

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS**

**TESIS**

**“CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD  
DE LA EMPRESA MAESTRO PERU S.A.  
CIUDAD DE HUACHO, PERIODO 2017”**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**Juan Carlos Gonzalez Rodriguez**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ESTADISTICA E INFORMATICA**

**HUACHO - 2019**

## **DEDICATORIA**

*A mis padres por su abnegado  
Sacrificio de inculcarme valores para  
Ser un hombre de bien.*

*Y a mi pareja por el apoyo  
constante, ánimo y paciencia en poder  
terminar este proyecto.*

*El Autor*

## **AGRADECIMIENTO**

*A la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, a los docentes por haber contribuido en mi formación profesional.*

*A mi asesor por el apoyo incondicional para el término de este proyecto.*

*El Autor*

# ÍNDICE

Resumen	6
Introducción	8
Capitulo I: Planteamiento del Problema	9
1.1 Descripción de la realidad problemática	9
1.2 Formulación del problema	11
1.2.1 Problema general	11
1.2.2 Problemas específicos	11
1.3 Objetivos de la investigación	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 Justificación de la investigación	12
1.5 Delimitaciones del estudio	13
1.6 Viabilidad del estudio	13
Capitulo II: Marco teórico	14
2.1 Antecedentes de la investigación	14
2.1.1 Investigaciones internacionales	14
2.1.2 Investigaciones nacionales	17
2.2 Bases teóricas	20
2.2.1 Reseña Histórica de la empresa MAESTRO PERU S.A.	20
2.2.2 Clima Laboral	21
2.2.3 Productividad	33
2.3 Definición de términos básicos	38
2.4 Hipótesis de investigación	39
2.4.1 Hipótesis general	39
2.4.2 Hipótesis específicas	39
2.5 Operacionalización de las variables	40
2.5.1 Definición Conceptual	40
2.5.2 Definición Operacional	41
Capitulo III: Metodología	42
3.1 Diseño metodológico	42
3.2 Población y muestra	43

3.2.1	Población	43
3.2.2	Muestra	44
3.3	Técnicas de recolección de datos	44
3.4	Técnicas para el procedimiento de la información	49
Capitulo IV: Resultados		50
4.1	Presentación e Interpretación de los Resultados	50
4.2	Contrastación de Hipótesis	58
Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.		64
5.1	Discusión	64
5.2	Conclusiones	65
5.3	Recomendaciones	66
Capitulo VI: Referencias		67
6.1	Fuentes bibliográficas	67
Anexos		71

## Índice de Cuadro, Tablas y Gráficos

<i>Figura 1:</i>	Diagrama de Diseño de Variables.	43
<i>Tabla A:</i>	Resumen de Procesamiento de los Casos.	48
<i>Tabla B:</i>	Estadísticos de Fiabilidad.	48
<i>Tabla C:</i>	Estadísticos Total de Elementos.	48
<i>Tabla y Gráfico 1:</i>	Genero.	50
<i>Tabla y Gráfico 2:</i>	Credibilidad.	51
<i>Tabla y Gráfico 3:</i>	Respeto.	52
<i>Tabla y Gráfico 4:</i>	Imparcialidad.	53
<i>Tabla y Gráfico 5:</i>	Orgullo.	54
<i>Tabla y Gráfico 6:</i>	Camaradería.	55
<i>Tabla y Gráfico 7:</i>	Clima Laboral.	56
<i>Tabla y Gráfico 8:</i>	Productividad.	57
<i>Tabla 9:</i>	Prueba Tau <sub>b</sub> de Kendall: Credibilidad y Productividad de la Empresa.	58
<i>Tabla 10:</i>	Prueba Tau <sub>b</sub> de Kendall: Respeto y Productividad de la Empresa.	59
<i>Tabla 11:</i>	Prueba Tau <sub>b</sub> de Kendall: Imparcialidad y Productividad de la Empresa.	60
<i>Tabla 12:</i>	Prueba Tau <sub>b</sub> de Kendall: Orgullo y Productividad de la Empresa.	61
<i>Tabla 13:</i>	Prueba Tau <sub>b</sub> de Kendall: Camaradería y Productividad de la Empresa.	62
<i>Tabla 14:</i>	Prueba Tau <sub>b</sub> de Kendall: Clima Laboral y Productividad de la Empresa.	63

## Resumen

En esta investigación se propuso como **Objetivo** “Determinar la relación entre el Clima Laboral y la Productividad de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho”. El **método** desarrollado es deductivo-deductivo, de tipo de investigación cuantitativa, aplicada, correlacional, no experimental de corte transversal, Se consideró una muestra de 70 Trabajadores; donde se aplicó 2 cuestionarios para medir las variables en estudio clima laboral y productividad. Cuyos resultados fueron: La Credibilidad, El Respeto, La Imparcialidad, El Orgullo, La Camaradería y El Clima Laboral se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa.

Se utilizó la prueba Tau\_b de Kendall para probar la relación significativa entre las variables de estudio, cuyos resultados fueron: la Credibilidad, el Respeto, la Imparcialidad, el Orgullo, la Camaradería y el clima laboral se relacionan significativamente con la productividad de la empresa; es decir que conforme mejora estas variables del clima laboral también mejora su nivel de productividad de la empresa. Como **principal conclusión** se tuvo que; El clima laboral se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho

*Palabras claves: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo, Camaradería, clima laboral y productividad*

## **Abstract**

In this investigation it was proposed as **Objective** "Determine the relationship between the Labor Climate and the Productivity of the company MAESTRO PERU S.A. Huacho. " The developed **method** is deductive-deductive, of a quantitative, applied, correlational, non-experimental cross-sectional type of research. A sample of 70 workers was considered; where 2 questionnaires were applied to measure the variables in study, labor climate and productivity. Which obtained the following result with a regular level of 43% in credibility, 36% in respect, 36% in impartiality, 22% in pride, 28% in camaraderie, 42% in working climate and 7% in productivity.

The Kendall Tau\_b test was used to prove the significant relationship between the study variables, whose results were: Credibility, Respect, Impartiality, Pride, Comradeship and the work climate are significantly related to the productivity of the company; that is to say that as it improves these variables of the labor climate it also improves its level of productivity of the company. The **main conclusion** was that; The work climate is significantly related to the Productivity of the Company MAESTRO PERU S.A. Huacho

*Keywords: Credibility, Respect, Impartiality, Pride, Comradeship, work climate and productivity*

## **Introducción**

El presente Trabajo de investigación, hace referencia a la forma como percibe el trabajador el Clima Laboral y como esto puede ser relacionado con la productividad de la empresa MAESTRO PERU S.A Huacho, toda vez que existen un clima laboral cada vez más deteriorada, además de los problemas que se ha visto en la productividad de cada área de la empresa; es por ello que la titulamos “Clima Laboral y Productividad de la Empresa Maestro Perú S.A. huacho”; tuvo como propósito: demostrar como el Clima Laboral se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa, llegando a demostrar los supuestos planteados; no se tuvo mayor limitación, la colaboración de los trabajadores de la empresa fue aceptable, al final de esta tesis se presenta las conclusiones, recomendaciones así como también el cuestionario que se utilizó para la recolección de la información; por cuanto consideramos de vital importancia la tesis desarrollada. La misma que contiene:

Capítulo I: Planteamiento del Problema.

Capítulo II: Marco Teórico.

Capítulo III: Metodología de Investigación.

Capítulo IV: Resultados.

Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.

Capítulo VI: Referencias Bibliográficas.

Habiendo desarrollado la investigación con los parámetros de ética y metodología científica y gracias al apoyo y colaboración de los trabajadores de la Empresa Maestro Perú S.A. Huacho.



# **CAPITULO I**

## **Planteamiento del problema**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad a nivel mundial el clima laboral en las organizaciones cobra especial relevancia debido a que nos encontramos en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima laboral pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima laboral, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la empresa. Desde hace un buen tiempo atrás, los gerentes están tomando mayor importancia con respecto al clima laboral en las empresas, que puede contribuir y encaminar en el logro de los objetivos organizacionales. Tradicionalmente, el clima Laboral ha sido vista como algo secundario e irrelevante. La preocupación principal de las áreas responsables en algunas empresas se ha limitado a la administración de las planillas del personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún en la actualidad

existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional. Sin embargo, este enfoque ha dado un giro no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional, puesto que el ser humano necesita un adecuado y apropiado ambiente para su desenvolvimiento. Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción y el compromiso que tienen los trabajadores con respecto a las funciones que realizan en la empresa. Para lograr ello se tiene que generar todas las condiciones necesarias y se pueda conseguir un trabajo idóneo. Entonces el clima laboral, se convierte en un aspecto crucial, puesto que el éxito de las organizaciones e instituciones va depender en gran medida de ella, sumando a ello el talento humano. Este último implica mucho en el logro de los objetivos de las organizaciones siendo uno de ellos el de la productividad. De esta manera el Clima laboral se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas.

Esta investigación, se centró no sólo en el clima laboral, sino también en la productividad de la empresa. Se reconoce que el clima laboral es la piedra angular de la organización, pues tiene una relación directa con la productividad y esto a la vez, determina en el logro de los objetivos organizacionales. Para poder determinar el clima laboral se plantean diversas interrogantes, con las cuales las respuestas pueden ser distintas, de acuerdo al espacio, donde se va aplicar y todas ellas se respetan. Sin embargo la esencia no cambia por más que se aplique en diferentes espacios y contextos. La finalidad sigue siendo, lograr los objetivos de la organización, brindando todo lo necesario al trabajador que se desempeña dentro de la empresa. Con respecto, al clima laboral en la empresa MAESTRO PERU S.A., de la ciudad de Huacho, se observó que el ambiente laboral no es lo óptimo. Es decir, los factores que existen para generar un buen clima en la organización son limitadas y poco contribuyen al buen desenvolvimiento de los trabajadores y trae consigo una disminución en la productividad, estos factores evidenciados son los siguientes:

La infraestructura de la empresa en algunas áreas no resultan ser las óptimas, debido a que están expuestas a riesgos para el trabajador que realiza sus funciones; asimismo algunos de estos ambientes se siente el frío en toda su dimensión.

La comunicación interpersonal de los trabajadores en la institución, no es fluida, este proceso limita el intercambio e interacción con otros trabajadores de la empresa,

generando así interferencias en las relaciones interpersonales y al escaso compañerismo al momento de brindar apoyo en las diversas áreas de la empresa.

La autonomía de los trabajadores para la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo es limitada, debido a que la decisión desciende desde arriba y muchas veces no se respeta las ideas que puedan aportar.

De igual manera para la productividad de la empresa, la eficacia y la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa, no es lo óptimo. Debido a los diversos factores que se ha mencionado en los párrafos antecedentes y todo ello representa el reflejo de sus desempeños y la gestión de la empresa que no llega a cumplir con las expectativas esperadas de la población.

Por los fundamentos expuestos planteamos el siguiente problema de investigación.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y la productividad de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la credibilidad y la productividad?
- ¿Cuál es la relación entre el respeto y la productividad?
- ¿Cuál es la relación entre la imparcialidad y la productividad?
- ¿Cuál es la relación entre el orgullo y la productividad?
- ¿Cuál es la relación entre la camaradería y la productividad?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el Clima Laboral y la Productividad de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la credibilidad y la productividad
- Determinar la relación entre el respeto y la productividad
- Determinar la relación entre la imparcialidad y la productividad
- Determinar la relación entre el orgullo y la productividad
- Determinar la relación entre la camaradería y la productividad

### **1.4 Justificación de la investigación**

A nivel teórico, ésta investigación, permitirá conocer la relación existente entre el clima laboral y la productividad de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho, cuyas conclusiones nos permitirán informar acerca del estado situacional de la problemática organizacional, aspecto que justifica este trabajo; además pretende servir como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

Así mismo, las conclusiones y las recomendaciones formuladas serán alcanzadas a la gerencia de la empresa con la expectativa de que sirvan como insumo o fuente para la implementación de actividades orientadas a mejorar el servicio al usuario en la provincia de Huaura. Huacho.

A nivel práctico, éste trabajo se justifica porque permitirá seguir precisando e investigando más otros factores del clima laboral y la productividad de la empresa.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

**Delimitación Temporal.-** Se llevara a cabo en el año 2017.

**Delimitación Espacial.-** Se realizara en los ambientes de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho.

**Delimitación Teórica.-** Las teorías de estudio están referidas a las teorías de clima laboral, y la productividad que lleva a cabo la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

El estudio es viable, ya que se cuenta con la colaboración de los trabajadores de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho, que son compañeros, amigos del investigador, además de ello se solicitará al gerente de la empresa y a la jefa de recursos humanos que nos brinde las facilidades en el momento de que sea necesario el ingreso; además el asesoramiento oportuno del asesor, quien fue el que orientó hacia el mejor desarrollo de la investigación y del uso de la literatura referente al tema a tratar; además de brindar el esquema a utilizar, la metodología el diseño de la investigación, todos ellos fueron tomados en cuenta, de tal manera que facilito la elaboración del presente plan haciendo cada día que se convierta más viable en todo sentido.

## CAPITULO II

### Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Investigaciones internacionales

Cortés (2009), realizo la investigación titulada “*Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Veracruz., 2009.*” tesis sustentada en la Universidad Veracruzana-Mexico para optar al grado de maestra, cuyo objetivo estuvo orientado en: Diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, de la Ciudad de Xalapa, Veracruz, en el 2009., llegando a las siguientes conclusiones:

- Que existe preocupación de los directivos para la comprensión del trabajo por parte del personal; que la distribución del trabajo es organizada
- Que hay claridad en la distribución de las funciones, conocimiento en las metas de las áreas de trabajo, además de que si existe un conocimiento del porqué de los trabajos que se realizan.

- El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional de ellos.
- El personal considera que no hay retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales.
- No existe un reconocimiento por el buen desempeño del personal. • Las autoridades no favorecen la iniciativa de los trabajadores.
- Ni existe participación entre los diferentes departamentos para el logro de los objetivos, ni un buen espíritu de equipo.
- No existe flujo de información ya que esta se encuentra concentrada en pocos grupos, limitando el desarrollo de las metas comunes.

Sierra (2015), realizó la investigación titulada "*el Clima Laboral en los/as colaboradores/as del Área Administrativa del Hospital Regional De Cobán, ALTA VERAPAZ.*" sustentada en la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades - Guatemala. Cuyo objetivo de la investigación estuvo orientado: Establecer el Clima Laboral de los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz, llegando a las siguientes conclusiones:

- Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.
- Se estableció que los aspectos que influyen de forma positiva en la comunicación son las sugerencias así como la libertad para hablar con el jefe.
- Se determinó que el respeto y la amabilidad son los elementos valiosos y que armonizan el liderazgo, lo cual se potencia para un clima laboral saludable.

- Las relaciones interpersonales entre compañeros de la misma unidad es agradable, existe armonía y apoyo entre ellos. Sin embargo al relacionarse con otras áreas de trabajo es lo contrario.
- Los colaboradores están conscientes del aporte que brindan a la institución, así mismo una parte coincide que existe falta de oportunidad en el desarrollo personal y profesional.
- Se determinó que los colaboradores se sienten integrados e identificados con la institución, lo cual es importante.
- Se estableció que la estabilidad laboral es significativa ya que los colaboradores sienten seguridad de contar con un trabajo.
- Los colaboradores no se sienten bien remunerados, en consonancia con los sueldos que perciben.
- El área administrativa cuenta con sistemas y procedimientos que facilitan la práctica de la calidad en los procesos administrativos.
- El lugar de trabajo es cómodo, a pesar de ello les preocupa tener riesgos en su salud.
- Se diseñó una guía metodológica que fortalecerá el clima laboral prevaleciente, como un aporte derivado del proceso de investigación.

Venutolo (2009), Realizaron la investigación titulada: *“Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires-Argentina”*. El objetivo de la investigación estuvo orientado: Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. Llegando a las siguientes conclusiones:



- La presente investigación estuvo orientada a determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. Dada la amplitud del estudio, se ha decidido aplicar las técnicas estadísticas del muestreo probabilístico a fin de tomar una muestra representativa. De esta manera, mediante la recolección de datos teóricos y empíricos, se pudo arribar a interesantes conclusiones, las mismas que son presentadas a continuación.
- La evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La percepción (actitud) de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral ( $10,816 < \text{actitud desfavorable} = 12,139 < 16,224$ ).
- La baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Esta situación ha sido señalada por el 71.30% de los encuestados que laboran en estas empresas.
- 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.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Yeren (2016), realizó la investigación titulada “*Satisfacción Laboral y Productividad de los Colaboradores en la Empresa Klauss. S.A. Lima – 2016*”. El objetivo del estudio estuvo orientado: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016, llegando a las siguientes 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.
- Se concluye que existe una relación positiva moderada al ,475\*\*, según el estadístico R momento de Pearson, a un nivel de significancia de, 002, el cual nos indica que, a mayor Satisfacción Laboral, mejor tiene que ser la Planta y Equipo 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.

Inocente (2016), realizó la investigación cuyo título fue “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016.*” .Cuyo objetivo estuvo destinado a determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación año 2016, llegando a las siguientes conclusiones:

- En cuanto al objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que existe relación directa y significativa, lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0,561 indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.
- En cuanto al primer objetivo determinar la relación entre la dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que hay una relación lo que demuestra con la prueba de

Spearman = 0.435, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

- En cuanto al segundo objetivo determinar la relación entre la dimensión cohesión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que hay una relación lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0.486, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.
- En cuanto al tercer objetivo determinar la relación entre la dimensión confianza y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, se concluye, que hay una relación lo que demuestra con la prueba de Spearman = 0.466, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Alva y Juarez (2014), realizaron la investigación titulada “*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-2014*” cuyo objetivo estuvo orientado a 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, llegando a las siguientes 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.

- Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.
- Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Reseña Histórica de la empresa MAESTRO PERU S.A.**

Maestro Perú, S.A fue constituido en el Perú el 5 de Junio de 1978 bajo la razón social de Ace Perú S.A.C, abriendo su primera tienda en 1994.

El 21 de Febrero del año 2006 modifico su razón social a Maestro Home Center S.A.C.

En el 2007, el fondo de inversión Enfoca, liderado por Jesús 'Suso' Zamora, decidió adquirir una porción minoritaria de las acciones de la empresa.

En marzo del 2008, Maestro Home Center S.A.C. inicio su expansión a provincias, con la inauguración de una tienda en Arequipa. En el último trimestre del año 2008 modifico su razón social Maestro Home Center S.A.

Maestro Perú S.A, era una cadena controlada por la familia Peruana Vurnbrand; pero enero del 2010 Jesús 'Suso' Zamora, su fondo de inversión Enfoca Descubridor, pasó de tener 8,95% de las acciones de la cadena a asumir una posición mayoritaria. En ese momento, Zamora se convirtió en el presidente del directorio, Esta operación marcó la salida de la familia Vurnbrand de la cadena. Según reportó Enfoca en un comunicado, desde el inicio de sus funciones en la cadena de almacenes en el 2007, el fondo de inversión multiplicó por cinco las ventas de Maestro Perú hasta los US\$514

millones e impulsó la apertura de 24 tiendas, hasta tener 17 locales en Lima y 13 en provincia. En ese entonces, la empresa tenía solo 6 locales y los ingresos por ventas no superaban los US\$100 millones.

El 25 de diciembre del 2010 la cadena de tiendas Maestro Home Center decidió modificar su marca y comunico a la comisión nacional supervisoros de empresas y valores que su nueva denominación es Maestro Perú.

Dentro de su expansión en provincia se inaugura en el año 2013 la tienda Maestro Huacho, Maestro es la primera empresa que desarrolló en el Perú el concepto de tienda de gran formato especializada en el mejoramiento del hogar y la construcción. Con el objetivo: facilitar la realización de los proyectos de nuestros clientes ofreciéndoles todo en un solo lugar, y sobre todo, con el mejor servicio y asesoría.

Inicia sus operaciones en Abril del 2013 con un grupo de 109 trabajadores como técnicos profesionales y asesores especializados en cada uno de los rubros que comercializa.

En el año 2014 Jesús 'Susó' Zamora, presidente de Enfoca, tenía un acuerdo verbal con Falabella para que fueran ellos los que adquirieran la cadena. Maestro Perú fue adquirida por el grupo Falabella por S/.1.404 millones.

### **2.2.2 Clima Laboral**

Jaume F. (2006). Menciona al respecto:

El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza.

El clima organizacional es un concepto surgido a principios del siglo XX, en los famosos experimentos de Elton Mayo en la planta de Hawthorne (Chicago) de la Western Electric Company. Desde entonces, en el ámbito de la psicología se han llevado a cabo numerosas aproximaciones al concepto, generando un volumen considerable de definiciones y paradigmas desde los que abordar el fenómeno. Como señalan Patterson et al. (2005): “Mientras que el clima ha sido consistentemente descrito como las percepciones de los empleados de su organización, el constructo ha sufrido durante los años por definiciones en conflicto e inconsistencias en la operativización”. Este trabajo no pretende revisar todas estas definiciones y marcos teóricos; (Patterson A, 2005), brinda una definición que es más aceptada; “Percepciones compartidas por los empleados de eventos, prácticas y procedimientos organizacionales”. Si bien existe debate sobre si estas percepciones compartidas son meramente descriptivas o tienen un componente afectivo y/o evaluativo, el elemento de consenso sería que en clima se trabaja las percepciones grupales de elementos físicos, y es por esto que su estudio es tan complejo. A pesar de su complejidad, el concepto de clima laboral no ha dejado de despertar interés en la investigación académica, existiendo multitud de estudios relacionando un clima laboral percibido como positivo por los sujetos con otros efectos.

### **2.2.2.1 Beneficios de un buen clima laboral**

De este modo, un clima organizacional positivo y en general la buena motivación de los empleados no es sólo deseable desde el punto de vista de cuidar las relaciones en la compañía.

Como ya indicó Michael Porter en su célebre *Competitive Advantage*: “La gestión de los Recursos Humanos afecta a la ventaja competitiva en cualquier empresa, a través de su rol determinando las habilidades y motivación de los empleados” así como que “en algunas industrias, es clave para la ventaja competitiva” (1985, p. 43).

En un trabajo más reciente, Smithy, Gerhart y Scott (2003) sostienen: A raíz de un estudio empírico que las compañías presentes en la lista de los 100 mejores lugares para trabajar elaborada por la revista *Fortune* “disfrutaban no sólo

de actitudes estables y altamente positivas por parte de sus empleados, sino también ventajas en el desempeño sobre el grueso del mercado”. Teniendo esto en cuenta no cabe duda de que una compañía con interés por cuidar su clima laboral tendrá con probabilidad unos mejores resultados, siendo por tanto las mejores empresas para trabajar susceptibles de tener mejores resultados. En esta línea existen multitud de encuestas de clima organizacional que pueden ser útiles para el diagnóstico del mismo. No obstante dentro de estas encuestas, la ofertada por el Instituto Great Place to Work goza de una imagen muy reconocible y una fama muy extendida gracias al famoso ranking anual de mejores empresas para trabajar. Es por esto que multitud de empresas eligen participar anualmente en este ranking, esperando obtener un buen resultado que refuerce su estrategia de Employer Branding.

El Instituto Great Place to Work – España (2003); se destaca: Dicho instituto se dedica desde 1983 a la consultoría de investigación, asesoría y capacitación para medir y mejorar el ambiente organizacional de diferentes compañías de distintos lugares del mundo. Con carácter anual, edita el reconocido ranking “Best Workplaces” que reconoce a las mejores empresas para que los profesionales ejerzan su labor.

El instituto mide el clima organizacional en base a 5 grandes dimensiones: Camaradería (para con los compañeros de trabajo), Orgullo (referido al trabajo realizado), Desde el punto de vista del empleado, el instituto sostiene que la confianza de éste en la organización está determinada por: Credibilidad (basada en la comunicación, la competencia y la integridad), Imparcialidad (basada en la equidad, la ausencia de favoritismos y la justicia) y Respeto (basado en el apoyo, la colaboración y el cuidado). Según el modelo de GPTW, cuando estos factores son percibidos por el empleado, se establece una relación de confianza.

No obstante, el instituto entiende la confianza como bidireccional y también establece unos factores que la favorecen desde el punto de vista de la empresa. De este modo, la confianza desde el punto de vista de la empresa se ve enriquecida cuando se logran los objetivos de la organización (inspirando, escuchando y comunicando), cuando los trabajadores entregan lo mejor de sí mismos

(desarrollando, agradeciendo y cuidando) y cuando los empleados trabajan unidos como un equipo/familia (contratando, celebrando y compartiendo). Esta encuesta se realiza en base a dos estudios. En primer lugar, y con una ponderación de dos tercios sobre la calificación final, se encuentra el ‘Trust Index’; una encuesta centrada en el modelo, dirigida a empleados, con 58 Ítems tipo Likert y dos preguntas abiertas. En segundo lugar y con un peso de un tercio se encuentra el ‘Culture Audit’: un cuestionario para el departamento de Recursos Humanos en el que se refleja información relativa a datos sociodemográficos de la plantilla, políticas y prácticas y datos sobre compensación. Adicionalmente el Instituto suele llevar a cabo una serie de Focus Groups con empleados de la compañía para obtener un matiz cualitativo a las puntuaciones. Para este trabajo, dado lo particular de cada empresa en los resultados del ‘Culture Audit’ y los Focus Groups, nos centraremos en el ‘Trust Index’.

Una vez revisado el foco de la encuesta, y dado el objeto del presente trabajo, pasaremos al detalle de los factores de mayor peso en la encuesta y más relacionados con un buen ambiente organizacional.

#### **2.2.2.2 Dimensiones del clima laboral**

##### **Credibilidad**

Según el modelo de Great Place to Work:

La credibilidad se compone como la confluencia de tres factores en la organización: una buena comunicación, la competencia de los líderes percibida por los empleados y la integridad como valor a fomentar en la cultura de la organización. Tratando en primer lugar la comunicación, y sin pretender este ser un punto sobre buenas prácticas en comunicación organizacional, existen consideraciones a tener en cuenta en la relación entre una comunicación efectiva y un buen clima laboral. Es un efecto conocido y soportado por evidencia empírica que una buena comunicación entre mandos y subordinados explica gran parte de la varianza de la satisfacción de estos últimos con su trabajo; especialmente cuando los mandos se encuentran comprometidos con la organización (Orpen, 1997). Cuando los mandos se encuentran comprometidos con el proyecto de la organización y son capaces de comunicarse de una manera clara y efectiva con



sus subordinados, estos están por lo general más satisfechos en su trabajo. Las evidencias como la mostrada por este estudio son muy numerosas y permiten dar cuenta del desarrollo de la comunicación en las organizaciones durante los últimos años; una función que sin duda ha experimentado un crecimiento más que notable. Con respecto a la competencia percibida no cabe duda de que esta está asociada con el grado de expertise de los líderes, especialmente en un contexto de interacción laboral, en el que difícilmente una persona poco competente podría pasar por mucho tiempo como un experto ante sus compañeros. Así pues, cabe preguntarse: ¿Qué hace de alguien un experto en el contexto laboral? Como muy bien señala Mieg (2009) en su revisión sobre la materia, existen varios factores que permiten diferenciar en el ámbito profesional a una persona experta y competente de una que no lo es. Entre estos factores se encuentran un desempeño superior de manera estable, la búsqueda constante de la mejora, la adaptación a distintos entornos de trabajo y la especificidad del conocimiento del experto (o dicho de otro modo, un experto no tiene por qué serlo en todo). Asimismo Mieg señala que la investigación apunta al factor del tiempo que el experto ha dedicado a su actividad, dando lugar a las famosas reglas de los “10 años” o las “10.000” horas. En resumen: estos factores que Mieg detalla serán características a buscar en los líderes de la organización si se pretende que ésta sea y se perciba como competente. Esta competencia, real y aparente es básica para hacer creíbles los mensajes de la organización a sus stakeholders. Por último dentro de los factores que favorecen la credibilidad de una organización encontramos la integridad. La integridad de una organización está íntimamente ligada con la de las personas que la componen, pues como bien señala Richard De George (1993) sólo las personas son capaces de un comportamiento ético, si bien es cierto que las personas se pueden ver influenciadas por las políticas y cultura de la organización. En cualquier caso, parece lógico que si queremos una organización íntegra, este será un valor a promover a nivel individual entre los empleados de la misma así como a nivel grupal a través de la cultura de la compañía. Es relativamente frecuente medir la integridad o la honestidad en procesos de selección para incorporarse a una compañía pero ¿qué se mide exactamente con estas pruebas? Como señala Wanek (1999) las escalas de integridad suelen medir factores como honestidad, fiabilidad o diligencia de las personas. El objeto de estas pruebas en los inicios de su aplicación, durante la segunda mitad del siglo pasado, era principalmente

prevenir las pérdidas en las compañías por robos cometidos por los empleados. Conforme fue avanzando el siglo este tipo de pruebas psicométricas se empezaron a utilizar para buscar empleados más predispuestos a comportamientos éticos, al considerar estos como beneficiosos para la organización. Este cambio de enfoque evidencia la puesta en valor de la integridad como valor en los empleados de una compañía. Volviendo a la integridad en el plano organizacional, los resultados de Ghosh (2008) parecen respaldar la hipótesis de que los empleados tienden a comportarse de una manera más ética cuando desde la dirección se valora la integridad. En resumen, Una compañía caracterizada por su integridad debe construirse tanto desde el nivel individual, por las acciones y comportamientos de sus empleados, como a nivel global a través de una dirección que apoye y promueva este tipo de comportamientos. De manera adicional a todo lo anterior, es también interesante mencionar que existen numerosos estudios (Luther, 2000) que han encontrado relación entre la integridad de las personas y un mejor desempeño en el puesto de trabajo. Evidentemente no nos encontramos ante un factor decisivo en el desempeño de los individuos, pero si con un peso a tener en cuenta.

### **Respeto**

El respeto es un componente básico de cualquier grupo social humano, que nos permite convivir en grupo.

Según la revisión que realizan del concepto de respeto Janoff-Bulman y Werther (2008) existen dos tipos de respeto en las relaciones humanas:

Categorico y Contingente. El respeto categorico se refiere a una forma de reconocimiento entre iguales que garantizamos a alguien tan solo por reconocerle como parte de un grupo al que nosotros pertenecemos. En el momento en el que reconocemos a una persona como tal, existen consideraciones en el trato que le damos; del mismo modo que las mayores atrocidades de la historia se han cometido cuando a un colectivo se le ha privado de ese estatus, deshumanizándolo (Zimbardo, 2008). Este tipo de respeto se encuentra muy relacionado con factores que ya hemos tratado como el orgullo de pertenencia o el sentimiento de unidad. De este modo, cuanto más claramente identificado y cohesionado esté un grupo,

más proclive será este para la aparición de este tipo de reconocimiento entre iguales. Por otra parte, el respeto contingente sería el reconocimiento de uno o varios miembros de un grupo como los mejores en algún campo. Este es un fenómeno eminentemente intragrupal que fomenta la emergencia de un líder informal dentro del grupo. Ambos tipos de respeto son precisos para un buen clima laboral: mientras que el respeto categórico garantiza cohesión en el grupo, el contingente puede proporcionar dirección al mismo, evitando ambigüedades e incertidumbres del entorno Independientemente del tratamiento que haya recibido el respeto desde el estudio académico.

El Instituto Great Place to Work lo define como:

La confluencia de tres factores: Apoyo, Colaboración y Cuidado. Como resulta evidente antes de profundizar en el análisis, estos tres factores son característicos de un grupo cohesionado, elemento que viene repitiéndose como muy relevante a lo largo de toda la revisión. El apoyo, tanto material como psicológico, es un factor crucial en el bienestar del individuo. No se trata tan solo de satisfacer una necesidad de afiliación en los términos de la teoría de McClelland, sino de cómo afronta un individuo situaciones estresantes. Como señalan Cohen y Wills (1985) contar con apoyo social es importante, siendo un factor con peso estadístico en el desarrollo de una enfermedad mental o la tasa de mortalidad en algunas enfermedades. Del mismo modo y según la pionera investigación de Cohen y Wills, el apoyo puede permitir una percepción más realista de eventos potencialmente estresantes, así como una inhibición de las respuestas desajustadas a estos eventos. En el ámbito organizacional y en un estudio más reciente, Scott et al (2014) encontraron que el apoyo de la organización percibido por el trabajador ejerce influencia sobre la autoestima del mismo en la Compañía, lo que combinado con el apoyo de los compañeros y del entorno social, genera un bienestar sujeto y una mejor disposición frente a eventos estresantes. La colaboración es el medio por el que distintos individuos aúnan sus esfuerzos en la consecución de una serie de objetivos. No resulta ningún misterio que la consecución de las tareas requiere de colaboración con otros en su inmensa mayoría. No obstante y de cara al estudio del clima organizacional cabe preguntarse cómo influye la colaboración en este. De acuerdo con los recientes resultados de Lee et al (2015) la colaboración de los miembros de un equipo tiene

una relación negativa con el conflicto relacional entre los miembros del mismo. Es decir: según la evidencia empírica recogida por los investigadores, en la medida en la que un equipo trabaja más unido (lo que se puede favorecer asignando tareas con un alto grado de interdependencia), menor será el grado de conflictos entre sus miembros. Asimismo Lee et al señalan que este escenario de tareas interdependientes para favorecer la colaboración entre los miembros del grupo mejora el desempeño de los individuos en el puesto de trabajo. Como dato adicional, el estudio de Lee et al también muestra evidencia en favor de la hipótesis según la cual la confianza (factor central al modelo del Instituto Great Place to Work) influiría en la relación entre los conflictos entre los miembros del grupo y el desempeño. Es decir, en un ambiente de confianza entre los miembros del grupo, un conflicto interpersonal no afectará significativamente al desempeño. Asimismo, y como ventaja adicional de una fluida colaboración entre trabajadores, existen recientes estudios que establecen una relación directa entre colaboración e innovación (Inoue y Liu, 2015), generando más ideas nuevas más deprisa que en un ambiente poco propicio para la colaboración. Por último y con respecto al cuidado, nos encontramos ante un concepto relativamente ambiguo, referido a la acción de asistir o ayudar a alguien. Visto bajo el prisma de la psicología estamos hablando de conductas pro sociales y de ayuda a un nivel grupal. Hablamos de conductas pro social cuando las acciones de un sujeto van encaminadas al beneficio del grupo o sociedad a la que pertenece y de altruismo cuando las acciones de un individuo están motivadas por las necesidades de otro, sin expectativa de recibir nada a cambio. Si bien es cierto que algunos autores cuestionan el altruismo entendiéndolo como motivado por una evitación del sufrimiento generado por la empatía con el otro (Stocks et al, 2009); de lo que no cabe duda es de que hablamos de unos individuos que ayudan a otros. Existen explicaciones evolutivas, genéticas y psicosociales para dar cuenta de las conductas pro social, si bien para el objeto de este trabajo nos centraremos en el impacto de éstas en un contexto organizacional. Así pues, como afirman Hu y Liden (2015) el comportamiento pro social está directamente relacionado con la satisfacción de los empleados y eficacia del equipo de trabajo, así como con una reducción de la rotación voluntaria de los miembros del equipo. Sin duda una conducta pro social por parte de los miembros del equipo de trabajo es un factor de gran peso en la consecución de un buen clima laboral.

## **Imparcialidad**

La imparcialidad es la ausencia de inclinación en favor o en contra de una persona o situación al juzgar o actuar sobre un asunto. Se trata de un componente básico de la confianza de los empleados en la organización dado que, entre otras cosas, resta incertidumbre sobre qué esperar de la organización como consecuencia a las acciones propias.

El modelo de Great Place to Work diferencia tres componentes de la imparcialidad:

Equidad: Estableciendo el equilibrio entre la compensación y el trabajo. Asegurándonos que el buen trato se da sin importar la posición.

Imparcialidad: Asegurando la ausencia de favoritismos y “politiquería” como medios para obtener ventajas.

Justicia: Velando porque no exista ni se permita discriminación de ningún tipo. Estableciendo la existencia de mecanismos de apelación, recepción y recepción de quejas y consultas.

## **Orgullo**

El Instituto Great Place to Work, considera:

El segundo factor de peso para un buen clima laboral es el Orgullo. El orgullo según este modelo sería de tres tipos: orgullo por el trabajo individual, por el equipo y por la organización. Sobre el orgullo a nivel individual, nos encontramos una emoción tradicionalmente categorizada como facilitadora de comportamientos antisociales por pensadores como Spinoza o Hobbes, la investigación reciente en Psicología ofrece una perspectiva más completa.

Como señala Lewis (2008) El orgullo no sería una emoción categóricamente antisocial, sino que tendría una naturaleza dual. Por una parte nos encontraríamos con el “orgullo auténtico” y por otra con el “orgullo hubrístico”. El primero haría referencia a la satisfacción y la autoconfianza de un individuo en relación a su éxito, mientras que el segundo estaría referido a un orgullo relacionado con la arrogancia y el engreimiento. En nuestras vidas cotidianas todos estamos familiarizados con estas dos versiones del orgullo. No obstante, como sugiere la investigación de Wubben et al (2012) el “orgullo auténtico” sería una emoción

que indica y facilita comportamientos pro social y de cooperación, especialmente en individuos altamente empáticos. De este modo, el orgullo a nivel individual no tiene por qué ser un impedimento para las relaciones entre los miembros de una organización sino que puede ser incluso un facilitador. En cualquier caso, el nivel individual no resulta suficiente para explicar la dimensión e importancia del orgullo para la formación de un buen clima organizacional. Es preciso recurrir a otro tipo de modelos, con el grupo como unidad de medida para dar una explicación más completa de la importancia del Orgullo. A nivel grupal y organizacional al hablar de orgullo parece claro que es necesario recurrir al concepto de orgullo de pertenencia. Este sería un elemento necesario para favorecer el sentimiento de unidad antes mencionado: el sentirse orgulloso de pertenecer a una organización o departamento de la misma.

Según Helm (2013) el orgullo de pertenencia de los empleados estaría íntimamente relacionado con la reputación externa e imagen de la compañía. De este modo, cuanto mejor imagen tenga una compañía para sus clientes y el resto de miembros de la sociedad, mayor será el orgullo de los empleados por pertenecer a la misma. En esta línea encontramos en la actualidad ejemplos muy ilustrativos, de empleados que se utilizan a su compañía para autodefinirse; ya no solo 12 adoptando los valores de la compañía como propios, sino en su forma de referirse a sí mismos. Amazon es un buen ejemplo para ilustrar este punto.

En agosto de 2015 la compañía americana fue el centro de atención por un reportaje de Jodi Kantor y David Streitfeld (2015) publicado en The New York Times. Este reportaje retrataba las estresantes condiciones de trabajo de muchos trabajadores de Amazon, acusando a la dirección de la compañía de promover este clima insano de alto rendimiento. El artículo tuvo una amplísima difusión a nivel mundial y acaparó portadas en distintos medios. Al día siguiente de la publicación del artículo, Nick Ciubotariu (2015) respondió al artículo del diario a través de un post en la red social LinkedIn, definiéndose a sí mismo como “Amazonian” y saliendo a la palestra para defender a su compañía y refutar las acusaciones del periódico neoyorquino. Es preciso destacar que Nick Ciubotariu no ocupaba en el momento de la polémica (ni actualmente) un puesto directivo en la compañía. Ejemplos como el presentado dan cuenta de la importancia del orgullo de

pertenencia a una organización y hasta qué punto este permite explicar las conductas de los empleados. Volviendo al estudio de Helm, la conclusión de éste no debe ser considerada como menor, dado que asociado al orgullo de pertenencia encontró también una relación con las bajas voluntarias y por ende los costes de rotación no deseada en las compañías, un factor crítico en nuestro momento. En resumen: fomentar una imagen positiva de la compañía y generar una buena reputación para todos sus stakeholders aumenta el orgullo que los empleados sienten de formar parte de esta, llegando a repercutir directamente en la disposición de éstos a abandonar la compañía. En otras palabras, estar orgulloso del trabajo que uno desempeña es relevante en la relación de un individuo para con su trabajo. Si bien es cierto que esto no es aplicable para todas las personas, como ya señaló McGregor en los años sesenta del pasado siglo con sus teorías X e Y, muchos de los trabajadores de una compañía disfrutarán más de su trabajo en la medida en la que puedan estar orgullosos del mismo.

### **Camaradería:**

El Instituto Great Place to Work, considera:

La Camaradería como la resultante de tres factores: Relaciones Cercanas, Hospitalidad y Sentido de Unidad. Si bien es cierto que no todos estos conceptos son académicos y no entrañan ningún misterio para el común de las personas (relaciones cercanas y hospitalidad), Sí que podemos encontrar bibliografía académica sobre la naturaleza y efectos de la camaradería y el Sentimiento de Unidad. La camaradería es según la Real Academia Española de la Lengua la “amistad o relación cordial que mantienen entre sí los buenos camaradas”. Sin pretender entrar a discutir conceptos adyacentes como la amistad, la definición propuesta es bastante clara y resulta muy intuitiva de cara a la cuestión de cómo influye la camaradería en el clima organizacional. De hecho, si bien la cuestión resulta bastante evidente, existe investigación que soporta la tesis de que una orientación de los empleados hacia actitudes colectivistas mejora el bienestar en el trabajo. El colectivismo es, al igual que el individualismo, una variable cultural e individual que modera las relaciones de los individuos entre sí. De este modo, una cultura individualista fomenta comportamientos individualistas entre las personas mientras que una cultura colectivista hace lo propio en dirección contraria. Es importante destacar que estos atributos no son positivos o negativos.

Según la investigación de Rego y Cunha (2009):

Sostiene que los individuos colectivistas muestran mayores niveles de bienestar afectivo que los individualistas y, lo que es más relevante: que esta relación se encuentra mediada por la percepción de los empleados del espíritu de camaradería de una organización. Dicho de otra forma: de por sí, los individuos colectivistas se encuentran mejor dentro de las organizaciones, pero si la organización fomenta este tipo de comportamientos de cooperación y camaradería, el bienestar de los empleados aumenta. El concepto de Sentimiento de Unidad y su positivo efecto sobre el clima laboral puede explicarse desde la Teoría de las Necesidades de McClelland y el efecto de favoritismo intragrupal propuesto por Tajfel en su teoría de la Identidad Social. La teoría de las necesidades de McClelland propone, a grandes rasgos, que existen tres tipos de necesidades a satisfacer en toda persona y por lo tanto tres tipos de motivación (para cubrir dichas necesidades): Motivación de logro, de poder y de afiliación. La necesidad de afiliación ha sido descrita como “el deseo de experimentar relaciones interpersonales 10 cálidas y amigables” (Schüler et al, 2013). Siguiendo esta lógica y el sentido común, las personas necesitamos contacto con otras personas en forma de relaciones cordiales. Poder satisfacer esta necesidad básica a través del grupo conformado por los compañeros de trabajo será sin duda algo positivo para el bienestar de las personas y la mejora del clima organizacional. El vínculo entre este efecto y el Sentimiento de Unidad puede hallarse en el efecto de favoritismo intragrupal descrito por Tajfel en su teoría de la Identidad Social. A grandes rasgos. Tajfel sostiene que parte de la identidad del individuo emerge de su identificación con un grupo social. En esta teoría se exponen los conceptos opuestos de endogrupo (el grupo con el que el sujeto se identifica) y el exogrupo (un grupo percibido como distinto). Pues bien, dentro de este paradigma es ampliamente conocido el contrastado efecto de favoritismo por los miembros del endogrupo (Dorrough et al, 2015). Dicho de otro modo: las personas tendemos a valorar mejor e incluso a favorecer a aquellos a quienes percibimos como “de los nuestros”. En resumen: en la medida en la que los miembros de una organización se perciban a sí mismos como parte de un mismo grupo, será más sencillo que puedan tener relaciones agradables entre ellos, lo que cubre una necesidad básica de los seres humanos. En resumen: aun evidente como resulta, es fundamental que la relación del



empleado con sus compañeros de trabajo sea positiva para la consecución de buen clima laboral. Si bien esta relación se verá influida por factores como la carga de trabajo, las dinámicas de grupo o la personalidad de los integrantes del mismo, la tónica general de las relaciones interpersonales debe ser positiva. No conviene olvidar que el concepto de clima meteorológico hace referencia al promedio del tiempo atmosférico en un periodo de tiempo, y no al tiempo puntual que hace en un momento. Del mismo modo que puede llover en el Sahara, pero eso no quiere decir que hablemos de un clima húmedo; puede haber tensiones puntuales entre los miembros de un equipo de trabajo, y no tratarse de un ambiente hostil. Si bien las organizaciones no pueden influir directamente sobre esta clase de fenómenos, sí que pueden (y deben) intentar favorecer las condiciones para la aparición de estas cualidades de una positiva relación entre empleados.

### **2.2.3 Productividad**

Una revisión crítica del viejo término de productividad permite elaborar conceptos más avanzados que definen como “una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar y combinar inteligentemente los recursos disponibles”. En esta definición sobresale como criterio clave la eficiencia, que según la teoría económica implica lograrla en el consumo, la producción y la satisfacción del consumidor.

Rodríguez, C. (1999) Considera que:

La productividad es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos-, además es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles.

Según Koontz H, Weihrich H y Cannice M; (2012, p. 550) consideran que:

La productividad supone la medición, que a su vez es un paso esencial del proceso de control; aun cuando existe un acuerdo general respecto de la necesidad de mejorar la productividad, hay poco consenso sobre las causas fundamentales del problema y qué hacer con él, y se sugieren diversos factores: algunos estiman que se debe a una mayor proporción de trabajadores poco calificados respecto del total de la fuerza de trabajo, aunque hay quienes no están de acuerdo; otros argumentan que la principal razón es la

reducción en la investigación y el enfoque en resultados inmediatos; otros lo atribuyen a la creciente prosperidad de las personas, que las hace menos ambiciosas; otros más a la desintegración de la estructura de la familia, las actitudes de los trabajadores o las políticas y reglamentos del gobierno, y cada vez más la atención se enfoca en la administración como la causa del problema, y su solución, enfoque de este libro.

La productividad es el cociente producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad; esta definición puede aplicarse a la productividad de organizaciones, gerentes, personal de staff y otros trabajadores. La medición del trabajo calificado es relativamente sencilla, pero se complica en el cálculo del capital intelectual. La diferencia entre los dos tipos de trabajo es el uso relativo de los conocimientos y las habilidades; así, a una persona en la línea de producción se le considera un trabajador calificado, en tanto que el asistente de administración (cuya principal función es la planeación) sería un elemento del capital intelectual. Administradores, ingenieros y programadores son elementos clave del capital intelectual de la empresa porque la cantidad relativa de su trabajo no consiste en utilizar habilidades, como sería el caso de albañiles, mecánicos y carniceros; aunque el título del puesto no puede ser el único parámetro de distinción: el propietario de una estación de gasolina puede programar las actividades diarias, determinar prioridades y dirigir a los subordinados, pero también arreglar frenos, ajustar el carburador o alinear las llantas de un auto.

La Real Academia Española, menciona que el rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

Según Taylor (citado en Gil, 2013, p.565) plantea lo siguiente:

En el Modelo básico mecanicista concibe al hombre como un apoyo para la utilización de las máquinas, en donde el rendimiento, rapidez y constancia son los factores valorados prioritariamente. Las variables determinantes para el rendimiento laboral que plantea Taylor están caracterizadas por fisiológicas, medios de trabajo adecuado, métodos apropiados y sistema retributivo.

Además Gil (2013) plantea que la teoría de las relaciones humanas los hombres no se comportan en el proceso laboral como individuos aislados sino son influenciados por las relaciones sociales dentro y fuera de la organización y de sus necesidades subjetivas y valores.

Según Bazinet (1984, p.70) dice:

El rendimiento de personal significa que todos los miembros de la organización trabajen mejor y por ende la organización tendrá mayor éxito en la realización de sus objetivos.

Asimismo, Chiavenato (2007, p.179) menciona que:

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

De la misma manera, Lagos (2015, p.30) menciona que:

La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizada para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

Además Gamba (2015, p.4) plantea que:

La productividad se puede considerar como una medida global de la forma como organizaciones satisfacen los criterios de objetivo que es la medida en que se alcanzan, eficiencia que es el grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un

producto útil y eficacia que es el resultado logrado en comparación con el resultado posible. Al respecto, Robbins y Judge (2013, p. 28) consideran que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. Una compañía de negocios es eficaz cuando alcanza sus metas de ventas o de participación de mercado, pero su productividad también depende de lograr esas metas de manera eficiente. A diferencia de Robbins que plantea que la productividad requiere de la eficacia y eficiencia, Jone menciona que el desempeño laboral es producido por la eficiencia y eficacia.

### **2.2.3.1 Dimensiones de Productividad**

Considerando la importancia de las dimensiones en el estudio de la presente investigación, detallaremos cada uno de ellos como para dar sustento al variable objeto de nuestro estudio.

#### **Eficiencia**

La eficiencia es una medida de qué tan bien o qué tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar una meta. Las organizaciones son eficientes cuando sus gerentes reducen al mínimo la cantidad de insumos (como mano de obra, materia prima y componentes) o el tiempo que se requiera para producir un lote determinado de bienes y servicio.

Chiavenato, I. (2010) menciona referente a la eficiencia de la siguiente manera: Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$  Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados"

Koontz y Wehrich, (2010). La eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos"

Coulter R., (2010). La eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión"

Da Silva, (2010). La eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada "además considera; es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

### **Eficacia**

Coulter R. y., (2008) define eficacia como:  
"hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos”

Da Silva O. Reinaldo, (2008). Sostienen que:  
La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado".

Andrade, (2008). Dice que:  
La eficacia “es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva".

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Española, 2008) La eficacia "es una medida del logro de resultados" (Idalberto, 2008). La eficacia es "el cumplimiento de objetivos" (Koontz, 2008).

Por otro lado Robbins y Judge (2013, p.28) mencionan que: La eficacia considera el grado en cual una organización satisface las necesidades de su clientela o de sus consumidores. Mientras que, la eficiencia es el grado en el cual una organización puede lograr sus fines a bajo costo.

## 2.3 Definición de términos básicos

**Credibilidad:** es aquella característica de determinadas cosas que hacen que sean creíbles, hablamos de situaciones, versos o estimaciones de una determinada presencia. Cuando decimos que observamos la credibilidad de algo estamos haciendo una medición de lo que es creíble y que no frente a una serie de ejemplos a fin de ejecutar una comparación al respecto.

**Respeto:** es el reconocimiento, consideración, atención o deferencia, que se deben a las otras personas. Se considera también al valor basado en la ética y en la moral. Una persona cuando es respetuosa acepta y comprende las maneras de pensar y actuar distintas a las de ella, también trata con sumo cuidado todo aquello que lo rodea.

**Imparcialidad:** la noción de imparcialidad puede entenderse como un criterio de justicia que se basa en decisiones tomadas con objetividad. Esto quiere decir que la persona a cargo de juzgar o dirimir una cuestión debe mantener la imparcialidad y no dejarse influir por prejuicios o intereses que lo lleven a tratar de beneficiar a una de las partes.

**Orgullo:** Usualmente se relaciona el orgullo como una característica negativa de la personalidad de alguien, ya que se lo entiende como una exageración de su autoestima. De todos modos, esto sólo se debe a una oposición no muy bien fundamentada que suele plantear entre el orgullo y la humildad.

Ahora bien, el término puede ser comprendido en su connotación positiva en cuanto a su vínculo con el respeto o la valoración que se le da a alguien por lo que es.

**Camaradería:** Se conoce como camaradería al vínculo amistoso o de respeto que forjan las personas con intereses o afectos en común. Quienes desarrollan este tipo de relaciones son camaradas.

**Eficiencia:** La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea. La eficiencia depende de la calidad humana o motora de los agentes que realizan la labor a realizar, para expedir un producto de

calidad, es necesario comprender todos los ángulos desde donde es visto, a fin de satisfacer todas las necesidades que el producto pueda ofrecer; es decir que es aquel talento o destreza de disponer de algo o alguien en particular con el objeto de conseguir un dado propósito valiéndose de pocos recursos, por ende hace referencia, en un sentido general, a los medios utilizados y a los resultados alcanzados.

**Eficacia:** El diccionario de la real academia española define la palabra eficacia como la “capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”. Por lo tanto se puede decir que la eficacia es aquella capacidad o cualidad para lograr, obrar o conseguir algún resultado en particular, gozando de la virtud de producir el efecto deseado.

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- La credibilidad se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa.
- El respeto se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa.
- La imparcialidad se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa.
- El orgullo se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa.
- La camaradería se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa.

## **2.5 Operacionalización de las variables**

### **2.5.1 Definición Conceptual**

**Variable x** = Clima laboral

Sánchez, Tejero y Retama (2000) mencionan:

El clima laboral es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para sí alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

**Variable Y** = Productividad

Gaither y Frazier. (2005) manifiestan lo siguiente:

Hablar de la productividad es hablar de la relación entre la producción y los insumos totales; entonces, esto no quiere decir que la productividad es sinónimo de producción ya que una empresa u organización puede generar el doble de los productos con respecto al año anterior pero usando el doble de recursos, por lo tanto, su productividad no habrá cambiado. No debe confundirse incrementos de producción con incrementos de productividad; así, una empresa que en un ejercicio hubiera producido el doble número de productos.



## 2.5.2 Definición Operacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL/RANGO	ITEMS
VARIABLE 1  CLIMA  LABORAL	Según Jaume, 2006 nos dice que: “El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Además de favorecer los logros y el éxito de la gestión empresarial. (pág. 275).	CREDIBILIDAD	- Comunicación - Capacidad - Integridad	Bueno Regular Deficiente	1-2 3-4 5-6
		RESPECTO	- Apoyo profesional - Colaboración - Interés como persona	Bueno Regular Deficiente	7-8 9 10-11
		IMPARCIALIDAD	- Equidad - Imparcialidad - Justicia	Bueno Regular Deficiente	12 13 14
		ORGULLO	- Orgullo del trabajo - Orgullo del equipo - Orgullo de empresa	Bueno Regular Deficiente	15 16 17
		CAMARADERIA	- Familiaridad - Hospitalidad - Sentido de equipo	Bueno Regular Deficiente	18 19 20
VARIABLE 2  PRODUCTIVIDAD	Según (Robbins y Judge, 2013) afirma que la productividad es: El nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. Una organización es eficaz cuando lograr llegar a su meta de ventas o de participación de mercado, pero su productividad también depende de alcanzar esas metas de manera eficiente. (pág. 28).	EFICIENCIA	- Responsabilidad del personal.	Bueno Regular Deficiente	21
			- Nivel de conocimientos técnicos.		22
			- Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.		23
			- Nivel de adaptabilidad del trabajador.		24
		EFICACIA	- Percepción del nivel de calidad de trabajo.	Bueno Regular Deficiente	25
			- Metas logradas.		26
			- Cumplimiento de las tareas asignadas.		27
			- Conocimiento dentro del puesto de trabajo.		28

## **CAPITULO III**

### **Metodología**

#### **3.1 Diseño metodológico**

El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de tendencia correlacional de corte transversal, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único. ” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.124.).

La investigación se denomina no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:

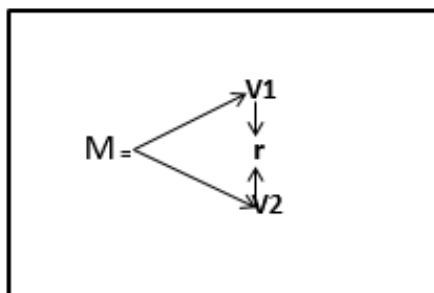


Figura 1. Diagrama de diseño de las variables

Interpretando el diagrama

Dónde:

**M** = Muestra de la población

**V1** = Variable: clima laboral

**V2** = Variable: productividad

**r** = Coeficiente de correlación entre variables

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 235), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. La población estará conformada por 75 trabajadores de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho.

### 3.2.2 Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 175).

Se Consideró el tamaño de la muestra a 70 trabajadores de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

**Técnica:** se utilizara la técnica de encuesta.

**Instrumento:** Para la evaluación de las variables se utilizará como instrumento el cuestionario diseñado para cada variable, los cuales nos permitirán recolectar datos cuantitativos de cada variable.

Cuestionario 1: Clima laboral, consta de 20 ítems, dividido en 5 dimensiones.

Cuestionario 2: Productividad, consta de 8 ítems, dividido en 2 dimensiones.

#### **Validación de Cuestionario:**

El cuestionario fue aplicado a 3 Magister o Doctores para su validación el cual se obtuvo calificaciones de 0.78, 0.86 y 0.88 respectivamente el cual indica que es cuestionario es aplicable.

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez : HUERTA FALCON WILDER  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE UNJFSC  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : CLIMA LABORAL - PRODUCTIVIDAD  
 1.4 Autor (es) del instrumento : JUAN CARLOS GONZALEZ

### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy buena
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente			X		
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos			X		
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
↓ ↓ ↓ ↓ ↓						
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	3	5	2
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{0 + 0 + 3 \times 3 + 4 \times 5 + 5 \times 2}{50} = 0.78$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00 - 0,60]
Observado	<0,60 - 0,70]
Aprobado	<0,70 - 1,00]

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICAR

Lugar: HUACHO  
 Huacho 25 de noviemb. del 20. 18

  
 Firma del juez

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez : MO TAMARA TAMARIZ STALEIN  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE ULCB  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : CLIMA LABORAL y PRODUCTIVIDAD  
 1.4. Autor (es) del instrumento : JUAN CARLOS GONZALEZ

### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy buena
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
				7	3

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{0 + 0 + 0 + 28 + 15}{50} = 0.86$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE

Lugar: HUACHO  
 Huacho 21 de Nov del 2018

  
Firma del juez

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del juez : Dr. CRISTIAN ESCOBRA  
 1.2 Cargo e institución donde labora : DOCENTE UNJFSC  
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD  
 1.4 Autor (es) del instrumento : JUAN CARLOS GONZALEZ

### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
				6	4

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \underline{0.88}$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 - 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 - 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 - 1,00]

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE

Lugar: HUACHO  
 Huacho 20 de NOV. del 20 18

  
Firma del juez

## Análisis de Confiabilidad

Según el Alfa de Cronbach por ser su rango 0.879 se considera un valor alto por lo que, hay evidencia suficiente para concluir que los resultados son altamente confiables para los 28 ítems, (2 variables –Clima Laboral y Productividad – y 7 dimensiones – Credibilidad – Respeto – Imparcialidad – Orgullo – Camaradería – Eficiencia - Eficacia).

**Tabla A.**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	70	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100,0</b>

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Tabla B.**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Cronbach	N de elementos
,879	9

**Tabla C.**

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
<b>Clima Laboral</b>	20,43	8,219	,891	,842
Credibilidad	20,43	8,219	,891	,842
Respeto	20,50	7,790	,802	,847
Imparcialidad	20,36	8,494	,813	,850
Orgullo	20,36	8,494	,598	,869
Camaradería	20,29	8,758	,761	,855
<b>Productividad</b>	20,07	10,067	,535	,877
Eficiencia	20,79	9,301	,408	,885
Eficacia	20,79	10,171	,147	,907



### **3.4 Técnicas para el procedimiento de la información**

Concluida la etapa de recolección de información, se interpretaran los datos utilizando el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (versión de prueba), Asimismo, se analizará la variable de estudio haciendo uso de la estadística descriptiva. Finalmente, los resultados se presentaran de forma ordenada haciendo uso de tablas y figuras. Para la prueba de hipótesis se utilizara la prueba de Chi-Cuadrado con su coeficiente de contingencia.

## CAPITULO IV

### Resultados

#### 4.1 Presentación e Interpretación de los resultados.

Después de haber terminado el proceso de la encuesta y teniendo los resultados de la aplicación del cuestionario a las personas integrantes de nuestra muestra, describimos los resultados obtenidos explicándolos estadísticamente.

A continuación se presenta los resultados estadísticos.

En la siguiente tabla se muestra que 48 encuestados que representa el 60% son hombres y 22 encuestados que representa el 31% son mujeres, tal como describe en la tabla y grafico 1.

**Tabla N° 01**

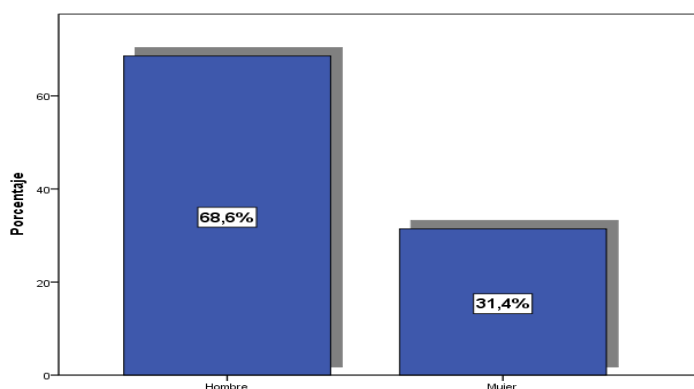
*Sexo de los Trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	48	68,6
Mujer	22	31,4
Total	70	100,0

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

## Grafico N° 01

### Sexo de los Trabajadores



Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.

## Credibilidad

Los trabajadores presentaron en su mayoría un nivel de Credibilidad buena que representa el 57%, mientras que el 43% lo califica de regular, tal como se describe en la tabla y grafico 2.

## Tabla N° 02

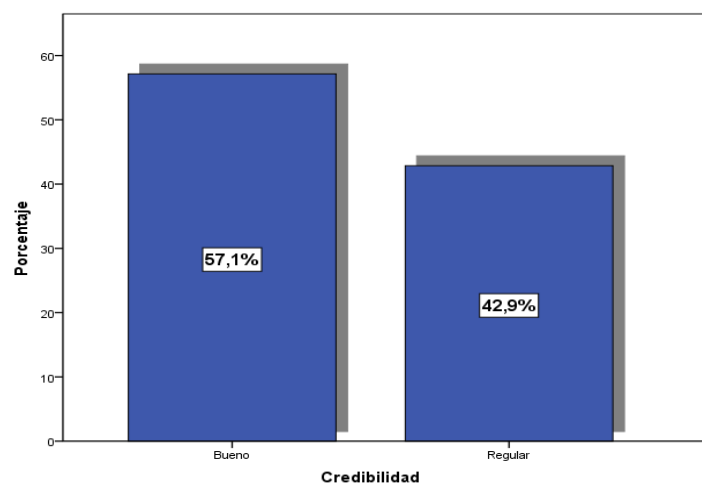
### Credibilidad de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	40	57,1
Regular	30	42,9
Total	70	100,0

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.

## Grafico N° 02

### Credibilidad de los trabajadores



Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.

## Respeto

Referente al respeto, los trabajadores presentaron un nivel Bueno que es el 57% la relación entre el respeto y la productividad, mientras que el 36% considera regular y el 7% deficiente, tal como se describe en la tabla y gráfico 3.

**Tabla N° 03:**

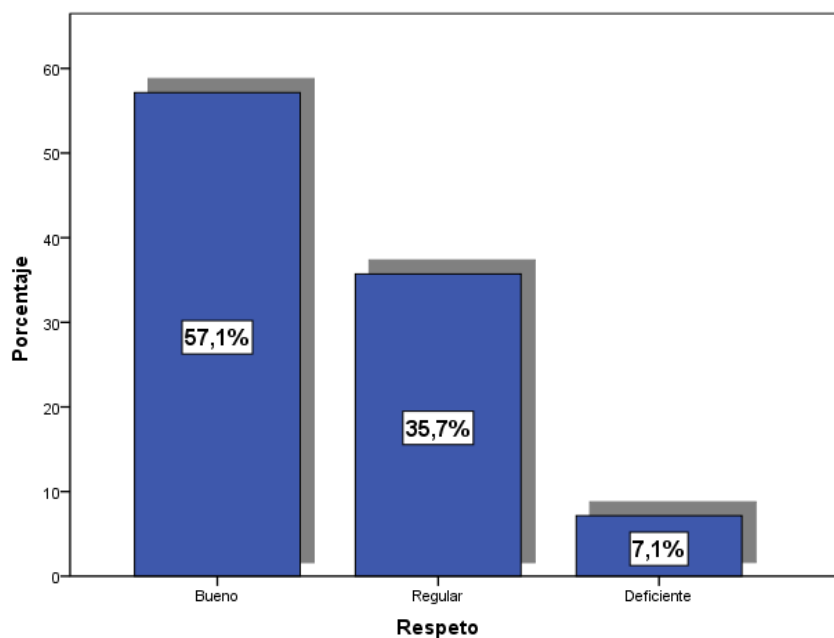
*Respeto de los Trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	40	57,1
Regular	25	35,7
Deficiente	5	7,1
Total	70	100,0

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

**Gráfica N° 03**

*Respeto de los Trabajadores*



*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

## Imparcialidad

Los trabajadores manifestaron que el 64% indica que es bueno la relación entre la imparcialidad y la productividad, mientras que el 36% regular, tal como describe la tabla y grafico 4.

**Tabla N° 04**

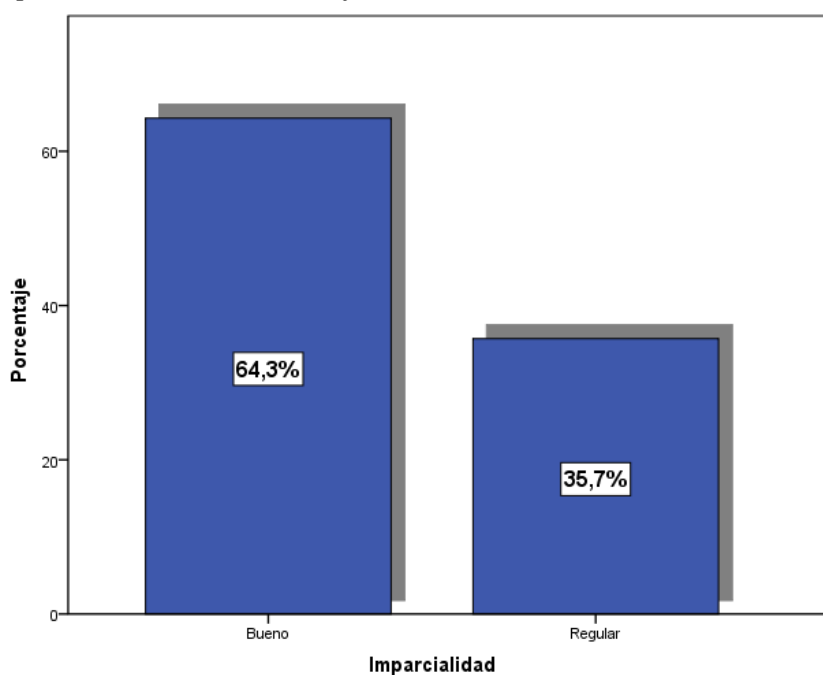
*Imparcialidad de los Trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	45	64,3
Regular	25	35,7
Total	70	100,0

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

**Grafico N° 04**

*Imparcialidad de los Trabajadores*



*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

## Orgullo

Los trabajadores manifestaron en su mayoría 72% que es bueno la relación entre el orgullo y la productividad, mientras que el 21 indica que es regular seguido por 7% que es deficiente, tal como se describe en la tabla y gráfico 5.

**Tabla N° 05**

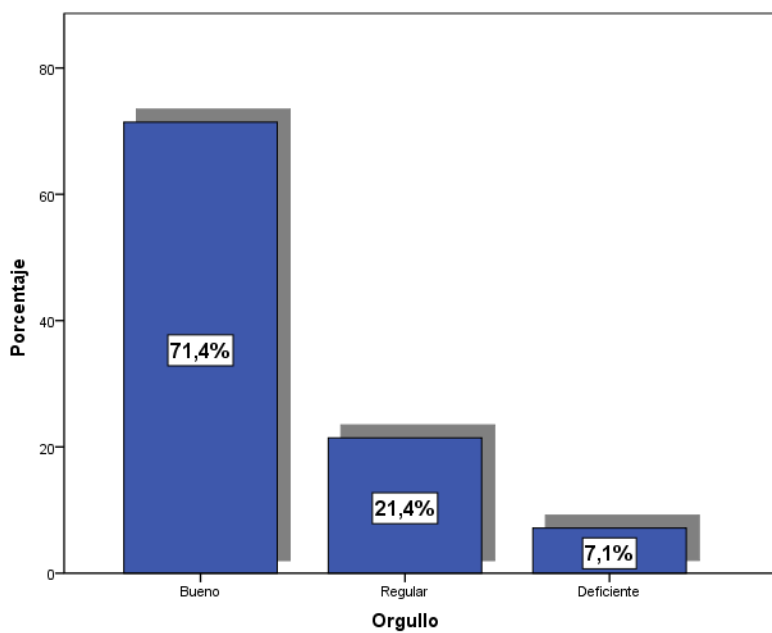
*Orgullo de los Trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	50	71,4
Regular	15	21,4
Deficiente	5	7,1
Total	70	100,0

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

**Gráfico N° 05**

*Orgullo de los Trabajadores*



*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

## Camaradería

Los trabajadores manifestaron que el 71% indican que la relación es bueno entre la camaradería y productividad, mientras que el 29% regular, tal como describe la tabla y gráfico 6.

**Tabla N° 06**

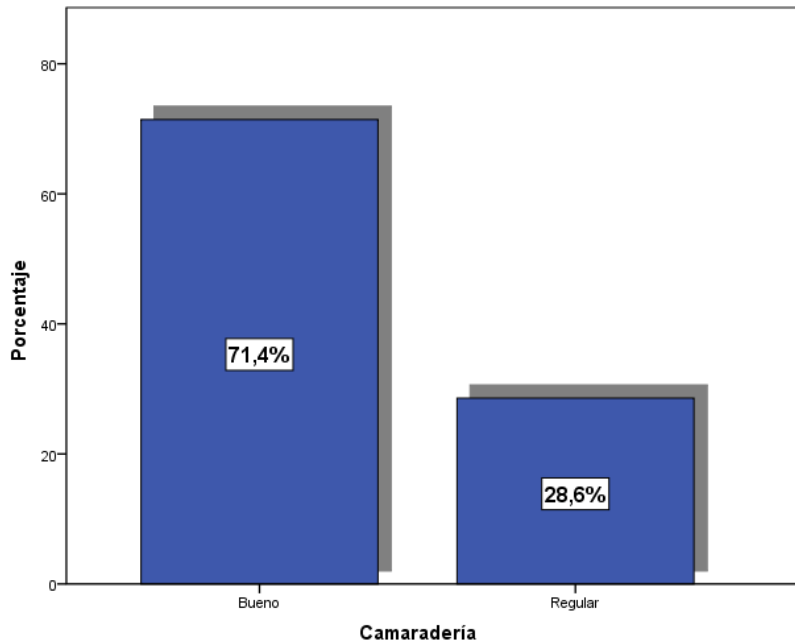
*Camaradería de los Trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	50	71,4
Regular	20	28,6
Total	70	100,0

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

**Gráfico N° 06**

*Camaradería de los Trabajadores*



*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

## Clima Laboral

En conclusión los trabajadores determinan que el clima laboral es bueno con 57%, mientras que el 43% indica que es regular, tal como se describe en la tabla y grafico 7.

**Tabla N° 07**

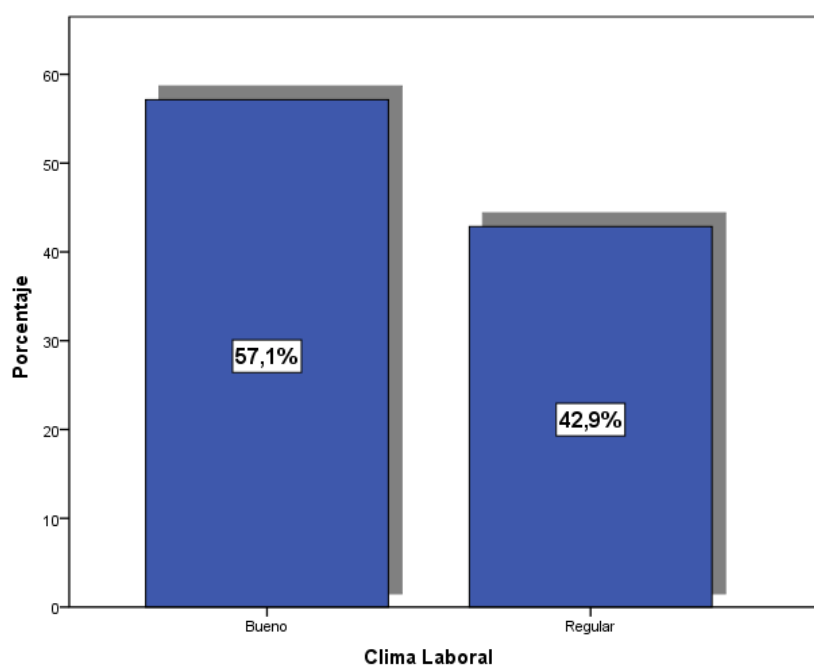
*Clima Laboral de los Trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	40	57,1
Regular	30	42,9
Total	70	100,0

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

**Grafico N° 07**

*Clima Laboral de los Trabajadores*



*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*



## Productividad

Los trabajadores manifestaron que el 93% es alta la relación entre la productividad y el clima laboral, mientras que el 7% regular, tal como se describe en la tabla y grafico 8.

**Tabla N° 08**

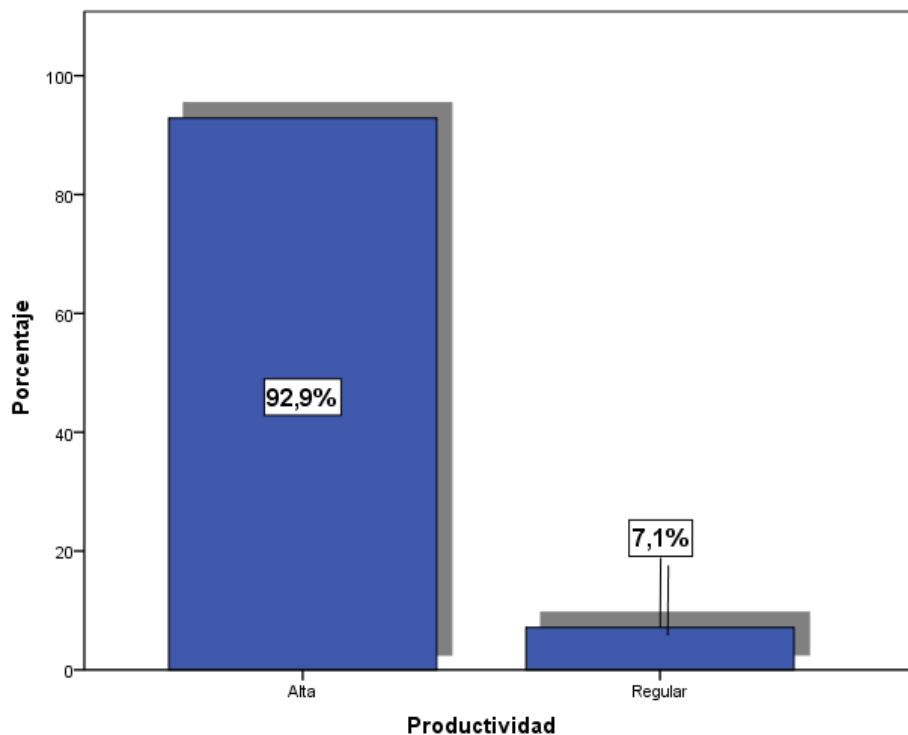
*Productividad de los Trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
Alta	65	92,9
Regular	5	7,1
Total	70	100,0

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

**Grafico N° 08**

*Productividad de los Trabajadores*



*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

## 4.2 Contrastación de Hipótesis

### Hipótesis Específica 1:

*“La credibilidad se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa.”*

Según la prueba de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.008) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : la credibilidad y la productividad son independientes) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que la Credibilidad se relacionan significativamente con la Productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejora la credibilidad también mejora su nivel de productividad de la empresa. Teniendo una correlación regular (0.320).

**Tabla 9.**

*Prueba Tau\_b de Kendall: Credibilidad y Productividad de la Empresa*

Correlaciones				
			Productividad	Credibilidad
Tau_b de Kendall	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,320**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	70	70
	Credibilidad	Coeficiente de correlación	,320**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

## Hipótesis Específica 2:

*“El respeto se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa”*

Según la prueba de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.023) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: El respeto y la productividad son independientes) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que el respeto se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejora el respeto también mejora su nivel de productividad de la empresa. Teniendo una correlación regular (0.267).

**Tabla 10.**

*Prueba Tau\_b de Kendall: Respeto y Productividad de la Empresa*

Correlaciones				
			Productividad	Respeto
Tau_b De Kendall	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,267*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	70	70
	Respeto	Coeficiente de correlación	,267*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	70	70

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

### Hipótesis Específica 3:

*“La imparcialidad se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa”*

Según la prueba de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.002) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: la imparcialidad y la productividad son independientes) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que la imparcialidad se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejora la imparcialidad también mejora su nivel de productividad de la empresa. Teniendo una correlación regular (0.372).

**Tabla 11.**

*Prueba Tau\_b de Kendall: Imparcialidad y Productividad de la Empresa*

<b>Correlaciones</b>				
			Productividad	Imparcialidad
Tau_b de Kendall	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,372**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	70	70
	Imparcialidad	Coeficiente de correlación	,372**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

#### Hipótesis Específica 4:

*“El orgullo se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa”*

Según la prueba de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.001) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: el orgullo y la productividad son independientes) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que el orgullo se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejora el orgullo también mejora su nivel de productividad de la empresa. Teniendo una correlación regular (0.381).

**Tabla 12.**

*Prueba Tau\_b de Kendall: Orgullo y Productividad de la Empresa*

<b>Correlaciones</b>				
			Productividad	Orgullo
Tau_b De Kendall	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,381**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	70	70
	Orgullo	Coeficiente de correlación	,381**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	70	70

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

### Hipótesis Específica 5:

*“La camaradería se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa”*

Según la prueba de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: la camaradería y la productividad son independientes) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que la camaradería se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejora la camaradería también mejora su nivel de productividad de la empresa. Teniendo una correlación regular (0.439).

**Tabla 13.**

*Prueba Tau\_b de Kendall: Camaradería y Productividad de la Empresa*

Correlaciones				
			Productividad	Camaradería
Tau_b de Kendall	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,439**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Camaradería	Coefficiente de correlación	,439**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

### Hipótesis General:

*“Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho”*

Según la prueba de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.008) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: el clima laboral y la productividad son independientes) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que el clima laboral se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejore el clima laboral también mejora su nivel de productividad de la empresa. Teniendo una correlación regular (0.320).

**Tabla 14.**

*Prueba Tau\_b de Kendall: Clima Laboral y Productividad de la Empresa*

Correlaciones				
			Clima Laboral	Productividad
Tau_b de Kendall	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,320**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	70	70
	Productividad	Coeficiente de correlación	,320**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	70	70

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.*

## CAPITULO V

### Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

#### 5.1 Discusión

En la investigación de VENUTOLO, E (2009). *“Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires-Argentina”*. El objetivo de la investigación estuvo orientado: Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. Llegando a las siguientes conclusiones:

- La evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La percepción (actitud) de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral ( $10,816 < \text{actitud desfavorable} = 12,139 < 16,224$ ).
- La baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos



Aires. Esta situación ha sido señalada por el 71.30% de los encuestados que laboran en estas empresas.

- 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.

En nuestra investigación encontramos que hay una tendencia de nivel bueno a regular en las dimensiones del clima laboral; además se comprobó que El clima laboral se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa.

## **5.2 Conclusiones**

- La credibilidad se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejora la credibilidad también mejora su nivel de productividad de la empresa.
- El respeto se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejora el respeto también mejora su nivel de productividad de la empresa.
- La imparcialidad se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejora la imparcialidad también mejora su nivel de productividad de la empresa.
- El orgullo se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejora el orgullo también mejora su nivel de productividad de la empresa.

- La camaradería se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejora la camaradería también mejora su nivel de productividad de la empresa.
- El clima laboral se relaciona significativamente con la Productividad de la Empresa; además podemos decir que conforme mejore el clima laboral también mejora su nivel de productividad de la empresa.

### **5.3 Recomendaciones**

- La Empresa debe realizar actividades que generen el incremento de la motivación de los trabajadores a través de diferentes tipos de recompensas, como carta de reconocimiento, ceremonia de premiación, empleado del mes; para que de esta manera el empleado sienta que valoran el trabajo y esfuerzo diario que realizan. Así mismo es importante fortalecer los conocimientos de las funciones y metas de cada una de las áreas de manera mensual.
- Para elevar el clima laboral de todo el personal, se sugiere que se le reconozca el desempeño de sus funciones, que se trabaje en la motivación de cada colaborador por medio de charlas o capacitaciones y utilizar el reforzamiento positivo en la relación jefe – Trabajador.
- Que los jefes de cada Area evalúen periódicamente el desempeño laboral y lleven a cabo una adecuada retroalimentación para mejorar el cumplimiento de las metas.
- Establecer estrategias de comunicación asertiva impartiendo el taller titulado. “Comunicación asertiva en el trabajo, estrategia para mejorar el clima laboral”

## CAPITULO VI

### Referencias

#### 6.1 Fuentes bibliográficas

*Buitrago, M. (2007). Satisfacción de los clientes con los Servicios Hospitalarios en el área de Mayagüez, Puerto Rico. (Tesis Maestría). Universidad de Puerto Rico. Mayagüez. Puerto Rico.*

*Cortes, N. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver., 2009. (Tesis Maestría). Universidad Veracruzana. México.*

*Sierra, M. (2015). "El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de cobán, A.V.". (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.*

*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. (Tesis Doctoral). Universidad Politécnica De Valencia. Argentina.*

*Yeren, Y. (2016). "Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa klauss. s.a. lima – 2016". (Tesis de Grado). Universidad Autonoma del Perú. Perú.*

*Inocente, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.*

*Subauste, R. (2013). Clima laboral en el área de atención al cliente emapa cañete 2013. (Tesis de Titulo). Universidad Católica los Angeles Chimbote. Perú.*

*Fuentes, F. (2012). El Rendimiento y la Efectividad de la Fuerzas de Ventas: Un Estudio Empírico. Editorial Tentanda SLU, 119 págs. – 1era Edición, Madrid. España.*

*Schultz, E y Robinson, W. (1995). Como Dirigir la Promoción de sus Ventas. Editorial Ediciones Granica S.A - 1era Edición, Barcelona. España.*

*Diez, E; Navarro, A y Peral, Begoña. (2003). Dirección de la Fuerza de Ventas. Editorial ESIC - 1era Edición, Madrid. España.*

*Napolitano, G. (2014). Motivación en el Ámbito Laboral: El Caso de Procter & Gamble. Editorial BabelCube - 1era Edición, Madrid. España.*

*Casas, A. (2002). Remuneración, Retribución y Motivación de Vendedores. Editorial ESIC - 1era Edición, Madrid. España.*

*Pizarro, M. (2017). Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.*

- Rodriguez, C. (1993). *La Cultura de Calidad y Productividad en las Empresas*. Editorial ITESO – 1era Edición, Jalisco. Mexico.
- Wehrich, H; Koontz, H y Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V – 14a Edición, Mexico
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas, 2015. (Tesis de Grado)*. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú.
- Jaume, F. (2006). “*Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones*”. Editorial Díaz de Santos – 1era Edición, Madrid. España.
- Gil M., y Giner, F. (2007). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid. Editorial ESIC.
- González, M. (2012). *Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano*. México: Continental.
- Real Academia Española (2014) *Diccionario de la lengua española (23.ª Edición)*. Madrid: Espasa.
- Robbins, P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Ed. Prentice Hall.
- Robbins, P y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.
- Robbins, P y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*, Ed. Pearson – 15 Edición, Naucalpan de Juarez – Mexico.
- Robbins, P y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.

*Smitley, I., Gerhart, B. & Scott, K. (2003): Are the 100 Best better? An empirical investigation of the relationship between being a “Great Place to Work” and firm performance. Personnel Psychology. 56, 965-993*

*Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.*

*Hernández. R; Fernández, C y Baptista, Pilar. (2010). Metodología de la Investigación. Editorial mcgraw-hill/interamericana editores s.a. de c.v – 4a Edición, Mexico*

*Alva Z. y Juarez M. (2014). “Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimu Agropecuaria S.A del Distrito De Trujillo-2014”. (Tesis de Grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.*

## Anexos

### INSTRUMENTO PARA MEDIR: Clima Laboral.

Estimados amigos: Les invito a responder las preguntas referentes al clima laboral. Lee atentamente y responde las preguntas del recuadro marcando con un aspa (x) la respuesta más adecuada para ti.

N <sup>a</sup>	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Credibilidad</b>						
01	Los jefes transmiten con claridad sus expectativas de nuestro trabajo.					
02	Puedo hablar con los jefes sin dificultad.					
03	Los jefes son eficientes dirigiendo el negocio.					
04	Los jefes organizan el trabajo y delegan de manera adecuada.					
05	Los jefes cumplen lo que prometen.					
06	Los jefes muestran coherencia entre lo que dicen y lo que hacen.					
<b>DIMENSIÓN: Respeto</b>						
07	Me capacitan y/o entrenan para desarrollarme profesionalmente.					
08	Los jefes muestran aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra.					

09	Los jefes incentivan y toman en cuenta las ideas y sugerencias de los asesores.					
10	Puedo ausentarme del trabajo cuando debo atender asuntos personales de importancia, comunicándolo de manera oportuna.					
11	Los jefes se preocupan genuinamente en mí como persona, además de cómo empleado.					
<b>DIMENSIÓN: Imparcialidad</b>						
12	El pago es acorde al trabajo que las personas realizan.					
13	Los ascensos se les dan a quienes más se lo merecen.					
14	En el supuesto de un trato injusto hacia mi persona, sé que existen canales eficientes para presentar un reclamo o una explicación al respecto.					
<b>DIMENSIÓN: Orgullo</b>						
15	Siento que soy parte importante de la organización y contribuyo con el éxito de ésta.					
16	Para lograr nuestros objetivos todos están dispuestos a dar más de sí mismos.					
17	Siento orgullo al hacer público que trabajo aquí.					
<b>DIMENSIÓN: Camaradería</b>						
18	Nos interesamos por el bienestar de nuestros compañeros.					
19	Este es un lugar que te hace sentir cómodo y donde existe un buen trato.					
20	Al ascender o rotar, el proceso de transición es muy cómodo.					

Fuente: Elaboración Propia



**INSTRUMENTO PARA MEDIR:** Productividad de la Empresa Maestro Perú S.A. Huacho.

Estimados amigos, te invito a responder las siguientes preguntas referentes a la Productividad de la Empresa Maestro Perú S.A de la ciudad de Huacho. Responde las preguntas del recuadro marcando con un aspa (x) la respuesta más adecuada para ti.

Nº	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Eficiencia</b>						
21	Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional					
22	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo					
23	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo					
24	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno					
<b>Dimensión: Eficacia</b>						
25	Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad					
26	Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos					
27	Usted cumple con las tareas asignadas					
28	Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo					

Fuente: Elaboración Propia

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y la productividad de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la credibilidad y la productividad?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el respeto y la productividad?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la imparcialidad y la productividad?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el orgullo y la productividad?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la camaradería y la productividad?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre el Clima Laboral y la Productividad de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>Determinar la relación entre la credibilidad y la productividad</p> <p>Determinar la relación entre el respeto y la productividad</p> <p>Determinar la relación entre la imparcialidad y la productividad</p> <p>Determinar la relación entre el orgullo y la productividad</p> <p>Determinar la relación entre la camaradería y la productividad</p>	<p><b>General</b></p> <p>Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad de la empresa MAESTRO PERU S.A. Huacho.</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b></p> <p>La credibilidad se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa.</p> <p>El respeto se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa.</p> <p>La imparcialidad se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa.</p> <p>El orgullo se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa.</p> <p>La camaradería se relaciona significativamente con la productividad de la Empresa.</p>	<p><b>X: Clima laboral</b></p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Comunicación</li> <li>* Capacidad</li> <li>* Integridad</li> <li>* Apoyo profesional</li> <li>* Colaboración</li> <li>* Valoración del individuo</li> <li>* Equidad</li> <li>* Imparcialidad</li> <li>* Justicia</li> <li>* Orgullo del trabajo</li> <li>* Orgullo del equipo</li> <li>* Orgullo de empresa</li> <li>* Cercanía</li> <li>* Hospitalidad</li> <li>* Sentido de comunidad</li> </ul> <p><b>Y: Productividad</b></p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Responsabilidad del personal.</li> <li>*Nivel de conocimientos técnicos.</li> <li>*Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo.</li> <li>*Nivel de adaptabilidad del trabajador.</li> <li>*Percepción del nivel de calidad de trabajo.</li> <li>*Metas logradas.</li> <li>*Cumplimiento de las tareas asignadas.</li> <li>*Conocimiento dentro del puesto de trabajo.</li> </ul>	<p><b>La población</b></p> <p>Conformada por los 75 trabajadores de la empresa MAESTRO PERU S.A, ciudad de Huacho.</p> <p><b>La muestra</b></p> <p>La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 175).</p>	<p><b>Método:</b></p> <p>Científico Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Descriptivo correlacional, y asume el siguiente diagrama:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <pre> graph LR     M --&gt; Ox     M --&gt; Oy     Ox -- r --&gt; Oy             </pre> </div> <p><b>Donde:</b></p> <p><b>M</b> es la muestra de investigación, <b>Ox</b> es la observación de la primera variable, <b>Oy</b> es la observación de la segunda variable, y <b>r</b> es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

En Huacho, el día 11 de junio del 2019, siendo las 18:00 horas, en los ambientes de la Facultad de Ciencias, los miembros del Jurado Evaluador integrado por:

**PRESIDENTE** : Mg. ANIBAL PANTALEON, SIFUENTES DAMIAN DNI N° 17920352  
**SECRETARIO** : Mg. EDITH MERYLUZ CLAROS GUERRERO DNI N° 15742746  
**VOCAL** : Mg MIGUEL ÁNGEL AGUILAR, LUNA VICTORIA DNI N° 17854491  
**ASESOR** : Dr. CRISTIAN IVAN, ESCURRA ESTRADA DNI N° 17633022

El postulante al Título Profesional don JUAN CARLOS, GONZALEZ RODRIGUEZ, identificado con DNI N° 44828191; procedió a la Sustentación de la Tesis: **CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA MAESTRO PERU S.A. CIUDAD DE HUACHO, PERIODO 2017**, autorizado mediante Resolución de Decanato N° 023-2019-II-D/FC-UNJFSC, de fecha: 20 de Mayo del 2019, de Conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, SI absolvió las interrogantes que le formularon los señores miembros del jurado.

Concluida la Sustentación de Tesis, se procedió a la votación correspondiente resultando el candidato Aprobado por Unanimidad con la nota de:

CALIFICACIÓN		EQUIVALENCIA	CONDICIÓN
NÚMERO	LETRAS		
<u>18</u>	<u>Dieciocho</u>	<u>EXCELENTE</u>	<u>APROBADO</u>

Siendo las 18:40 h. del día 11 de junio del 2019, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador las actas de sustentación de Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Estadística e Informática correspondiéndole el folio N° 49 del LIBRO DE ACTAS.



Anibal Pantaleon  
 Mg. ANIBAL PANTALEON, SIFUENTES DAMIAN  
 Presidente



Edith Meryluz  
 Mg. EDITH MERYLUZ CLAROS GUERRERO  
 Secretario



Miguel Ángel Aguilar  
 Mg. MIGUEL ÁNGEL AGUILAR, LUNA VICTORIA  
 Vocal

Cristian Ivan

Dr. CRISTIAN IVAN, ESCURRA ESTRADA  
 Asesor



---

Dr. Cristian Iván Escurra Estrada

**ASESOR**



---

MSc. Aníbal Pantaleón Sifuentes Damián

**PRESIDENTE**



---

Mg. Edith Meryluz Claros Guerrero

**SECRETARIA**



---

Mg. Miguel Angel Aguilar Luna Victoria

**VOCAL**