

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES EN EL RESTAURANTE
CAMPESTRE FUNDO PALMIRA, SANTA MARÍA,
2019.**

PRESENTADO POR:

BACH. VARGAS GARCÍA PATRIK MANUEL

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

DR. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS


Dr. Bautista Juan de Dios, Rey Lelis
DNU 160

HUACHO - 2021

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

**DR. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA
PRESIDENTE-JURADO EVALUADOR**

**DR. FÉLIX GIL CARO SOTO
SECRETARIO-JURADO EVALUADOR**

**DR. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA
VOCAL- JURADO EVALUADOR**

**DR. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS
ASESOR DE TESIS**

DEDICATORIA

Esta Tesis le dedico a mi PADRE, a mi MADRE, a mi hermana y a mi familia, quienes me han permitido lograr objetivos y alcanzar metas.

Vargas García Patrik Manuel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, a mis Padres, a mi familia por su apoyo incondicional y a mis profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales por su aporte científico en la realización de esta investigación

Vargas García Patrik Manuel

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I:	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.5. Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II:	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2. Bases teóricas	8
2.3. Definición de términos básicos	26
2.4. Hipótesis de investigación	29
2.4.1 Hipótesis general	29
2.4.2 Hipótesis específicas	29
CAPÍTULO III:	30
METODOLOGÍA	30
3.1. Diseño metodológico	30
3.1.1 Tipo.	30
3.1.2 Enfoque.	31

3.2. Población y muestra	31
3.2.1 Población	31
3.3. Operacionalización de las variables	32
3.4. Técnicas de recolección de datos	33
3.3.1. Técnicas a emplear	33
3.4.2 Descripción de instrumentos.	33
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	34
CAPÍTULO IV:	35
RESULTADOS	35
4.1. Análisis de resultados.	35
4.2. Contrastación de hipótesis	46
CAPÍTULO V:	52
DISCUSIÓN	52
5.1. Discusión de resultados	52
CAPITULO VI:	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	54
6.1. Conclusiones	54
6.2. Recomendaciones	55
CAPITULO VII:	56
FUENTES DE INFORMACIÓN	56
7.1. Fuentes bibliográficas	56
ANEXOS	58

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Personal del restaurante campestre fundo Palmira</i>	31
Tabla 2 Clima laboral	35
Tabla 3 Autorrealización	36
Tabla 4 Involucramiento laboral	37
Tabla 5 Supervisión	38
Tabla 6 Comunicación	39
Tabla 7 Condiciones laborales	40
Tabla 8 Productividad	41
Tabla 9 Eficiencia	41
Tabla 10 Efectividad	42
Tabla 11 Eficacia	44
Tabla 12 Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov ^a	45
Tabla 13 Correlación entre Clima laboral y Productividad	46
Tabla 14 Correlación entre la Autorrealización y la Productividad.	47
Tabla 15 Correlación entre el Involucramiento Laboral y la Productividad.	48
Tabla 16 Correlación entre la Supervisión y la Productividad..	49
Tabla 17 Correlación entre la Comunicación y la Productividad	50
Tabla 18 Correlación entre las Condiciones Laborales y la Productividad	51

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Clima laboral.....	35
Figura 2: Autorrealización.....	36
Figura 3. Involucramiento laboral	37
Figura 4: Supervisión.....	38
Figura 5. Comunicación	39
Figura 6. Condiciones laborales	40
Figura 7. Productividad	41
Figura 8:Eficiencia	42
Figura 9: Efectividad	43
Figura 10. Eficacia.....	44

RESUMEN

El Objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre clima laboral y productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. **Método:** El tipo de investigación de diseño fue no experimental, transversal, descriptiva correlacional casual; metodología. La población de la presente investigación está determinada por 120 colaboradores del restaurante campestre fundo. Para el contraste de hipótesis se ha utilizado la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman que indica el grado de correlación entre clima laboral y productividad. **Resultado** se observa que 46.7% de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que el clima laboral es Regular, es decir, además el 31.7 % manifiesta que es clima laboral es deficiente, finalmente el 21.7 % indica que el clima laboral es Bueno en el restaurante campestre Fundo Palmira. Con respecto a la productividad se observa que 60.8 % de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que la productividad es regular, es decir, además el 33.3 % manifiesta que la productividad es deficiente, finalmente el 5.8 % indica que la productividad es buena en el restaurante campestre Fundo Palmira. **Conclusión:** Existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0,876 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, productividad y colaboradores.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between work environment and employee productivity in the country restaurant Fundo Palmira, Santa María 2019. Method: The type of design research was non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational casual; methodology. The population of the present investigation is determined by 120 collaborators of the country restaurant fundo. Spearman's Rho nonparametric statistical test was used to test hypotheses, which indicates the degree of correlation between work environment and productivity. Result, it is observed that 46.7% of the collaborators surveyed of the Country Restaurant Fundo Palmira, Santa María, state that the work environment is Regular, that is, in addition, 31.7% state that the work environment is poor, finally 21.7% indicate that the work environment is Work is Good at the country restaurant Fundo Palmira. Regarding productivity, it is observed that 60.8% of the employees surveyed of the Country Restaurant Fundo Palmira, Santa María, state that productivity is regular, that is, 33.3% also state that productivity is deficient, finally 5.8% indicate that productivity is good at the country restaurant Fundo Palmira. Conclusion: There is a significant relationship between the work environment and productivity in the employees of Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. In addition, the correlation of Spearman's Rho is 0.876 according to the Bisquerra scale, said correlation is positive and high.

KEY WORDS: Work environment, productivity and collaborators.

INTRODUCCIÓN

Con frecuencia las empresas tienen problemas de productividad, debido que no dan la debida importancia al aspecto del comportamiento del ser humano en el trabajo, por lo cual los gerentes están en la obligación de conocer el comportamiento laboral en su organización, a fin de mejorar las relaciones de trabajo. A ellos corresponde generar un ambiente motivador para que los trabajadores puedan rendir mejor y con satisfacción. En el rubro de los restaurantes es de suma importancia, el comensal califica el servicio brindado por el restaurante, recomendando a los que tengan un servicio de excelencia hacia los clientes genera una mejor imagen hacia el mercado

Es por ello que tiene como objetivo general la presente investigación es determinar la relación entre clima laboral y productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019

En la investigación, el capítulo I: planteamiento del problema, contiene la descripción de la realidad problemática, el problema general y los problemas específicos, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación de la investigación, delimitación y viabilidad del estudio. El capítulo II Marco Teórico, contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la hipótesis general e hipótesis específicas. El capítulo III Metodología, contiene el tipo de investigación, el nivel de investigación, el diseño y enfoque, población y muestra, operacionalización de variables e indicadores, técnica de recolección de datos y el procesamiento de la información. El capítulo IV contiene los Resultados, y en el capítulo V la discusión, las conclusiones y recomendaciones Finalmente, en el anexo se presenta el cuestionario

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El desarrollo humano consiste en mantener una buena relación entre los miembros del equipo para que exista un ambiente adecuado, así el personal responda a las exigencias de las actividades destinadas, generando resultados óptimos para la empresa. En el rubro de los restaurantes es de suma importancia, el comensal califica el servicio brindado por el restaurante, recomendando a los que tengan un servicio de excelencia hacia los clientes genera una mejor imagen hacia el mercado. Según cifras actuales, en los juegos panamericanos “un turista promedio que visita el Perú gasta entre 50 dólares y 100 dólares diarios degustando nuestra gastronomía” (Andina, 2019).

El cambio gastronómico según El Comercio (2019), Es suficiente saber que 1.6 millones de turistas vinieron a nuestro país en 2005, y en 2015, recibimos 3.5 millones de turistas, incluidos excursionistas y turistas interesados en nuestra comida. En 2018, este número aumentó aún más, con 4,4 millones de turistas interesados en Perú. (p.1).

En las últimas décadas, el distrito de Santa María en la provincia de Huaura, Lima, se ha convertido en un área muy atractiva para la inversión privada, especialmente en hoteles y restaurantes campestres, lo que ha consolidado la posición geográfica de Santa María y se ha convertido en un área superior. Ubicación geográfica. Los restaurantes campestres han traído un mayor crecimiento económico en el mundo gastronómico. Estas inversiones han tenido un impacto en el mercado laboral y el desarrollo de los negocios, el turismo y la gastronomía.

En la actualidad, la industria es ferozmente competitiva, por lo que Palmira se estableció en el sector de restaurante del país para desarrollar el talento humano de cada empleado, y el entorno de trabajo debe ser más que una simple estrategia, que es una parte esencial para la empresa. Es importante que el negocio sobreviva en un mercado tan competitivo, los clientes esperan un servicio de calidad y amabilidad, de lo contrario pueden cambiar el restaurante.

Lo que repercute en la imagen de los restaurantes campestres será la amabilidad y cordialidad de trato por parte de los trabajadores quienes se están desviando de la visión, misión y valores corporativos ya que tienen diferentes sistemas de contratación que no

garantizan la estabilidad laboral y el derecho a un trabajo digno, con una remuneración acorde a sus competencias. Con este escenario es imposible facilitar las condiciones objetivas para que el trabajador mantenga una buena actitud, carisma y buen trato a los comensales, no está demás hacer énfasis que son el rostro de la empresa, en esencia deben satisfacer las necesidades de los clientes para ello se ha tomado como escenario de estudio el restaurante campestre Fundo Palmira, en el cual se observa que existe una falta de coordinación entre los trabajadores, especialmente durante los fines de semana y feriados cuando aumenta la cantidad de clientes.

Debido a la lentitud en la entrega de platos, un cierto porcentaje de clientes se van o se sienten insatisfechos. Esta insatisfacción se refleja en la atención a los clientes, por lo que expresaron su malestar al encargado o supervisor a través de quejas y reclamos que pueden derivar en la pérdida de clientes, y en ocasiones expresaron descontento a la propia administración. Quienes precisamente no cuentan con un plan de incentivos o actividades y reuniones motivacionales que ayude a los trabajadores a sentirse parte de la empresa. Este estudio tiene en cuenta los métodos y aportes de otros autores de ámbito internacional y nacional, y estos métodos y aportes también se tienen en cuenta en el debate sobre los resultados obtenidos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la autorrealización y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?

- ¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?

- ¿Qué impacto genera la supervisión en la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?
- ¿De qué manera la comunicación se relaciona con la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?
- ¿Cómo las condiciones laborales se relacionan con la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre clima laboral y productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019

1.3.2 Objetivos específicos

- Comprobar la relación entre la autorrealización y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.
- Demostrar la relación entre el involucramiento laboral y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.
- Identificar el impacto entre supervisión y productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.
- Relacionar la comunicación y productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.
- Analizar la relación entre las condiciones laborales y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

1.4. Justificación de la investigación

Las razones principales que justifican la presente investigación son tres:

- La primera es, la presente investigación servirá de base generando información teórica de suma importancia para apoyar otras investigaciones relacionadas con

la investigación para explicar que la productividad se logra fomentando el vinculen afectivo entre los miembros del equipo en un ambiente laboral agradable en el restaurante campestre fundo Palmira.

- La segunda de las razones, ya que la presente investigación estudia el nivel de relación. Realizar una acción no soluciona un problema es conveniente un aporte de información precisa; de plantear sugerencias y recomendaciones para solucionarlo, fomentar un mejor clima organizacional en los restaurantes incentiva una respuesta positiva en el personal ya sea mozos y azafatas determinar el nivel de relación entre ambas variables, la información recopilada al aplicar el instrumento a los clientes será un buen insumo para la toma de decisiones respectivas en la gestión de los restaurantes.
- En este sentido, los resultados de esta encuesta pueden mostrar nuevas herramientas para la recopilación y el análisis de datos. Estas nuevas herramientas se pueden utilizar en otras encuestas relacionadas con el tema, mientras se verifican las herramientas que ya existen.

1.5. Viabilidad del estudio

La viabilidad o factibilidad del estudio, está ligado a la disponibilidad de recursos humanos, financieros, y materiales que determinarán en última estancia los alcances de la investigación. Esta investigación es viable para su ejecución porque cuento con apoyo de equipo asesor, colaboradores y asesorías externas, asimismo los materiales disponibles y los recursos financieros empleados han permitido viabilidad del estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Encontramos a Castañeda (2016), en su tesis de Licenciatura titulado “Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa Concreteras Granizo”, sustentado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, planteó como objetivo: analizar la influencia del clima laboral en la productividad de los empleados de la empresa Concreteras Granizo, el enfoque de investigación es cuantitativa, de tipo básica, nivel descriptiva y diseño correlacional; la población muestral será de 20 trabajadores, la misma que se divide en dos grupos: En relación con la producción: 17 trabajadores y Dirección: 3 directivos; se utilizó como técnica la encuesta y la entrevista, como instrumento el cuestionario. Obtiene las siguientes conclusiones: existe una correlación entre el ambiente de trabajo y la productividad, y se puede ver que el ambiente de trabajo general es el autoritarismo paternalista, que se caracteriza por una menor confianza en los empleados, y la alta gerencia y ellos les asignan decisiones de manera decreciente, las recompensas se utilizan como una forma de motivar a los empleados, y la comunicación entre colegas es ineficaz. Las reuniones periódicas dentro de la organización son fundamentales para la retroalimentación y discutir información sobre el trabajo y las necesidades de los trabajadores, y los empleados dicen que rara vez se enfocan en comprender las opiniones de otras personas para resolver problemas.

Zans (2017) en su tesis de grado “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016” para optar al título de: Máster en Gerencia Empresarial Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua. Tipos de investigación realizada Esta investigación es post-positivista, es crítico realista, respecto a la naturaleza del estudio sugiere sea transversal, según su enfoque es cuantitativo, esta investigación también será no experimental. En la encuesta, hay 88 trabajadores en la universidad multidisciplinaria del distrito Matagalpa de UNAN Managua en el universo como objeto de investigación. Entre ellos, 9

trabajadores con posiciones de liderazgo son los principales gerentes y tomadores de decisiones de la universidad. Se determinaron las siguientes conclusiones: el personal docente y administrativo de la universidad creía que la mejora del ambiente organizacional tendría un impacto positivo en el desempeño laboral, y la relación interpersonal les hizo sentir que estaban trabajando bien.

Rengifo (2018) realizó la investigación titulada “El Clima Organizacional en el Comportamiento y Productividad de las Empresas y sus Integrantes”, trabajo de grado para optar al título de: Profesional en Administración de Empresas Universidad Militar Nueva Granada. El objetivo General: determinar la importancia y el grado de influencia del clima organización en el desempeño y productividad laboral de los trabajadores y las organizaciones. En el presente ensayo se busca hacer una revisión general. El método que se empleó fue la investigación documentada, dado que es la única fuente de consulta escrita, en conclusiones: Lo cierto es que, fundamentalmente, el clima organizacional es un tema muy importante y una herramienta de gestión en el desarrollo de las metas y objetivos propuestos. El clima organizacional puede predecir ganancias de productividad, pero también afecta la capacidad de gestionar los cambios necesarios. La organización realiza mejoras continuas porque las personas saben si el clima organizacional afectará la motivación y el comportamiento de los miembros de la organización. Sin duda, el clima organizacional es un factor dinámico que establece grupos en la organización y mantiene un equilibrio satisfactorio entre el personal y la organización. La negociación realizada de esta manera puede probar que el clima organizacional y su investigación son el foco. Convergencia de factores que afectan la productividad laboral y las relaciones en la organización, es así que a través de la implementación del clima organizacional se ha evidenciado un mejoramiento continuo en las empresas.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Villegas & Villoslada (2018) en su tesis “Clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la ciudad de Tarapoto, 2018” presentada para optar el título de Licenciado en Administración con Mención en Gestión Empresarial, Universidad Peruana Unión. La presente investigación

es de enfoque cuantitativo, el diseño para la presente investigación es “no experimental” La muestra está conformada por los 80 trabajadores de la Misión Nor Oriental de la ciudad de Tarapoto, 2018. Las siguientes conclusiones se extraen en función de los objetivos establecidos: con respecto al objetivo general, se encuentra que existe una relación directa significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral ($r = 0.499$; $p < 0.03$); La productividad laboral de los trabajadores en la Misión Noreste de la Provincia de Martin será mayor.

Vásquez (2017) señala en su tesis “El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de ciudad Eten, 2016. Presentada para obtener el Título Profesional de Ingeniero Comercial en la Universidad Privada Juan Mejía Baca. Esta investigación es de tipo cuantitativo, el diseño de la investigación es de carácter cuantitativo no experimental y transversal. El personal administrativo de la ciudad de Eten se considera como la población. La muestra, la unidad administrativa como muestra, consta de 7 personas. En esta investigación, es posible observar que el ambiente de trabajo tiene un impacto positivo y directo en la productividad de los funcionarios del gobierno municipal de Eten. Como lo demuestra el coeficiente de correlación de Pearson de 0.681, se asume el supuesto y el Establece metas.

Puruguay (2019) en su investigación “El clima laboral y su influencia en la productividad del personal de Fondapes Paita - Año 2019”, tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo. Piura-Perú. La investigación es del tipo aplicada y el nivel de investigación descriptivo y correlacional. El presente estudio es de tipo cuantitativo, para ello se aplicó un cuestionario, concluyendo lo siguiente: El entorno de trabajo relacionado con la utilidad y, por lo tanto, que afecta en la estructura, la responsabilidad, el sistema de recompensas, la cooperación, las normas y la identidad. Estos factores tienen un efecto favorable, por lo que si desea aumentar la productividad, debe aumentar significativamente la rentabilidad de estos aspectos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral.

2.2.1.1. Definición de clima laboral

El clima laboral es un conjunto de aspectos que describen y distinguen una organización:

El clima laboral es el ambiente de trabajo como agradable o estresante, las relaciones de amistad o de conflicto, el reconocimiento al trabajo realizado, el sentido de pertenencia a la organización o falta de reconocimiento tiene una estrecha relación con la motivación, cubre otros aspectos de los trabajadores que pueden realizar actividades individualmente o en grupo. (Werther & Davis, 2008, pág. 433)

Litwin y Stringer (1968) afirmaron. “El clima es un compuesto del entorno de trabajo, y el personal interno y externo puede medirlo directa u observar indirectamente”. Al respecto, Forehand y Gilmer (1964), refieren:

El clima es una serie de características que describen una organización. Estas características incluyen: a) distinguir una organización de otras organizaciones, b) relativamente persistente durante un período de tiempo c) y afectar el comportamiento de los individuos en la organización. (p.34)

Por su parte, Tagiuri (1968), indica que “el clima es una cualidad relativamente duradera de todo el entorno: a) el entorno experimentado por los ocupantes, b) el entorno que afecta su comportamiento, y c) puede describirse de acuerdo con el valor de un conjunto de características ambientales específicas”.

A partir de estas concepciones los individuos redactan directrices conductuales en función a la concepción del clima social en un contexto delimitado y su proceso de ejecución. Para Castañeda (2016):

El entorno interno que existe entre los miembros de una organización está estrechamente relacionado con el grado de motivación general, es decir, lo determinan conjuntamente los individuos y las funciones y regulaciones internas de la organización que lo constituyen. Diferentes climas, dependiendo de las personas, el equipo, el liderazgo y la forma en que opera la empresa. (p. 21).

2.2.1.2. Características del clima laboral

Existe variadas características de clima laboral, esto permite realizar diagnósticos pertinentes puesto que genera un determinado comportamiento, motivaciones y tipo de personalidad de los trabajadores de la empresa. Para Velásquez (2001), el clima laboral se caracteriza:

- Ser permanente, es decir, la empresa mantiene una cierta estabilidad del entorno laboral a través de ciertos cambios graduales. El comportamiento de los empleados cambia debido a la atmósfera de la empresa.
- La atmósfera de la compañía afectará el compromiso y la identidad de los empleados. Los empleados modifican el ambiente de trabajo de la organización y afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Los problemas en la organización, como la rotación y la ausencia de personal, pueden advertir a la empresa que el ambiente de trabajo es malo, es decir, que sus empleados pueden estar insatisfechos. (pp. 23-24).

En tanto, el clima laboral y el comportamiento de las personas tienen una estrecha relación en la empresa por la productividad que generan, así como por la organización y el impacto en el contexto geográfico.

2.2.1.3. Factores de clima laboral

Según Palma (2010), expone cinco factores de clima laboral:

- Supervisión: bajo el apoyo diario, orientación y supervisión de los colaboradores, el trabajo que realizan es evaluado por sus superiores.
- Autorrealización: este es el desempeño laboral que obtienen dentro de la organización, ya que permitirá el desarrollo personal y profesional para lograr sus objetivos y mejorar su futuro exitoso.
- Involucramiento: el estado de incentivo lleva a un compromiso total con la organización y pretende ser parte del logro de los objetivos de la organización.
- Comunicación: la comunicación es una base importante para el éxito organizacional, es una comunicación fluida, rápida, clara, coherente y consciente de la información entre el personal de alto nivel y los clientes.
- Condiciones laborales Si el lugar de trabajo está equipado con los materiales necesarios, ayudará a desarrollar un trabajo eficiente y oportuno, entonces bajo qué condiciones funciona. (Ríos, 2018, p. 19).

2.2.1.4. Tipos de clima laboral

Según Barroso (2004), existe diferentes tipos dentro del clima laboral, a continuación se detalla:

a. *Clima tipo autoritario – explotador:*

Es comprensible que los empleados al más alto nivel carecen de confianza en sus empleados, y hay poca interacción entre superiores y subordinados. Los empleados a menudo trabajan en un ambiente de miedo, amenazas, castigos y recompensas ocasionales, y la satisfacción de las necesidades aún se encuentra en un nivel psicológico y seguro.

b. *Clima tipo autoritario – paternalista:*

La gerencia tiene un alto grado de confianza en los empleados, y algunas decisiones se toman en un nivel inferior. Buscan recompensas y castigos para satisfacer las necesidades sociales de los empleados. Los trabajadores dan la impresión de trabajar en un entorno estable y estructurado.

c. *Clima tipo participativo – consultivo:*

Por lo general, las decisiones son tomadas por la gerencia, pero los subordinados pueden tomar decisiones más específicas. La gerencia tiene más confianza en sus empleados y la comunicación es de arriba hacia abajo. Las recompensas y los castigos ocasionales se utilizan para motivar a los trabajadores. Se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y autoestima.

d. *Clima tipo participativo – global:*

La gerencia tiene plena confianza en sus empleados, y el proceso de toma de decisiones se distribuye en toda la organización y está bien integrado en todos los niveles. La comunicación ocurre de manera ascendente, descendente y horizontal. La relación de amistad y confianza entre superiores y subordinados es notoria. (Novoa y Regalado, 2017, p. 17).

2.2.1.5. Dimensiones de clima laboral.

La gratitud de los empleados por el entorno laboral propicio para el desarrollo personal y profesional está relacionado con las actividades que se llevan a cabo en la organización, que también es un futuro brillante para la felicidad futura. Palma (2010), “señala que hay cinco dimensiones que definirían el clima en una organización. Las cuales son: condiciones laborales, la comunicación, la autorrealización, involucramiento laboral, y supervisión” (p. 23).

a. *Involucramiento laboral:*

Es una identificación del valor de la organización y un compromiso con la realización y el desarrollo de la organización. La participación laboral incluye hacer que los empleados estén de acuerdo con los valores de la empresa y asumir compromisos o desafíos para lograr el desarrollo de la empresa.

b. *Supervisión*

La supervisión es un monitoreo y verificación continuos. Si el proceso se lleva a cabo de acuerdo con el plan, cuanto más complejo sea el objetivo a alcanzar, esto requerirá un monitoreo y control detallados, para que las instituciones y organizaciones puedan obtener un desempeño satisfactorio.

c. *Comunicación*

La comunicación es el pilar básico de una organización, debe comunicarse entre gerentes y empleados a través de noticias, buzones de sugerencias, manuales y tecnologías disponibles.

d. *Condiciones laborales*

Las condiciones de trabajo son elementos necesarios asignados a cada trabajador, como los materiales, y la remuneración requerida para realizar sus tareas.

2.2.1.6. Modelos de clima laboral

Existen diferentes modelos para diferentes individuos, grupos o niveles organizacionales o integradores de nivel, lo que aumenta la complejidad y versatilidad del modelo. (Chiang, Martín y Núñez, 2010):

- Modelos aditivos: Son los más simples y fáciles de usar, suponiendo que cada variable afecta los resultados por separado, pero de forma directa y acumulativa. Su limitación básica es tratar con el contenido relacionado real de forma

independiente, por lo que es imposible capturar relaciones de niveles múltiples y niveles cruzados.

- Modelos mediadores: En estos supuestos, se supone que algunas variables de contexto se ven afectadas indirectamente, mientras que otras variables están más directamente relacionadas con los resultados. En este caso, el clima actuará como catalizador.
- Modelos interactivos: Estos son los más complicados porque creen que el clima no solo afectará al clima, sino que también se verá afectado por el conjunto de variables en múltiples procesos y tendrá un impacto al mismo tiempo, ya sea directo o indirecto. (Novoa y Regalado, 2017, p. 18).

2.2.1.7. Calidad de vida laboral

Según Louis Davis (1970), es quien acuñó este término, se refiere a las preocupaciones sobre el bienestar general y la salud de los trabajadores cuando realizan tareas. Actualmente, el concepto de calidad de vida laboral afecta los aspectos físicos y ambientales del lugar de trabajo, así como los aspectos psicológicos. Para Chiavenato, I. (2002), “La calidad de vida laboral se complementa con dos posiciones opuestas: por un lado, los empleados deben disfrutar de la felicidad y la satisfacción laboral; por otro lado, las organizaciones deben prestar atención a su impacto potencial en la productividad” asimismo Hernández (2011), la calidad de vida laboral refiere:

La calidad de vida laboral se ha utilizado como un indicador para medir la experiencia de las personas en el lugar de trabajo y la satisfacción con los trabajadores. El concepto de calidad de vida laboral significa un profundo respeto por las personas. Para lograr un alto nivel de calidad y productividad, las empresas necesitan personas activas que participen activamente en las actividades que realizan y que reciban recompensas completas por sus contribuciones.

La competitividad de la organización, así como la calidad y productividad, definitivamente afectarán la vida laboral. Para comprender bien a los clientes externos, las organizaciones no deben olvidar a los clientes internos. Esto significa que, para satisfacer las necesidades de los clientes externos, la organización primero debe satisfacer las necesidades de los empleados responsables de los productos o servicios proporcionados. (p. 11).

Como afirma Claus Möller, consultor danés ponga a los empleados son primordiales, ponen a los consumidores primero. Las organizaciones que invierten directamente en empleados invierten indirectamente en clientes. La gestión de calidad total en una organización depende fundamentalmente del potencial para optimizar a las personas, y depende de cómo se sienta la gente sobre su trabajo en la organización. (Citado por Hernández, 2011, p. 11).

Según (Hernández, 2011) La calidad de vida laboral tiene en cuenta muchos factores que representan la satisfacción personal de los trabajadores, entre ellos: la satisfacción con el trabajo realizado. Tener posibilidades futuras en la organización. Reconocer los resultados logrados. Percibir salarios. Los logros obtenidos. Relaciones interpersonales con grupos y organizaciones. Ambiente de trabajo mental y físico. Libertad y responsabilidad de decisión. (p. 12).

En tanto, la calidad de vida laboral implica los factores (contenido) y los extrínsecos (contexto) del cargo. Esto afecta actitudes personales y comportamientos significativos para la productividad individual y grupal; asimismo, constituye adaptabilidad para el trabajador en el ambiente que labora, la motivación, creatividad, innovación y uso tecnológico según requerimientos de la sociedad, clientes y colaboradores.

Respecto a la medición de la calidad de vida laboral se puede optar desde niveles individuales, desde el grupo y de las organizaciones. Según reporte de investigaciones en el ámbito de las empresas se manifiesta una serie de méritos que requieren los individuos, entre ellos:

- Salud: aspectos relacionados con la salud, las condiciones médicas y ambientales del desempeño laboral.
- Igualdad: antes de involucrar variables como la discriminación de género, el rol profesional, la compensación financiera, la promoción y la promoción, evalúe el sentido de justicia e igualdad.
- Seguridad: se refiere a accidentes laborales, seguridad laboral, etc.
- Nivel de expresión: sistemas y fuentes de comunicación, libre expresión, suficientes canales de información.
- Nivel de ingresos: nivel salarial y nivel de compensación específica.
- Calidad de la actividad: se refiere a los elementos que califican las actividades laborales en términos del desarrollo y la calidad del trabajo.

- Nivel de formación: el nivel del plan de capacitación de la empresa.
- Prestigio: se refiere a la imagen, participación y reconocimiento de la organización. (Hernández, 2011, p. 12).

Para Hernández (2011), evaluar la calidad de la vida laboral es importante para la empresa porque demuestra una gestión activa en las siguientes áreas: a) prevenir planes cuando se enfrentan a cambios y dificultades, b) permitir planes y formular acciones que promuevan el desarrollo organizacional, c) determinar el proceso de resolución de problemas, d) Permitir la gestión adecuada de los miembros relacionados con la satisfacción de necesidades y expectativas. (p. 15).

2.2.1.8. Amenazas al clima laboral

En una empresa puede generarse amenazas por muchos factores: un ambiente inadecuado, conflictos de los trabajadores por mala política de recursos humanos, la desmotivación por limitado estímulo o atención social, poca valoración a los gestores y a la empresa con los colaboradores podrían ser elementos suficientes que puede generar limitada productividad, en tal medida la armonía del entorno laboral debe ser respetada y nadie debe atentar la tranquilidad en la empresa. Al respecto, Novoa y Regalado (2017, p. 19), exponen las amenazas que puede generarse en las empresas:

- Burn out: significa que el síndrome de Brun Out es una reacción negativa a la presión laboral y es un fenómeno que afecta seriamente a las personas en el entorno organizacional. Debido a las fuertes demandas laborales, también se considera una respuesta emocional negativa al estrés, de la cual se pueden inferir tres factores relacionados, a saber, fatiga emocional, desintegración de la personalidad y falta de satisfacción personal. (Cherniss, 1980).
- Mobbing: La se generalizó rápidamente y se originó a partir del verbo inglés "mob", que significa golpear a alguien y debe atribuirse al especialista en ética Konrad Lorenz (1903-1989). El acoso laboral demuestra la tenaz presión que sufren los empleados en el lugar de trabajo. Este es el comportamiento del acosador (subordinado o superior) y ayuda a causar miedo o temor en los trabajadores afectados en su lugar de trabajo.
- Ascensos sin mérito: Para Félix G. (2012), son uno de los motivos del deterioro del entorno laboral. "Si las políticas de la agencia toman en cuenta el desempeño

y la promoción basados en el desempeño, este es el problema más común y no sucederá, porque si no lo hace, provocará celos y críticas por parte de sus colegas".

2.2.1.9. Medición del clima laboral

Según reporte de muchas investigaciones existe variados instrumentos que se han desarrollada para cumplir esta función, dependiendo en su mayoría de tipo de organización de la empresa y las actividades que brindan. Al respecto, Méndez (2006),

Expone el propósito de medir el entorno laboral por medio es identificar y analizar aspectos internos que afectan la naturaleza formal e informal del comportamiento del empleado en función de las ideas y actitudes organizacionales del empleado. (p.12)

Según Soría (2003), medidas que indican que el clima de la organización puede entenderse a través de la tasa de absentismo y la tasa de rotación; si ambos valores son altos, demostrará que hay un entorno de trabajo insuficiente.

Por su parte, García (2011, p. 28), señaló que, dentro de una organización, existen tres estrategias para medir el clima organizacional: la primera es observar el comportamiento y el desarrollo de sus empleados; la segunda es observar el comportamiento y el desarrollo de los empleados. Un método utilizado es encuestar a todos los trabajadores a través de uno de ellos diseñado para esto.

El propósito de medir el clima laboral se centra en diagnosticar los diversos factores, entre ellos el humano, la percepción y actitud de los trabajadores, del ambiente de trabajo, detectar ejes de preocupación, determinar focos de conflicto, a partir de estos resultados plantear acciones de mejora para atenderlos. Revisando la literatura respecto a la medición de clima laboral, la mayoría de los autores coinciden en considerar los siguientes factores:

a. Sentido de pertenencia

Según Lindón (2006), Se refiere a un conjunto de sentimientos, percepciones, deseos, necesidades basadas en las prácticas y actividades diarias que se realizan en el espacio diario.

b. Estructura y estrategia organizacional

Para Francés (2006), constituye un conjunto de relaciones. Estas relaciones definen la coordinación de tareas en la organización. El diseño de la estructura debe

responder a la estrategia; de lo contrario, la organización funcionará de manera ineficiente y puede poner en peligro el logro de los objetivos.

c. *Supervisión y liderazgo*

Alles (2008), manifiesta es la capacidad de dirigir un grupo de colaboradores, asignar tareas y delegar autoridad para proporcionar oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Implica proporcionarles información oportuna sobre su desempeño personal para lograr su desarrollo.

d. *Comunicación*

La organización utiliza una variedad de métodos de comunicación para mantenerlos informados, integrales y motivados para contribuir al logro de los objetivos de la organización y establecer y mantener una serie de actividades con y entre los miembros. (Andrade, 2005).

e. *Reconocimiento*

Para Maslow (1991), Todos necesitan sentir aprecio y reconocimiento, tener prestigio y destacarse de sus propios grupos sociales, incluida la autoestima y el respeto.

f. *Trabajo en equipo*

Según Topchik (2008), Un grupo de personas que logran objetivos específicos a través del trabajo interdependiente, se comunican de manera efectiva y tienen un propósito u objetivo común

g. *Relaciones interpersonales*

El efecto fundamental de las relaciones interpersonales entre individuos o entre individuos o grupos es la base de la vida social. La enseñanza y el aprendizaje, la formación y transformación de actitudes sociales, el desarrollo de la motivación y el deseo se ejercen a través del proceso de influencia social entre las desigualdades. (De la Corte, Blanco, & Sabucedo, 2004).

h. *Ergonomía y condiciones ambientales*

Este conjunto de conocimientos científicos relacionados con el ser humano es necesario para concebir herramientas, máquinas y equipos que puedan utilizarse con la máxima eficiencia, seguridad y control, y agrega que, para realizar las actividades laborales de manera adecuada, la visión y la iluminación deben complementarse entre sí. (Álvarez, 2007).

i. Higiene y seguridad

Herramienta para prevenir enfermedades de toda la población y no considera los riesgos laborales, por lo tanto, la seguridad es un estado ideal para que las personas enfrenten riesgos. Desde un punto de vista subjetivo, la graduación del estado o condición de una persona y su entorno es variable. (Hernández, 2005, p. 76).

2.2.2. Productividad

2.2.2.1. Definición de productividad

La productividad laboral Para Van der (2005) se expone como:

El movimiento más valioso de la compañía en términos de capital humano, pero especialmente los colaboradores, usan su experiencia y conocimiento para hacer cambios, innovación continua, calidad del trabajo y mejores productos y servicios, mejorando así la eficiencia del trabajo. La productividad de la organización, porque en su organización, el futuro y el crecimiento de la empresa están garantizados, por lo que debe considerarse como un activo, en lugar de considerar los resultados en lugar del costo de los salarios, pero debería hacerlo más productivo, la gestión Y la organización debe cambiar las actitudes. (Citado por Ochoa, 2014, p.19).

En tanto, las empresas necesitan gerentes innovadores que proyecten nuevas propuestas para salir del contexto empresarial y diseñe bases sólidas para la permanencia en el mercado, esto debe realizar con el personal en función a los principios determinados del entorno macroeconómico y tener como meta el crecimiento en la productividad, asimismo una mayor competitividad y ganancia para la empresa.

Los principios para una buena productividad son:

- Despertar el sentido de pertenencia hacia la empresa
- Motivar al personal
- Considerar la importancia de cada cargo
- Permitir tomar decisiones
- Compensar salarialmente acorde con los resultados
- Aplicar la mega gerencia

Para Robbins y Coulter (2005), Lo definieron como la cantidad total de bienes producidos dividida por la cantidad de recursos utilizados para producir los bienes. Se puede agregar que en la producción, se utiliza para evaluar el desempeño de talleres,

máquinas, equipos de trabajo y mano de obra, pero debe tenerse en cuenta que la productividad depende de los métodos de producción y el progreso tecnológico. Varios avances, además de mejorar las habilidades. (Citado por Fuentes, 2012, p. 30).

La productividad es un indicador que refleja el uso de recursos económicos en la producción de bienes y servicios; la relación entre los recursos convertidos en uso y los productos obtenidos también representa la eficiencia de los recursos humanos, el capital, el conocimiento, la energía, etc. Se utilizan para producir bienes y servicios en el mercado. (Martínez, 2007).

Para Koontz y Weihrich (2009), se define como “la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad se utiliza para evaluar el rendimiento de talleres, máquinas, equipos de trabajo y empleados”, por su parte, Gaither y Frazier (2000), Definieron la productividad como:

El número de productos y servicios elaborados a partir de los recursos utilizados, y propusieron las siguientes medidas: La productividad se considera uno de los parámetros más importantes para determinar el estado de uso de los factores de producción en un país o industria. O unidad de negocio; en otras palabras, la productividad indica cómo una entidad gestiona sus recursos disponibles.

En tanto, la productividad es la “La cantidad de productos o servicios, la cantidad de recursos utilizados. Los indicadores de desempeño cubren el logro de objetivos y la relación entre el logro de resultados y la inversión requerida para alcanzar los objetivos” (Fuentes, 2012, p. 31). La productividad para Porter (1999), es:

El principal determinante del nivel de vida de un país porque es la causa principal del ingreso nacional per cápita. La productividad de los recursos humanos determina sus salarios, y la productividad utilizada por el capital determina el desempeño que brinda a sus propietarios. " (p. 25).

Como todos sabemos, la productividad está relacionada con la competitividad, y las empresas deben implementar recursos y utilizar diversas estrategias para mejorar la rentabilidad, lo que les permite obtener mayores ingresos y una mejor rentabilidad.

2.2.2.2. Beneficios de la productividad

Según Bain (2003), sostiene que Su importancia es que es una herramienta comparativa para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales,

economistas y políticos. Compara la producción de diferentes niveles del sistema económico (organización, departamento o país) con los recursos consumidos.

Por otro lado, las personas reconocen que los cambios en la productividad tienen un impacto importante en muchos fenómenos sociales y económicos, como el rápido crecimiento económico, la mejora de los niveles de vida, la mejora de la balanza de pagos nacional, el control de la inflación e incluso el control del número y Calidad. (Fuentes, 2012, p.31).

Cuando los colaboradores tienden a aumentar la productividad, el precio de los servicios y / o productos puede reducirse sin sacrificar la rentabilidad de la empresa, lo que beneficiará a los clientes al comprar productos, ya que esto les permitirá comprar productos baratos, pero con la misma calidad.

En tanto, una empresa con buena organización logra mayores ganancias, esto permite aumentar las utilidades de sus colaboradores, ofertar precios a los consumidores, estimular a los trabajadores, competir con otras instituciones del mismo rubro o invertir en otros aspectos favorables de la empresa y sus colaboradores. El producto tendrá en consecuencia una mayor captación de clientes en el mercado lo que generará mayor retención, pero sobre todo más rentabilidad. (Paz y Espinoza, 2017, p. 65).

2.2.2.3. Enfoques de la productividad

Según Pritchard, Jones, Roth, Stuebing y Ekeberg (1987) señalan que existen cinco enfoques a través de los cuales se puede estudiar la productividad.

- Enfoque económico

La productividad se define como la cantidad de productos producidos (producción) dividida por la cantidad de insumos (insumos) relacionados, como mano de obra, capital, productos intermedios comprados y tiempo. Este método se usa comúnmente para medir la productividad de los macro-sectores (como las ramas de la industria o los países).

- Enfoque de la ingeniería

La productividad es igual a la eficiencia operativa, su base es utilizar la energía como entrada principal y comparar la carga de trabajo requerida para producir el producto de salida, y considerar la salida de la unidad por kilovatio-hora, hora / hora / hora-

máquina, etc. Este método se usa generalmente para medir la productividad de una organización o parte de ella.

- Enfoque de la contabilidad

La productividad se centra en el rendimiento financiero de la organización, que está determinado por diferentes razones financieras (como la eficiencia y la rentabilidad). Desde la perspectiva del sistema, mejorar la productividad requiere los esfuerzos de la compañía y la combinación de recursos financieros, humanos y financieros. (Citado por Pedraza, 2000).

- Enfoque de la administración

Según este método de aumento de la productividad, se considera un concepto de orden complejo porque puede medir y evaluar varios factores, como la calidad, los recursos utilizados y la cantidad de productos, interferencia operativa, ganancias financieras y ausentismo.

- Enfoque de la psicología organizacional

Desde esta perspectiva, la productividad se relaciona principalmente con la efectividad y la eficiencia de los factores humanos, que se derivan del desarrollo de sus funciones y tareas. (Citado por Sánchez, 2013, pp. 12-13).

2.2.2.4. Indicadores de la productividad

Según Koontz y Weihrich (2004), señala que cuando se evalúa el rendimiento del sistema, generalmente se utilizan tres estándares relacionados con la productividad.

a. Eficiencia

Para Chiavenato (2004), Definir la eficiencia como el uso correcto de los recursos disponibles. En otras palabras, se refiere a los recursos utilizados y los resultados obtenidos. Del mismo modo, representa una capacidad o calidad importante de una empresa u organización, incluso si se trata de situaciones complejas y altamente competitivas, el objetivo siempre es lograr el objetivo.

Acota el autorLa eficiencia se enfoca en resolver problemas, ahorrar dinero, realizar tareas y obligaciones y capacitar a los subordinados para realizar tareas establecidas de manera pasiva..

La eficiencia está estrechamente relacionada con la productividad; sin embargo, si solo usa este indicador como una medida de productividad, solo la productividad

está relacionada con el uso de recursos, y solo se considera la cantidad de producción en lugar de la calidad de producción, por lo que la organización prestará más atención a mejorar a toda costa Eficiencia y obtener un estilo eficiente para toda la organización, que se reflejará en el estricto análisis y control del presupuesto de gastos y el uso del tiempo disponible.(Fuentes, 2012, p. 32).

Con respecto a la eficiencia, se puede observar que es la relación entre la producción real obtenida y la producción estándar esperada, es decir, la forma en que se utilizan los recursos para lograr resultados, mientras que la efectividad es el grado de eficiencia. Objetivo o forma de obtener un conjunto de resultados:

Se refiere a los resultados de comparar el desempeño real de una persona bajo las acciones o condiciones actuales con los estándares de desempeño previamente definidos y aceptados. La eficiencia es la relación entre el trabajo útil realizado por un individuo y la energía y el tiempo que lleva completar el trabajo. Los estándares de eficiencia consideran la productividad del uso de los recursos disponibles para lograr el objetivo final. (Ochoa, 2014, p. 20).

b. Eficacia

La efectividad está relacionada con el concepto de productividad y agrega el concepto de expectativas o expectativas. Hacer lo correcto. Otra definición de eficacia es obtener el efecto deseado o producir el resultado deseado, para Fuentes (2012):

En términos de efectividad, se valora el valor de los productos o servicios prestados. Ni la cantidad ni la calidad pueden producir el servicio o producto establecido con una eficiencia del 100%, pero debe ser suficiente; realmente puede satisfacer a los clientes o productos que afectan el mercado. (Fuentes, 2012, p. 33).

Según Fleitman (2008), Revela que se comparan con objetivos previamente establecidos, es decir, mide si se alcanza el objetivo. Son estos a corto o largo plazo. Límite de autores, la efectividad es la relación entre las metas proporcionadas en el plan y el presupuesto y la medida en que se alcanzan las metas establecidas, para Fuentes, (2012):

La eficiencia enfatiza los resultados, es decir, hacer lo correcto, lograr objetivos y crear más valor. Este concepto busca hacer lo que se debe hacer, el resultado que se busca. La eficiencia está relacionada con el concepto de productividad y aumenta las expectativas o las ideas deseadas. "Hacer lo correcto". Otra definición de eficacia es "obtener el efecto deseado o producir el resultado deseado". (p. 19).

c. Efectividad

Es la relación entre los resultados alcanzados y los resultados propuestos, y puede medir el grado de logro de las metas planificadas. La cantidad se considera el único criterio, se refleja de manera efectiva y estos resultados son importantes independientemente de los resultados. Al afectar la realización de productos más grandes y mejores, la efectividad está vinculada a la productividad. (Fuentes, 2012, p.33).

2.2.2.5. Organización del trabajo

Para obtener una buena productividad, no se deben ignorar los factores humanos y el estado de salud del colaborador según Ochoa (2014);

Involucra la iniciativa y la creatividad de las personas para tomar la mejor decisión. En la actualidad, debido al desarrollo de nuevas tecnologías, muchos factores relacionados con el trabajo que requiere mucho trabajo manual desaparecerán, pero a cambio, han surgido nuevos factores de presión relacionados, principalmente relacionados con el contenido y la posibilidad de participación de los trabajadores. A través de la responsabilidad del desarrollo mecánico, las personas tienen la función de controlar el proceso. (p. 21).

En este caso, se requiere la participación y comunicación de los colaboradores, y la empresa debe establecer una forma de participación para lograr una mayor integración con todos los que asumen la misión de la empresa, de modo que los socios estén más satisfechos con el cliente. La integración con el equipo y una buena relación de trabajo son esenciales para aumentar la productividad..

Los factores humanos son un elemento clave de la productividad. Si una organización quiere que los empleados realicen trabajos de alta calidad y aumenten significativamente la productividad, es importante que aprendan a administrar sus propios recursos. Por esta razón, cada colaborador debe tener un EQ apropiado porque Afectó enormemente el establecimiento de la empresa, incluido el conocimiento de la salud y seguridad en el trabajo; los empleados deberían estar motivados para enseñarles cómo completar mejor su trabajo; de lo contrario, es difícil aumentar la productividad de los empleados (Ochoa, 2014, p. 21).

2.2.2.6. Factores influyentes

Según Fietman (1994), Señale que los factores más importantes que afectan la productividad de la empresa dependen de:

Recursos humanos Se considera el factor decisivo para la productividad porque tiene una gran influencia y guía a otros factores. Equipos mecánicos. Se debe considerar el estado, la calidad y el uso correcto de los equipos. Organización del Trabajo: la estructura y el rediseño del trabajo involucrarán este factor, dependiendo de la maquinaria, el equipo y el trabajo. (Citado por Fuentes, 2012, p.31).

Para Thompson (2007) los factores que afectan la productividad son:

En tanto, se puede notar la participación y el desarrollo de los recursos humanos como factor primordial en la mejora de la productividad, significa que el cumplimiento de funciones de las personas en una empresa genera productividad y buena organización. Para que esto ocurra, corresponde a los directivos ubicar a sus empleados en áreas de dominio, generar estímulos, reconocimientos y que asuma retos. (p.67)

Según Schroeder (2002), Señaló que los factores que afectan la productividad son fundamentalmente hablando: inversión de capital, investigación y desarrollo, tecnología, valor, actitudes sociales y políticas gubernamentales. Según la teoría más generalmente aceptada, existen cuatro determinantes principales de la productividad organizacional. Entorno, características de la organización, características del trabajo, talentos y actitudes personales, para Alva y Juárez (2014), manifiesta que:

El entorno es decisivo porque la mayoría de las variables generadas por el entorno son incontrolables. Entre otras cosas, existen leyes y regulaciones estipuladas por el estado, que afectan los valores cambiantes de las personas y las actitudes sociales, los cambios tecnológicos, los precios de las materias primas, la energía y el capital. (p.21)

2.2.2.7. La identificación de los colaboradores con el trabajo

Para Robbins y Judge (2009), Guerrero y Puerto (2007), La participación en el trabajo, el compromiso organizacional y la identificación con las organizaciones son conceptos psicológicos que se consideran dimensiones de las actitudes laborales y tienen un significado especial para las organizaciones porque afectan el comportamiento

individual y, por lo tanto, la productividad y el desempeño organizacional.. Al respecto, Guerrero y Puerto (2007), refieren:

Significa que la persona desarrolla una serie de sentimientos de implicación con la misión, visión y valores de la organización, es decir se muestra emocionalmente identificada con la empresa, esto constituye el compromiso donde exalta el orgullo, la lealtad, entrega, identificación con las propuestas individuales y colectivas.

Por su parte, Guerrero y Puerto (2007), manifiestan que el compromiso Son las emociones, las emociones y los lazos de lealtad que se desarrollan entre las personas y las organizaciones. Cuando las personas acuerdan que la organización o los objetivos de la organización son consistentes con sus objetivos personales, aparecerán.

En tanto, la identificación, el compromiso con la empresa y la implicación con el trabajo constituye aspectos psicológicos de la persona que valora su trabajo, asume responsabilidades, ayuda a otros y genera buenos resultados. Asimismo, un aspecto importante que se debe considerar para lograr una buena productividad es la actualización, la capacitación, formación, la educación y las competencias que debe desempeñar en su función.

Para Robbins y Judge (2009), La competencia se define como las características intrínsecas de una persona, o la colección de talentos, características de personalidad y conocimiento responsables de producir un desempeño eficiente en el trabajo y, en última instancia, alcanzar los objetivos de la organización. Ability integra tecnología y conocimiento y habilidades interpersonales. (Citado por Marbel et al, 2011, p. 566).

Así, la inversión en la formación tiene relación directa con la productividad, de la misma forma constituye un factor importante para mejorar la productividad de las personas en sus funciones y áreas que desempeñan. Otro aspecto importante en la identificación de los colaboradores en la empresa constituye la cohesión que permite la cooperación unos con otros., Picazo, Zornoza y Peiró (2009), señalan, que:

La cohesión debe comenzar desde la perspectiva del grupo, lo llaman un proceso dinámico, que se refleja en la tendencia del grupo a mantener la unidad en la búsqueda de objetivos o para satisfacer las necesidades emocionales de los miembros. Por lo tanto, los colaboradores se unirán en forma de trabajo en equipo para lograr los objetivos de la empresa y mostrar eficiencia y productividad en el papel que desempeñan.

2.2.2.8. Factores para mejorar la productividad

Dos factores pueden ayudar a aumentar la productividad, según Bain (2003);

a. Factores internos

Se divide en categorías duras y blandas. Las dificultades incluyen productos, tecnología, equipos y materias primas. Los factores blandos incluyen trabajo, sistemas y procedimientos organizacionales, estilo de gestión y métodos de trabajo.

Factores duros

Producto: La productividad de este factor se refiere al grado en que el producto satisface las necesidades del cliente; se puede mejorar mejorando el diseño y las especificaciones. **Planta y equipo:** Al prestar atención a la tasa de utilización, vida útil, modernización, costo, inversión, equipo producido internamente, mantenimiento y expansión de capacidad, control de inventario, puede mejorar la productividad de este factor, **Planificación y control de producción,** etc. **Tecnología:** La innovación tecnológica es una fuente importante de mayor productividad, porque es posible lograr un mayor número de bienes y servicios, mejorar la calidad e introducir nuevos métodos de comercialización. **Materiales y energía:** en esta área, incluso un pequeño esfuerzo para reducir el consumo de materiales y energía producirá resultados significativos.

Factores blandos

Personal: puede aumentar la productividad de este factor a través de una buena motivación para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, construyendo así un conjunto de valores que conduzcan a la mejora de los planes de productividad salarial, buena capacitación y planes de educación y seguridad. **Organización y sistema:** para aumentar la productividad, debe ser más flexible, capaz de anticipar y responder a los cambios del mercado, comprender los nuevos recursos humanos, la innovación tecnológica y la buena comunicación. **Métodos de trabajo:** los métodos actuales deben analizarse sistemáticamente a través de la investigación laboral y la formación profesional para eliminar el trabajo innecesario y realizar el trabajo necesario de manera más eficiente. **Estilo de gestión:** es responsable del uso efectivo de todos los recursos bajo el control de la empresa, ya que afecta el diseño organizacional, las políticas de personal, las descripciones de los puestos, los planes y controles operativos, el mantenimiento y la adquisición de políticas, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de presupuesto, las tecnologías de control de costos, etc. (Citado por Fuentes, 2012, pp. 35-36).

b. Factores externos

La productividad determina en gran medida el ingreso real, para fuentes (2012):

La inflación, la competitividad y el bienestar de las personas son las razones por las cuales las organizaciones se esfuerzan por encontrar la verdadera causa del crecimiento o la disminución de la productividad.

- Ajuste estructural: los cambios estructurales en la sociedad generalmente afectan la productividad de los países y las empresas, independientemente de la dirección de desarrollo de la empresa.
- Cambios económicos: cambios en la composición del capital, impacto estructural de la investigación, el desarrollo y las actividades tecnológicas, cambios en las economías de escala y competitividad industrial.
- Cambios demográficos y sociales: las tasas de natalidad y mortalidad se destacan porque tienden a afectar el mercado laboral a largo plazo, incluyen a las mujeres en la fuerza laboral y los ingresos que ganan, la edad de jubilación, los valores culturales y la actitud.
- Recursos naturales: estos recursos incluyen mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitud, motivación y desarrollo profesional.
- Administración pública e infraestructura: incluyendo leyes, regulaciones o prácticas institucionales que se han implementado y afectan directamente la productividad. (pp. 36-37).

2.3. Definición de términos básicos

1. Autorrealización: Este es el desempeño laboral que obtienen dentro de la organización, ya que permitirá el desarrollo profesional individual para lograr sus objetivos y mejorar sus respectivos futuros exitosos.

2. Clima laboral Según (Chiavenato, 2009):

Es la suma de las características ambientales que los miembros de la organización perciben o experimentan e influyen fuertemente en su comportamiento. El concepto incluye varios factores ambientales que afectan la motivación. Se refiere a los

atributos de motivación del entorno organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que motivan las diferentes motivaciones de sus miembros. (p.261).

3. Condiciones laborales: según (Chiavenato, 2009):

Si el lugar de trabajo está equipado con los materiales necesarios, ayudará a desarrollar un trabajo eficiente y oportuno, bajo qué condiciones, esta es la calidad del entorno psicológico de la organización. Puede ser positivo y favorable cuando es fácil de aceptar, y puede ser negativo y desfavorable cuando se siente frío y desagradable. Se refiere al entorno que existe en la organización debido al estado de incentivos de las personas. (p.491)

4. Comunicación. Según (Chiavenato, 2009):

Intercambio de información entre particulares. Esto significa hacer que el mensaje sea universal. Este fenómeno es el proceso del remitente que envía y recibe a través del canal que los separa físicamente, y el proceso de enviar el mensaje al destinatario, y viceversa. Esta es una base importante para el éxito de la organización: es una comunicación fluida, rápida, clara, coherente y consciente de la información entre el personal superior de la fábrica y los clientes.

5. Control. Según (Chiavenato, 2009):

Las funciones administrativas generadas después de la planificación, organización y orientación se utilizan para garantizar que los resultados de la planificación, organización y orientación estén lo más cerca posible del objetivo; es una función de gestión que puede verificar si todo sucede de acuerdo con las reglas y comandos; el subsistema asegura que el sistema Trabaje dentro del alcance y asegúrese de que sus actividades alcancen los resultados esperados. (p.492)

6. Desarrollo de equipos. (Chiavenato, 2009)

Tecnología de modificación del comportamiento: a través de esta tecnología de modificación del comportamiento, diferentes grupos de personas en diferentes niveles y regiones de la organización se reúnen y critican entre sí bajo la coordinación de consultores en un intento por alcanzar un acuerdo para mejorar la colaboración, eliminar las barreras personales a la comunicación y cultivar el trabajo en equipo. (p.493).

7. Eficacia. (Chiavenato, 2009)

Indica el grado de logro, es decir, la capacidad de lograr el objetivo. A nivel mundial, esta es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades ambientales o del mercado. Se refiere al objetivo perseguido. (p.494)

8. Efectividad:

Es la relación entre los resultados alcanzados y los resultados propuestos, y puede medir el grado de logro de las metas planificadas.

9. Eficiencia. (Chiavenato, 2009)

La relación entre costo y beneficio, entrada y salida, es decir, la relación entre realizado y alcanzable. Esto significa hacer las cosas correctamente y enfatizar los métodos utilizados, es decir, los métodos. Significa hacer cosas buenas de acuerdo con métodos preestablecidos. Eficiencia significa 100% de adherencia a los estándares establecidos por el tiempo y la investigación del ejercicio. (p.494)

10. Involucramiento: El estado de los incentivos conduce a un compromiso total con la organización y está destinado a ser parte del logro de los objetivos de la organización.

11. Liderazgo: Representa la capacidad de dirigir un grupo de autores, asignar tareas y delegar autoridad para proporcionar oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Implica proporcionarles información oportuna sobre su desempeño personal para lograr su desarrollo.

12. Productividad: Este es el movimiento más valioso de la compañía en términos de capital humano, especialmente colaboradores, que utilizan su experiencia y conocimiento para el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo y mejores productos y servicios, mejorando así la eficiencia de la producción. Organización.

13. Reconocimiento: Todos necesitan sentir aprecio y reconocimiento, tener prestigio y destacarse de sus propios grupos sociales, incluida la autoestima y la autoestima.

14. Supervisión: Bajo el apoyo continuo, la orientación y la supervisión del desempeño laboral diario de los colaboradores, los superiores evalúan el trabajo que están realizando.

15. Trabajo en equipo: Un grupo de personas que logran objetivos específicos a través del trabajo interdependiente, se comunican de manera efectiva y tienen un propósito u objetivo común.

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La autorrealización se relaciona directamente con la productividad en los colaboradores de restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.
- El involucramiento laboral se relaciona de manera directa en la productividad en los colaboradores de restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019
- La aplicación de supervisión tiene relación en la productividad en los colaboradores del restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.
- Se relaciona significativamente la comunicación y la productividad en los colaboradores de restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019
- Existe una relación directa entre las condiciones laborales y la productividad en los colaboradores de restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019

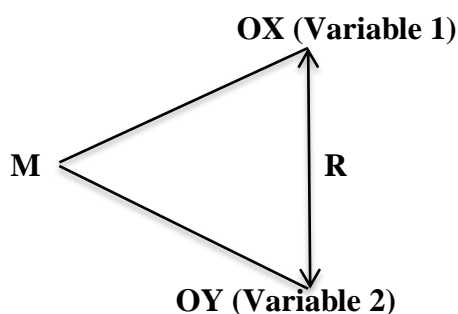
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

La presente investigación es de diseño no experimental transversal puesto que se recolectará información en un solo tiempo determinado:

La investigación no experimental no producirá ninguna situación, pero observará la situación existente, no provocada intencionalmente por los investigadores. En estudios no experimentales, pueden ocurrir variables independientes y no pueden ser manipuladas porque estas variables ya han ocurrido y sus efectos no pueden ser directamente controlados o afectados. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152)

Grafico del diseño de investigación



M = Muestra

OX= Observación de la variable X, en una sola oportunidad.

OY= Observación de la variable Y, en una sola oportunidad.

X= Clima laboral

Y= Productividad

R= Grado de relación entre las variables

3.1.1 Tipo.

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, porque trata de responder a un problema de corte teórico y tiene por finalidad describir un fenómeno o una situación mediante el estudio al respecto:

El propósito de dicha investigación es comprender el grado de relación o asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en estudios relacionados, primero se mide cada variable y luego se cuantifican, analizan y

establecen los enlaces. Esta correlación es apoyada por hipótesis de prueba. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 93)

3.1.2 Enfoque.

El enfoque cuantitativo requiere de recolección y análisis de la información:

Es un método de investigación científica formal que comienza con un método para resolver problemas de investigación específicos que se han definido, y se complementa con un marco teórico que proporciona una referencia para la hipótesis que se probará. (Muñoz, 2011, pág. 21)

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

La población según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) deben:

A través de su contenido, las características de ubicación y tiempo están claramente ubicadas. Se puede entender que el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, la conclusión de esta investigación será extensa. Esto está limitado por problemas y objetivos de investigación.” (p.174).

La población de la presente investigación está determinada por el personal del restaurante campestre fundo Palmira como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1: Personal del restaurante campestre fundo Palmira

N°	Puesto	Cantidad
1	Administrador	4
2	Supervisores	12
3	Cocineros	20
4	Ayudante de cocina	24
5	Mozo(a)	60
Total		120

Fuente: Elaboración propia del nivel de comensales

Se aplicará un muestreo censal, ya que la población es un grupo reducido de personas.

3.3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Clima laboral	(Chiavenato, 2009) El concepto incluye varios factores ambientales que afectan la motivación. Se refiere a los atributos de motivación del entorno organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que motivan las diferentes motivaciones de sus miembros. Por lo tanto, cuando el ambiente de trabajo satisface las necesidades personales de las personas y mejora su espíritu, es un ambiente favorable. Por el contrario, es desfavorable cuando crea frustración porque no puede satisfacer esas necesidades. El ambiente de trabajo y la motivación de las personas se influyen mutuamente y se promueven mutuamente.(p.261).	Autorrealización	- Desarrollo personal - Desarrollo profesional	1-2
		Involucramiento laboral	- Identificación	3-6
			- Valores organizacionales	
			- Compromiso	
		Supervisión	- Desarrollo de la organización.	7-9
			- Apoyo en actividades.	
			- Orientación en las tareas.	
		Comunicación	- Evaluación del trabajo.	10-14
			- Fluidez,	
			- Celeridad	
- Coherencia de la información relativa y				
Condiciones laborales	- Información pertinente	15-17		
	- Atención a clientes.			
	- Elementos, materiales,			
Productividad	La productividad es la proporción de insumos de producción durante un período que considera la calidad; esta definición se puede aplicar a la productividad de las organizaciones, gerentes, empleados y otros trabajadores. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 550)	Eficiencia	- Incentivos económicos	18-20
			- Salario emocional.	
			- Cantidad de recursos utilizados	
		Efectividad	- Control de gastos	21-23
			- Uso de horas disponibles	
		Eficacia	- Grado de cumplimiento de los objetivos	24-25
- Impacto de logros mayores				
	- Impacto en la calidad del producto			
	- Satisfacción del producto al cliente			
	- Impacto del producto en el mercado.			

3.4. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas a emplear

Su empleabilidad será específicamente para el objetivo de la investigación a realizar. Entre las fuentes externas o secundarias obtenidos de universidades, institutos, libros, revistas, internet, etc.

- Para la aplicación del instrumento se coordinará con el gerente de restaurante campestre fundo Palmira, para que a su vez solicite el permiso a los diferentes colaboradores y poder aplicar la encuesta a los colaboradores del restaurante campestre fundo Palmira, para la obtención de la información necesaria de la investigación (población y datos estadísticos acerca del clima laboral y la productividad).
- El cuestionario se aplicará personalmente a los colaboradores que constituyen mi muestra de investigación. La encuesta tomará hasta 25 minutos. La prueba se llevará a cabo en las instalaciones del restaurante Palmira Farm Country y requiere que los colaboradores respondan el cuestionario completo. Para evitar prejuicios, se enfatizará que no hay una respuesta correcta o incorrecta.
- Cuando la persona termine la prueba se les ira revisando que todos los ítems hayan sido contestados, incentivando su participación con un obsequio sorpresa.

3.4.2 Descripción de instrumentos.

Las herramientas utilizadas para la investigación y la recopilación de los datos, son conforme a las necesidades en función de la muestra elegida, se llegó a combinar varias técnicas de recolección de los datos:

- Cuestionarios Es la recolección de información que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, de opción múltiple, por rangos, etcétera. En estos instrumentos, la encuestada contesta según su criterio, y sus respuestas se tabulan para obtener resultados representativos.
- Encuestas: Es la información que se obtiene a través de cuestionarios y sondeos de opinión masiva, generalmente en anonimato, con el propósito de conocer comportamientos y conocer tendencias de los encuestados sobre el hecho o fenómeno a estudiar.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

En cada una de las etapas de la investigación se utilizó un sistema de procesamiento acorde al tipo de información:

- En la primera etapa de recolección de información general, revisión rápida de estudios realizados, textos, publicaciones oficiales, informes, búsquedas por internet de publicaciones electrónicas, visitas a bibliotecas de instituciones relacionadas con el tema. Esta etapa se concluirá con la aprobación del proyecto de Tesis por la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Para la recopilación de datos en el campo se realizó la elaboración del instrumento y aplicación de la encuesta durante un día a todos los colaboradores del de restaurante campestre Fundo Palmira, Tomando como referente la estadística descriptiva se utiliza en la distribución de frecuencia y porcentaje para expresar una visión general del conjunto de datos obtenidos por la aplicación del Instrumento esto significa realizar el análisis estadístico de los datos obtenidos.
- La presentación de los datos se utilizará una técnica gráfica, estas técnicas están relacionadas con cuadros estadísticos o ilustraciones como lo son: diagramas circulares, de barras horizontales o de sectores; gráficos de barras, entre otros”, con el propósito de obtener una mejor interpretación de los resultados.
- Finalmente, las conclusiones de la investigación se obtienen de un análisis inferencial con pruebas estadísticas de:
 - La hipótesis central
 - La hipótesis específicas
 - Análisis de los cuadros de doble entrada

Se hallará el coeficiente de correlación de Spearman, que es una medida para calcular la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados.

4.1.1 Resultados de Clima Laboral y sus dimensiones: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales.

*Tabla 2:
Clima laboral*

CLIMA LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	26	21,7	21,7	21,7
	Deficiente	38	31,7	31,7	53,3
	Regular	56	46,7	46,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado sobre el clima laboral a 120 colaboradores del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María.

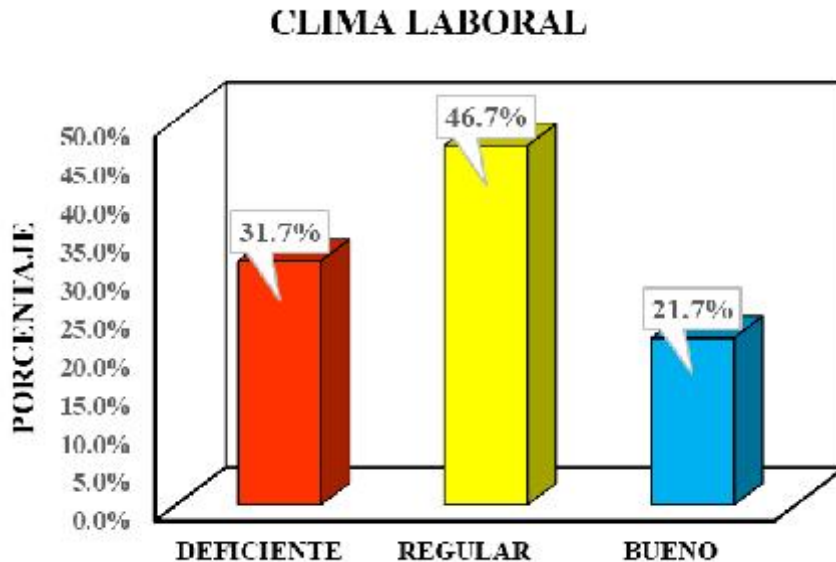


Figura 1. Clima laboral

En la figura 1 se observa que 46.7% de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que el clima laboral es Regular, es decir, además el 31.7 % manifiesta que es clima laboral es deficiente, finalmente el 21.7 % indica que el clima laboral es Bueno en el restaurante campestre Fundo Palmira.

Tabla 3:
Autorrealización

AUTORREALIZACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	23	19,2	19,2	19,2
	Deficiente	40	33,3	33,3	52,5
	Regular	57	47,5	47,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado sobre la autorrealización a 120 colaboradores del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María.

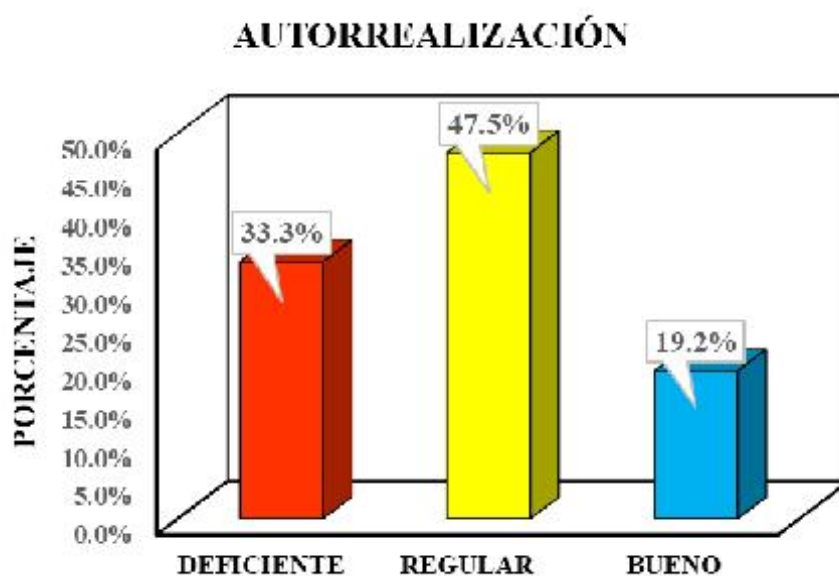


Figura 2: Autorrealización

En la figura 2 se observa que 47.5% de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que la autorrealización es Regular, es decir, además el 33.3 % manifiesta que es autorrealización es deficiente, finalmente el 19.2 % indica que la autorrealización es buena en el restaurante campestre Fundo Palmira.

Tabla 4:
Involucramiento laboral

INVOLUCRAMIENTO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	6	5,0	5,0	5,0
	Deficiente	42	35,0	35,0	40,0
	Regular	72	60,0	60,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado sobre el involucramiento laboral a 120 colaboradores del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María.

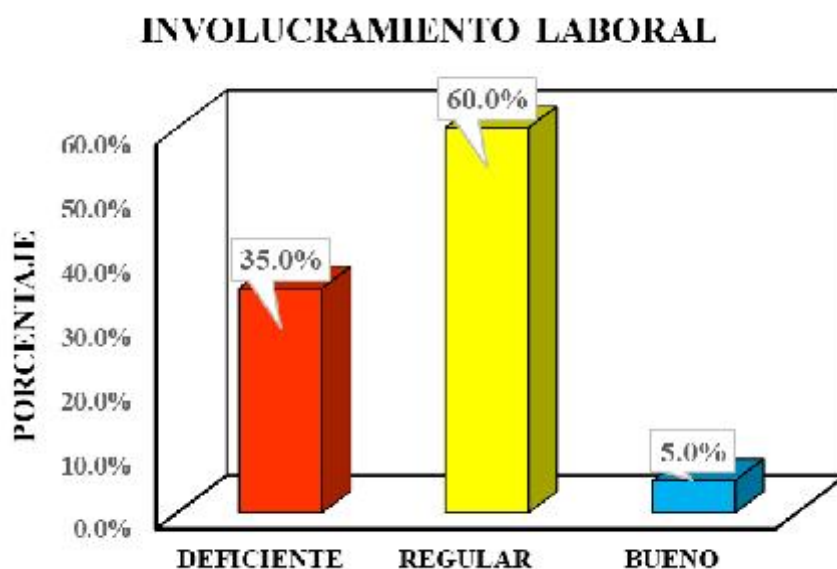


Figura 3. Involucramiento laboral

En la figura 3 se observa que 60.0% de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que la Involucramiento laboral es Regular, es decir, además el 35.0 % manifiesta que es Involucramiento laboral es deficiente, finalmente el 5.0 % indica que la Involucramiento laboral es bueno en el restaurante campestre Fundo Palmira.

Tabla 5:
Supervisión

SUPERVISIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	37	30,8	30,8	30,8
	Deficiente	47	39,2	39,2	70,0
	Regular	36	30,0	30,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado sobre la supervisión a 120 colaboradores del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María.

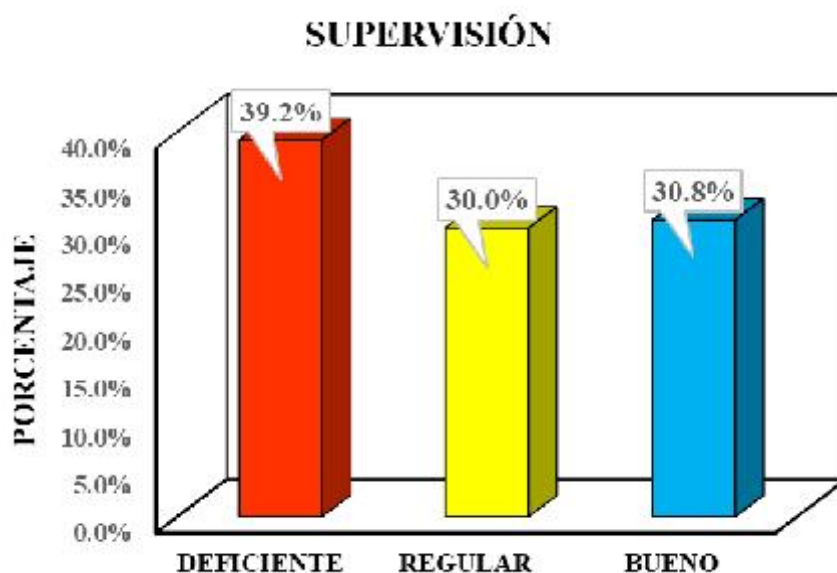


Figura 4: Supervisión

En la figura 4 se observa que 39.2 % de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que la supervisión es deficiente, es decir, además el 30.0 % manifiesta que es supervisión es regular, finalmente el 30.8 % indica que la supervisión es bueno en el restaurante campestre Fundo Palmira.

Tabla 6:
Comunicación

COMUNICACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	24	20,0	20,0	20,0
	Deficiente	35	29,2	29,2	49,2
	Regular	61	50,8	50,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado sobre la comunicación a 120 colaboradores del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María.



Figura 5. Comunicación

En la figura 5 se observa que 50.8 % de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que la comunicación es regular, es decir, además el 29.2 % manifiesta que la comunicación es deficiente, finalmente el 20.0 % indica que la comunicación es buena en el restaurante campestre Fundo Palmira.

Tabla 7:
Condiciones laborales

CONDICIONES LABORALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	28	23,3	23,3	23,3
	Deficiente	38	31,7	31,7	55,0
	Regular	54	45,0	45,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado sobre las condiciones laborales a 120 colaboradores del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María.

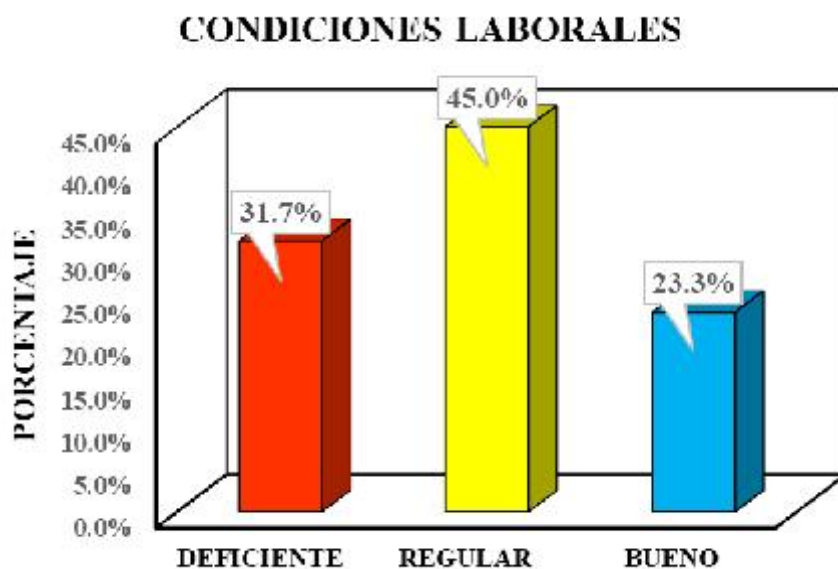


Figura 6. Condiciones laborales

En la figura 6 se observa que 45.0 % de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que la condiciones labores es regular, es decir, además el 31.7 % manifiesta que la condiciones labores es deficiente, finalmente el 23.3 % indica que la condiciones labores es buena en el restaurante campestre Fundo Palmira.

4.1.2 Resultados de productividad y sus dimensiones: Eficiencia, Efectividad, Eficacia

Tabla 8:
Productividad

PRODUCTIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	7	5,8	5,8	5,8
	Deficiente	40	33,3	33,3	39,2
	Regular	73	60,8	60,8	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado sobre la productividad a 120 colaboradores del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María.

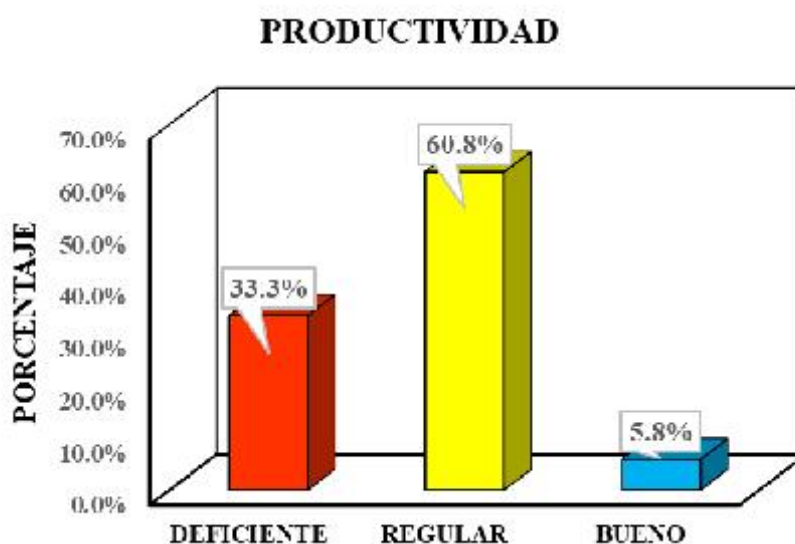


Figura 7. Productividad

En la figura 7 se observa que 60.8 % de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que la productividad es regular, es decir, además el 33.3 % manifiesta que la productividad es deficiente, finalmente el 5.8 % indica que la productividad es buena en el restaurante campestre Fundo Palmira.

Tabla 9:
Eficiencia

EFICIENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	17	14,2	14,2	14,2
	Deficiente	41	34,2	34,2	48,3
	Regular	62	51,7	51,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado sobre la eficiencia a 120 colaboradores del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María.

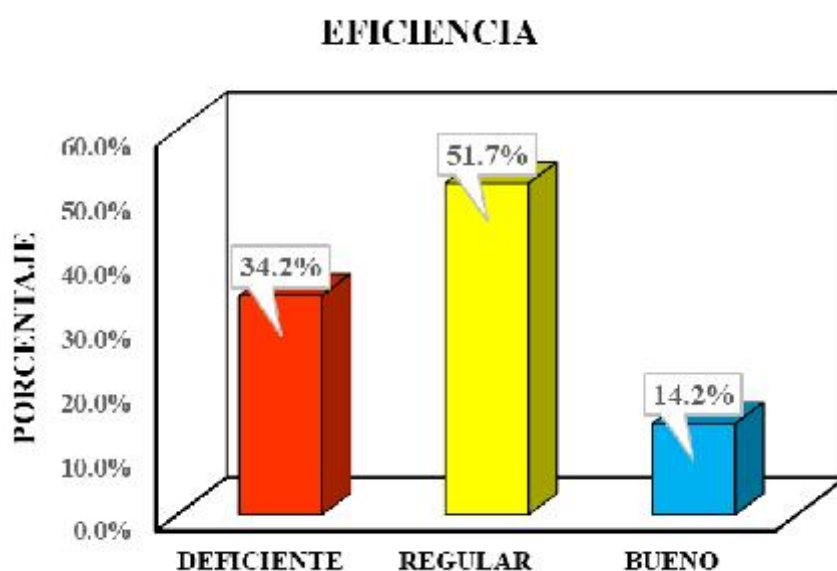


Figura 8:Eficiencia

En la figura 8 se observa que 51.7 % de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que la eficiencia es regular, es decir, además el 34.2% manifiesta que la eficiencia es deficiente, finalmente el 14.2 % indica que la eficiencia es buena en el restaurante campestre Fundo Palmira.

Tabla 10:
Efectividad

EFECTIVIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	11	9,2	9,2	9,2
	Deficiente	32	26,7	26,7	35,8
	Regular	77	64,2	64,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado sobre la efectividad a 120 colaboradores del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María.

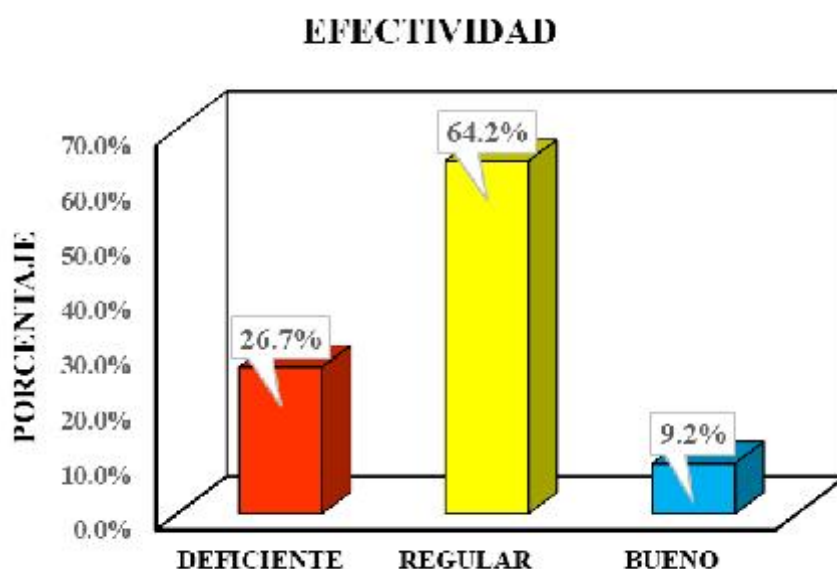


Figura 9: Efectividad

En la figura 9 se observa que 64.2 % de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que la efectividad es regular, es decir, además el 26.7% manifiesta que la efectividad es deficiente, finalmente el 9.2 % indica que la efectividad es buena en el restaurante campestre Fundo Palmira.

Tabla 11:
Eficacia

EFICACIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	5	4,2	4,2	4,2
	Deficiente	54	45,0	45,0	49,2
	Regular	61	50,8	50,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado sobre la eficacia a 120 colaboradores del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María.

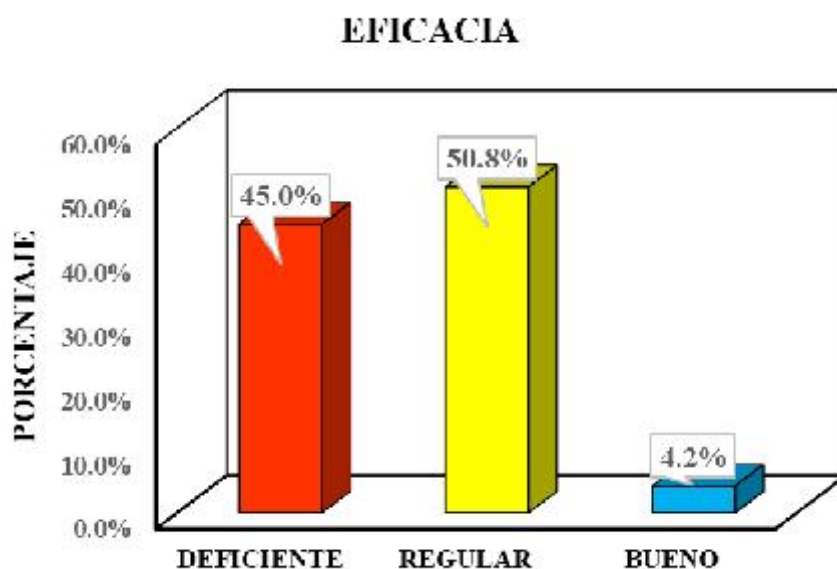


Figura 10. Eficacia

En la figura 10 se observa que 50.8 % de los colaboradores encuestados del Restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María, manifiesta que la eficacia es regular, es decir, además el 45.0% manifiesta que la eficacia es deficiente, finalmente el 4.2 % indica que la eficacia es bueno en el restaurante campestre Fundo Palmira.

4.1.3. Prueba de Normalidad

Tabla 12:
Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,129	120	,000	,945	120	,000
Productividad	,091	120	,016	,961	120	,002
Autorrealización	,121	120	,000	,952	120	,000
Involucramiento Laboral	,098	120	,006	,971	120	,010
Supervisión	,181	120	,000	,894	120	,000
Comunicación	,101	120	,004	,967	120	,005
Condiciones Laborales	,158	120	,000	,954	120	,000
Eficiencia	,169	120	,000	,920	120	,000
Efectividad	,096	120	,009	,976	120	,032
Eficacia	,125	120	,000	,932	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 12 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a (K-S). Se observa que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal ($p < 0,05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística es no paramétrica. Es decir, correlación de Rho de Spearman.

4.2. Contrastación de hipótesis

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H₀: NO Existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

H₁: Existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.

Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₀**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 13:
Correlación entre Clima laboral y Productividad

		CLIMA LABORAL	PRODUCTIVIDAD	
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
PRODUCTIVIDAD		Coeficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 13 la significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación (**0,05**); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Huacho 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0,876** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: La autorrealización **NO** se relaciona directamente con la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

H₁: La autorrealización se relaciona directamente con la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.

Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₁**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 14:

Correlación entre la Autorrealización y la Productividad.

		Autorrealización	Productividad
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,744**
		N	120
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	,744**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	120

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

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 14 la significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación (**0,05**); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La autorrealización se relaciona directamente con la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0,744** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y Moderada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: El involucramiento laboral **NO** se relaciona de manera directa en la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

H₁: El involucramiento laboral se relaciona de manera directa en la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.

Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₁**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 15:

Correlación entre el Involucramiento Laboral y la Productividad.

		Involucramiento Laboral	Productividad
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral	Coeficiente de correlación	,745**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120
	Productividad	Coeficiente de correlación	,745**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

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

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 15 la significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación (**0,05**); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el involucramiento laboral se relaciona de manera directa en la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0,745** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: La aplicación de supervisión **NO** tiene relación en la productividad en los colaboradores del Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

H₁: La aplicación de supervisión tiene relación en la productividad en los colaboradores del Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.

Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₁**)

Aplicamos SPSS v25:

*Tabla 16:
Correlación entre la Supervisión y la Productividad.*

		Supervisión	Productividad
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,869**
		N	120
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	,869**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	120

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

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 16 la significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación (**0,05**); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). La aplicación de supervisión tiene relación en la productividad en los colaboradores del Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0,869** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

H₀: No se relaciona significativamente la comunicación y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

H₁: Se relaciona significativamente la comunicación y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.

Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₁**)

Aplicamos SPSS v25:

*Tabla 17:
Correlación entre la Comunicación y la Productividad*

		Comunicación	Productividad
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,847**
		N	120
Productividad	Comunicación	Coeficiente de correlación	,847**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	120

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

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 15 la significancia asintótica (0,001) es menor que el nivel de significación (**0,05**); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Se relaciona significativamente la comunicación y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0,847** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y Buena.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

H₀: NO existe una relación directa entre las condiciones laborales y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

H₁: Existe una relación directa entre las condiciones laborales y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) es mayor que el nivel de significancia (**0,05**) se acepta la H₀.

Si el valor de **p** es menor que (**0,05**) se rechaza la hipótesis nula (**H₁**)

Aplicamos SPSS v25:

Tabla 18:

Correlación entre las Condiciones Laborales y la Productividad

		Condiciones Laborales	Productividad
Rho de Spearman	Condiciones	Coefficiente de correlación	1,000
	Laborales	Sig. (bilateral)	.
		N	120
Productividad	Condiciones	Coefficiente de correlación	,753**
	Laborales	Sig. (bilateral)	,000
		N	120

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

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla 15 la significancia asintótica (0,001) es menor que el nivel de significación (**0,05**); se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe una relación directa entre las condiciones laborales y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0,753** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y Moderada.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Respecto a la comprobación a la hipótesis general: Se observa un valor del coeficiente Spearman de (0,876) representado este resultado como correlación positiva alta con una significancia estadística de $p=0.000 < 0,05$, podemos decir existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por (Villegas & Villoslada, 2018) en su tesis “Clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la ciudad de Tarapoto, 2018”, Llegando a las siguientes conclusión que existe una relación directa significativa ($r=0.499$; $<0,03$) entre el Clima organizacional y productividad laboral; es decir, a mejor clima organizacional existirá mejor productividad laboral en los trabajadores de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2018.

Respecto a la comprobación a la hipótesis específica 1, la autorrealización se relaciona directamente con la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Se observa que la correlación de Rho de Spearman es **0,744** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y Moderada. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por (Puruguay, 2019) en su investigación “El clima laboral y su influencia en la productividad del personal de Fondepes Paita - Año 2019”, concluye lo siguiente: El entorno de trabajo relacionado con la utilidad y, por lo tanto, que afecta a la utilidad es la estructura, la responsabilidad, el sistema de recompensas, la cooperación, las normas y la identidad. Estos factores tienen un efecto favorable, por lo que, si desea aumentar la productividad, debe aumentar significativamente la rentabilidad de estos aspectos.

Respecto a la comprobación a la hipótesis específica 2, El involucramiento laboral se relaciona de manera directa en la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Se observa que la correlación de Rho de

Spearman es **0,745** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Rengifo (2018) realizó la investigación titulado “El Clima Organizacional en el Comportamiento y Productividad de las Empresas y sus Integrantes”, concluye Lo que es seguro es que, fundamentalmente, el clima organizacional es un tema muy importante y una herramienta de gestión en el desarrollo de las metas y objetivos propuestos. El clima organizacional puede predecir ganancias de productividad, pero también afecta la capacidad de gestionar los cambios necesarios. La organización continúa mejorando porque revela si el clima organizacional afectará la motivación y el comportamiento de los miembros de la organización.

Respecto a la comprobación a la hipótesis específica 3, se relaciona significativamente la comunicación y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Se observa que la correlación de Rho de Spearman es **0,847** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y Buena. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Zans (2017) en su tesis de grado “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016” donde concluye El personal docente y administrativo de la universidad cree que la mejora del ambiente organizacional tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral, y la relación interpersonal les hace sentir que están trabajando bien.

Respecto a la comprobación a la hipótesis específica 4, existe una relación directa entre las condiciones laborales y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Se observa que la correlación de Rho de Spearman es **0,753** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y Moderada, Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Castañeda (2016) “El entorno interno que existe entre los miembros de una organización está estrechamente relacionado con el grado de motivación general, es decir, lo determinan conjuntamente los individuos y las funciones y regulaciones internas de la organización que lo constituyen. Diferentes climas, dependiendo de las personas, el equipo, el liderazgo y la forma en que opera la empresa. (p. 21).

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

6.1. Conclusiones

- Se concluye que existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019, ya que se observa un valor del coeficiente Spearman de (0,876) representado este resultado como correlación positiva alta con una significancia estadística de $p=0.000 < 0,05$, lo que implica que a medida que los colaboradores en el Restaurante Campestre Fundo Palmira obtengan en su puesto laboral desarrollo profesional, identificación con los valores organizacionales y compromiso por el desarrollo de la organización, se tendrá un mayor impacto del producto en el mercado, impacto en la calidad del producto, satisfacción del producto al cliente.
- Se concluye que la autorrealización se relaciona directamente con la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Se observa que la correlación de Rho de Spearman es **0,744** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y Moderada,
- Se concluye que el involucramiento laboral se relaciona de manera directa en la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019, ya que se observa que la correlación de Rho de Spearman es **0,745** de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada,
- Se concluye que se relaciona significativamente la comunicación y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Se observa que la correlación de Rho de Spearman es 0,847 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y Buena.
- Se concluye que, existe una relación directa entre las condiciones laborales y la productividad en los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, Santa María 2019. Se observa que la correlación de Rho de Spearman es 0,753 de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y Moderada.

6.2. Recomendaciones

- Al administrador y los dueños del restaurante fundo Palmira, tomar y considerar los resultados mostrados en la encuesta actual para analizarlos, y proponer estrategias de mejora en las dimensiones de comunicación y las condiciones laborales los cuales nos mostraron resultados inesperados.
- Los colaboradores de Restaurante Campestre Fundo Palmira, deben tener en cuenta las opiniones de sus compañeros, sentirse cómodo, demostrando respeto consideración y colaboración para el logro de las labores diarias.
- Se recomienda al administrador felicitar al colaborador que hace bien sus actividades encomendadas, en el Restaurante Campestre Fundo Palmira, asimismo tener una buena comunicación organizacional multinivel de confianza y fluidez.
- Utilizar por propia iniciativa las nuevas ideas de los colaboradores del Restaurante Campestre Fundo Palmira para mejorar los platillos y procesos de atención, en general, transmitir las opiniones de los clientes expresan con franqueza.
- A los dueños del restaurant fundo Palmira, tener más flexibilidad laboral en horarios y permisos otorgados a su personal, y descansos en sus horarios de trabajo que le permitan tomar su refrigerio con tranquilidad, permitir que se tomen decisiones en las tareas de su responsabilidad, lo que ayudará al compromiso de los colaboradores con el éxito de la organización.

CAPITULO VII:

FUENTES DE INFORMACIÓN

7.1. Fuentes bibliográficas

- Andina. (18 de Junio de 2019). Lima 2019: gastronomía peruana moverá US\$ 75 millones. *Agencia Peruana de Noticias*, pág. 1. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-lima-2019-gastronomia-peruana-movera-75-millones-755857.aspx>
- Castañeda, D. (2016). *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa Concreteras Granizo*. Tesis de Título Profesional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito La dinámica del éxito* (Segunda ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- El Comercio. (8 de Mayo de 2019). Gastón Acurio cuenta cómo convirtió al Perú en un destino gastronómico. *El Comercio*, pág. 1. Obtenido de <https://elcomercio.pe/vamos/noticias/gaston-acurio-cuenta-convirtio-peru-destino-gastronomico-noticia-nndc-633456-noticia/>
- Galván, M. (2019). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de ¿Que es calidad de vida?: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial* (Decimocuarta ed.). México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (Segunda ed.). (L. Gaona, Ed.) México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (Decimotercera ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

- Puruguay, C. (2019). *El clima laboral y su influencia en la productividad del personal de Fondapes Paita - Año 2019*. Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Piura.
- Rengifo, L. (2018). *El Clima Organizacional en el Comportamiento y Productividad de las Empresas y sus Integrantes*. Tesis de grado para optar al Título de Profesional en Administración de Empresas, Universidad Militar Nueva Granada, Ecuador.
- Sanabria, P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Bogotá, Universidad de los Andes: Ediciones Uniandes.
- Vásquez, J. (2017). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de ciudad Eten, 2016*. Tesis de Título Profesional de Ingeniero Comercial, Universidad Privada Juan Mejía Baca, Clilayo.
- Villegas, E., & Villoslada, W. (2018). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la ciudad de Tarapoto, 2018*. Tesis de título de Licenciado en Administración con Mención en Gestión Empresarial, Universidad Peruana Unión, Tarapoto.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). (J. Mejía, Trad.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Tesis de Título de: Máster en Gerencia Empresarial, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua.

ANEXOS

TITULO: CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL RESTAURANTE CAMPESTRE FUNDO PALMIRA, SANTA MARÍA 2019.

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?	Determinar la relación entre clima laboral y productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.	Existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad en los colaboradores de restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.	Variable Independiente (X) CLIMA LABORAL	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	<ol style="list-style-type: none"> Tipo de estudio: Descriptiva explicativa Diseño /nivel Correlacional Técnicas la encuesta Instrumento Cuestionario Población: 120 trabajadores del restaurante campestre fundo Palmira Muestra: 92 trabajadores del restaurante campestre fundo Palmira Análisis interpretación de la información <ul style="list-style-type: none"> - Tablas - Figuras - Software spss v 25.
ESPECÍFICOS	¿Cómo se relaciona la autorrealización y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?	Comprobar la relación entre la autorrealización y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.	La autorrealización se relaciona directamente con la productividad en los colaboradores de restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.			
	¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?	Demostrar la relación entre el involucramiento laboral y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.	El involucramiento laboral se relaciona de manera directa en la productividad en los colaboradores de restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019	Variable Independiente (Y) PRODUCTIVIDAD	Eficiencia Efectividad Eficacia	
	¿Qué impacto genera la supervisión en la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?	Identificar el impacto entre supervisión y productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.	La aplicación de supervisión tiene relación en la productividad en los colaboradores del restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.			
	¿De qué manera la comunicación se relaciona con la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?	Relacionar la comunicación y productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.	Se relaciona significativamente la comunicación y la productividad en los colaboradores de restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.			
	¿Cómo las condiciones laborales se relacionan con la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019?	Analizar la relación entre las condiciones laborales y la productividad de los colaboradores en el restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.	Existe una relación directa entre las condiciones laborales y la productividad en los colaboradores de restaurante campestre Fundo Palmira, Santa María 2019.			



UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN



ENCUESTA SOBRE CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL RESTAURANTE CAMPESTRE FUNDO PALMIRA, SANTA MARÍA, 2019.

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a clima laboral y productividad, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!

I. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción, Marque con claridad la opción elegida con un aspa “X”

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

Si no puede contestar una pregunta o si la pregunta no tiene sentido para usted, por favor pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y le explicó la importancia de su participación.

CLIMA LABORAL					
I. Autorrealización (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
1) Estoy orgulloso de donde estoy laborando					
2) Me identifico con los valores de la empresa					
3) Recomiendo a la empresa como un centro de labores, agradable para trabajar					
4) Me importa el futuro de la organización					
II. Involucramiento laboral. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
5) Mis compañeros tienen en cuenta mis opiniones					
6) Mi grupo de trabajo me hace sentir cómodo					
7) Demuestro respeto y consideración en el equipo de trabajo					
8) Demuestro colaboración para el logro de las labores diarias					
III. Supervisión. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
9) Mi jefe brinda buen trato a todo el personal					
10) Mi jefe crea un ambiente de confianza en el equipo de trabajo					

11) Mi jefe escucha y brinda recomendaciones para el desarrollo del trabajo					
12) Mi jefe confía en mi capacidad, delegando labores de mayor responsabilidad					
IV. Comunicación. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
13) Tengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo					
14) Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.					
15) La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.					
16) En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.					
V. Condiciones laborales. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
17) La empresa brinda materiales para la preparación de platillos					
18) Tengo los equipos de protección personal					
19) Me brindan información y/o especificaciones técnicas para el desarrollo del trabajo					
20) La empresa contrata el personal necesario para las labores a realizar					
PRODUCTIVIDAD					
I. Eficiencia. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
21) Se evalúa el logro de metas y objetivos asignados al personal					
22) Usar las habilidades y conocimientos necesarios para realizar actividades y funciones del personal					
23) Se preocupan por actuar de acuerdo con estándares técnicos y / o profesionales, de modo que todo lo que hacen es profesional.					
24) Entregar el trabajo de acuerdo con el horario establecido					
25) Los recursos se utilizan adecuadamente para lograr la mejor realización de los objetivos institucionales.					
II. Efectividad. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
26) Tener el poder y el poder para tomar las decisiones necesarias para lograr el objetivo					
27) Uso apropiado de equipos y componentes para realizar funciones del personal.					

28) El contenido, la precisión y la exactitud se llevan a cabo de acuerdo con los requisitos.					
29) Tener suficiente conocimiento para ser competente para el puesto actual.					
III. Eficacia. (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
30) Le proporcionan recurso (humanos, materiales y financieros) para el logro de sus objetivos.					
31) Evaluar las horas de trabajo de acuerdo con los requisitos del trabajo.					
32) El supervisor persuade a los empleados para que realicen sus actividades laborales de manera efectiva.					
33) Resolver problemas de manera efectiva en la empresa.					
34) La empresa tiene objetivos traducidos en metas concretas.					

Muchas gracias por su participación

	CLIMA LABORAL														PRODUCTIVIDAD														X	Y	DIMENSIONES																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28			P29	P30	P31	P32	P33	P34	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8				
1	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
2	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	3	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno		
3	3	3	4	5	4	3	2	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	1	4	3	5	3	3	4	3	2	5	4	4	5	2	1	2	1	1	5	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
4	3	4	5	5	4	4	1	3	3	5	4	3	3	2	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	2	2	4	2	3	5	2	3	5	4	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno		
5	4	5	3	3	3	4	5	2	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	2	4	3	5	5	3	4	5	1	3	4	2	3	2	1	1	5	3	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
6	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	2	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
7	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	1	2	1	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	3	2	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
8	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	2	1	4	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
9	4	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	2	2	3	1	3	4	3	2	1	2	3	3	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente		
10	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	1	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	4	3	2	3	1	2	3	2	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente		
11	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	1	5	5	4	4	3	2	4	4	4	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular		
12	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular		
13	3	5	3	3	4	3	2	3	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	2	4	4	3	3	4	2	2	5	2	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
14	4	4	5	4	5	3	2	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	1	4	3	4	3	4	3	4	4	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
15	3	3	4	5	2	5	3	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	2	2	3	1	1	4	2	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	
16	2	2	3	5	4	3	4	3	5	5	4	2	3	5	4	3	5	3	3	4	1	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular		
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	1	1	1	2	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente		
18	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	5	1	4	4	3	2	2	1	3	3	4	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
19	3	4	3	5	3	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
20	1	1	1	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	1	2	3	5	4	4	3	5	4	3	5	2	5	4	1	3	3	1	3	2	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular		
21	4	3	5	5	3	3	4	2	5	4	5	3	3	5	3	2	1	3	4	5	5	3	5	4	2	5	4	4	4	4	2	3	4	3	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular		
22	1	1	2	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	2	1	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
23	2	2	3	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	1	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
24	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente		
25	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente		
26	2	2	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	1	1	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente		
27	1	2	2	1	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente		
28	2	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	3	2	1	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
29	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente			
30	1	1	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	3	1	1	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente		
31	1	1	2	2	3	1	1	1	3	1	3	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	3	1	1	2	2	3	1	1	1	3	2	3	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
32	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente		
33	2	2	3	1	1	2	3	3	2	1	2	2	2	3	1	1	2	3	3	2	1	2	2	2	3	1	1	2	3	3	2	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
34	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente		
35	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular		
36	2	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
37	3	3	2	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
38	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
39	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
40	3	3	2	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
41	2	3	2	3	1	1	2	1	3	3	2	3	2	3	1	1	2	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	3	2	Deficiente	Deficiente												

52	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	3	3	3	2	1	4	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular				
53	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	2	3	5	2	3	4	3	2	3	1	2	4	3	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
54	3	2	5	4	2	3	1	2	2	4	4	2	2	3	2	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	1	1	2	2	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente			
55	3	4	4	4	4	3	1	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	1	3	2	4	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular		
56	4	4	5	4	3	4	1	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	2	1	2	2	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Deficiente			
57	5	5	5	5	3	4	2	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	3	2	3	3	5	1	4	1	1	2	2	5	2	1	2	5	4	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	
58	3	5	4	4	3	4	5	3	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular			
59	3	4	4	5	4	3	2	2	4	5	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	4	5	4	5	3	2	2	4	1	1	4	2	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
60	3	3	1	4	1	3	3	3	4	1	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	3	4	2	5	4	3	3	1	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	
61	2	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	5	5	5	4	3	2	5	4	4	5	4	4	3	4	4	1	2	4	2	2	4	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular		
62	3	5	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	4	2	2	4	4	2	1	3	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular
63	1	1	1	4	2	4	1	1	2	2	1	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	1	5	4	4	2	1	1	1	1	5	1	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Deficiente	Deficiente	
64	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	3	2	5	5	1	4	2	3	1	2	5	1	2	5	2	5	4	4	2	3	4	2	Regular	Regular	Deficiente	Bueno	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular			
65	1	1	1	3	3	5	2	4	5	4	3	4	3	5	4	3	2	5	4	5	4	1	4	3	2	3	4	3	4	2	1	3	3	3	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	
66	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	2	5	3	1	1	4	1	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Deficiente	
67	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno			
68	2	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	5	5	2	3	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	1	4	1	2	4	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular		
69	2	4	4	4	3	3	1	3	3	4	4	5	5	2	3	5	3	5	4	4	5	3	2	4	5	5	4	1	1	4	1	1	4	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	
70	3	3	3	4	3	4	2	5	5	4	5	5	4	2	3	4	3	4	5	3	3	5	5	2	5	4	3	2	4	3	3	3	4	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular		
71	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular		
72	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
73	1	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
74	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
75	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
76	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
77	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
78	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
79	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	
80	2	2	1	3	3	1	2	3	3	2	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	
81	2	3	3	2	2	1	1	2	3	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficientes	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
82	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
83	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular			
84	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular		
85	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular			
86	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular		
87	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	3	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente		
88	2	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	1	2	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular		
89	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente			
90	2	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente		
91	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	3	2	2	3	1	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente		
92	1	1	2	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	2	1	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
93	2	2	3	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	1	2	3	1	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente		
94	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente		
95	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
96	3	4	1	4	4	3	4	4	4	5	2	3	4	2	4	5	4	2	4																										

