúan las cuadrillas de mantenimiento y emergencia, conjuntamente trabajan

para que en el menor tiempo posible pueda brindarse la solución a las interrupciones y/o trabajos programados por el cliente.

Instalación de postes

Este servicio se realiza, por pedido de órdenes de trabajo, en los que se especifica el cambio de un poste por corrosión, choques, antigüedad o nueva instalación. Este proceso inicia con el reconocimiento de la zona de trabajo por el personal operativo; después se tiene definidos y marcados los sitios donde se hará la instalación, se procede a realizar la excavación de los hoyos, de acuerdo a la medida del poste a colocar, todo el personal involucrado en esta labor, deberá contar con sus equipos de protección personal correspondientes.

Después de contar con el hoyo listo, una grúa realizara el traslado del poste a la zona de trabajo y también con esta se realiza la instalación en el hoyo.

Instalación de cable subterráneo y/o aéreo.

Si hablamos de la instalación de cable aéreo, este procesa viene a continuación de la instalación de los postes, al día siguiente. Se procede a verificar el secado de la base de los postes, y se da inicio a la instalación, señalizando nuestra área de trabajo, y el personal se prepara para realizar el escalamiento de los postes para realizar la instalación del cable; teniendo en cuenta de usar todos sus equipos de protección de trabajos en altura y cumpliendo las normas exigidas por el cliente.

Con respecto a la instalación del cable subterráneo, este inicia con la verificación de la zona de trabajo, verificación en los planos para la identificación de cables y/o tuberías que se encuentre por debajo de la zona donde se hará la instalación del cable.

Habiendo ya definido la zona a trabajar e identificado la profundidad de cables y tuberías, primero realizando la señalización de la zona de trabajo y vía pública, se procede a realizar la excavación de la zona de trabajo de forma manual o con una retroexcavadora (teniendo en cuenta que no exista la presencia de cables energizados ya en la zona de trabajo), el personal debe contar con todos sus equipos de protección necesarios para esta labor.

Después de tener ya la profundidad de la zanja, se procede a preparar el terreno con tierra cernida, para la instalación de los tubos y la señalización que esta deberá tener (ladrillos y cinta de señalización roja o amarilla), que indicaran para futuras excavaciones la presencia de cables energizados.

2.1.3. Descripción de las máquinas y equipos

Actualmente la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017 cuenta con las siguientes máquinas y equipos:

Tabla 1: Máquinas y Equipos

ITEM	MAQUINAS Y EQUIPOS	DESCRIPCION
1	Rotomartillos	05 unidades Marca: PITBULL Modelo: DEMODELOR
2	Equipo De Proteccion Anticaidas	150 unidades Marca: GOLDEN EAGLE Modelo: KM-660-5/1-000
3	Escaleras	200 unidades Marca: WERNER Modelo: EMBONABLES
4	Pinzas Amperimetricas	50 unidades Marca: UNI-T Modelo: UT203
5	Puestas A Tierra	25 unidades Marca: FAMECA Modelo: AUTOCLAN
6	Pertigas	16 unidades Marca: HASTINGS Modelo: HV-208
7	Wincha	150 unidades Marca: STANLEY Modelo: GLOBAL PLUS
8	Lentes	200 unidades Marca: STEEL PRO Modelo: SEGURIDAD UV
9	Casco	200 unidades Marca: NORTH Modelo: A59
10	Guantes De Trabajo Mecanico	200 unidades Marca: Ferro Safety Modelo: Badana ligero
11	Guantes Dielectricos	150 unidades Marca: CATU Modelo: CG-30-D

Nota: Elaboración propia

2.1.4. Distribución MT - BT

Definición del servicio

Contrato de prestación de servicios - ENEL S.A.A. (servicio integral de operaciones comerciales).

- Lectura y Reparto
- Control de Pérdidas
- Grandes Clientes
- Corte y Reconexiones
- Conexiones, Mantenimiento y Normalización

Contrato de prestación de servicios - ENEL S.A.A. (servicio integral de operaciones técnicas en MT y BT).

Tabla 2: Servicio integral de operaciones técnicas en MT y BT

MANTENIMIENTO
Mantenimiento correctivo
Mantenimiento Preventivo
Emergencia
Operaciones SET
Operaciones mini - centrales
DMS
Termografía
Hidrolavado
Postes Corroidos (Lima)

Nota: COMSA Industriales y Sistemas Industriales S.L. –
Sucursal en Perú

Tabla 3: Información Norte Chico

INFORMACION NORTE CHICO				
			Cantidad	Total
Cantidad de sed	MT	norte	1322	1359
		centros aislados	37	
Extensiones de redes (KM)	MT	norte	768	863
		centros aislados	95	

	BT	norte	2071	2157
		centros aislados	87	
Clientes	MT	norte	311	316
		centros aislados	5	
	BT	norte	110031	112953
		centros aislados	2922	
			Cantidad	Total
Cantidad de lámparas	AP	norte	37209	39342
		centros aislados	2133	

Nota: COMSA Industriales y Sistemas Industriales S.L. – Sucursal en Perú

2.1.5. Descripción general de las actividades baremos

- Apertura y cierre de zanja con o sin vereda y/o pista para instalación de cable y/o ejecución de cruzada para redes M.T. y/o B.T.
- Instalación de cables BT y MT, empalmes y terminales de media tensión.
- Instalación de conductores en redes de baja y media tensión.
- Instalación de pastes y estructuras de media y baja tensión.
- Montaje electromecánico de subestaciones aéreas, compacto pedestal (SCP), compacta bóveda (SCB), convencionales (SE).
- Ejecución de pozos a tierra.
- Instalación de pastorales y luminarias de alumbrado público.
- Cambio de Cajas de Derivación y Acometidas BT.
- Montaje, Mantenimiento y Retiros de Transformadores.
- Sistema de Puesta a Tierra MT y BT.
- Instalación, Reemplazo y Retiro de Retenidas.
- Retiro y colocación de bloques de concreto.

2.1.6. Diagrama del proceso productivo

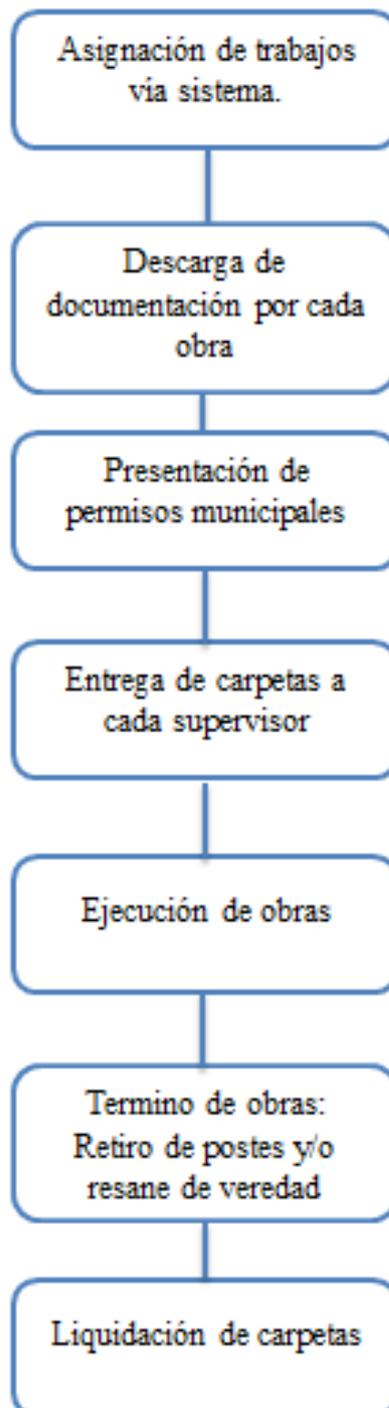


Figura 1: Diagrama del Proceso Productivo

Nota: COMSA Instalaciones y Sistemas Industriales S.L. – Sucursal en Perú

2.2. Antecedentes de la investigación

En una búsqueda para los antecedentes para la tesis, tanto internacionales como nacionales con respecto al Clima Laboral y Productividad, fue un tanto tedioso, pero las que se consiguieron nos ayudaron en puntos relevantes.

2.2.1. Antecedentes Internacionales

Explorando la documentación existente **a nivel internacional**, se puede constatar la existencia de tesis de grado con características afines, como se muestra:

- i. Williams (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México; el cual tiene como objetivo general:

Conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal.

Tiene como metodología de la investigación:

Se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio correlacional, toda vez que define la posible relación de causalidad entre variables, a partir de lo cual se puede monitorear un comportamiento.

Tiene como conclusiones:

En relación a las áreas evaluadas el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización, estando los resultados estadísticos por debajo de la media con un 46% en un sistema colegiado.

De las dimensiones que se evaluaron se resalta con una mejor calificación el trabajo en equipo encontrándose en niveles aceptables debido al tiempo que tienen laborando juntos los mismos elementos, la afinidad entre pares y al número reducido de empleados por equipo.

- ii. Baños (2011). *Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México.*, de la Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España; el cual tiene como objetivo general:

El presente trabajo tiene como objetivo fundamental determinar la manera en que las competencias esenciales afectan a la innovación, el clima laboral y los resultados.

Tiene como metodología de la investigación:

Se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio correlacional.

Tiene como conclusiones:

La primera hipótesis planteada pretende buscar la relación entre las competencias esenciales y las demás variables de la investigación. De hecho, se proponía una influencia positiva de las primeras hacia las segundas. Lo que se encontró es que no todas las dimensiones de las variables del estudio están plenamente relacionadas con las competencias. Por ejemplo, nuestra investigación pone de manifiesto que existe una influencia directa entre el clima laboral y las competencias esenciales y viceversa. Esto nos indica que en la medida en que las competencias se detecten, el clima laboral tenderá a ser más propicio para el desarrollo de los empleados y, a la larga, a la mejora en la competitividad; cuestión que genera una relación en ambos sentidos entre estas dos grandes variables (Tucker, 2001, Frederickson, 2000).

En el caso de la innovación, el estudio arrojó que la detección de las competencias (particularmente aquellas correspondientes a los procesos productivos) afecta al grado de innovación de la empresa y viceversa. De manera general, quedan muy claramente relacionadas las variables del estudio en esta primera hipótesis. Sin embargo, no hay que dejar de lado que no todas las dimensiones de estas variables tuvieron una relación estrecha entre sí.

En conclusión, esta hipótesis de manera general queda comprobada. Sin embargo, en la particularización de las dimensiones de cada variable se tiene que llegar a una conclusión parcial.

- iii. Venutolo (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires*, de la Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España; el cual tiene como objetivo general:

Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires.

Tiene como metodología de la investigación:

Se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio correlacional. El diseño de investigación fue no experimental, aplicándose un enfoque cualicuantitativo. Desde un punto de vista espacio-temporal, la investigación es transeccional, ya que transcurrió en un momento y en un determinado lugar: el primer semestre del año 2009, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Tiene como conclusiones:

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

Tomando en cuenta los datos empíricos expresados, se concluye que efectivamente existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante.

- iv. Rodríguez (2015). *Propuesta de mejora de clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social*, de la Universidad de las fuerzas armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador; el cual tiene como objetivo general:

Investigar el clima laboral y la cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social(MCDS), para generar una propuesta de mejora que beneficie a las y los servidores públicos.

Tiene como metodología de la investigación:

Se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio correlacional.

Tiene como conclusiones:

El clima laboral en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social en general es percibido de forma positiva por sus miembros; sin embargo, hay aspectos que fortalecer como son: La implementación de una gestión organizacional por procesos, que sin contravenir las normas, agilice la gestión organizacional a todo nivel; y el diseño e implementación de un plan de beneficios y recompensas retribuyan la excelencia en el desempeño de las actividades de las y los servidores, las cuales pueden relacionarse con oportunidades de desarrollo profesional.

- v. Fuentes (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, de Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala; el cual tiene como objetivo general: Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano.

Tiene como metodología de la investigación:

Se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio descriptivo-correlacional, ya que define y analiza las variables del proceso.

Tiene como conclusiones:

Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

- vi. Ochoa (2014). *Motivación y productividad laboral – estudio realizado en la empresa municipal Aguas de Xelaju EMAX*, de Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala; el cual tiene como objetivo general:
Determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral.

Tiene como metodología de la investigación:

En base a la lectura de la tesis, se concluye que el trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio descriptivo-correlacional.

Tiene como conclusiones:

La motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma en la investigación que se realizó, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores.

Se comprobó que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado.

- vii. Ríos (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*, de Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala; el cual tiene como objetivo general:
Determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa de la Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango.

Tiene como metodología de la investigación:

En base a la lectura de la tesis, se concluye que el trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio descriptivo-correlacional.

Tiene como conclusiones:

Se determinó de acuerdo al estudio que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal de Huehuetenango, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva.

Los valores fueron el indicador que menor importancia representó dentro del clima organizacional para los colaboradores, pues no tienen conocimiento de ellos y aunque manejan relaciones interpersonales apropiadas, la interacción en muchas ocasiones no es armónica, generándose en algunas situaciones conflictos entre compañeros.

viii. Curillo (2014). *Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA*, de Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca, Ecuador; el cual tiene como objetivo general:

Realizar una propuesta de mejora a la productividad en la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA.

Tiene como metodología de la investigación:

En base a la lectura de la tesis, se concluye que el trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio descriptivo.

Tiene como conclusiones:

Para lograr los objetivos planteados propuestos como tal debemos saber que este plan de mejora va actuar sobre la estructura de la empresa, su debido plan de mantenimiento, los tiempos de operación mejorados a los anteriores, la comunicación, evaluación, capacitación, señalización, seguridad industrial, métodos de trabajo que es sobre lo que se ha aplicado cambios esperando una reacción favorable por parte del gerente y de todo el personal.

2.2.2. Antecedentes Nacionales

Explorando la documentación existente a **nivel nacional**, se puede constatar la existencia de tesis grado con características afines, como se muestra:

- i. Molocho (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009*, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú; el cual tiene como objetivo general:

Determinar en qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión Institucional de la sede administrativa de la UGEL N°01- Lima Sur 2009.

Tiene como metodología de la investigación:

En base a la lectura de la tesis, se concluye que el trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio descriptivo-correlacional, ya que define y analiza las variables del proceso además de observar la posible relación de causalidad entre variables.

Tiene como conclusiones:

El clima institucional, expresado en el potencial humano, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

El clima institucional, correspondiente en el diseño organizacional, influye en un 43.8% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima sur, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza.

- ii. Pelaes (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú; el cual tiene como objetivo general:

Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes.

Tiene como metodología de la investigación:

En base a la lectura de la tesis, se concluye que el trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio descriptivo-correlacional, ya que define y analiza las variables del proceso.

Tiene como conclusiones:

Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.81. A medida que mejora el estilo de dirección democrático y participativo mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

iii. Espinoza (2017). *Clima organizacional y liderazgo: predictores del desempeño docente, en los centros educativos iniciales de la unión peruana del norte, 2016*, de la Universidad Peruana Unión, Lima, Perú; el cual tiene como objetivo general:

Determinar si el clima organizacional y el liderazgo son predictores del desempeño docente en los centros educativos iniciales de la Unión Peruana del Norte, 2016.

Tiene como metodología de la investigación:

En base a la lectura de la tesis, se concluye que el trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio descriptivo-correlacional, ya que define y analiza las variables del proceso.

Tiene como conclusiones:

El clima organizacional en los centros educativos iniciales es negativo; en consecuencia, no existe buen clima organizacional en los centros educativos iniciales de la Unión Peruana del Norte. Por otro lado, el desempeño docente queda determinado en un nivel promedio; además en los directivos de los centros educativos iniciales de la Unión Peruana del Norte predomina el

liderazgo transformacional. El clima organizacional y liderazgo transformacional son predictores del desempeño docente; sin embargo, no son las únicas variables.

- iv. Arévalo & Tapia (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la liga contra el cáncer*, de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú; el cual tiene como objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la “Liga Contra el Cáncer”.

Tiene como metodología de la investigación:

En base a la lectura de la tesis, se concluye que el trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio descriptivo-correlacional, ya que define y analiza las variables del proceso.

Tiene como conclusiones:

La relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la Liga Contra el Cáncer, es una relación directa y de nivel moderado.

En la institución Liga Contra el Cáncer, la mitad del personal que labora, percibe un clima organizacional favorable, la otra mitad refiere que el clima es medianamente favorable, existiendo además un porcentaje menor que percibe un clima organizacional desfavorable.

- v. Alva & Juarez (2014). *Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo*, de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú; el cual tiene como objetivo general:

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.

Tiene como metodología de la investigación:

En base a la lectura de la tesis, se concluye que el trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio correlacional, ya que define y analiza las variables del proceso.

Tiene como conclusiones:

La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

- vi. Yeren (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. s.a. lima – 2016*, de la Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú; el cual tiene como objetivo general:

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016.

Tiene como metodología de la investigación:

En base a la lectura de la tesis, se concluye que el trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio correlacional, ya que define y analiza las variables del proceso.

Tiene como conclusiones:

Se concluye que existe una relación positiva moderada al ,562**, según el estadístico R momento de Pearson, a un nivel de significancia de, 000, el cual nos indica que, a mayor Satisfacción Laboral, mayor será la productividad de los colaboradores de la empresa Klauss S.A.

Se concluye que existe una relación positiva moderada al ,595**, según el estadístico R momento de Pearson, a un nivel de significancia de, 000, el cual nos indica que, a mayor Satisfacción Laboral, mejor será la calidad de los Productos de la empresa Klauss S.A.

Finalmente, siendo los resultados de las correlaciones bajas, se concluye que la

variable productividad necesita de más variables para ser explicada, es decir no por el hecho de que se presente una satisfacción alta la productividad aumentará.

- vii. Domínguez & Sánchez (2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton textil S.A.A. – planta Trujillo 2013*, de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú; el cual tiene como objetivo general:

Establecer la relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Trujillo.

Tiene como metodología de la investigación:

En base a la lectura de la tesis, se concluye que el trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio correlacional, ya que define y analiza las variables del proceso.

Tiene como conclusiones:

Mediante el análisis de las variables de la empresa Cotton Textil S.A.A. se realizó una regresión lineal múltiple y corroboramos nuestra hipótesis. Podemos afirmar que existe una relación inversamente proporcional entre la rotación de personal y la productividad, también comprobamos que existe una relación directamente proporcional entre la rotación de obreros y rentabilidad; mientras que, en el personal empleado el impacto es menor, es decir no se ve afecta.

Se llegó a determinar que el grado de rotación de personal de la empresa tiene un impacto significativo en el personal obrero, es decir que la renuncia del trabajador obrero, se ve afecta en la productividad y rentabilidad de la empresa. Por otro lado, para el personal empleado existen variables más relevantes que la rotación; es decir, el grado de rotación no afecta a la productividad y rentabilidad de la empresa.

- viii. Díaz (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016*, de la Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú; el cual tiene como objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

Tiene como metodología de la investigación:

En base a la lectura de la tesis, se concluye que el trabajo de investigación se enmarca dentro de la investigación aplicada, fundamentándose en un estudio descriptivo-correlacional, ya que define y analiza las variables del proceso.

Tiene como conclusiones:

Realizados los contrastes de la primera, segunda y tercera hipótesis específica sobre relación a través de la prueba chi cuadrada de asociación de Pearson, con un 5% de significancia, prueba elegida por ser variables cuantitativas. En la primera hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe una relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. En la segunda hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. En la tercera hipótesis específica, con un 95% de confianza se probó que existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

2.3.Bases teóricas

2.3.1. Clima laboral

Según Edel, García & Casiano (2007). La preocupación del estudio del clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

Desde 1960, el estudio acerca del clima laboral se ha venido desarrollando, ofreciendo una gama de definiciones del concepto, citados por (Furnham, 2001).

Forehand y Von Gilmer (1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y la distinguen de otras

organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Tagiuri (1968) Como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”

Por otro lado, el clima laboral se ve influido por una multitud de variables. Y, además estas variables o factores interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos. La apreciación que estos hacen de esos diversos factores, está a su vez, influenciada por cuestiones internas o externas a ellos. Así los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean a la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa.

Relación del clima laboral con otras variables

Motivación. Todos tenemos necesidades y aunque todos podríamos ser capaces de sobrevivir sin la tecnología, no podríamos subsistir sin comida, agua, sueño, respiración y condiciones atmosféricas apropiadas. Una necesidad le da a una persona la sensación de carencia, de algo que le falta, al menos momentáneamente. Un conocimiento del concepto de necesidades es importante por varias razones, es esencial para un mayor entendimiento de nuestro comportamiento y el comportamiento de los demás. Las necesidades también pueden interpretarse como motivos, es decir lo que nos mueve a actuar de lo que nos mueve a actuar de una determinada manera o hacer algo. (Navarro & García, 2007)

Ahora bien, muchas organizaciones en nuestro país intentan implementar mecanismos diferentes para mantener motivados a sus trabajadores y empleadores. El mejor método para mantener motivados a sus trabajadores es analizar juntos, en forma individual, cuales son los elementos que más valoran en un momento dado y que les permiten sentirse motivados, indagar que es lo que busca en ese momento de su vida, o sea qué es lo que los anima o hace sentir mejor consigo mismos. (Navarro & García, 2007)

De acuerdo a Peiró y Prieto (1996), se debe tomar en cuenta que la actividad laboral no se da en un vacío, sino en un contexto que hace referencia a aquellas tareas,

situaciones, objetos, actividades, personas y políticas que de algún modo influyen en la conducta de las personas dentro del trabajo. Por ello se hace necesario identificar los aspectos del trabajo que son motivadores de la conducta laboral, estos recursos pueden ser utilizados por las empresas para motivar a sus trabajadores. De ahí que los autores proponen algunos para ser considerados dentro de las instituciones.

- Dinero
- Estabilidad en el empleo
- Oportunidades de ascenso y promoción
- Condiciones de trabajo
- Posibilidades de participación en el trabajo
- Ambiente social de trabajo
- Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas.

Liderazgo. Los líderes formales e informales de las organizaciones son los que crean o limitan los espacios en los que el personal de la misma, encuentra las condiciones ambientales necesarias para su desarrollo como trabajadores y como personas; asimismo son ellos, quienes apoyan o limitan la integración, quienes se aferran al control o permiten una mayor participación de los integrantes de la organización, castigan o premian el avance de sus trabajadores. (Navarro & García, 2007)

Comunicación. Considera la comunicación como el medio a través del cual las personas se vinculan en una organización para alcanzar un fin común. Es claro que no existe un sistema de comunicación que se aplique universalmente, por el contrario, debe estructurarse de acuerdo a las necesidades de la empresa. Por otro lado, la comunicación en el marco de las relaciones interpersonales, juega un papel importante en la organización, porque a medida que los trabajadores conocen su empresa y son conscientes de sus capacidades, intercambian experiencias que contribuyen al logro de los objetivos trazados por la organización. (Navarro & García, 2007)

Satisfacción laboral. El hecho de que un trabajador pueda desarrollarse como persona a través del propio trabajo y encontrarse satisfecho con la ocupación que desempeña viene siendo objeto de preocupación no solo de los estudiosos del comportamiento sino de los propios dirigentes. No obstante, todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con el

grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, comunican, respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trabajo es indispensable como lo es el oxígeno, para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración. (Navarro & García, 2007)

Actitudes

Las actitudes reflejan los antecedentes y las diversas experiencias del individuo. Al igual que en el desarrollo de la personalidad, la gente importante en la vida de una persona, padres, amigos, familiares importantes, integrantes de los grupos sociales y de trabajo tiene influencia en las actitudes.

Las actitudes se constituyen de tres componentes interrelacionados entre el cognoscitivo, afectivo y el del comportamiento:

- Componente cognoscitivo. Son los conocimientos, opiniones, creencias e información acerca de la persona, acontecimiento u objeto.
- Componente afectivo. Se refiere a los sentimientos, emociones, sensibilidades, disposición de ánimo sobre alguna persona, idea, acontecimiento u objeto.
- Componente de comportamiento. Es la predisposición a actuar de acuerdo a una evaluación favorable o desfavorable de algo, al respecto cabe mencionar que el componente del comportamiento de la actitud no implica, necesariamente, una conducta abierta, sino que se refiere, fundamentalmente, a una tendencia o intención de conducta. (Navarro & García, 2007)

Compromiso organizacional

El conocimiento no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, se hace necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes más importantes, la actitud de compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común.

El compromiso organizacional o lealtad de los empleados es definido por Davis y Newston, (1999-279) como el “grado en el que un empleado se identifica en una organización y desea seguir participando activamente en ella”.

Meyer y Allen citados por (Arias, 2001) proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: Afectivo, de continuidad y

normativo, de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

- El compromiso afectivo (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de las necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.
- El compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, y dejarla implicaría perderlo todo, así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.
- El compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación, se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada.

2.3.2. Productividad

Según Propopenko (1989). La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos - trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información - en la producción de diversos bienes y servicios.

Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo. Esto se suele representar con la fórmula:

$$\frac{\textit{Producto}}{\textit{Insumos}} = \textit{Productividad}$$

Según Gutiérrez (2010). Es usual ver la productividad a través de dos componentes: eficiencia y eficacia. La primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. Así, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos; mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado).

Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados. Adicionalmente, por efectividad se entiende que los objetivos planteados son trascendentes y éstos se deben alcanzar.

Importancia y función de la productividad

Propopenko (1989). La importancia de la productividad para aumentar el bienestar nacional se reconoce ahora universalmente. No existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad. Es importante porque una parte mayor del aumento del ingreso nacional bruto, o del PNB, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante la utilización de más trabajo y capital. En otras palabras, el ingreso nacional, o el PNB, crece más rápido que los factores del insumo cuando la productividad mejora. Por tanto, 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.

Factores del mejoramiento de la productividad

Propopenko (1989). El mejoramiento de la productividad no consiste únicamente en hacer las cosas mejor: es más importante hacer mejor las cosas correctas. El mejoramiento de la productividad depende de la medida en que se pueden identificar y utilizar los factores principales del sistema de producción social. En relación con este aspecto, conviene hacer una distinción entre tres grupos principales de factores de productividad, según se relacionen con: el puesto de trabajo, los recursos, el medio ambiente.

Como el principal interés aquí es el análisis económico de los factores de gestión más que los factores de productividad como tales, se sugiere una clasificación que ayudará a los directores y gerentes a distinguir los factores que pueden controlar. De esta manera, el número de factores que se han de analizar y en los que se ha de influir disminuye considerablemente. La clasificación sugerida se basa en un trabajo de Mukherjee y Singh.

Existen dos categorías principales de factores de productividad:

- Externos (no controlables).
- Internos (controlables).

Los factores externos son los que quedan fuera del control de una empresa determinada, y los factores internos son los que están sujetos a su control. Para ocuparse de todos esos factores se requieren diferentes instituciones, personas, técnicas y métodos. Por ejemplo, en cualquier intento de mejorar el rendimiento en donde se proyecte tratar de los factores externos que afectan a la gestión de la empresa, deben tomarse esos factores en consideración durante la fase de planificación del programa y tratar de influir en ellos mediante la unión de fuerzas con otras partes interesadas.

Factores internos de la productividad de la empresa

Propopenko (1989). Como algunos factores internos se modifican más fácilmente que otros, es útil clasificarlos en dos grupos: duros (no fácilmente cambiables) y blandos (fáciles de cambiar). Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas, mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimientos de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo. Esta clasificación sirve para establecer prioridades: cuáles son los factores en los que es fácil influir y cuáles son los factores que requieren intervenciones financieras y organizativas más fuertes. A continuación, se hace una breve descripción de algunos aspectos esenciales de cada factor interno.

Factores duros

Propopenko (1989). Producto, La productividad del factor producto significa el grado en que el producto satisface las exigencias de la producción. El «valor de uso» es la suma de dinero que el cliente está dispuesto a pagar por un producto de

calidad determinada. El «valor de uso» se puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.

Propopenko (1989). Muchas empresas de todo el mundo libran una batalla constante para incorporar una excelencia técnica a sus productos comerciales. La supresión de las divisiones que separan la investigación, la comercialización y la venta se ha convertido en un factor importante de la productividad. Por ejemplo, destacadas empresas japonesas cambian constantemente el diseño de los productos que están en el mercado. El «valor de lugar», el «valor de tiempo» y el «valor de precio» del producto se refieren a la disponibilidad del producto en el lugar adecuado, en el momento oportuno y a un precio razonable. El «factor volumen» en particular aporta una mejor noción de las economías de escala por medio del aumento del volumen de producción. Por último, el factor costo-beneficio se puede realzar mediante el aumento de los beneficios logrados con el mismo costo o la reducción del costo para la obtención de un mismo beneficio. Planta y equipo, Estos elementos desempeñan un papel central en todo programa de mejoramiento de la productividad mediante: un buen mantenimiento; el funcionamiento de la planta y el equipo en las condiciones óptimas; el aumento de la capacidad de la planta mediante la eliminación de los estrangulamientos y la adopción de medidas correctivas; la reducción del tiempo parado y el incremento del uso eficaz de las máquinas y capacidades de la planta disponibles. La productividad de la planta y el equipo se puede mejorar prestando atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y el control de la producción, etc. Tecnología, La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad. Se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, etcétera, mediante una mayor automatización y tecnología de la información. La automatización puede asimismo mejorar la manipulación de los materiales, el almacenamiento, los sistemas de comunicación y el control de la calidad. En los últimos veinticinco años se han logrado considerables aumentos de la productividad gracias al uso de la automatización, y los cambios que se producen actualmente en la tecnología de la información permiten prever grandes mejoras. Ejemplos interesantes de la aplicación de esta tecnología son la creación de sistemas

automáticos de registro del tiempo muerto y de sistemas de lubricación automáticos que han reducido el tiempo ocioso de los hombres y las máquinas, así como los gastos en horas extraordinarias. Normalmente se introducen nuevas técnicas que resultan de programas de mejoramiento de la productividad, tales como la lucha contra la obsolescencia, diseño de procesos, actividades de investigación y desarrollo y la capacitación de científicos e ingenieros. Materiales y energía, Incluso un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Esas fuentes vitales de la productividad incluyen las materias primas y los materiales indirectos (productos químicos, lubricantes, combustibles, piezas de repuesto, materiales técnicos y materiales de embalaje de proceso). Entre los aspectos importantes de la productividad de los materiales cabe mencionar los siguientes:

- Rendimiento del material: producción de productos útiles o de energía por unidad de material utilizado. Depende de la selección del material correcto, su calidad, el control del proceso y el control de los productos rechazados;
- Uso y control de desechos y sobras;
- Perfeccionamiento de los materiales mediante la elaboración inicial para mejorar la utilización en el proceso principal;
- Empleo de materiales de categoría inferior y más baratos;
- Sustitución de las importaciones;

Factores blandos

Propopenko (1989). Personas, Como principal recurso y factor central en todo intento de mejoramiento de la productividad, todas las personas que trabajan en una organización tienen una función que desempeñar como trabajadores, ingenieros, gerentes, empresarios y miembros de los sindicatos. Cada función tiene un doble aspecto: dedicación y eficacia. La dedicación es la medida en que una persona se consagra a su trabajo. Las personas difieren no sólo en su capacidad, sino también en su voluntad para trabajar. Esto se explica por medio de una ley del comportamiento: la motivación disminuye si se satisface o si queda bloqueada su satisfacción. Por ejemplo, los trabajadores pueden desempeñar sus funciones sin efectuar un trabajo duro (falta de motivación), pero incluso si trabajaran a su plena capacidad no estarían satisfechos (la motivación queda separada de la satisfacción).

Propopenko (1989). La motivación es básica en todo el comportamiento humano y, por tanto, también en los esfuerzos por mejorar la productividad. Las necesidades materiales siguen siendo predominantes, pero ello no significa que los incentivos no financieros no sean eficaces o no sean utilizables. El éxito de los trabajadores con respecto al aumento de la productividad se debe reforzar de inmediato mediante recompensas, no sólo en forma de dinero, sino también mediante un mayor reconocimiento, participación y posibilidades de aprendizaje y, por último, mediante la eliminación completa de las recompensas negativas.

Propopenko (1989). Cuando la dirección puede planificar y poner en práctica planes de incentivos eficaces, el resultado es invariablemente un mejoramiento considerable de la productividad. Los incentivos salariales deben siempre estar relacionados con el volumen del cambio logrado.

Propopenko (1989). Es asimismo posible mejorar la productividad obteniendo la cooperación y participación de los trabajadores. La participación de la mano de obra en el establecimiento de metas, por ejemplo, ha tenido bastante éxito en muchos países. Las relaciones humanas pueden además mejorarse simplificando los procedimientos de comunicación y reduciendo al mínimo los conflictos. La productividad del trabajo sólo se puede aprovechar si la dirección de la empresa estimula a los trabajadores a aplicar sus dotes creativas mostrando un interés especial por sus problemas y promoviendo un clima social favorable.

Propopenko (1989). La medida del rendimiento desempeña un importante papel en la productividad. Debe fijarse en un nivel alto, pero realizable. En muchos casos es necesario elevar considerablemente las esperanzas de la dirección de obtener un alto rendimiento. Sin embargo, los niveles deben ser siempre alcanzables para mantener la confianza y la «buena voluntad».

Propopenko (1989). Organización y sistemas, Los conocidos principios de la buena organización, como la unidad de mando, la delegación y el área de control, tienen por objeto prever la especialización y la división del trabajo y la coordinación dentro de la empresa. Una organización necesita funcionar con dinamismo y estar orientada hacia objetivos y debe ser objeto de mantenimiento, reparación y reorganización de cuando en cuando para alcanzar nuevos objetivos. Un motivo de la baja productividad de muchas organizaciones es su rigidez. Son incapaces de prever

los cambios del mercado y de responder a ellos, ignoran las nuevas capacidades de la mano de obra, las nuevas innovaciones tecnológicas y otros factores externos (ambientales). Las organizaciones rígidas carecen de una buena comunicación horizontal. Esto retrasa la adopción de decisiones y obstaculiza la delegación de atribuciones para acercarlas al lugar donde se realiza la acción, favoreciendo así la ineficiencia y la burocratización.

Propopenko (1989). Métodos de trabajo, El mejoramiento de los métodos de trabajo especialmente en las economías en desarrollo que cuentan con escaso capital y en las que predominan las técnicas intermedias y los métodos en que predomina el trabajo constituye el sector más prometedor para mejorar la productividad. Las técnicas relacionadas con los métodos de trabajo tienen por finalidad lograr que el trabajo manual sea más productivo mediante el mejoramiento de la forma en que se realiza, los movimientos humanos que se llevan a cabo, los instrumentos utilizados, la disposición del lugar de trabajo, los materiales manipulados y las máquinas empleadas. Los métodos de trabajo se perfeccionan mediante el análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia y menos esfuerzo, tiempo y costo. El estudio del trabajo, la ingeniería industrial y la formación profesional son los principales instrumentos para mejorar los métodos de trabajo.

Propopenko (1989). Estilos de dirección, Se sostiene la opinión de que en algunos países se puede atribuir a la dirección de las empresas el 75 por ciento de los aumentos de la productividad, puesto que es responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa.

Propopenko (1989). Un experto en productividad y asesor de numerosas compañías japonesas cree que hasta el 85 por ciento de los problemas relacionados con la calidad y la productividad en la industria estadounidense son problemas comunes del sistema cuya corrección incumbe a la dirección de la empresa y no al trabajador individual

Propopenko (1989). No existe ningún estilo perfecto de dirección. La eficacia depende de cuándo, dónde, cómo y a quién aplica un estilo un gerente. Los estilos y las prácticas de dirección influyen en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y el control operativos, las

políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital (capital de explotación y fijo), las fuentes del capital, los sistemas de elaboración del presupuesto y las técnicas de control de los costos.

Factores externos que influyen en la productividad de la empresa

Propopenko (1989). Entre los factores externos cabe mencionar las políticas estatales y los mecanismos institucionales; la situación política, social y económica; el clima económico; la disponibilidad de recursos financieros, energía, agua, medios de transporte, comunicaciones y materias primas. Esos factores afectan a la productividad de la empresa individual, pero las organizaciones afectadas no pueden controlarlos activamente. La dirección de la empresa ha de entender y tomar en consideración estos factores al planificar y ejecutar los programas de productividad. Lo que queda fuera del control de las empresas individuales en corto plazo podría muy bien resultar controlable en niveles superiores de estructuras e instituciones de la sociedad. Teniendo presente todos los lazos sociales, políticos, económicos y organizativos que existen entre los consumidores, los trabajadores, las direcciones de las empresas, las autoridades públicas y los diferentes grupos de presión, y entre las instituciones y la infraestructura organizativa, es útil examinar aquí los principales factores macroeconómicos relacionados con la productividad que aceleran u obstaculizan los procesos de su mejoramiento.

Propopenko (1989). Como la productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, los órganos rectores políticos se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad.

Propopenko (1989). Ajustes estructurales, Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección de las compañías. Sin embargo, en largo plazo esta interacción es de doble sentido. De la misma manera que los cambios estructurales influyen en la productividad, los cambios de productividad modifican también la estructura. Esos cambios no son sólo el resultado, sino también la causa del desarrollo económico y social.

Propopenko (1989). La comprensión de esos cambios ayuda a mejorar la política estatal, contribuye a que la planificación de la empresa sea más realista y esté

orientada hacia fines y ayuda a crear una infraestructura económica y social. Los cambios estructurales más importantes son de carácter económico, social y demográfico.

Propopenko (1989). Cambios económicos, Los cambios económicos más importantes guardan relación con las modalidades del empleo y la composición del capital, la tecnología, la escala y la competitividad.

Propopenko (1989). El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera ha provocado un incremento de la productividad en toda la economía que ha superado el crecimiento de la productividad en un solo sector en los países desarrollados.

Propopenko (1989). Cambios demográficos y sociales, de las mujeres en la fuerza de trabajo. La participación de las mujeres en la fuerza de trabajo aún es inferior a la de los hombres, pero continúa en aumento. Un cambio en la relación entre los hombres y las mujeres que trabajan influye en los ingresos. Los hombres perciben actualmente ingresos medios superiores a los de las mujeres. Gran parte de esa diferencia se ha atribuido a la educación, al trabajo de tiempo completo o de tiempo parcial y a la extensión de la experiencia laboral. A medida que esos hechos se modifican, es muy probable que también se modifiquen la productividad y la estructura de los ingresos.

Propopenko (1989). La edad de jubilación puede elevarse a medida que mejora la salud y aumenta la longevidad. Las presiones económicas pueden asimismo persuadir a muchas personas de edad a seguir formando parte de la fuerza de trabajo.

Propopenko (1989). Recursos naturales, Los recursos naturales más importantes son la mano de obra, la tierra, la energía y las materias primas. La capacidad de una nación para generar, movilizar y utilizar los recursos es trascendental para mejorar la productividad y, por desgracia, a menudo no se tiene en cuenta.

Propopenko (1989). Mano de obra, El ser humano es el recurso natural más valioso. Varios países desarrollados como el Japón y Suiza, que carecen de tierra, energía y recursos minerales, han descubierto que su fuente más importante de crecimiento es la población, su capacidad técnica, su educación y formación profesional, sus actitudes y motivaciones, y su perfeccionamiento profesional. La

inversión en esos factores mejora la calidad de la gestión y de la fuerza de trabajo. Esos países ponen sumo cuidado en invertir, en instruir y dar formación a su mano de obra. Los países con un PNB por habitante superior suelen contar con una población mejor capacitada e instruida. La atención prestada a la salud y al ocio ha provocado un tremendo ahorro ocasionado por la reducción de las enfermedades, la mayor esperanza de vida y el aumento de la vitalidad. La calidad general de la mano de obra ha aumentado al mejorar la salud.

Propopenko (1989). Tierra, La tierra exige una administración, explotación y política nacional adecuadas. Por ejemplo, la expansión industrial y la agricultura intensiva se han convertido en consumidores activos del factor material más fundamental, la tierra. Las presiones para que aumente la productividad agrícola por trabajador y por hectárea pueden acelerar la erosión del suelo. Esas pérdidas de tierra pueden a menudo estar enmascaradas por el empleo de más fertilizantes, pero con un costo cada vez mayor y con el peligro de la contaminación ambiental.

Propopenko (1989). Energía, La energía es el recurso siguiente por orden de importancia. El drástico cambio de los precios de la energía durante el decenio de 1970 fue la causa única más trascendental de la reducción de la productividad y del crecimiento económico. Gran parte de las inversiones de capital que se efectuaron durante ese decenio contribuyeron poco a elevar la productividad de la mano de obra, puesto que se destinaron a equipar con herramientas nuevas a las economías para ajustarse a los precios más elevados de la energía.

Propopenko (1989). Materias primas, Las materias primas son también un factor de productividad importante. Los precios de las materias primas están sujetos a fluctuaciones del mismo tipo que los precios del petróleo, aunque en formas menos extremas. A medida que las fuentes de minerales más ricas y accesibles se van agotando, la necesidad de explotar categorías inferiores de yacimientos en emplazamientos más difíciles ha obligado a recurrir a un uso más intensivo-de capital y del trabajo.

Propopenko (1989). Esto reduce el aumento de la productividad en las minas a pesar del incremento de la automatización en muchos países. La explotación de minas cada vez más marginales hace decrecer aún más la productividad. Cuando el costo de los materiales aumenta, la razón económica fundamental para reparar, reutilizar y

reciclar se hace más apremiante, puesto que, aun cuando la productividad en el sentido estrictamente convencional es inferior para ese trabajo, resulta mucho menos caro para la sociedad en conjunto que comprar materiales nuevos.

Propopenko (1989). Administración pública e infraestructura, Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten fuertemente en la productividad por intermedio de: las prácticas de los organismos estatales; los reglamentos (como las políticas de control de precios, ingresos y remuneraciones); el transporte y las comunicaciones; la energía; las medidas y los incentivos fiscales (tipos de interés, aranceles aduaneros, impuestos). Numerosos cambios estructurales que afectan a la productividad tienen su origen en leyes, reglamentos o prácticas institucionales.

Propopenko (1989). Además, toda la esfera de la productividad del sector público es sumamente importante debido a que permite a los gobiernos prestar más servicios con los mismos recursos o proporcionar los mismos servicios a un costo inferior. No se examinará aquí la función del estado en la productividad de manera muy pormenorizada en esta etapa, puesto que esta cuestión se trata en el último capítulo. Baste mencionar el papel importante que desempeña en el desarrollo económico.

Análisis de la productividad

Render y Heizer (2007) definen: La medición de la productividad es una forma excelente de evaluar la capacidad de un país para proporcionar un estándar de vida de su población que mejore. Sólo mediante el incremento de la productividad puede mejorarse el estándar de vida. Más aún, sólo a través de los incrementos en la productividad pueden la mano de obra, el capital y la administración recibir los pagos adicionales. Si los rendimientos sobre mano de obra, capital y administración aumentan sin incrementar la productividad, los precios suben. Por otra parte, los precios reciben una presión para bajar cuando la productividad se incrementa, debido a que se produce más con los mismos recursos.

La medición de la productividad puede ser bastante directa. Tal es el caso si la productividad puede medirse en horas-trabajo por tonelada de algún tipo específico de acero, o bien, como la energía necesaria para generar un kilowatt de electricidad.

El uso de un solo recurso de entrada para medir la productividad, como se muestra, se denomina productividad de un solo factor. No obstante, un panorama más

amplio de la productividad es la productividad de múltiples factores, la cual incluye todos los insumos o entradas (por ejemplo, mano de obra, material, energía, capital).

La productividad de múltiples factores también se conoce como productividad de factor total. La productividad de múltiples factores se calcula combinando las unidades de entrada.

$$Productividad = \frac{Unidades\ producidas}{Horas\ -\ trabajo\ empleada} \dots\dots\dots (1)$$

$$Productividad = Salida\ Mano\ de\ obra + material + energía + capital + otros\dots$$

Fórmula 01. Cálculo para la medición de la productividad

El uso de las medidas de productividad ayuda a los administradores a determinar qué tan bien operan. Las medidas de productividad de múltiples factores dan mejor información de los intercambios entre factores, pero los problemas básicos de medición permanecen. Algunos de estos problemas son:

- La calidad puede cambiar mientras la calidad de la entrada y la salida permanece constante.
- Los elementos externos pueden aumentar o disminuir la productividad, y el sistema en estudio puede no ser el responsable directo. Un servicio de energía eléctrica más confiable podría mejorar sustancialmente la producción, mejorando la productividad de la empresa gracias a ese de apoyo y no a las decisiones administrativas tomadas dentro de la empresa.
- Quizá no se cuente con unidades de medición precisas.

La medición de la productividad resulta particularmente difícil en el sector servicios, donde llega a complicarse definir el producto final. La medición de la productividad se efectúa en medidas de entradas y salidas específicas, mientras que una economía libre produce valor, es decir, lo que la gente quiere. Las personas pueden desear productos personalizados junto con conveniencia, rapidez y seguridad. Las medidas tradicionales de entrada y salida pueden ser deficientes para estos factores. Observe los problemas de medición de la calidad en un despacho de abogados, donde cada caso es diferente y altera la precisión de la medida “casos por hora de trabajo” o “casos por empleado”.

2.4. Definiciones conceptuales

2.4.1. Competitividad

Según Gutiérrez (2010). se entiende como la capacidad de una empresa para generar un producto o servicio de mejor manera que sus competidores. Esta capacidad resulta fundamental en un mundo de mercados globalizados, en los que el cliente por lo general puede elegir lo que necesita de entre varias opciones.

2.4.2. Productividad

Según Gutiérrez (2010). La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. Los resultados logrados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc.

2.4.3. Liderazgo

Según Gutiérrez (2010). La forma en la que los líderes definen un rumbo, asumen los retos que el entorno presenta a su organización y la manera cómo establece estrategias innovadoras para responder al mismo con una ejecución centrada en prioridades. Las estrategias innovadoras y su modo de ejecutarlas requieren un contexto que apoye su realización. La cultura organizacional puede ser un elemento facilitador de la estrategia o una fuerza restrictiva si no se identifican sus elementos clave ni se desarrollan las capacidades y competencias necesarias.

2.5. Formulación de hipótesis

2.5.1. Hipótesis principal

El clima laboral se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

2.5.2. Hipótesis específicas

Las hipótesis específicas se formulan a partir de las dimensiones de la variable Clima Laboral tales como la motivación, liderazgo, comunicación, satisfacción laboral, actitudes y compromiso organizacional como se describe a continuación:

1. La motivación se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.
2. El liderazgo se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.
3. La comunicación se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.
4. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.
5. Las actitudes se relacionan significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.
6. El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo

La presente investigación según su finalidad es aplicada.

3.1.2. Diseño

El diseño es el resultado final de un proceso, cuyo objetivo es el de buscar una solución idónea a cierta problemática, pero tratando de ser práctico y a la vez estético en lo que se hace.

El diseño a seguir en esta investigación es el de Diseño No Experimental.

3.1.3. Nivel

El nivel de profundidad de la presente investigación que se llevará a cabo, está asociada a la medida de una cantidad en relación a escalas específicas tales como categorías, escalafones o rangos.

El nivel de profundidad de la investigación es correlacional que tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos variables o más variables.

3.1.4. Enfoque

La presente investigación tendrá el siguiente enfoque metodológico: es Mix (cualitativo y cuantitativo) y según el período o secuencia del estudio es una investigación transversal.

3.2. Población

La población está conformada por los dueños del problema los cuales son los propietarios y empleados con cargos de jefatura y empleados eventuales de la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, siendo un total de 150 profesionales.

3.3.Muestra

La muestra está constituida por 63 profesionales, seleccionados aleatoriamente entre los colaboradores y los empleados que conforman la población. Asimismo, la muestra, se determinó mediante la fórmula estadística siguiente:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Sabiendo que:

p : Probabilidad de éxito (50%).

q : Probabilidad de fracaso (50%).

Z : Estadístico Z, a un 95% de confianza (1,96).

N : Tamaño de la población (150 profesionales).

e : Precisión o error máximo admisible (5%).

n : Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1,96^2 \times 150 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (150 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 108$$

Determinando la muestra ajustada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n = \frac{108}{1 + \frac{108}{150}} = 63$$

El tamaño de la muestra es de 108 y el valor ajustado de la muestra es de 63 profesionales.

3.4.Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 4: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
V₁: Clima Laboral	Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.	El análisis del clima laboral puede realizarse al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los individuos y los factores que las generan.	<p>Motivación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Comunicación</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Actitudes</p> <p>Compromiso Organizacional</p>	<p>Aspectos del trabajo Conducta laboral Dinero Estabilidad en el empleo Oportunidades de ascenso y promoción Condiciones de trabajo Posibilidades de participación en el trabajo Ambiente social de trabajo Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas.</p> <p>Dirección y control de grupo Estabilidad y seguridad de grupo Aporte de soluciones</p> <p>De Información Digitales de imagen De Investigación De Gestión</p> <p>Nivel de satisfacción laboral Desempeño en el trabajo</p> <p>Cognoscitivo Afectivo Comportamiento</p> <p>Deseo Necesidad Deber</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para medir la variable 1</p>

V₂: Productividad	Es el vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo.	Es el conjunto de procedimientos que describen las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado.	Eficiencia Eficacia	Resultados alcanzados Recursos utilizados Actividades planeadas Resultados planeados	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario para medir la variable 2
-------------------------------------	--	--	----------------------------	---	--

Nota: Elaboración propia

3.5.Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas a emplear

La técnica que se emplearía, teniendo en cuenta el tamaño de la muestra, será la encuesta, orientada a la recolección de datos proporcionados por los trabajadores de la COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

3.5.2. Descripción de los instrumentos

El instrumento que se utilizará para la recolección de la información será el cuestionario de preguntas, ya que es un instrumento que sirve para recoger los datos que nos proporcionan los trabajadores de la COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, a través de un conjunto de preguntas que constituyen la técnica de la encuesta.

Se realizarán dos cuestionarios de encuestas, uno por cada variable de la investigación. Se utilizará el cuestionario simple con preguntas de opción múltiple con escala de calificación de 5 alternativas, teniendo un total de 20 preguntas cada cuestionario de encuestas.

El cuestionario de encuestas será sometido a validez de contenido a través de la técnica del juicio de expertos, para confirmar la validez y confiabilidad del instrumento.

3.6.Técnicas para el procesamiento de la información

Las técnicas de recolección de información es un conjunto de datos organizados y procedimientos especiales utilizados para obtener y evaluar las evidencias necesarias, suficientes y competentes que le permitan formar un juicio profesional y objetivo, que facilite la calificación de los hallazgos detectados en el tema de investigación para la resolución del problema o la toma de decisiones la materia examinada.

Para la investigación se hará uso de la observación y la encuesta que será aplicada a los trabajadores para determinar el nivel de percepción sobre las variables de investigación.

Para el procesamiento de la información se utilizará las siguientes técnicas:

- Ordenamiento y clasificación.
- Registro y procesamiento computarizado con Microsoft Excel.
- Procesamiento computarizado con SPSS V. 22.0.

3.7.Fuentes

3.7.1. Primarias

Se aplicarán las encuestas al personal profesional y técnicos calificados de la **EMPRESA COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017**, esto se hará mediante el manejo de un cuestionario de preguntas.

3.7.2. Secundarias

Para realizar la recolección de material para ésta investigación, se sustentará en hechos sucedidos en el pasado, los mismos que se encuentran en los registros de la empresa, así como en antecedentes internacionales y nacionales de trabajos de tesis, además se tiene como una fuente necesaria y muy útil el uso del internet, mediante las páginas web relacionadas con el tema de investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Validez del instrumento

Indica si el instrumento de investigación en base a su Criterio y Experiencia Profesional (Cuestionario de preguntas elaborado para ambas variables: Gestión Productiva y Cadena de Valor) es el apropiado para la aplicación de la Técnica denominada Encuesta

Esta validez se realiza mediante el juicio de expertos que viene hacer un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones; donde los expertos seleccionados por su trayectoria, criterio y experiencia profesional en temas relacionados a los ya descritos fueron:

Experto 1: M(o) José Augusto Arias Pittman

Experto 2: M(o) Juan Carlos de los Santos García

Experto 3: M(o) Carlos Enrique Bernal Valladares

Los cuales calificaron los criterios de validación, como se muestran en la Tabla N° 01 y la Tabla N° 02

**Tabla 5: Calificación de Validación del Instrumento para la Variable 1
(Clima Laboral)**

Expertos	Calificación de la validez	Calificación (%)	Validez general
M(o) José Augusto Arias Pittman	12	75,00	
M(o). Juan Carlos de los Santos García	15	93,75	87,50%
M(o) Carlos Enrique Bernal Valladares	15	93.75	

Nota: Elaboración propia

**Tabla 6: Calificación de Validación del Instrumento para la Variable 2
(Productividad)**

Expertos	Calificación de la validez	Calificación (%)	Validez general
M(o) José Augusto Arias Pittman	14	87,50	
M(o). Juan Carlos de los Santos García	15	93,75	91,66%
M(o) Carlos Enrique Bernal Valladares	15	93.75	

Nota: Elaboración propia

En base a los resultados obtenidos en las puntuaciones de las dos variables, los instrumentos para ambas variables son aplicables (validez perfecta según Herrera, 1998).

4.2.Confiabilidad del instrumento

Se usó el índice del Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento mediante la consistencia interna, el mismo que estuvo conformado por 40 ítems, estos a su vez se distribuyeron en 20 preguntas para cada variable, se usó el programa estadístico SPSS Estatistics 22.0 para analizar la confiabilidad del instrumento aplicado a los 63 profesionales según la muestra.

4.2.1. Alfa de Cronbach de la Variable 1 (Clima laboral).

Tabla 7: Alfa de Cronbach de la Variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	20

Nota: Elaboración propia

Se obtuvo una fiabilidad de 0,863; para la variable 1 que estuvo conformado por 20 ítems, distribuidos en 6 dimensiones (Motivación, liderazgo, comunicación, satisfacción laboral, actitudes y compromiso organizacional).

4.2.2. Alfa de Cronbach de la Variable 2 (Productividad).

Tabla 8: Alfa de Cronbach de la Variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	20

Nota: Elaboración propia

Se obtuvo una fiabilidad de 0,806; para la variable 2 que estuvo conformado por 20 ítems, distribuidos en 2 dimensiones (Eficiencia y eficacia).

Con los valores obtenidos, se concluye que el instrumento tanto para la variable 1 y 2 tiene una **excelente confiabilidad** según la escala de Herrera (1998) tal como se muestra en la tabla 5.

Tabla 9: Escala de Confiabilidad

ESCALA	INDICADOR
0,00 – 0,53	Confiabilidad Nula
0,54 – 0,64	Confiabilidad Baja
0,65 – 0,69	Confiable
0,70 – 0,80	Muy Confiable
0,81 – 0,94	Excelente Confiabilidad
0,95 – 1,00	Confiabilidad perfecta

Nota: (Herrera, 1998)

4.3. Contrastación de hipótesis

Se realizó el contraste de hipótesis a partir de los datos obtenidos del cuestionario aplicados a los 63 profesionales, el método empleado para la toma de decisión de rechazar o aceptar la hipótesis nula fue mediante la prueba de independencia (chi cuadrado), siendo procesada la data respectiva en el paquete estadístico SPSS Statistics 22.0.

4.3.1. Hipótesis general

H₀: El clima laboral **no se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

H₁: El clima laboral **se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Tabla 10: Tabla de contingencia y recuento esperado – Hipótesis general

			Productividad			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	
Clima Laboral	Ni de acuerdo	Recuento	1	12	2	15
	ni en	Recuento esperado	4,8	9,8	,5	15,0
	desacuerdo	% del total	1,6%	19,0%	3,2%	23,8%
	Algo de	Recuento	18	25	0	43
	acuerdo	Recuento esperado	13,7	28,0	1,4	43,0
		% del total	28,6%	39,7%	0,0%	68,3%
	Muy de	Recuento	1	4	0	5
	acuerdo	Recuento esperado	1,6	3,3	,2	5,0
		% del total	1,6%	6,3%	0,0%	7,9%
Total		Recuento	20	41	2	63
		Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0
		% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla mostrada, se procede a calcular el valor del Chi Cuadrado experimental.

Tabla 11: Prueba de Chi-Cuadrado para variables generales

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,977 ^a	4	,018
Razón de verosimilitud	12,619	4	,013
Asociación lineal por lineal	4,713	1	,030
N de casos válidos	63		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

Nota: Elaboración propia

Toma de decisión

De acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,018 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, el clima laboral se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INDUSTRIALES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.

4.3.2. Hipótesis específicos

a) Motivación (D1) – Productividad (V2)

H_0 : La motivación **no se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

H_1 : La motivación **se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Tabla 12: Tabla de contingencia y recuento esperado - Motivación

		Motivación*Productividad tabulación cruzada				Total
		Productividad				
		Ni de acuerdo			Total	
		ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo		
Motivación	Ni de acuerdo	Recuento	1	13	2	16
	ni en desacuerdo	Recuento esperado	5,1	10,4	,5	16,0
		% del total	1,6%	20,6%	3,2%	25,4%
	Algo de acuerdo	Recuento	18	23	0	41
		Recuento esperado	13,0	26,7	1,3	41,0
		% del total	28,6%	36,5%	0,0%	65,1%
	Muy de acuerdo	Recuento	1	5	0	6
		Recuento esperado	1,9	3,9	,2	6,0
		% del total	1,6%	7,9%	0,0%	9,5%
Total		Recuento	20	41	2	63
		Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0
		% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla mostrada, se procede a calcular el valor del Chi cuadrado experimental.

Tabla 13: Prueba de Chi-Cuadrado - Motivación

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,948 ^a	4	,012
Razón de verosimilitud	14,025	4	,007
Asociación lineal por lineal	4,251	1	,039
N de casos válidos	63		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,19.

Nota: Elaboración propia

Toma de decisión

De acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,012 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, la motivación **se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

b) Liderazgo (D2) – Productividad (V2)

H_0 : El liderazgo **no se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

H_1 : El liderazgo **se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Tabla 14: Tabla de contingencia y recuento esperado – Liderazgo

		Liderazgo*Productividad tabulación cruzada			Total	
		Productividad				
		Ni de acuerdo				
		ni en	Algo de	Muy de		
		desacuerdo	acuerdo	acuerdo		
Liderazgo	Ni de acuerdo	Recuento	16	15	1	32
	ni en	Recuento esperado	10,2	20,8	1,0	32,0
	desacuerdo	% del total	25,4%	23,8%	1,6%	50,8%
Algo de		Recuento	1	14	1	16
	acuerdo	Recuento esperado	5,1	10,4	,5	16,0
		% del total	1,6%	22,2%	1,6%	25,4%
Muy de		Recuento	3	12	0	15
	acuerdo	Recuento esperado	4,8	9,8	,5	15,0
		% del total	4,8%	19,0%	0,0%	23,8%
Total		Recuento	20	41	2	63
		Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0
		% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla mostrada, se procede a calcular el valor del Chi Cuadrado experimental.

Tabla 15: Pruebas de Chi-Cuadrado - Liderazgo

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,619 ^a	4	,020
Razón de verosimilitud	13,236	4	,010
Asociación lineal por lineal	4,424	1	,035
N de casos válidos	63		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,48.

Nota: Elaboración propia

Toma de decisión

De acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,020 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, el liderazgo **se relaciona**

significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

c) Comunicación (D3) – Productividad (V2)

H₀: La comunicación **no se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

H₁: La comunicación **se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Tabla 16: Tabla de contingencia y recuento esperado - Comunicación

			Productividad			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	
Comunicación	Ni de acuerdo	Recuento	2	14	2	18
	ni en	Recuento esperado	5,7	11,7	,6	18,0
	desacuerdo	% del total	3,2%	22,2%	3,2%	28,6%
	Algo de acuerdo	Recuento	12	20	0	32
		Recuento esperado	10,2	20,8	1,0	32,0
		% del total	19,0%	31,7%	0,0%	50,8%
	Muy de acuerdo	Recuento	6	7	0	13
		Recuento esperado	4,1	8,5	,4	13,0
		% del total	9,5%	11,1%	0,0%	20,6%
Total	Recuento	20	41	2	63	
	Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0	
	% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%	

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla mostrada, se procede a calcular el valor del Chi Cuadrado experimental.

Tabla 17: Pruebas de Chi-Cuadrado – Comunicación

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,329 ^a	4	,053
Razón de verosimilitud	10,021	4	,040
Asociación lineal por lineal	6,632	1	,010
N de casos válidos	63		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,41.

Nota: Elaboración propia

Toma de decisión

De acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,053 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se acepta la H_0 y rechazamos la H_1 ; es decir, la comunicación **no se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

d) Satisfacción laboral (D4) – Productividad (V2)

H₀: La satisfacción laboral **no se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

H₁: La satisfacción laboral **se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Tabla 18: Tabla de contingencia y recuento esperado – Satisfacción laboral

			Productividad			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	
Satisfacción laboral	Algo en	Recuento	0	1	1	2
	desacuerdo	Recuento esperado	,6	1,3	,1	2,0
		% del total	0,0%	1,6%	1,6%	3,2%
	Ni de acuerdo	Recuento	2	13	1	16
	ni en	Recuento esperado	5,1	10,4	,5	16,0

desacuerdo	% del total	3,2%	20,6%	1,6%	25,4%
	Recuento	7	13	0	20
Algo de acuerdo	Recuento esperado	6,3	13,0	,6	20,0
	% del total	11,1%	20,6%	0,0%	31,7%
	Recuento	11	14	0	25
Muy de acuerdo	Recuento esperado	7,9	16,3	,8	25,0
	% del total	17,5%	22,2%	0,0%	39,7%
	Recuento	20	41	2	63
Total	Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0
	% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla mostrada, se procede a calcular el valor del Chi Cuadrado experimental.

Tabla 19: Pruebas de Chi-Cuadrado – Satisfacción laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,499 ^a	6	,002
Razón de verosimilitud	12,692	6	,048
Asociación lineal por lineal	8,457	1	,004
N de casos válidos	63		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Nota: Elaboración propia

Toma de decisión

De acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,002 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, la satisfacción laboral se **relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

e) Actitudes (D5) – Productividad (V2)

H₀: Las actitudes **no se relacionan** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

H₁: Las actitudes **se relacionan** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Tabla 20: Tabla de contingencia y recuento esperado - Actitudes

		Actitudes*Productividad tabulación cruzada				
		Productividad			Total	
		Ni de acuerdo				
		ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo		
Actitudes	Ni de acuerdo	Recuento	1	16	1	18
	ni en desacuerdo	Recuento esperado	5,7	11,7	,6	18,0
		% del total	1,6%	25,4%	1,6%	28,6%
Algo de acuerdo		Recuento	9	18	1	28
		Recuento esperado	8,9	18,2	,9	28,0
		% del total	14,3%	28,6%	1,6%	44,4%
Muy de acuerdo		Recuento	10	7	0	17
		Recuento esperado	5,4	11,1	,5	17,0
		% del total	15,9%	11,1%	0,0%	27,0%
Total		Recuento	20	41	2	63
		Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0
		% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla mostrada, se procede a calcular el valor del Chi Cuadrado experimental.

Tabla 21: Pruebas de Chi-Cuadrado - Actitudes

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,755 ^a	4	,019
Razón de verosimilitud	13,555	4	,009
Asociación lineal por lineal	11,123	1	,001
N de casos válidos	63		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,54.

Nota: Elaboración propia

Toma de decisión

De acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,019 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, las actitudes **se relacionan** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

f) Compromiso organizacional (D6) – Productividad (V2)

H_0 : El compromiso organizacional **no se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

H_1 : El compromiso organizacional **se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Tabla 22: Tabla de contingencia y recuento esperado – Compromiso organizacional

			Productividad			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	
Compromiso organizacional	Ni de acuerdo	Recuento	1	11	1	13
	ni en	Recuento esperado	4,1	8,5	,4	13,0
	desacuerdo	% del total	1,6%	17,5%	1,6%	20,6%
		Recuento	10	16	1	27
	Algo de	Recuento esperado	8,6	17,6	,9	27,0
	acuerdo	% del total	15,9%	25,4%	1,6%	42,9%
		Recuento	9	14	0	23
	Muy de	Recuento esperado	7,3	15,0	,7	23,0
	acuerdo	% del total	14,3%	22,2%	0,0%	36,5%
	Recuento	20	41	2	63	
Total	Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0	
	% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%	

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla mostrada, se procede a calcular el valor del Chi Cuadrado experimental.

Tabla 23: Pruebas de Chi-Cuadrado – Compromiso Organizacional

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,558 ^a	4	,235
Razón de verosimilitud	6,995	4	,136
Asociación lineal por lineal	4,033	1	,045
N de casos válidos	63		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,41.

Nota: Elaboración propia

Toma de decisión

De acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,235 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se acepta la H_0 y rechazamos la H_1 ; es decir, el compromiso organizacional **no se relaciona** significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

A partir del contraste de hipótesis general, se determinó que el clima laboral se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017. Lo cual este resultado coincide con lo investigado por Venutolo, 2009 en su tesis, que forma parte de los antecedentes de la investigación, donde se determinó que el clima laboral y la productividad están relacionadas, establecida mediante la prueba estadística Chi Cuadrado.

De acuerdo a la hipótesis específico 01, se determinó la motivación se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017. Por ende, coincide con lo investigado por Ochoa, 2014 en su tesis, Motivación y productividad laboral – estudio realizado en la empresa municipal Aguas de Xelaju EMAX, donde se confirma que la motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado.

De acuerdo a la hipótesis específico 02, se determinó que el liderazgo se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017. Este resultado coincide parcialmente con lo investigado por Espinoza, 2017, quien probó que el clima organizacional y liderazgo transformacional son predictores del desempeño.

De acuerdo a la hipótesis específico 03, se determinó que la comunicación no se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017. Lo cual no coincide con lo investigado por Díaz, 2016, quien determinó con un 95% de confianza que existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad.

De acuerdo a la hipótesis específico 04, se determinó que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017. Este resultado coincide con lo investigado por Alva & Juarez,

2014 en su tesis, -Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-, donde confirma la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa. Por otro lado, este resultado no coincide con lo investigado por Fuentes, 2012, quien determino que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.

De acuerdo a la hipótesis específico 05, se determinó que las actitudes se relacionan significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

De acuerdo a la hipótesis específico 06, se determinó que el compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

5.2.Conclusiones

Con respecto al objetivo general, se concluye que el clima laboral se relaciona con la productividad, conforme se puede observar en la contrastación de la hipótesis general, donde el p valor es igual a 0,018, por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, el clima laboral se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017. Cabe resaltar que el resultado se obtuvo mediante la prueba de independencia (Chi Cuadrado), siendo procesada la data respectiva en el paquete estadístico SPSS Statistics 22.0.

Con respecto al primer objetivo específico, se concluye que la motivación se relaciona con la productividad, conforme se puede observar en el contraste de las hipótesis específicos (inciso a), donde el p valor es igual a 0,012 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, la motivación se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye que el liderazgo se relaciona con la productividad, conforme se puede observar en el contraste de las hipótesis específicos (inciso b), donde el p valor es igual a 0,020 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, el liderazgo se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye que la comunicación no se relaciona con la productividad, conforme se puede observar en el contraste de las hipótesis específicos (inciso c), donde el p valor es igual a 0,053 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se acepta la H_0 y rechazamos la H_1 ; es decir, la comunicación no se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Con respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que la satisfacción laboral se relaciona con la productividad, conforme se puede observar en el contraste de las hipótesis específicos (inciso d), donde el p valor es igual a 0,002 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Con respecto al quinto objetivo específico, se concluye que las actitudes se relacionan con la productividad, conforme se puede observar en el contraste de las hipótesis específicos (inciso e), donde el p valor es igual a 0,019 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, las actitudes se relacionan significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

Por ultimo con respecto al sexto objetivo específico, se concluye que el compromiso organizacional no se relaciona con la productividad, conforme se puede observar en el contraste de las hipótesis específicos (inciso f), donde el p valor es

igual a 0,235 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se acepta la H_0 y rechazamos la H_1 ; es decir, el compromiso organizacional no se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017.

5.3.Recomendaciones

Con respecto a la primera conclusión se recomienda establecer programas de capacitaciones y talleres que ayuden mejorar el clima laboral de la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, debido a que tiene una relación muy significativa con la productividad tal como quedó demostrado en el estudio de investigación.

Con respecto a la segunda conclusión se sugiere aplicar las herramientas y técnicas que ayuden mejorar la motivación de la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, debido a que tiene una relación muy significativa con la productividad tal como quedó demostrado en el estudio de investigación.

Con respecto a la tercera conclusión se recomienda realizar programas que ayuden mejorar el liderazgo en la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, debido a que tiene una relación muy significativa con la productividad tal como quedó demostrado en el estudio de investigación.

Con respecto a la cuarta conclusión se recomienda realizar otros estudios para corroborar que la comunicación en la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, no se relaciona con la productividad tal como se obtuvo como resultado en el estudio de investigación.

Con respecto a la quinta conclusión se recomienda dar todas las facilidades a los profesionales y que se desarrollen como profesionales que son, con el fin mejorar la satisfacción laboral en la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, debido a que

tiene una relación muy significativa con la productividad tal como quedó demostrado en el estudio de investigación.

Con respecto a la sexta conclusión se recomienda aplicar las herramientas y técnicas que ayuden mejorar las actitudes de la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, debido a que tiene relación con la productividad tal como quedó demostrado en el estudio de investigación.

Por ultimo con respecto a la séptima conclusión se recomienda realizar otros tipos de estudios para corroborar que el compromiso organizacional en la empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017, no se relaciona con la productividad tal como se obtuvo como resultado en el estudio de investigación.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS DE INFORMACIÓN

6.1. Referencias bibliográficas

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación para la administración económica* (Segunda ed.). Prentice.

Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores,S.A. de C.V.

Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de administración de operaciones* (Séptima ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación científica* (Quinta ed.). México: McGrawHill.

Méndez, C. (2011). *Metodología de la Investigación. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales* (Cuarta ed.). México: Limusa.

Nel Quesada, L. (2010). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada a la investigación*. (Primera ed.). Lima, Perú: Macro.

Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad* (Primera ed.). Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del trabajo.

6.2. Referencias electrónicas

Alva Zapata, J., & Juarez Morales, J. (2014). *Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo*. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de repositorio.upao.edu.pe: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISF A CCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Arévalo Pinedo, P., & Tapia Delgado, E. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la liga contra el cáncer*. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de intranet.uwiener.edu.pe: http://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/adquisiciones/nuevas_adquisiciones/tesis/TENF0239.pd

- Baños Monroy, V. (2011). *Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México*. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de repositorio.uam.es: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6723/39670_ba%c3%b1os_ver%c3%b3nica.pdf?sequence=1
- Curillo Curillo, M. (2014). *Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de dspace.ups.edu.ec/: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7302/1/UPS-CT004237.pdf>
- Díaz Linares, J. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016*. Recuperado el 28 de Abril de 2018, de renati.sunedu.gob.pe: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/57707/1/N-A-T-2016-D%C3%8DAZ-Diagn%C3%B3stico.pdf>
- Domínguez Paulini, R., & Sánchez Llerena, F. (2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton textil S.A.A. – planta Trujillo 2013*. Recuperado el 28 de Abril de 2018, de repositorio.upao.edu.pe: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/205/1/DOMNGUEZ_RENZO_ROTACION%20DE%20PERSONAL_PRODUCTIVIDAD.pdf
- Espinoza Poves, J. (2017). *Clima organizacional y liderazgo: predictores del desempeño docente, en los centros educativos iniciales de la unión peruana del norte, 2016*. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de repositorio.upeu.edu.pe: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/727/Jenny_Tesis_Maestr%C3%ADa_2017.pdf?sequence=1
- Fuentes Navarro, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de biblio3.url.edu.gt: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- Mario Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires*. Recuperado el 15 de Abril de 2018, de riunet.upv.es: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>
- Molocho Becerra, N. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009*. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de cybertesis.unmsm.edu.pe: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3230/1/Molocho_bn.pdf
- Navarro, E., & García, A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de eumed.net/libros: <http://eumed.net/libros/2007c>
- Ochoa Calderon, K. (2014). *Motivación y productividad laboral – estudio realizado en la empresa municipal Aguas de Xelaju EMAX*. Recuperado el 8 de Marzo de 2018, de recursosbiblio.url.edu.gt: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Pelaez León, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Recuperado el 8 de Mayo de 2018, de cybertesis.unmsm.edu.pe: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)
- Ríos Agustín, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Recuperado el 8 de Marzo de 2018, de biblio3.url.edu.gt: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>
- Rodríguez Guerrero, H. (2015). *Propuesta de mejora de clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social*. Recuperado el 10 de Abril de 2018, de repositorio.espe.edu.ec: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>
- Williams Rodríguez, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de eprints.uanl.mx: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Yeren Gomez, Y. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. s.a. lima – 2016*. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de repositorio.autonoma.edu.pe:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

**EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L.
- SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO – 2017**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema General: ¿Cómo el clima laboral se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho - 2017?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho - 2017?</p> <p>¿Cómo el liderazgo se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho - 2017?</p> <p>¿Cómo la comunicación se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho - 2017?</p> <p>¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho - 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar si el clima laboral se relacionará con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.</p> <p>Objetivos Específicos. Determinar si la motivación se relacionará con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.</p> <p>Determinar si el liderazgo se relacionará con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.</p> <p>Determinar si la comunicación se relacionará con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.</p> <p>Determinar si la satisfacción laboral se relacionará con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.</p>	<p>Hipótesis General El clima laboral se relaciona significativamente con la Productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas La motivación se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017</p> <p>El liderazgo se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.</p> <p>La comunicación se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.</p> <p>La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017.</p>	<p>V1: Clima Laboral Dimensiones: Motivación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Comunicación</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Actitudes</p> <p>Compromiso Organizacional</p>	<p>Aspectos del trabajo Conducta laboral Dinero Estabilidad en el empleo Oportunidades de ascenso y promoción Condiciones de trabajo Posibilidades de participación en el trabajo Ambiente social de trabajo Oportunidad de utilizar conocimientos, habilidades y destrezas.</p> <p>Dirección y control de grupo Estabilidad y seguridad de grupo Aporte de soluciones</p> <p>De Información Digitales de imagen De Investigación De Gestión</p> <p>Nivel de satisfacción laboral Desempeño en el trabajo</p> <p>Cognoscitivo Afectivo Comportamiento</p> <p>Deseo Necesidad Deber</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Método de investigación: Deductivo e Inductivo</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>Muestra:</p> <p>Estadístico de prueba: Análisis de Cronbach</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p>

<p>¿Cómo las actitudes se relacionan con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho - 2017?</p> <p>¿Cómo el compromiso organizacional se relaciona con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho - 2017?</p>	<p>Determinar si las actitudes se relacionarán con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho - 2017.</p> <p>Determinar si el compromiso organizacional se relacionará con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho - 2017.</p>	<p>Las actitudes se relacionan significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho - 2017.</p> <p>El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la productividad en la Empresa COMSA INSTALACIONES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - Sucursal en Perú, Huacho - 2017.</p>	<p>V2: Productividad</p> <p>Dimensiones: Eficacia Eficiencia</p>	<p>Resultados alcanzados Recursos utilizados</p> <p>Actividades planeadas Resultados planeados</p>	<p>Cuestionarios para medir la variable 1 y 2</p>
---	---	---	--	--	---

Anexo 2: Instrumento para medir el Juicio de Experto

JUICIO DE EXPERTO						
EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INDUSTRIALES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO - 2017						
Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación "El Clima Laboral y la Productividad" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su Criterio y Experiencia Profesional , valide dicho instrumento para su aplicación.						
De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:						
CRITERIO	CALIFICACIÓN	INDICADOR				
SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.				
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.				
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementaria.				
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.				
CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.				
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.				
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.				
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.				
COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.				
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.				
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.				
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.				
RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.				
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.				
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.				
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.				
Calificación de los Ítems del Cuestionario "Clima Laboral":						
Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia						
Claridad						
Coherencia						
Relevancia						
Total Parcial						
TOTAL						
Puntuación:						
De 4 a 6: No válida, reformular					De 10 a 12: Válido, mejorar	
De 7 a 9: No válido, modificar					De 13 a 16: Válido, aplicar	
Apellidos y Nombres						Firma
Grado Académico						
Registro C.I.P. N°						

JUICIO DE EXPERTO

EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INDUSTRIALES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO - 2017

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación "El Clima Laboral y la Productividad" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su **Criterio y Experiencia Profesional**, valide dicho instrumento para su aplicación.

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

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

Calificación de los Ítems del Cuestionario "Productividad":

Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia						
Claridad						
Coherencia						
Relevancia						
Total Parcial						
TOTAL						

Puntuación:

De 4 a 6: No válida, reformular

De 10 a 12: Válido, mejorar

De 7 a 9: No válido, modificar

De 13 a 16: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres

Grado Académico

Registro C.I.P. N°

Firma

Anexo 3: Relación de profesionales y técnicos calificados de la empresa COMSA Industriales y Sistemas Industriales S.L. - Sucursal en Perú, Huacho – 2017

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PROFESIÓN
01	NARCOS ACOSTA	GERENTE	PROFESIONAL
02	ALEX ASTOCAZA	JEFE DE	PROFESIONAL
03	-----	PROYECTO RESIDENTE DE	PROFESIONAL
04	MAURO ALVARADO	OBRA SUPERVISOR DE	PROFESIONAL
05	JOSMEL CASTAÑEDA	MANTENIMIENTO TOPÓGRAFO	PROFESIONAL
06	PATRICIO TORRES	SUPERVISOR DE	PROFESIONAL
07	FRITZ PACHAS	OBRA GERENTE DE	PROFESIONAL
08	OSCAR CHANGANA	OPERACIONES COORDINADOR DE	PROFESIONAL
09	-----	OBRAS SUPERVISOR DE	TÉCNICO
10	EDGAR HUARACCO	OBRAS (03) SUPERVISOR	CALIFICADO
11	REBECA CALDERÓN	TÉCNICO OBRAS CIVILES	CALIFICADO
12	ROLANDO VILLANUEVA	PROFESIONAL ADJUNTO DE	PROFESIONAL
13	ALEJANDRO LOPEZ	COORDINADOR- ZONA HUACHO	PROFESIONAL
14	SANDRA CAVERO (HUACHO) WALTER OLORTEGUI (HUARAL)	ADJUNTO DE COORDINADOR- ZONA HUARAL	PROFESIONAL
15	-----	COORDINADOR MANTENIMIENTO	PROFESIONAL
16	LUZ MARTINEZ	SUPERVISOR DE	PROFESIONAL
17	ROGGER REYES	MATERIALES	PROFESIONAL
18	-----	ADJUNTO DE COORDINADOR	PROFESIONAL
19	BRENDA MARTINEZ	COORDINADOR COMERCIAL	PROFESIONAL
20	MÓNICA IBARRA	SUPERVISOR	PROFESIONAL
21	RICARDO AQUIJE	COMERCIAL (03)	PROFESIONAL
22	ALDO VALLADARES	SUPERVISOR DE	PROFESIONAL
23	-----	MATERIALES	PROFESIONAL
24	OMAR GRACIA	JEFE DE OBRA JEFE DE POMA (ENEL) COORDINADOR (ECH) SUPERVISOR (ECH)	PROFESIONAL
		ADMINISTRADOR	PROFESIONAL

25	MANUEL MARTINEZ	DE DOCUMENTOS DIRECTOR SERVICIOS CORPORATIVOS Y FINANCIEROS	PROFESIONAL
26	NESTOR LAVERIAN	CONTADOR	PROFESIONAL
27	ELIANY LEÓN	TESORERIA	PROFESIONAL
28	CINTHIA LOLI	ASISTENTE DE CONTABILIDAD	PROFESIONAL
29	GABRIELA DIAZ	ASISTENTE DE CONTABILIDAD	PROFESIONAL
30	BEATRIZ NUÑEZ	ASISTENTE DE TESORERIA	PROFESIONAL
31	LUIS MATEO	ADMIONISTRADOR	PROFESIONAL
32	JOHNNY REGALADO	SERVICIOS GENERALES	PROFESIONAL
33	SOFIA SOTO / ERIKA CONDOR	LOGISTICA	PROFESIONAL
34	ADOLFO VENEGAS	RECURSOS HUMANOS	PROFESIONAL
35	JORGE JALA	ASISTENTE RR. HH.	PROFESIONAL
36	KAORI DINEGRO	ASISTENTE RR. HH.	PROFESIONAL
37	MARITA DEZAR	ASISTENTE RR. HH.	PROFESIONAL
38	KATHERINE SIGUEÑAS	ASISTENTE SOCIAL	PROFESIONAL
39	TITO AYALA	ALMACEN ALTA TENSIÓN (AT)	PROFESIONAL
40	IVAN TAPIA	ASISTENTE ALMACÉN HUACHO	PROFESIONAL
41	KATHERYN MARCOS	ASISTENTE ALMACÉN HUARAL	PROFESIONAL
42	JUAN LA CHIRA	ASISTENTE ALMACEN LIMA	PROFESIONAL

SUB - TOTAL: 47 Profesionales y Técnicos Calificados

43	PERSONAS EVENTUALES	OTROS CARGOS LIMA	PROFESIONALES
----	---------------------	----------------------	---------------

SUB - TOTAL: 103 Profesionales

TOTAL: 150 Profesionales

Anexo 4: Cálculo de tamaño de muestra

La muestra está constituida por 63 profesionales, seleccionados aleatoriamente entre los colaboradores y los empleados que conforman la población. Asimismo, la muestra, se determinó mediante la fórmula estadística siguiente:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Sabiendo que:

p : Probabilidad de éxito (50%).

q : Probabilidad de fracaso (50%).

Z : Estadístico Z, a un 95% de confianza (1,96).

N : Tamaño de la población (150 profesionales).

e : Precisión o error máximo admisible (5%).

n : Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1,96^2 \times 150 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (150 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 108$$

Determinando la muestra ajustada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n = \frac{108}{1 + \frac{108}{150}} = 63$$

El tamaño de la muestra es de 108 y el valor ajustado de la muestra es de 63 profesionales.

Anexo 5: Instrumento para medir las Variables

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Área de trabajo: _____

Fecha: _____

I. PRESENTACIÓN: Estimado (a) colaborador al presente cuestionario a parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del **EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INDUSTRIALES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHICO - 2017**. Opiniones impersonales que solamente son de gran importancia para nuestra investigación y que serán procesadas con toda confidencialidad, respetando el anonimato en la presentación de los resultados.

II. INSTRUCCIONES:

- 2.1. Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- 2.2. Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- 2.3. Debe contestar todas las preguntas.

III. ASPECTOS GENERALES:

3.1. GÉNERO () Masculino () Femenino

3.2. EXPERIENCIA EN EL ÁREA DE TRABAJO

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años () 5 años () 6 años a más



Escala de Calificación									
1	2	3	4	5					
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo					
Dimensiones del Clima Laboral									
Motivación	Liderazgo	Comunicación	Satisfacción Laboral	Actitudes	Compromiso Organizacional				
1 al 10	11 al 12	13 al 14	15 al 16	17 al 18	19 al 20				
Escala de Likert				Calificación					
Nº	Preguntas				1	2	3	4	5
1	La remuneración que percibe, responde al trabajo realizado.								
2	Ha recibido incentivos y/o reconocimientos, durante los dos últimos años que viene laborando en la empresa.								
3	De qué manera las condiciones del ambiente físico de su trabajo, influyen en el mejor desempeño de su actividad.								
4	Cómo considera la relación entre usted y su jefe inmediato.								
5	Ante un reclamo laboral el área de RR.HH le resuelve el problema.								
6	Existe en su área de trabajo motivaciones para el ascenso de puesto.								
7	La empresa incentiva el compañerismo laboral mediante actividades sociales.								
8	Su jefe inmediato responde a las dudas laborales en campo.								
9	Está de acuerdo con los EPP que les entrega la empresa.								
10	Existe motivación constante y permanente en la empresa en mención.								
11	Le agrada dirigir actividades de equipo de trabajo.								
12	Sugiere nuevas ideas.								
13	Mi jefe inmediato, le ha explicado claramente mis deberes y derechos que debo acatar en la empresa.								
14	En la toma de decisiones han tenido en cuenta mis sugerencias.								
15	Considera usted que las máquinas, equipos y recursos empleados por la empresa es lo óptimo.								
16	Las condiciones del ambiente físico influyen en la forma que desempeña su trabajo.								
17	Actualmente se siente a gusto en su puesto de trabajo.								
18	Se siente capacitado para ejercer sus labores encomendadas.								
19	Usted considera que la empresa debe mejorar para cumplir con las necesidades laborales.								
20	La empresa reconoce sus logros mediante incentivos económicos adicionales.								

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Área de trabajo: _____

Fecha: _____

I. PRESENTACIÓN: Estimado (a) colaborador el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de **EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INDUSTRIALES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. -SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO - 2017.** Opiniones impersonales que solamente son de gran importancia para nuestra investigación y que serán procesadas con toda confidencialidad, respetando el anonimato en la presentación de los resultados.

II. INSTRUCCIONES:

- 2.1. Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
 2.2. Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
 2.3. Debe contestar todas las preguntas.

III. ASPECTOS GENERALES:3.1. GÉNERO Masculino Femenino

3.2. EXPERIENCIA EN EL ÁREA DE TRABAJO

 11 años 12 años 13 años 14 años 15 años 16 años o más
ESCALA DE CALIFICACION

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Dimensiones de la Productividad**Eficiencia**

1 al 10

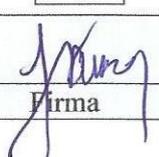
Eficacia

11 al 20

Escala de Likert**Calificación**

Nº	Preguntas	Calificación				
		1	2	3	4	5
1	Realiza la empresa una supervisión de sus controles laborales.					
2	Existen áreas de riesgo dentro de la empresa.					
3	Existe una duplicidad innecesaria de esfuerzos para los controles de seguridad laboral.					
4	Se efectúan procedimientos adicionales para la evaluación de las labores de los trabajadores.					
5	Existe un proceso para realizar seguimiento sobre las deficiencias de labores.					
6	Se verifica y controla permanentemente que los equipos empleados en los trabajos sean eficientes.					
7	El personal cumple con las metas trazadas por los jefatmas de la empresa.					
8	Las horas laborales están relacionados con los metas de trabajo asignados.					
9	Se emplea mayor tiempo laboral a mayor control del personal.					
10	Se aplica las charlas de seguridad para eliminar los riesgos laborales.					
11	Hay un líder aceptado por todos.					
12	El líder ha establecido normas y tareas claras para todos.					
13	Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales.					
14	El líder facilita la comunicación y la participación en la empresa.					
15	Los indicadores de producción nos proporciona el cumplimiento de los objetivos.					
16	Se ha desarrollado un método para tomar decisiones.					
17	Las decisiones se toman por consenso en la empresa.					
18	Las decisiones por mayoría, son aceptados también por los trabajadores.					
19	Se generan alternativas de solución ante los problemas.					
20	Los integrantes del equipo de trabajo, aceptan las críticas de forma positiva.					

Anexo 6: Medición del Juicio de Expertos

JUICIO DE EXPERTO						
EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INDUSTRIALES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO - 2017						
<p>Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación "El Clima Laboral y la Productividad" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su Criterio y Experiencia Profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.</p> <p>De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:</p>						
CRITERIO	CALIFICACIÓN	INDICADOR				
SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.				
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total.				
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementaria.				
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.				
CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.				
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.				
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.				
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.				
COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.				
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.				
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.				
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.				
RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.				
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.				
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.				
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.				
Calificación de los Ítems del Cuestionario "Clima Laboral":						
Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia			3			
Claridad			3			
Coherencia			3			
Relevancia			3			
Total Parcial			12			
TOTAL			12			
Puntuación:						
De 4 a 6: No válida, reformular	<input type="checkbox"/>	De 10 a 12: Válido, mejorar	<input checked="" type="checkbox"/>			
De 7 a 9: No válido, modificar	<input type="checkbox"/>	De 13 a 16: Válido, aplicar	<input type="checkbox"/>			
Apellidos y Nombres	Hrips G. Estrada Lo				 Firma	
Grado Académico	maestría					
Registro C.I.P. N°	17214					

JUICIO DE EXPERTO

EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INDUSTRIALES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO - 2017

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación "El Clima Laboral y la Productividad" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su **Criterio y Experiencia Profesional**, valide dicho instrumento para su aplicación.

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

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

Calificación de los ítems del Cuestionario "Productividad":

Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia				4		
Claridad			3			
Coherencia				4		
Relevancia			3			
Total Parcial			14	5		
TOTAL			14			

Puntuación:

De 4 a 6: No válida, reformular

De 10 a 12: Válido, mejorar

De 7 a 9: No válido, modificar

De 13 a 16: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres: Andrés Bustamante Joss
 Grado Académico: MAESTRO
 Registro C.I.P. N°: 17214


Firma

JUICIO DE EXPERTO

EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INDUSTRIALES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO - 2017

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación "El Clima Laboral y la Productividad" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su **Criterio y Experiencia Profesional**, valide dicho instrumento para su aplicación.

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

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

Calificación de los ítems del Cuestionario "Productividad":

Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia				✓		
Claridad			x			
Coherencia				✓		
Relevancia				✓		
Total Parcial			3	12		
TOTAL			15			

Puntuación:

De 4 a 6: No válida, reformular

De 10 a 12: Válido, mejorar

De 7 a 9: No válido, modificar

De 13 a 16: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres	JUAN CARLOS DE LOS SANTOS GARCIA
Grado Académico	INGENIERIA INDUSTRIAL
Registro C.I.P. N°	20326


JUAN CARLOS DE LOS SANTOS GARCIA
 Reg. del Colegio de Ingenieros del Perú N° 20326

JUICIO DE EXPERTO

EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INDUSTRIALES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO - 2017

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación "El Clima Laboral y la Productividad" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su **Criterio y Experiencia Profesional**, valide dicho instrumento para su aplicación.

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

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

Calificación de los Ítems del Cuestionario "Clima Laboral":

Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia				X		
Claridad			X			
Coherencia				X		
Relevancia				X		
Total Parcial			3	12		
TOTAL			15			

Puntuación:

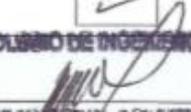
De 4 a 6: No válida, reformular

De 10 a 12: Válido, mejorar

De 7 a 9: No válido, modificar

De 13 a 16: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres	DE LOS SAÑADOS GALVA JUAN CARLOS
Grado Académico	INGENIERIA INDUSTRIAL
Registro C.I.P. N°	20326

COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ

JUAN CARLOS DE LOS SAÑADOS GALVA
 Reg. del Colegio de Ingenieros del Perú N° 20326

JUICIO DE EXPERTO

EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INDUSTRIALES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO - 2017

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación "El Clima Laboral y la Productividad" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su **Criterio y Experiencia Profesional**, valide dicho instrumento para su aplicación.

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

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

Calificación de los Ítems del Cuestionario "Productividad":

Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia						
Claridad						
Coherencia						
Relevancia						
Total Parcial						
TOTAL						

Puntuación:

De 4 a 6: No válida, reformular

De 10 a 12: Válido, mejorar

De 7 a 9: No válido, modificar

De 13 a 16: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres	BERNAL VALLADARES, CARLOS
Grado Académico	MAESTRO
Registro C.I.P. N°	158628

Firma


 Carlos E. Bernal Valladares
 ING. INDUSTRIAL
 R. C.I.P. 158628

JUICIO DE EXPERTO

EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA COMSA INDUSTRIALES Y SISTEMAS INDUSTRIALES S.L. - SUCURSAL EN PERÚ, HUACHO - 2017

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación "El Clima Laboral y la Productividad" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su **Criterio y Experiencia Profesional**, valide dicho instrumento para su aplicación.

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

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

Calificación de los Ítems del Cuestionario "Clima Laboral":

Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia						
Claridad						
Coherencia						
Relevancia						
Total Parcial						
TOTAL						

Puntuación:

De 4 a 6: No válida, reformular

De 10 a 12: Válido, mejorar

De 7 a 9: No válido, modificar

De 13 a 16: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres	BERNAL VALLADARES, CARLOS	Firma
Grado Académico	MAESTRO	
Registro C.I.P. N°	158628	


 Carlos E. Bernal Valladares
 ING. INDUSTRIAL
 R. CIP. 158628

Anexo 7: Datos de los Cuestionarios Variable 1 y Variable 2

Variable 1: Clima Laboral

	ITEM_1	ITEM_2	ITEM_3	ITEM_4	ITEM_5	ITEM_6	ITEM_7	ITEM_8	ITEM_9	ITEM_10
1	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4
2	5	3	5	4	5	4	4	5	3	2
3	5	3	4	3	5	3	4	5	3	3
4	4	4	5	4	2	5	3	4	4	4
5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	3
6	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3
7	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4
8	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5
9	5	5	3	3	3	5	5	3	4	5
10	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4
11	3	3	5	3	2	5	4	3	3	5
12	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5
13	5	3	3	5	4	4	3	2	4	4
14	5	3	3	4	5	4	4	3	5	3
15	5	3	3	4	4	5	5	5	4	2
16	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3
17	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4
18	4	5	3	4	4	3	5	3	5	2
19	5	3	3	4	5	4	4	3	5	3
20	5	3	3	4	4	5	5	5	4	2
21	5	3	4	5	5	4	4	3	3	4
22	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3
23	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4

	ITEM_11	ITEM_12	ITEM_13	ITEM_14	ITEM_15	ITEM_16	ITEM_17	ITEM_18	ITEM_19	ITEM_20
1	3	3	3	3	5	5	2	5	5	5
2	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5
3	4	4	3	3	3	3	2	5	4	4
4	5	3	5	5	5	5	2	4	5	3
5	3	3	4	5	4	4	2	5	4	3
6	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5
7	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2
8	5	5	3	3	3	4	5	3	3	4
9	3	4	5	5	3	3	3	5	5	3
10	3	5	5	3	4	4	2	3	5	5
11	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3
12	3	5	3	4	3	5	3	4	4	5
13	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4
14	3	3	4	5	4	4	2	5	4	3
15	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5
16	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5
17	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2
18	5	4	3	3	4	4	2	5	5	4
19	3	3	4	5	4	4	2	5	4	3
20	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5
21	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5
22	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5
23	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2

	ITEM_1	ITEM_2	ITEM_3	ITEM_4	ITEM_5	ITEM_6	ITEM_7	ITEM_8	ITEM_9	ITEM_10
24	3	5	5	3	5	3	3	4	5	5
25	5	3	3	4	5	4	4	3	5	3
26	5	3	3	4	4	5	5	5	4	2
27	3	4	3	3	3	5	4	5	3	3
28	5	4	5	4	5	3	4	3	5	3
29	5	3	3	4	5	4	4	3	5	3
30	5	3	3	4	4	5	5	5	4	2
31	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3
32	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4
33	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
34	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3
35	5	3	3	4	5	4	4	3	5	3
36	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3
37	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4
38	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
39	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3
40	2	2	4	2	4	2	2	2	4	3
41	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3
42	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
43	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4
44	3	5	5	3	3	5	4	4	5	4
45	4	3	4	2	4	2	4	4	2	4
46	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3

	ITEM_11	ITEM_12	ITEM_13	ITEM_14	ITEM_15	ITEM_16	ITEM_17	ITEM_18	ITEM_19	ITEM_20
24	3	4	3	4	3	5	5	4	3	3
25	3	3	4	5	4	4	2	5	4	3
26	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
28	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3
29	3	3	4	5	4	4	2	5	4	3
30	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5
31	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5
32	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2
33	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3
34	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4
35	3	3	4	5	4	4	2	5	4	3
36	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5
37	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2
38	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3
39	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4
40	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3
41	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3
42	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4
43	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2
44	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4
45	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4
46	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5

	ITEM_1	ITEM_2	ITEM_3	ITEM_4	ITEM_5	ITEM_6	ITEM_7	ITEM_8	ITEM_9	ITEM_10
47	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4
48	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3
49	2	2	4	2	4	2	2	2	4	3
50	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3
51	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3
52	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4
53	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3
54	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
55	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4
56	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
57	5	4	3	4	3	4	5	5	5	3
58	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4
59	3	5	5	3	3	5	4	4	5	4
60	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4
61	4	3	4	2	4	2	4	4	2	4
62	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
63	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5

	ITEM_11	ITEM_12	ITEM_13	ITEM_14	ITEM_15	ITEM_16	ITEM_17	ITEM_18	ITEM_19	ITEM_20
47	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2
48	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4
49	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3
50	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3
51	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5
52	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2
53	5	3	5	4	4	3	4	4	5	4
54	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2
55	5	4	3	5	3	3	3	5	4	4
56	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2
57	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5
58	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2
59	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4
60	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3
61	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4
62	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3
63	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3

Variable 2: Productividad

	ITEM_21	ITEM_22	ITEM_23	ITEM_24	ITEM_25	ITEM_26	ITEM_27	ITEM_28	ITEM_29	ITEM_30
1	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3
2	5	3	5	4	5	4	4	5	4	3
3	5	3	4	3	5	3	4	5	5	5
4	4	4	5	4	2	5	3	4	4	3
5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
7	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3
8	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4
9	5	5	3	3	3	5	5	3	5	4
10	3	4	4	4	3	3	5	3	5	5
11	3	3	5	3	2	5	4	3	4	4
12	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5
13	5	3	3	5	4	4	3	2	3	3
14	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3
15	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3
16	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
17	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3
18	4	5	3	4	4	3	5	3	5	5
19	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3
20	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3
21	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3
22	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
23	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3

	ITEM_31	ITEM_32	ITEM_33	ITEM_34	ITEM_35	ITEM_36	ITEM_37	ITEM_38	ITEM_39	ITEM_40
1	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3
2	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3
3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4
5	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2
6	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4
7	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3
8	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4
9	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
10	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4
11	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
13	3	4	5	3	3	4	3	3	2	3
14	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2
15	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3
16	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4
17	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3
18	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
19	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2
20	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3
21	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3
22	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4
23	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3

	ITEM_21	ITEM_22	ITEM_23	ITEM_24	ITEM_25	ITEM_26	ITEM_27	ITEM_28	ITEM_29	ITEM_30
24	3	5	5	3	5	3	3	4	5	4
25	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3
26	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3
27	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5
28	5	4	5	4	5	3	4	3	3	3
29	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3
30	5	3	3	4	4	5	5	5	4	3
31	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
32	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3
33	5	2	2	4	2	5	4	2	4	2
34	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5
35	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
37	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3
38	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4
39	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
40	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
41	3	4	5	4	5	5	5	5	3	5
42	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2
44	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4
45	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
46	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3

	ITEM_31	ITEM_32	ITEM_33	ITEM_34	ITEM_35	ITEM_36	ITEM_37	ITEM_38	ITEM_39	ITEM_40
24	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
25	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2
26	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
28	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
29	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2
30	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3
31	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4
32	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3
33	3	2	3	5	2	5	3	2	5	3
34	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4
35	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2
36	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4
37	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3
38	5	4	3	4	5	4	3	3	3	3
39	3	5	4	4	3	4	5	4	5	5
40	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5
41	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3
42	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4
43	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2
44	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4
45	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
46	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4

	ITEM_21	ITEM_22	ITEM_23	ITEM_24	ITEM_25	ITEM_26	ITEM_27	ITEM_28	ITEM_29	ITEM_30
47	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3
48	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4
49	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
50	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
52	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3
53	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
54	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
56	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
58	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3
59	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3
60	3	5	3	4	3	3	5	3	4	4
61	3	4	3	5	5	3	4	5	3	4
62	4	2	4	2	3	3	3	4	3	4
63	2	5	5	3	5	4	4	3	4	5

	ITEM_31	ITEM_32	ITEM_33	ITEM_34	ITEM_35	ITEM_36	ITEM_37	ITEM_38	ITEM_39	ITEM_40
47	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3
48	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4
49	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
50	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3
51	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4
52	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3
53	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
54	4	3	5	4	5	3	5	3	3	4
55	2	3	4	2	2	4	3	2	3	2
56	3	3	5	4	3	5	4	5	3	5
57	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4
58	3	3	5	3	5	4	3	4	4	3
59	3	4	5	3	5	3	4	5	3	3
60	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3
61	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4
62	2	3	5	5	4	4	5	2	3	3
63	2	5	2	4	2	5	2	3	5	2

Anexo 8: Resultados en SPSS V22.0

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Clima Laboral * Productividad	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%

Clima Laboral'Productividad tabulación cruzada

			Productividad			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	
Clima Laboral	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	1	12	2	15
		Recuento esperado	4,8	9,8	,5	15,0
		% del total	1,6%	19,0%	3,2%	23,8%
	Algo de acuerdo	Recuento	18	25	0	43
		Recuento esperado	13,7	28,0	1,4	43,0
		% del total	28,6%	39,7%	0,0%	68,3%
	Muy de acuerdo	Recuento	1	4	0	5
		Recuento esperado	1,6	3,3	,2	5,0
		% del total	1,6%	6,3%	0,0%	7,9%
Total		Recuento	20	41	2	63
		Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0
		% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,977 ^a	4	,018
Razón de verosimilitud	12,619	4	,013
Asociación lineal por lineal	4,713	1	,030
N de casos válidos	63		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .16.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Motivación * Productividad	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%

Motivación*Productividad tabulación cruzada

			Productividad			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	
Motivación	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	1	13	2	16
		Recuento esperado	5,1	10,4	,5	16,0
		% del total	1,6%	20,6%	3,2%	25,4%
	Algo de acuerdo	Recuento	18	23	0	41
		Recuento esperado	13,0	26,7	1,3	41,0
		% del total	28,6%	36,5%	0,0%	65,1%
	Muy de acuerdo	Recuento	1	5	0	6
		Recuento esperado	1,9	3,9	,2	6,0
		% del total	1,6%	7,9%	0,0%	9,5%
Total		Recuento	20	41	2	63
		Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0
		% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,948 ^a	4	,012
Razón de verosimilitud	14,025	4	,007
Asociación lineal por lineal	4,251	1	,039
N de casos válidos	63		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .19.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Liderazgo * Productividad	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%

Liderazgo*Productividad tabulación cruzada

			Productividad			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	
Liderazgo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	16	15	1	32
		Recuento esperado	10,2	20,8	1,0	32,0
		% del total	25,4%	23,8%	1,6%	50,8%
	Algo de acuerdo	Recuento	1	14	1	16
		Recuento esperado	5,1	10,4	,5	16,0
		% del total	1,6%	22,2%	1,6%	25,4%
	Muy de acuerdo	Recuento	3	12	0	15
		Recuento esperado	4,8	9,8	,5	15,0
		% del total	4,8%	19,0%	0,0%	23,8%
Total	Recuento	20	41	2	63	
	Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0	
	% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,619 ^a	4	,020
Razón de verosimilitud	13,236	4	,010
Asociación lineal por lineal	4,424	1	,035
N de casos válidos	63		

a. 4 casillas (44.4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .48.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Comunicación* Productividad	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%

Comunicación*Productividad tabulación cruzada

			Productividad			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	
Comunicación	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	2	14	2	18
		Recuento esperado	5,7	11,7	,6	18,0
		% del total	3,2%	22,2%	3,2%	28,6%
Algo de acuerdo	Algo de acuerdo	Recuento	12	20	0	32
		Recuento esperado	10,2	20,8	1,0	32,0
		% del total	19,0%	31,7%	0,0%	50,8%
Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Recuento	6	7	0	13
		Recuento esperado	4,1	8,5	,4	13,0
		% del total	9,5%	11,1%	0,0%	20,6%
Total		Recuento	20	41	2	63
		Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0
		% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,329 ^a	4	,053
Razón de verosimilitud	10,021	4	,040
Asociación lineal por lineal	6,632	1	,010
N de casos válidos	63		

a. 4 casillas (44.4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .41.

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción laboral * Productividad	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%

Satisfacción laboral*Productividad tabulación cruzada

			Productividad			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	
Satisfacción laboral	Algo en desacuerdo	Recuento	0	1	1	2
		Recuento esperado	,6	1,3	,1	2,0
		% del total	0,0%	1,6%	1,6%	3,2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	2	13	1	16
		Recuento esperado	5,1	10,4	,5	16,0
		% del total	3,2%	20,6%	1,6%	25,4%
	Algo de acuerdo	Recuento	7	13	0	20
		Recuento esperado	6,3	13,0	,6	20,0
		% del total	11,1%	20,6%	0,0%	31,7%
	Muy de acuerdo	Recuento	11	14	0	25
		Recuento esperado	7,9	16,3	,8	25,0
		% del total	17,5%	22,2%	0,0%	39,7%
Total	Recuento	20	41	2	63	
	Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0	
	% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,499 ^a	6	,002
Razón de verosimilitud	12,692	6	,048
Asociación lineal por lineal	8,457	1	,004
N de casos válidos	63		

a. 6 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Actitudes * Productividad	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%

Actitudes *Productividad tabulación cruzada

			Productividad			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	
Actitudes	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	1	16	1	18
		Recuento esperado	5,7	11,7	,6	18,0
		% del total	1,6%	25,4%	1,6%	28,6%
	Algo de acuerdo	Recuento	9	18	1	28
		Recuento esperado	8,9	18,2	,9	28,0
		% del total	14,3%	28,6%	1,6%	44,4%
	Muy de acuerdo	Recuento	10	7	0	17
		Recuento esperado	5,4	11,1	,5	17,0
		% del total	15,9%	11,1%	0,0%	27,0%
Total		Recuento	20	41	2	63
		Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0
		% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,755 ^a	4	,019
Razón de verosimilitud	13,555	4	,009
Asociación lineal por lineal	11,123	1	,001
N de casos válidos	63		

a. 3 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .54.

→ Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Compromiso organizacional * Productividad	63	100,0%	0	0,0%	63	100,0%

Compromiso organizacional*Productividad tabulación cruzada

			Productividad			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo	
Compromiso organizacional	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	1	11	1	13
		Recuento esperado	4,1	8,5	,4	13,0
		% del total	1,6%	17,5%	1,6%	20,6%
	Algo de acuerdo	Recuento	10	16	1	27
		Recuento esperado	8,6	17,6	,9	27,0
		% del total	15,9%	25,4%	1,6%	42,9%
	Muy de acuerdo	Recuento	9	14	0	23
		Recuento esperado	7,3	15,0	,7	23,0
		% del total	14,3%	22,2%	0,0%	36,5%
Total		Recuento	20	41	2	63
		Recuento esperado	20,0	41,0	2,0	63,0
		% del total	31,7%	65,1%	3,2%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	5,558 ^a	4	,235
Razón de verosimilitud	6,995	4	,136
Asociación lineal por lineal	4,033	1	,045
N de casos válidos	63		

a. 4 casillas (44.4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es . 41.