



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,  
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EL  
TUMI, JESÚS MARIA, 2019.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION, FINANZAS Y NEGOCIOS  
GLOBALES**

**AUTORAS:**

**BACH. MARIA ESTHER GUERRERO LAZO  
BACH. VALERIA LILIANA VALVERDE LOPEZ**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**DR. EDMUNDO GONZÁLEZ ZAVALA**

# **JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. FERNANDO LUIS TAM WONG**

**Presidente**

---

**MG. ARCE GUEVARA ERNESTO**

**Secretario**

---

**MG. FRANCISCO EDUARDO DÍAZ ZARATE**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiar nuestros pasos para alcanzar nuestro propósito.

A nuestros padres y familiares que nos brindaron su apoyo incondicional, su amor y por la motivación para no flagelar en el camino al éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos el apoyo brindado de nuestros padres, familiares, y a nuestro asesor Edmundo Gonzales Zavaleta nos brindó su enseñanza y las energías positivas para culminar este trabajo.

Nuestro sincero agradecimiento al personal de la Cooperativa el Tumi por permitir realizar esta investigación.

Gracias.

## RESUMEN

El presente trabajo de Investigación denominado *El Clima Laboral Y Su Influencia En La Productividad De Los Trabajadores De La Empresa Cooperativa De Servicios Múltiples El Tumi, Jesús María En El Periodo 2019*, Con una muestra de 150 trabajadores, la investigación de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, mediante un diseño no experimental llegándose a las conclusiones siguientes:

Se demostró que clima laboral influye en la productividad de los trabajadores de la empresa Cooperativa El Tumi en el periodo 2019; porque en la prueba de  $t = 54.0982$  y valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 500.0$  y valor- $P = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ , por la tendencia de los trabajadores que permite con procedimientos y sus labores del clima laboral de la empresa es aceptable.

Se estableció que afecta las relaciones de los trabajadores en la productividad de la empresa Cooperatva El Tumi en el período 2019, de forma positiva dentro de las metas de la productividad; porque en la prueba de  $t = 40.719$  y valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 438.0$  y valor- $P = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

Se demostró que la satisfacción de los trabajadores impacta en la productividad de la empresa Cooperatva El Tumi En el período 2019, que trabajadores muestra satisfacción por procedimientos y sus labores del clima laboral de la empresa es aceptable; ya que en la prueba de  $t = 49.4553$  y valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 490.5$  y valor- $P = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

Se evaluó como interfiere el vandalismo de los trabajadores en la productividad de la empresa Cooperativa El Tumi en el período 2019; repercute muy poco ya que los retrasos y perjuicios no son muy significativos, ya que en la prueba de  $t = 78.3546$  y  $\text{valor-P} = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 500.0$  y  $\text{valor-P} = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

**Palabras claves:** Clima laboral, Productividad de trabajadores.

## ABSTRACT

This research work called The Laboral Climate And Its Influence In The Productivity Of The Workers Of The Cooperative Company Of Multiple Services The Tumi, Jesús Maria In The Period 2019, with a sample of 150 workers, the applied type research of quantitative approach, correlal descriptive level, through a non-experimental design reaching the following conclusions:

It was demonstrated that the work environment influences the productivity of the workers of the company Cooperativa El Tumi In the period 2019; because in the test of  $t = 54.0982$  and value- $P = 0$ , where the null hypothesis is rejected for  $\alpha = 0.05$  and in the test of Wilcoxon it has a value  $W = 22\ 500.0$  and value- $P = 0.0$  that allows to reject the null hypothesis for  $\alpha = 0.05$ , due to the tendency of the workers allowed with procedures and their work, the company's work environment is acceptable

It was established that it affects the relations of workers in the productivity of the company Cooperatva El Tumi in the period 2019, in a positive way within the productivity goals; because in the test of  $t = 40.719$  and  $P\text{-value} = 0$ , where the null hypothesis is rejected for  $\alpha = 0.05$  and in the Wilcoxon test it has a value of  $W = 22\ 438.0$  and  $P\text{-value} = 0.0$  that allows rejecting the null hypothesis for  $\alpha = 0.05$ .

It was shown that the satisfaction of the workers impacts on the productivity of the company COOPERATVA EL TUMI in the period 2019, that workers show satisfaction with procedures and their work in the company's work environment is acceptable; since in the test of  $t = 49.4553$  and Value- $P = 0$ , where the null hypothesis is rejected for  $\alpha = 0.05$  and in the Wilcoxon test it has a value  $W = 22\ 490.5$  and Value- $P = 0.0$  that allows to reject the hypothesis null for  $\alpha = 0.05$ .

When evaluating how the vandalism of workers interferes with the productivity of the company Cooperativa El Tumi In the period 2019; It has very

little impact since the delays and damages are not very significant, since in the test of  $t = 78.3546$  and Value-P = 0, where the null hypothesis is rejected for  $\alpha = 0.05$  and in the Wilcoxon test it has a  $W$  value = 22 500.0 and P-value = 0.0 that allows rejecting the null hypothesis for  $\alpha = 0.05$ .

**Keywords:** Work climate, Productivity of workers.

## ÍNDICE

CARÁTULA .....	ii
ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE .....	x
Índice de tablas .....	xiii
Índice de figuras .....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xviii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	20
1.1. Planteamiento del problema .....	20
1.2. Formulación del problema .....	21
1.2.1. Problema general. ....	21
1.2.2. Problemas específicos.....	22
1.3. Justificación del estudio.....	22
1.3.1. Justificación teórica. ....	22
1.3.2. Justificación práctica.....	22
1.3.3. Justificación social.....	23
1.4. Objetivos de la investigación .....	23
Objetivo general. ....	23
Objetivos específicos.....	23
II. MARCO TEÓRICO .....	24
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	24
Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	28
2.2. Bases teóricas de las variables.....	31
2.2.1. Bases teóricas de la variable: clima laboral. ....	31
Bases teóricas de la variable: productividad. ....	41
2.3. Definición de términos básicos .....	46
III. MARCO METODOLÓGICO .....	53

3.1.	Hipótesis de la investigación.....	53
3.1.1.	Hipótesis general.....	53
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	53
3.2.	Variables de estudio.....	53
3.2.1.	Definición conceptual.....	53
	Definición operacional.....	54
3.3.	Tipo y nivel de la investigación.....	57
3.3.1.	Tipo de Investigación.....	57
3.3.2.	Nivel de investigación.....	57
3.4.	Diseño de la investigación.....	58
3.5.	Población y muestra de estudio.....	59
3.5.1.	Población.....	59
3.5.2.	Muestra.....	60
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	60
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	60
3.7.	Métodos de análisis de datos.....	61
3.8.	Aspectos éticos.....	62
IV.	RESULTADOS.....	63
4.1.	Resultados de la validación del instrumento.....	63
4.1.1.	Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	63
4.2.	Resultados de la Estadística Descriptiva.....	65
4.2.1.	Estadística descriptiva de la variable independiente: clima laboral.....	65
	Estadística descriptiva de la variable dependiente: productividad.....	98
4.3.	Resultados de la Estadística Inferencial para la Contrastación de las hipótesis.....	117
	Contrastación de las hipótesis específicas.....	117
4.3.2.	Contrastación de la hipótesis general.....	132
V.	DISCUSIÓN.....	138
5.1.	Discusión sobre los resultados de la Estadística Descriptiva.....	138
5.1.1.	Discusión sobre los resultados de la estadística descriptiva de la variable independiente.....	138
5.1.2.	Discusión sobre los resultados de la estadística descriptiva de la variable dependiente.....	138
5.2.	Discusión sobre los resultados de la Estadística Inferencial.....	139

5.2.1.	Discusión de los resultados de la Contrastación de las hipótesis específicas.	139
5.2.2.	Discusión de los resultados de la contrastación de la hipótesis general. ..	140
VI.	CONCLUSIONES .....	141
Primera.....		141
VII.	RECOMENDACIONES .....	143
Primera.....		143
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	145
	ANEXOS .....	151
	Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	152
	Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	153
	Anexo 3: Instrumentos.....	155
	Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	157
	Anexo 5: Matriz de datos .....	159
	Anexo 6: Propuesta de valor .....	165

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables .....	55
<b>Tabla 2.</b> Resultados de la validación clima laboral y su influencia en la productividad .	64
<b>Tabla 3.</b> Suma de las Validaciones para Clima laboral.....	65
<b>Tabla 4.</b> Suma de las Validaciones de la Productividad .....	65
<b>Tabla 5.</b> Frecuencia de resultados del ítem 1 .....	66
<b>Tabla 6.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 1.....	66
<b>Tabla 7.</b> Frecuencia de resultados del ítem 2.....	68
<b>Tabla 8.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 2.....	68
<b>Tabla 9.</b> Frecuencia de resultados del ítem 3.....	70
<b>Tabla 10.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 3.....	70
<b>Tabla 11.</b> Frecuencia de resultados del ítem 4.....	72
<b>Tabla 12.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 4.....	72
<b>Tabla 13.</b> Frecuencia de resultados del ítem 5.....	74
<b>Tabla 14.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 5.....	74
<b>Tabla 15.</b> Frecuencia de resultados del ítem 6.....	76
<b>Tabla 16.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 6.....	76
<b>Tabla 17.</b> Frecuencia de resultados del ítem 7.....	78
<b>Tabla 18.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 7.....	78
<b>Tabla 19.</b> Frecuencia de resultados del ítem 8.....	80
<b>Tabla 20.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 8.....	80
<b>Tabla 21.</b> Frecuencia de resultados del ítem 9.....	82
<b>Tabla 22.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 9.....	82
<b>Tabla 23.</b> Frecuencia de resultados del ítem 10.....	84
<b>Tabla 24.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 10.....	84
<b>Tabla 25.</b> Frecuencia de resultados del ítem 11 .....	86
<b>Tabla 26.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 11.....	86
<b>Tabla 27.</b> Frecuencia de resultados del ítem 12.....	88
<b>Tabla 28.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 12.....	88
<b>Tabla 29.</b> Frecuencia de resultados del ítem 13.....	90
<b>Tabla 30.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 13.....	90
<b>Tabla 31.</b> Frecuencia de resultados del ítem 14.....	92
<b>Tabla 32.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 14.....	92
<b>Tabla 33.</b> Frecuencia de resultados del ítem 15.....	94
<b>Tabla 34.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 15.....	94

<b>Tabla 35.</b> Frecuencia de resultados del ítem 16.....	96
Tabla 36. Resultados estadísticos descriptivos del ítem 16.....	96
<b>Tabla 37.</b> Frecuencia de resultados del ítem 17.....	98
<b>Tabla 38.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 17.....	98
<b>Tabla 39.</b> Frecuencia de resultados del ítem 18.....	100
<b>Tabla 40.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 18.....	100
<b>Tabla 41.</b> Frecuencia de resultados del ítem 19.....	102
<b>Tabla 42.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 19.....	102
<b>Tabla 43.</b> Frecuencia de resultados del ítem 20.....	104
<b>Tabla 44.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 20.....	104
<b>Tabla 45.</b> Frecuencia de resultados del ítem 21.....	106
<b>Tabla 46.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 21.....	106
<b>Tabla 47.</b> Frecuencia de resultados del ítem 22.....	108
<b>Tabla 48.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 22.....	108
<b>Tabla 49.</b> Frecuencia de resultados del ítem 23.....	110
<b>Tabla 50.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 23.....	110
<b>Tabla 51.</b> Frecuencia de resultados del ítem 24.....	112
<b>Tabla 52.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 24.....	112
<b>Tabla 53.</b> Frecuencia de resultados del ítem 25.....	114
<b>Tabla 54.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 25.....	114
<b>Tabla 55.</b> Frecuencia de resultados del ítem 26.....	116
<b>Tabla 56.</b> Resultados estadísticos descriptivos del ítem 26.....	116
<b>Tabla 57.</b> Tablas cruzadas de la Comparación de Dos Muestras - Relaciones de los trabajadores & Productividad.....	118
<b>Tabla 58.</b> Tablas cruzadas para la comparación de dos muestras: Satisfacción de trabajadores & Productividad.....	123
<b>Tabla 59.</b> Tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Vandalismo & Productividad.....	128
<b>Tabla 60.</b> Tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Clima Laboral & Productividad.....	133

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Gráfica de resultados del ítem 1 .....	66
<b>Figura 2.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 1.....	67
<b>Figura 3.</b> Gráfica de resultados del ítem 2 .....	68
<b>Figura 4.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 2.....	69
<b>Figura 5.</b> Gráfica de resultados del ítem 3 .....	70
<b>Figura 6.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 3.....	71
<b>Figura 7.</b> Gráfica de resultados del ítem 4 .....	72
<b>Figura 8.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 4.....	73
<b>Figura 9.</b> Gráfica de resultados del ítem 5 .....	74
<b>Figura 10.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 5.....	75
<b>Figura 11.</b> Gráfica de resultados del ítem 6 .....	76
<b>Figura 12.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 6.....	77
<b>Figura 13.</b> Gráfica de resultados del ítem 7 .....	78
<b>Figura 14.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 7.....	79
<b>Figura 15.</b> Gráfica de resultados del ítem 8 .....	80
<b>Figura 16.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 8.....	81
<b>Figura 17.</b> Gráfica de resultados del ítem 9 .....	82
<b>Figura 18.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 9.....	83
<b>Figura 19.</b> Gráfica de resultados del ítem 10 .....	84
<b>Figura 20.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 10.....	85
<b>Figura 21.</b> Gráfica de resultados del ítem 11 .....	86
<b>Figura 22.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 11.....	87
<b>Figura 23.</b> Gráfica de resultados del ítem 12 .....	88
<b>Figura 24.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 12.....	89
<b>Figura 25.</b> Gráfica de resultados del ítem 13 .....	90
<b>Figura 26.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 13.....	91
<b>Figura 27.</b> Gráfica de resultados del ítem 14 .....	92
<b>Figura 28.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 14.....	93
<b>Figura 29.</b> Gráfica de resultados del ítem 15 .....	94
<b>Figura 30.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 15.....	95
<b>Figura 31.</b> Gráfica de resultados del ítem 16 .....	96
<b>Figura 32.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 16.....	97
<b>Figura 33.</b> Gráfica de resultados del ítem 17 .....	98
<b>Figura 34.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 17.....	99

<b>Figura 35.</b> Gráfica de resultados del ítem 18 .....	100
<b>Figura 36.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 18.....	101
<b>Figura 37.</b> Gráfica de resultados del ítem 19 .....	102
<b>Figura 38.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 19.....	103
<b>Figura 39.</b> Gráfica de resultados del ítem 20 .....	104
<b>Figura 40.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 20.....	105
<b>Figura 41.</b> Gráfica de resultados del ítem 21 .....	106
<b>Figura 42.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 21.....	107
<b>Figura 43.</b> Gráfica de resultados del ítem 22 .....	108
<b>Figura 44.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 22.....	109
<b>Figura 45.</b> Gráfica de resultados del ítem 23 .....	110
<b>Figura 46.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 23.....	111
<b>Figura 47.</b> Gráfica de resultados del ítem 24 .....	112
<b>Figura 48.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 24.....	113
<b>Figura 49.</b> Gráfica de resultados del ítem 25 .....	114
<b>Figura 50.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 25.....	115
Figura 51. Gráfica de resultados del ítem 26 .....	116
<b>Figura 52.</b> Gráfica de la tendencia del ítem 26.....	117
<b>Figura 53.</b> Frecuencia de las relaciones de los trabajadores frente a la frecuencia de la productividad.....	119
<b>Figura 54.</b> Densidades suavizadas de las relaciones de los trabajos frente a la frecuencia de la productividad que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana.....	119
<b>Figura 55.</b> Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: relaciones de los trabajadores y la productividad.....	122
<b>Figura 56.</b> Frecuencia de satisfacción de los trabajadores frente a la frecuencia de la productividad.....	124
<b>Figura 57.</b> Densidades suavizadas de satisfacción de trabajadores frente a la frecuencia de la productividad que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana.....	124
<b>Figura 58.</b> Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: satisfacción de trabajadores y la productividad. ....	127
<b>Figura 59.</b> Frecuencia del vandalismo frente a la frecuencia de la productividad.....	129
<b>Figura 60.</b> Densidades suavizadas de vandalismo frente a la frecuencia de la productividad que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana .....	129

<b>Figura 61.</b> Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: vandalismo y la productividad. ....	132
<b>Figura 62.</b> Frecuencia del clima laboral frente a la frecuencia de la productividad .....	134
<b>Figura 63.</b> Densidades suavizadas del clima laboral frente a la frecuencia de la productividad que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana .....	134
<b>Figura 64.</b> Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: clima laboral y la productividad.....	137

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la Empresa Cooperativa De Servicios múltiples El Tumi, Jesús María En El Periodo 2019*, toma en consideración los procedimientos que se establecen en la empresa para su productividad mediante políticas establecidas para el manejo del clima laboral, que permitirá superar los inconvenientes en su influencia, por estas consideraciones se establecieron los objetivos siguientes:

Demostrar de qué manera el clima laboral influye en la productividad de los trabajadores de la empresa Cooperativa El Tumi en el periodo 2019. Establecer cómo afecta las relaciones de los trabajadores en la productividad de la empresa Cooperativa El Tumi en el período 2019. Demostrar cómo la satisfacción de los trabajadores impacta en la productividad de la empresa Cooperativa El Tumi en el período 2019. Evaluar cómo interfiere el vandalismo de los trabajadores en la productividad de la empresa Cooperativa El Tumi en el período 2019. El contenido del informe está estructurado en capítulos, de la siguiente manera:

Primer capítulo. Contiene el planteamiento del problema, abarcando la caracterización de la problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia y delimitación del problema de la investigación, el clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa cooperativa de servicios múltiples el Tumi, Jesús María en el periodo 2019.

Segundo capítulo. Guarda relación con el desarrollo del marco teórico, comprendiendo los antecedentes de la investigación, teoría científica que fundamente el estudio, y el marco teórico conceptual.

Tercer capítulo. Abarca la parte metodológica de la investigación, en la que incluye el tipo y nivel, el método y diseño de investigación, población y muestra,

procedimientos de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Cuarto capítulo. Detalla el análisis e interpretación de los resultados de la Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa cooperativa de servicios Múltiples El Tumi, en el periodo 2019. Finalmente se han establecido las respectivas discusiones, conclusiones y recomendaciones obtenidas.

# **I.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema**

“Actualmente a nivel mundial, las empresas están a la búsqueda de ser más productivos y eficientes, en ese sentido buscan estrategias que le permitan ofrecer mejores servicios para optimizar recursos”. (Vásquez, 2017, p. 14)

Según Unitec (Citado por Vásquez, 2017) mientras mayor sea su nivel de productividad laboral, podrá alcanzarse mayor cumplimiento de los objetivos y por ende más éxito, sin embargo, para que esto suceda, es necesario crear condiciones apropiadas dentro del entorno para que las personas puedan desarrollarse y encaminar adecuadamente sus esfuerzos, es a estas condiciones, como la comunicación, motivación, trabajo en equipo y otros, se le llama clima laboral, el cual, toda organización busca que sea idóneo, para hacer sentir satisfechos a sus colaboradores, con el fin de que realicen sus funciones con eficiencia y eficacia, que impulse el logro de sus objetivos, y por ende, el desarrollo de la visión organizacional.

Según Vásquez (2017)

Esta realidad es aplicable para no sólo en otros países, sino también en el nuestros, por ello, en el Perú, la Gerencia de Políticas de Gestión de Recursos Humanos (2011), creó el Servicio Civil Peruano, que tiene como propósito que quienes laboren en instituciones públicas formen parte de un sistema administrativo de gestión de servidores públicos que articule los intereses de los servidores públicos con los del estado para mejorar el clima laboral en las instituciones públicas, buscando obtener mayor productividad de los mismos para beneficio, finalmente, de la sociedad. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, muchas instituciones públicas peruanas necesitan aun fortalecer y mejorar su clima laboral, de modo que aumenten su productividad y por ende la calidad de servicio que brindan a la comunidad. (p. 15)

En la actualidad es necesario que todas las empresas evalúen los sucesos generados por la falta de un buen clima laboral y los acontecimientos que se genera en base a ello, es por eso que en la Cooperativa El Tumi se observa que hay un nivel de alta competitividad, puesto que los trabajadores buscan llegar a sus metas y objetivos trazados, pero se visualiza que no existe un adecuado clima laboral ya que no hay iniciativa por parte del Departamento de Negocios Lima, (quien se encarga de monitorear los proyectados mensuales de cada Oficina a nivel Lima), puesto que no ejecuta reconocimientos personales y bonos por conseguir el proyectado mensual.

La Cooperativa El Tumi, que posee 44 años brindando servicios crediticios y beneficios solidarios a todas las personas naturales afiliadas como socios; teniendo como mercado principal al sector salud a nivel Nacional (Lima y Provincia). Es por ello que, la Cooperativa, es una empresa que da trato directo a sus socios por tal motivo, los trabajadores de oficina administrativa y analistas de créditos son la primera “cara” frente a los socios, por ende, la empresa tiene que generarles un buen clima laboral para la producción y/o colocación de préstamos conjuntamente con la afiliación de socios nuevos para el crecimiento de la empresa. A su vez, se está observando un clima laboral totalmente desfavorable debido a las rotaciones del personal teniendo un 25% mensual, las bonificaciones de la meta trazada bajando al 50% en estos 3 últimos meses, los no reconocimientos personales y líneas de carreras. Esto afecta directamente a los trabajadores ya que no realizan un crecimiento profesional y a la par salarial. Por ende, se refleja la desmotivación de los trabajadores, la falta de compromiso con la empresa y con ello se genera una disminución en la productividad mensual.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cómo influye el clima laboral en la productividad de los trabajadores de la empresa Cooperativa El Tumi en el periodo 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cómo afecta las relaciones de los trabajadores en la productividad de la empresa Cooperatva El Tumi en el periodo 2019?

¿Cómo impacta la satisfacción de los trabajadores de la productividad de la empresa Cooperatva El Tumi en el periodo 2019?

¿Cómo interviene el vandalismo de los trabajadores en la productividad de la empresa Cooperatva El Tumi en el periodo 2019?

### **1.3. Justificación del estudio**

La finalidad de nuestra investigación en la Cooperativa El Tumi, es conocer la problemática generada por un mal clima laboral ya que es una cooperativa que tiene una meta mensual y por ende necesita tener trabajadores que den lo mejor de sí para alcanzar sus metas y objetivos diarios y así obtener una mejor productividad y crecimiento de la empresa.

#### **1.3.1. Justificación teórica.**

La presente investigación permite la relación que existe entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores de la Cooperativa El Tumi, considerando las necesidades básicas de los trabajadores que afectan en el ambiente de trabajo en diferentes oficinas, además servirá como base teóricas y conocimientos para estudios similares.

#### **1.3.2. Justificación práctica.**

La finalidad de esta investigación servirá para mejorar el clima laboral de los trabajadores de la Empresa Cooperativa El Tumi, es por eso que usaremos instrumentos tales como cuestionario y entrevistas para tener un mayor conocimiento de la identificación de los trabajadores y poder demostrar como el clima laboral influye en la productividad.

### **1.3.3. Justificación social.**

La presente investigación servirá para la sociedad ya que estudiaremos el clima laboral y la productividad para que en base a ello se pueda tener un mejor conocimiento y ante ello, generar una mejor teoría, en referencia al mejoramiento de la producción de una empresa.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general.**

Demostrar de qué manera el clima laboral influye en la productividad de los trabajadores de la empresa Cooperativa El Tumi en el periodo 2019.

### **Objetivos específicos.**

Establecer cómo afecta las relaciones de los trabajadores en la productividad de la empresa Cooperatva El Tumi en el período 2019.

Demostrar cómo la satisfacción de los trabajadores impacta en la productividad de la empresa Cooperatva El Tumi en el período 2019.

Evaluar cómo interfiere el vandalismo de los trabajadores en la productividad de la empresa Cooperativa El Tumi en el período 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### Antecedentes nacionales.

Rojas, (2018), realizó la investigación titulada “*Clima organizacional desempeño laboral en la unidad territorial FONCODES, Huánuco 2018*”, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Huánuco. Perú. El objetivo principal fue determinar el coeficiente de correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la institución indicada. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, el diseño es no experimental correlacional-transversal. En la presente investigación la población estuvo constituida por todos los trabajadores de la en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco-2018, que en total suman 21 personas, la muestra está conformada por la misma población por lo que se trata de una muestra universal. La técnica para la toma de datos fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que midieron a cada una de las variables conformadas por 20 ítems y 16 ítems respectivamente, los mismos que fueron validados por juicio expertos y cuya confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados de la presente investigación indicaron que el clima organizacional y el desempeño laboral en la Unidad Territorial FONCODES, Huánuco, 2018, se relacionan significativamente, ya que en la prueba de hipótesis realizado el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.522, y el p-valor igual a 0.015 es menor que el error estimado (0,05), entonces se acepta la hipótesis de investigación, ello indica una correlación entre dichas variables moderada, es decir, al aumentar una también la otra aumenta o viceversa, así también tanto el clima organizacional y el desempeño laboral en dicha institución según la opinión de los trabajadores es regular.

Muguruza (2018), realizó una investigación titulada “*Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles Santa Rosa*”

SAC- MALLAY 2017- Huacho – Perú 2018“, para optar al título profesional de Licenciado en Administración, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Lima. Perú. El objetivo de esta investigación fue demostrar que tanto influye es estrés laboral y el clima organizacional. La metodología que utilizo esta investigación es aplicada y el diseño es no experimental transeccional descriptivo correlacional, se utilizó una muestra de 20 colaboradores, se concluyó que el estrés laboral influye en el clima organizacional de la empresa de lo cual para disminuir el estrés laboral es implementar cursos de actualización, talleres de risoterapia, se debería incorporar también incentivos donde los colaboradores se sentirán más satisfechos y de otra manera su estrés bajaría.

Chunga (2018), realizó la investigación titulada “*Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital Bellavista de la Unión Sechura 2018*”, para optar al grado académico de Maestro en Gestión Pública, de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo. Piura. Perú.

La investigación fue de tipo no experimental (no se manipulan las variables), el diseño de la investigación es descriptivo y correlacional, dado que implica la relación entre ambas variables. El instrumento utilizado para recoger los datos fue el cuestionario, el mismo que está compuesto de 23 ítems para la variable clima organizacional y la variable Desempeño laboral que consta de 14 ítems. La población estuvo compuesta de 40 trabajadores la muestra, conformada por 36 trabajadores que laboran en la municipalidad Distrital de Bellavista de la Unión – Sechura.

Los resultados obtenidos nos indican una correlación positiva muy alta y significativa ( $r = 0.871$  y  $p$  valor = 0.000) entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral; indicando que el 75,8% ( $r^2$ ) de la variabilidad en el desempeño laboral es explicada por el clima organizacional. Las correlaciones entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño son positivas, altas y significativas: Entre Estructura Organizacional y Desempeño Laboral ( $r =$

0.789 y p valor = 0.000); Procesos Organizacionales y el Desempeño Laboral ( $r = 0.919$  y p valor = 0.000); Liderazgo y Desempeño Laboral ( $r = 0.782$  y p valor = 0.000); la Motivación y Desempeño Laboral ( $r = 0.768$  y p valor = 0.000); entre Comunicación y Desempeño Laboral ( $r = 0.722$  y p valor = 0.000). Concluyendo de esta manera que a medida que el clima organizacional sea mejor se obtendrá un mejor desempeño por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Bellavista.

Vásquez (2017) realizó una investigación titulada: *“Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016”*, para optar al título profesional de Ingeniero Comercial de la carrera profesional de Ingeniero Comercial en la Universidad Privada Juan Mejía Baca. Chiclayo. Lambayeque. Perú. El objetivo de esta investigación fue diseñar una propuesta de mejora en cuanto al clima laboral para mejorar la productividad de los servicios públicos y brindar un mejor servicio a la población etenana. La metodología que utilizó esta investigación es de tipo cuantitativo porque desarrollo magnitudes numéricas para así saber cuántos trabajadores están insatisfechos con el clima laboral, ellos utilizaron una población de 6 áreas en cual abarca de 50 trabajadores, de los cuales se afirma que el clima laboral si influye en la productividad de manera positiva, sin embargo, falta mejorar estrategias como recompensa, agradecimientos. Aquí se planteó la Hipótesis de que el clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad, basándose en los estudios realizados por Campbell, quien defiende esta teoría. Esta investigación es de tipo cuantitativo y propositivo, por lo que ha sido necesario recabar información mediante cuestionarios, aplicados a los trabajadores administrativos (50), en especial a la Unidad Administrativa (07). Estos datos fueron vertidos en el programa especializado SPSS, donde mediante Correlación de Pearson se logró conocer con exactitud la influencia del clima laboral sobre la productividad, evidenciando la necesidad de diseñar el plan de mejora del clima laboral. Así es como se concluyó que la hipótesis quedaba demostrada veraz, al existir un clima laboral favorable con ciertas deficiencias que definían un nivel de productividad bueno, pero que podría mejorar, por lo que se

diseñó un plan de mejora focalizado en las recompensas y el apoyo de los superiores.

Alva y Juárez (2014) realizaron la investigación titulada Relación entre el nivel de satisfacción laboral y nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo 2014, para optar al título profesional de Licenciado en Administración, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. La Libertad. Perú. La presente investigación, tuvo como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como hipótesis se consideró: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Asimismo, corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

López (2018) realizó la investigación titulada *“Cultura organizacional y productividad. Estudio de caso en una microempresa productora de botanas en Metepec, Estado de México, 2018”*, para obtener el título de Licenciado en Administración de la Facultad de Contaduría y Administración en la Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca. México. Llegó a las siguientes principales conclusiones: El 100% de los colaboradores no muestran síntomas de tener resistencia al cambio, se acoplan perfectamente a los nuevos socios, nuevas ideas y nueva maquinaria, responden correctamente a los cambios. La empresa necesita establecer manuales y estándares de calidad, para que el personal de producción conozca a la perfección los procedimientos y pasos que debe conllevar cada proceso productivo. La organización necesita reestructurar la descripción de puestos, debido a que existe confusión entre los colaboradores. Uno de los hallazgos más importantes es que la empresa no cuenta con una fuerza de ventas, se necesita crear un grupo de vendedores capacitados con el propósito de incrementar las ventas y por consiguiente la producción. De igual forma los colaboradores están incentivados, pero no motivados al 100%. La falta de conocimiento de la cultura organizacional, la falta de apego a la institución, las diferencias de valores y creencias que existen dentro de la empresa, la falta de descripción de puestos, la falta de fuerza de ventas, y todos los aspectos antes mencionados, afectan directamente a la productividad de la organización.

Zans, (2017) realizó la investigación titulada *“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, en la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. Nicaragua. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada

investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

Cardona (2016), realizó la investigación titulada “*La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales*”, trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia del Talento Humano, de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Manizales. Manizales. Colombia. El enfoque fue descriptivo, con una población de estudio de 31 empleados de planta del CDI Hogar Infantil San José, se utilizaron 2 cuestionarios uno para medir el clima organizacional y el segundo para medir la satisfacción laboral. Concluyó que el clima organizacional se percibe como muy satisfecho con una puntuación porcentual, siendo las variables capacidad profesional y trabajo en equipo las de mayor puntuación, y administración del talento humano y comunicación e integración, las de menor. Se encontró que la satisfacción laboral de los colaboradores del CDI San José de Manizales, puntúa porcentualmente como muy satisfactoria, siendo las condiciones del grupo social de trabajo el factor de mayor relevancia positiva y los estilos de vida individual los de menor. Resultó relevante para efectos de la investigación, denotar que en el ámbito del clima organizacional en la variable administración del talento humano,

una de las de menor puntuación porcentual, se encuentra como ítem de menor puntuación porcentual, se encuentra como ítem de menor satisfacción, el referente a los incentivos dados por la entidad cuando se alcanzan los objetivos y las metas; y en la variable comunicación e integración, la otra de menor puntuación, se evidencia como ítem de menor satisfacción, el correspondiente a que la información sobre asuntos de la entidad, se transmiten muchos de ellos mediante comunicados oficiales.

Fuentes (2012) realizó la tesis, titulada: “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*”, para optar al título de Licenciada en Psicología Industria/Organizacional, de la Facultad de Humanidades en la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Se concluyó que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación

asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Venutolo (2009) realizó la investigación titulada “*Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina)*”, tesis doctoral del Departamento de Organización de Empresas en la Universidad Politécnica de Valencia. España. El presente trabajo estudió dónde y de qué manera impacta el clima laboral en la productividad de medianas y pequeñas organizaciones. Dada la vastedad de este objeto de estudio, se ha decidido acotarlo centrando la mirada en el funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas encargadas del servicio de transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina). Para eso, se llevó a cabo un estudio de un caso de empresa, completado con una investigación de campo de tipo no experimental, aplicando herramientas de recolección de datos cuantitativas y cualitativas entre los trabajadores de las empresas seleccionada como objeto de estudio. Al emplear técnicas tales como encuestas y observación directa, se ha podido llegar a la conclusión de que los aspectos negativos de las variables tienden a ser muy elevados en indicadores tales como cooperación, resolución de conflictos e identificación con los objetivos de la empresa. Esto sería consecuencia de un gerenciamiento deficiente de recursos humanos. Por ello, es posible corroborar las hipótesis planteadas. De lo anterior y de las conclusiones que se presentan en esta memoria, se plantean algunas posibles soluciones a las deficiencias antes señaladas, que podrán ser de mayor o menor efectividad de acuerdo a las particularidades de cada organización. A este respecto, queda abierta la posibilidad de ulteriores trabajos y líneas de análisis e investigación sobre el tema.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Bases teóricas de la variable: clima laboral.**

#### **Orígenes y definición de clima laboral.**

El interés suscitado por el campo del clima laboral está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

Fernández y Sánchez (1996), señalan que se considera como punto de introducción el estudio de Halpan y Croft (1963) acerca del clima en organizaciones escolares, pero anterior a este, se encuentra el de Kurt Lewin, como precursor del interés en el contexto que configura lo social. Para Lewin, el comportamiento está en función de la interacción del ambiente y la persona, como ya se mencionó en el apartado del comportamiento organizacional. Por lo tanto, no es extrañar que, en sus investigaciones de Lewin, acerca del comportamiento, el clima laboral aparezca como producto de la interacción entre ambiente y persona. En 1950, Cornel viene a definir el clima como el conjunto de las percepciones de las personas que integran la organización. Aunque este constructo, como tal no se elaboró hasta la década de los 60, (Fernández y Sánchez OP CIT). Los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente cognitiva en psicología, el sentido de que el agotamiento de las explicaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona. Ello plantea razonar acerca de la medida en que la percepción influye en la realidad misma. Esta idea comenzó a moverse por todos los campos en los que la psicología tenía el papel, entre los que se halla, por supuesto, el campo del clima laboral (Fernández Sánchez 1996).

Al respecto, Rensis Likert (1986), menciona que la reacción ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene esta, lo que cuenta en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la preocupación por el estudio del clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.

Desde 1960, el estudio acerca del clima laboral se ha venido desarrollando, ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Así pues, tenemos a diversos autores que han definido este campo.

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

Estos diversos aspectos, que se entrelazan en la vida de una persona pueden hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo, que viene siendo la percepción, abordada anteriormente. Los empleados, en muchas ocasiones no son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están condicionadas por el cúmulo de todas esas circunstancias personales señaladas. Pero, aunque se tenga en cuenta todo eso, es posible efectuar una medición de clima laboral. Esta va a reflejar lo que hay en la mente y en los sentimientos de los empleados que participan.

## Clima organizacional

El clima organizacional es importante porque influye en la conducta como en los sentimientos de las personas. Si se refiere al ámbito laboral el término más usado es clima.

Sobre el Clima laboral tenemos el concepto de los siguientes autores:

Chiavenato (1999), señala que el “término clima se origina del griego Klima. Clima organizacional refleja una tendencia o la inclinación con respecto a un punto las necesidades de la organización y de la gente que integra la institución”. (p. 45)

Alvarado (2003), sobre clima organizacional, nos dice: "Es una percepción que se tiene de la organización y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o de aceptación o desfavorable o de rechazo del entorno laboral para las personas que integran la organización. (p. 95)

Isaksen y Ekvall (2007) "definen el Clima Organizacional como patrones recurrentes de los comportamientos, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización." (p. 989)

Stephen (1989) precisa que el "Clima Organizacional es. el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados" (p. 217)

Sweedeland y Smith (2002) señalan que:

El clima organizacional es un atributo de la organización que retrata lo que acontece dentro de la escuela. -Los climas escolares son saludables y abiertos cuando existe una buena relación entre los maestros, entre maestros-director, entre maestros-alumnos, entre maestros-padres de familia. (p. 217)

Para Vancevich y Matteson (1985), el término Clima Organizacional "describe un conjunto de propiedades en el ambiente de trabajo, relacionado con las percepciones de los empleados acerca de la forma en que los trata la organización" (p. 217)

Hernández (1996) establece que el clima organizacional "es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización e incluye su comportamiento. (p. 47)

Denison (2001) por su parte, establece que:

el clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno, experimentada por los miembros del grupo de una organización, que

influye en su conducta y que se pueden describir en función de los valores de un conjunto particular de características de la organización. (p.185),

Fernández (2007) menciona:

clima organizacional es el trasfondo de sentidos compartidos, sobre el cual los actores, en este caso profesores, administrativos y alumnos, realizan sus tareas cotidianas, inician discusiones sobre distintos aspectos de la que tienen los alumnos de aprender y de avanzar. (p.370)

Como se puede apreciar los autores hacen referencia a la percepción que tiene la persona sobre la organización.

### **Clasificación del clima organizacional.**

García (2006) de manera atinada hace una clasificación de las definiciones del clima organizacional al considerar tres perspectivas:

#### *Perspectiva estructural.*

Definiciones en las cuales el clima organizacional es una característica de la organización, de forma independiente a las percepciones de sus miembros (Guion, 1963). Los trabajadores realizarán sus actividades de forma independiente para cumplir con sus metas establecidas, con el esfuerzo que pueda ofrecer cada trabajador para el logro de sus metas.

#### *Perspectiva individual.*

El clima organizacional se define a partir de las percepciones de los trabajadores acerca del entorno para asignar significados que hacen una realidad más comprensible (García, 2016).

El clima organizacional está conformado, entonces, por los significados percibidos que los individuos atribuyen en las características particulares del contexto del trabajo (James y Jones, 1974).

Esto quiere decir que los trabajadores deberían tener voto y opinión para llevar a cabo una tarea según las características o dificultades que se puedan presentar, teniendo así la capacidad de poder resolver conflictos y tareas asignadas.

### **Perspectiva interaccionista.**

“El clima organizacional es el resultado de la interacción entre las características de la organización y las de los trabajadores, tal como las perciben” (García, 2006). Debe existir una comunicación efectiva entre los trabajadores ya que es la base para tener un buen clima organizacional.

Schneider y Reicher (1983). Desde esta perspectiva, el clima organizacional es el conjunto de interacciones sociales en el trabajo que permiten a los trabajadores tener una comprensión del significado del contexto del trabajo. A raíz de las experiencias obtenidas de los colaboradores, podemos conseguir resultados óptimos en el desempeño diario de sus actividades. Y así generar un buen clima laboral donde ellos puedan desempeñarse en un ambiente laboral en base a sus conocimientos.

Woodman y King (1978); el clima organizacional tiene un efecto en el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización, por lo que este actúa como un determinante del comportamiento en un sentido interactivo, más que como un determinante directo del comportamiento. El clima organizacional juega un factor importante en el desempeño de las actividades de los colaboradores, es por ello que, se tiene que tener un buen espacio y ambiente para que ellos obtengan un resultado satisfactorio. Por ende, si el clima organizacional es pésimo el resultado del desenvolvimiento de los trabajadores disminuirá, caso contrario, generará un incremento en la productividad.

Según Palma (1999), el clima laboral varía a lo largo de un continuo que va de favorable a neutro y a desfavorable. Así, una valoración positiva del clima indica sentido de pertenencia hacia la empresa, logro, afiliación poder productividad, baja fluctuación, satisfacción, adaptación e innovación.

Por tal motivo, si los colaboradores no se sienten identificados con la empresa, optaran a realizar su renuncia voluntaria, ya que no se sienten motivados en el puesto y actividades que puedan realizar, por una falta de comunicación, motivación o comprensión.

Williams (2013), menciona que el clima laboral es el ambiente humano en el que desarrolla su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta.

Esto quiere decir, que las personas trabajan de una u otra manera para satisfacer sus necesidades económicas y personales, a través de sus actitudes, percepciones y necesidades incluyendo el estrés generado por el clima laboral.

### **Métodos de diagnóstico del clima organizacional.**

Para Méndez (2006) la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y ciencia.

“Con estos resultados, el propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima organizacional que logre mayores niveles de ciencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano”. (Citado por Calderón de los Ríos, 2015, p. 26)

Según García y Bedoya (1997) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional; la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello. Citado por Calderón de los Ríos (2015, p. 26)

Según Brunet (Citado por Calderón de los Ríos, 2015)

El instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima, es el cuestionario escrito. Este tipo de instrumento presenta al cuestionado, preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción. En general, en los cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo. Generalmente, para cada pregunta se pide al encuestado que exprese cómo percibe la situación actual y cómo la percibiría idealmente, lo cual permite ver hasta qué punto el interrogado está a gusto con el clima en el que trabaja. Para efectos de medición, la unidad de análisis es el área o grupo al que pertenecen las personas encuestadas y el total de la empresa, pues la información referente al clima percibido individualmente no tiene utilidad. La información que se obtiene mediante la aplicación de la encuesta debe ser de calidad y hay que tener presente la relevancia de su contabilidad; por ello es importante considerar la forma como se aplica. (pp. 26-27)

Para Brunet (1987) citado por Calderón de los Ríos (2015, p.27) la investigación del clima organizacional a través de cuestionarios como instrumento de medida, se desarrolla generalmente alrededor de dos grandes temas:

Una evaluación del clima organizacional existente en las diferentes organizaciones (estudios comparativos).

Un análisis de los efectos del clima organizacional en una empresa en particular (estudios longitudinales).

### **La estructura organizacional.**

Dessler (1991) destaca que los resultados del estudio realizado por George y Bishop sobre "la estructura organizacional que incluye división del trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, además del estilo de liderazgo y recompensa tienen gran efecto sobre la manera como los trabajadores visualizan el clima de la organización". (p.188)

Las cuatro decisiones gerenciales que determinan las estructuras organizacionales son: "la división del trabajo, la delegación de la autoridad, departamentalización de trabajos en grupos y el determinar los parámetros de control" (Citado por Calderón de los Ríos, 2015, p. 28)

Así, la estructura organizativa, según Vandererve (1998, "nos ayuda a disociarnos de nuestra realidad palpable y a construir una imagen ideal, la probabilidad de lograr y plasmar en la realidad una visión depende grandemente de los detalles y contrastes que vemos en ella". (p.137)

Además, nos ayuda a enfocarnos en los objetivos que queremos lograr. Al respecto, Koontz y Wehrich (1998,) mencionan que en las políticas "se define un área dentro de la cual habrá de tomarse una decisión y se garantiza que ésta sea consistente y contribuya a un objetivo". (p.131)

### **Dimensiones del clima laboral.**

Según Brunet (2014) citado por Jiménez y Mosquera (2017):

Conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan (consciente o inconscientemente) con sus empleados. Así, las variables que interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones. (p. 19).

Dicho autor nos menciona los siguientes campos de estudio:

- **Relaciones de trabajo.**

Las relaciones de trabajo son un conjunto de comportamientos interpersonales de n individuos en la función, el papel es un componente importante del clima que contribuye al deseo de agruparse, cuando los papeles de dirección están mal definidos o son ambiguos, los riesgos de conflictos personales, interpersonales y organizacionales son excesivamente grandes y como el ser humano no puede soportar estar en un estado de inseguridad, entonces buscara controlar y estructurar su ambiente. (p. 72)

- **Satisfacción.**

El clima organizacional tiene un efecto directo sobre satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo. Cuando un individuo puede encontrar dentro de una organización una adecuación o una respuesta a sus necesidades, entonces puede asegurar que estará satisfecho. Es obvio que un clima que permite al empleado alcanzar su plenitud personal y desarrollarse, es más susceptible de tener una visión positiva de su empleo. (p. 78)

- **Vandalismo.**

Estos son crímenes ocupacionales cometidos por un empleado, dentro del cuadro de su trabajo, para su ganancia personal. Los actos de vandalismo dentro de una organización son algunas veces verdaderos azotes para ciertas empresas que deben muchas veces establecer verdaderos regímenes, a fin de que reine el orden y el respeto a las reglas de conducta. (p. 64)

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

### **Productividad.**

Kootz y Wehrich (1998) Explicaron que la productividad es la relación entre insumos y productos en cierto periodo con especial consideración en la calidad.

La productividad es un alcance muy importante en una organización ya que a base de ello está el clima laboral, si no existe los recursos necesarios no se realizará una buena gestión para así obtener un resultado óptimo y así generar competitividad entre otras empresas.

### **La importancia de la productividad.**

Bain (2003), indica que la importancia “radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos”. (p. 23)

Hoy en día muchas empresas no le toman importancia a la productividad ya que es el termino para una buena gestión y referente a ello obtener una mejor rentabilidad y crecimiento. El objetivo de este es tener un resultado óptimo y a la par un buen clima laboral ya que, a base de ello, los trabajadores realizaran sus actividades con motivación pues sacaran lo mejor de sí, conocimientos, experiencias, ideas que de una u otra manera mejorara la productividad.

Es muy importante el cumplimiento de los trabajadores porque se beneficiará e incrementar la productividad, pero a base de ello tiene que tener los recursos necesarios.

## **Medición de la productividad.**

Gaither & Frazier (2000), definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

$$Productividad = \frac{Cantidad\ de\ productos\ o\ servicios\ realizados}{Cantidad\ de\ recursos\ mutalizados}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos. (Citado por Gutiérrez y Huamán 2014, p. 24)

## **Factores que influyen en la productividad.**

Schroeder (2002), indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales. Citado por Gutiérrez y Huamán (2014, p. 24)

Según Gutiérrez y Huamán (2014):

Las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno y las características del trabajo.

### **El entorno**

La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.

## **Características del trabajo**

La cultura organizacional, influye a los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones.

Para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.

- Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
- Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.
- Instalar un sistema administrativo interno.
- Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia. (p. 25)

### **Dimensiones de la productividad laboral.**

Según Flores (2012), propone las siguientes dimensiones:

#### **Eficiencia.**

La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso

del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

### **Efectividad.**

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

### **Eficacia.**

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad

### **Aspectos para mejorar la productividad.**

#### **Metas y objetivos.**

Toda empresa tiene que tener un objetivo y meta para los trabajadores y servir como una fuente de motivación, no debe haber distracción porque caso contrario los objetivos trazados no se realizara.

### **Fomentar las sinergias.**

Deben tener claro los valores de la organización de la cual los trabajadores podrán comunicarse de una forma fluida y trabajar de manera adecuada, esto es desde adentro de la empresa.

### **Innovación tecnológica.**

Toda empresa siempre tiene que estar en constante innovación ya que hoy en día la tecnología es cada vez más avanzada y de una u otra manera los procesos deben de ser de una manera más rápida para una mejor satisfacción de los clientes.

### **Saber delegar responsabilidades.**

Lo mejor de un líder es saber delegar las funciones, siempre indicando las tareas para cada área y profesional en su debido puesto para un mejor desarrollo de actividades.

### **Planificar el día con antelación.**

Siempre en toda empresa debe haber una planificación de antemano, para poder realizar las tareas de manera óptima.

### **Potenciar medidas de conciliación y flexibilidad laboral.**

Los trabajadores siempre deben estar motivados y debe existir igualdad de género, comprensión en su vida familiar ya que, sin ello, los trabajadores no realizaran sus gestiones de manera motivada.

### **Incentivación de la creatividad.**

Los incentivos no solo es dinero, toda organización debe de incentivar la creatividad para una mejor gestión, por ejemplo: innovación, reconocimientos, premios; y así los trabajadores realizaran sus tareas de manera motivada.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Administración.**

“Es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Robbins y Coulter, 2005, p. 7)

### **Análisis de la productividad.**

Heizer y Render (2009) definen: La medición de la productividad es una forma excelente de evaluar la capacidad de un país para proporcionar un estándar de vida de su población que mejore. Sólo mediante el incremento de la productividad puede mejorarse el estándar de vida. Más aún, sólo a través de los incrementos en la productividad pueden la mano de obra, el capital y la administración recibir los pagos adicionales. Si los rendimientos sobre mano de obra, capital y administración aumentan sin incrementar la productividad, los precios suben. Por otra parte, los precios reciben una presión para bajar cuando la productividad se incrementa, debido a que se produce más con los mismos recursos.

### **Capacitación.**

Consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales en una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. (Silíceo, 2004, p. 25)

### **Clima laboral.**

Tagiuri (1968) y Pace (1968) coinciden en señalar que el clima laboral es ante todo una “cualidad” del medio ambiente de una organización, que la experimentan sus miembros e influye en su conducta, es decir, los valores como referencia cultural se hacen presentes en la particular forma en que se conforman los comportamientos y acciones de los individuos.

### **Competitividad.**

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

### **Comunicación.**

Transferencia de información y entendimiento entre una(s) persona(s) y otra(s). Proceso en el que un emisor (fuente, en codificador, cifrador) elabora y envía un mensaje a través de un medio (canal) para llegar a los sentidos de un receptor (destino, decodificador), que a su vez se convierte en emisor, compartiendo intereses en un diálogo. (Cárdenas, 2004, p. 157)

### **Cooperativa.**

Asociación de personas que realizan actividades económicas basándose en el trato igualitario de todos sus miembros, los beneficios obtenidos en dichas actividades son repartidos entre los socios, cada uno de los cuales posee el mismo poder que los demás. (Cárdenas, 2004, p. 173)

### **Desempeño laboral.**

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Chiavenato (2000, p. 359)

### **Efectividad.**

Relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificado. Gaither & Frazier (2000)

### **Eficacia.**

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Gaither & Frazier (2000)

### **Eficiencia.**

Relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. Gaither & Frazier (2000)

### **Empresa.**

“Es una entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados”. (García y Casanueva, 2001, p.3)

### **Equipo.**

Grupo de personas organizado para una investigación o servicio determinado. (Ardila, 2009, pág. 25)

### **Estado de cuenta.**

Muestra la situación de una serie de operaciones de cargos y abonos; entradas y salidas, o préstamos y cobros, etcétera, así como su saldo. (Cárdenas, 2004, p. 265)

### **Evaluación.**

“Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien, en función de unos criterios.” (Reynaga, 2015, p. 54)

### **Gestión.**

Se aplica de preferencia para a los procesos de dirección, orientación o conducción de desarrollo. (Ardila, 2009, p. 29)

### **Gravamen.**

Carga fiscal, impuesta sobre la riqueza, la renta o el gasto de los individuos o de las empresas. Obligación o carga que fuerza a hacer, no hacer o consentir algo. Carga impuesta sobre una finca. Erogación anticipada, confirmada por un contrato u orden de compra, o determinada por una acción administrativa. Carga fiscal impuesta a los contribuyentes que varía de acuerdo con los bienes o actividades por el impuesto. (Cárdenas, 2004, p. 318)

### **Incentivo.**

“Es una premiación o gratificación que se les da a las personas a cambio de hacer alguna cosa.” (Arango, 2018, p.90)

### **Indicador.**

Relación entre variables específicas que permite medir el cumplimiento de las metas de acuerdo a los resultados esperados de un proyecto. (Ardila, 2009, p. 33)

### **Liderazgo.**

Según Gutiérrez (2010).

La forma en la que los líderes definen un rumbo, asume los retos que el entorno presenta a su organización y la manera cómo establece estrategias innovadoras para responder al mismo con una ejecución centrada en prioridades. Las estrategias innovadoras y su modo de ejecutarlas requieren un contexto que apoye su realización. La cultura organizacional puede ser un elemento facilitador de la estrategia o una fuerza restrictiva si no se identifican sus elementos clave ni se desarrollan las capacidades y competencias necesarias. (p.69)

### **Materias primas.**

Según Propopenko (1989)

Las materias primas son también un factor de productividad importante. Los precios de las materias primas están sujetos a fluctuaciones del mismo tipo que los precios del petróleo, aunque en formas menos extremas. A medida que las fuentes de minerales más ricas y accesibles se van agotando, la necesidad de explotar categorías inferiores de yacimientos en emplazamientos más difíciles ha obligado a recurrir a un uso más intensivo-de capital y del trabajo. (p.139)

### **Metas.**

Resultados esperados en el periodo de evaluación, expresados en términos de calidad, magnitud, tiempo y calidad. (Ardila, 2009, pág. 39)

### **Organización.**

“Las organizaciones están conformadas por personas de las cuales dependen para conseguir sus objetivos y cumplir sus misiones. A su vez, las organizaciones son un medio para que las personas alcancen sus objetivos individuales en el menor tiempo posible.” (Chiavenato, 2001, p. 2)

### **Pagaré.**

Documento en el cual la persona que lo suscribe reconoce su obligación de abonar una cierta cantidad en tiempo determinado. Promesa incondicional escrita, firmada por el librador, para pagar cierta suma en dinero, a la vista o en una fecha futura fija o determinable, hecha a la orden del portador o a la de una persona designada. Un pagaré es un documento por pagar para el librador y un documento por cobrar para el tenedor, a su debido tiempo. Título de crédito por el cual una persona promete pagar incondicionalmente a otra una suma determinada de dinero. En el cuerpo del documento deben constar los siguientes datos: a) mención de ser un pagaré; b) promesa de pago incondicional; c) nombre de la persona a quien debe hacerse el pago; d) fecha y lugar de pago; e) fecha y lugar en que se hace el documento; f) nombre y firma de quien promete pagar. (Cárdenas, 2004, p. 491)

### **Préstamo.**

Contrato por el cual una persona entrega a otra, llamada prestatario, una cantidad de dinero o bienes de distinta especie para que éste los use por algún tiempo con la obligación de restituirlos posteriormente. Cosa o dinero prestado. (Cárdenas, 2004, p. 525)

### **Productividad.**

Relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, sirve para evaluar el rendimiento en talleres, máquinas, equipos de trabajo y mano de obra en general. Koontz & Weihrich (2004)

### **Producto.**

Bien o servicio que un negocio o empresa vende u ofrece a los consumidores; un producto puede ser un bien o servicio, pero usualmente se utiliza el término “productos “; solo para hacer referencia a los “bienes “. (Ardila, 2009, p. 40)

### **Puesto de trabajo.**

El puesto o cargo se suele describir “como una unidad de la organización que consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás.” (Chiavenato, 2001, p. 292)

### **Rendimiento.**

En el aspecto laboral, “es la eficiencia de los trabajadores medida en volúmenes de producción satisfactorias por empleado, por hora/hombre o por jornada/trabajo”. (Salazar, 1993, p. 67)

### **Tasa de interés.**

Base de un porcentaje que se aplicará por dinero prestado, ya sea en operaciones de crédito activas o pasivas de un banco. En los medios comercial, financiero y bursátil se habla de diversas tasas: real, anualizada, global nominal, mensual, anual, de rendimiento, de descuento y otras más. Gastos financieros que genera una operación de crédito en un plazo determinado, expresados porcentualmente con relación al monto. (Cárdenas, 2004, p. 636)

### **Trabajador.**

“Se denomina trabajador a la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o una institución”. (Reynaga, 2015, p. 54)

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

El clima laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

Las relaciones de los trabajadores afectan significativamente la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019.

Las satisfacciones de los trabajadores impactan significativamente en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019.

El vandalismo de los trabajadores interfiere significativamente en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.

#### **3.2. Variables de estudio.**

##### **3.2.1. Definición conceptual.**

##### **Variable Independiente: Clima laboral.**

Según Chiavenato (2017), expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se pueda describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta.

### **Variable Dependiente: Productividad.**

Según Lefcovich, (2005) la productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la productividad se efectúa conforme a la contribución.

### **Definición operacional.**

### **Variable independiente: Clima organizacional.**

La variable independiente Clima organizacional fue evaluada de acuerdo a las dimensiones: Relaciones, Satisfacción, Vandalismo, y sus respectivos indicadores como lo vemos en la tabla 1, mediante la valoración de la escala de Likert (nunca – casi nunca – a veces - casi siempre - siempre), compuesto por 16 ítems de acuerdo al tamaño de la muestra según la percepción de los trabajadores de la empresa cooperativa de servicios múltiples El Tumi, Jesús María. 2019.

### **Variable Dependiente: Productividad.**

La variable dependiente Productividad fue evaluada de acuerdo a las dimensiones: Eficiencia, Efectividad y Eficacia, y sus respectivos indicadores como lo vemos en la tabla 1, mediante la valoración de la escala de Likert (nunca – casi nunca – a veces - casi siempre - siempre), compuesto por 10 ítems de acuerdo al tamaño de la muestra según la percepción de los trabajadores de la empresa cooperativa de servicios múltiples El Tumi, Jesús María. 2019.

**Tabla 1.**

*Operacionalización de las variables*

<b>OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES</b>					
<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA DE RESPUESTAS</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>
<b>Clima Laboral</b>	Relaciones	Autonomía	1. Organizo mi puesto de trabajo para automatizar el servicio al cliente	Cuestionario con escala de valores LIKERT  SIEMPRE (5)  CASI SIEMPRE (4)  A VECES (3)  CASI NUNCA (2)  NUNCA (1)	ORDINAL
			2. Demuestra capacidad en la toma de decisiones		
		Reconocimiento	3. La administración premia al trabajador con mejor conducta laboral.		
			4. Mis jefes me felicitan cuando realizo bien mi trabajo o logro los objetivos		
		Equidad	5. Las oportunidades de desarrollo laboral solo lo reciben trabajadores privilegiados.		
			6. Considera que el pago es equitativo con respecto a otros trabajadores de su rango.		
	Satisfacción	Cohesión	7. Existe apoyo de las áreas administrativas		
			8. Existe el trabajo en equipo entre las áreas administrativas y la suya.		
		Implicación	9. Se siente identificado con las actividades de su puesto.		
			10. Se compromete con la organización cumpliendo las metas u objetivos puestos por sus jefes.		
		Apoyo	11. A mi jefe le interesa que me desarrolle de manera profesional y laboral.		
			12. Mi jefe es flexible y justo antes mis solicitudes de permisos de salud.		
	Vandalismo	Retraso	13. Los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en perfecto funcionamiento dando así un efectivo servicio.		

			14. Existe pérdida de materiales y/o insumos en mi puesto de trabajo.			
		Prejuicios	15. Existe superioridad de un compañero de trabajo de tu mismo rango.			
			16. Existe tolerancia entre los trabajadores de mi grupo de trabajo.			
<b>Productividad</b>	Eficiencia	Recursos disponibles	17. Califica usted el manejo adecuado de los recursos asignados al trabajador.	Cuestionario con escala de valores LIKERT	ORDINAL	
			18. Posee el trabajador recursos para realizar sus labores diarias.			
			19. El acondicionamiento que le brinda a su trabajador para el desarrollo de la producción es bueno			
	Efectividad	Resultados logrados	20. Es buena la producción del trabajador con relación a los objetivos de la empresa.			SIEMPRE (5)
			21. Logra las metas de producción programadas.			CASI SIEMPRE (4)
			22. El trabajador incrementa la producción programada.			A VECES (3)
			23. Es óptimo el rendimiento de su trabajo.			
	Eficacia	Satisfacción total	24. Cumple puntualmente las tareas asignadas			CASI NUNCA (2)
			25. Es comprometido con las metas y objetivos de la empresa.			
26. Está acostumbrado a trabajar bajo presión.			NUNCA (1)			

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de Investigación.**

Según Hernández, Fernández y Bautista (2014):

La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar ...incluyendo la que tiene como justificación adelantos y productos tecnológicos y para las investigaciones de las que se derivan acciones...parte del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución. (p. 42).

El presente trabajo de investigación será Aplicada ya que nos permitirá recoger, procesar los datos para obtener la información que responda al objetivo de esta investigación.

#### **3.3.2. Nivel de investigación.**

La investigación es descriptiva correlacional ya que los datos recolectados serán procesados y expresados numéricamente.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Según los mismos Hernández, Fernández y Baptista (2014) sobre los estudios correlacionales:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o

contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables (p. 93).

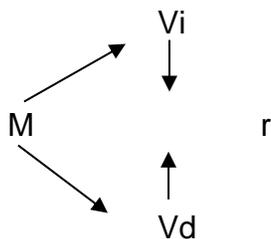
### 3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación es No experimental, correlacional y longitudinal, como nos explican los siguientes autores. Es No Experimental porque en la investigación que se realizara no se va manipular los resultados y serán mostrados tal cual se obtenga, y como nos dice:

Hernández, Fernández y Baptista (2014)

La Investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos; podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. (p.152).

Es correlacional porque se va relacionar las dos variables en estudio, como es la variable independiente (Clima organizacional) y la variable dependiente (Productividad). Según Hernández et. al. (2014) “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93)



Donde:

M = Muestra

Vi = Variable Clima organizacional

Vd = Variable Productividad

R = Relación

Es longitudinal la investigación porque se recolectan los datos para el análisis y evaluación en diferentes tiempos, como nos dice Hernández, Fernández y Baptista (2014). describieron que “Los Diseños longitudinales son estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos”. (p.159).

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población.**

Para Hernández R., Fernández C. y Baptista M. “Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra” (p.174).

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) nos argumentaron que “Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. (...) De igual manera que la Población o universo: Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (p. 174)

Esta investigación se tomó como población a todo el personal que labora en el área de Negocios de la Cooperativa El Tumi con 150 trabajadores entre administrativos y analistas.

### **3.5.2. Muestra.**

La muestra fue censal estuvo representada por 150 trabajadores de la empresa Cooperativa El Tumi periodo 2019.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

“La encuesta puede ser una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos. Los instrumentos principales de la encuesta son: entrevista y cuestionario”. (Gómez, 2012. p. 58)

Por lo tanto, la técnica que utilizaremos en esta investigación será Encuesta, ya que recopilaremos informaciones existentes en fuentes bibliográficas, libros, trabajo de investigación, etc.

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

“Puede entenderse como el dispositivo o conector que permite captar los datos que se obtendrán para, después de analizarlos, decidir si se acepta o rechaza la hipótesis de investigación. Esta captación de datos sólo es válida si el o los instrumentos se aplican con las condiciones de la técnica respectiva”. (Moran, y Alvarado, 2010. p. 47)

En la investigación; para la recolección de datos que contribuyó al tema de investigación se llevó a cabo el siguiente instrumento: El cuestionario, en base de la muestra seleccionada de la empresa Cooperativa El Tumi, en forma Aleatoria.

“El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (Bernal, C 2010. p. 250).

Para este trabajo el cuestionario fue aplicado a 150 trabajadores de la empresa Cooperativa El Tumi periodo 2019. El instrumento consta de ítems establecidos en las dimensiones de la variable 1 y variable 2. Así mismo tuvo 26 preguntas cerradas con cinco tipos de respuestas y realizada según la escala de Likert; las cuales fueron cuantificadas de la siguiente forma:

S = SIEMPRE

CS = CASI SIEMPRE

AV = A VECES

CN = CASI NUNCA

N = NUNCA

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del método estadístico, la Estadística Descriptiva para procesar los datos para determinar la tendencia de los mismos y la Estadística Inferencial para la Prueba de Hipótesis, y el procesamiento de datos con el programa en particular a utilizar para procesar los datos recopilados, en el caso se empleó el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS: conjunto de programas orientados a la realización de análisis estadísticos aplicados a las ciencias sociales).

Según Hernández et al (2014) “Es decir, realiza análisis de estadística descriptiva para cada una de las variables de la matriz (ítems o indicadores) y luego para cada

una de las variables del estudio, finalmente aplica cálculos estadísticos para probar sus Hipótesis". (p. 282).

Según Hernández et al (2014)

Hay dos tipos de análisis estadísticos que pueden realizarse para probar hipótesis: los análisis paramétricos y los no paramétricos. Cada tipo posee sus características y presuposiciones que lo sustentan; la elección de qué clase de análisis efectuar depende de los supuestos. De igual forma, cabe destacar que en una misma investigación es posible llevar a cabo análisis paramétricos para algunas hipótesis y variables, y análisis no paramétricos para otras. Asimismo, como vimos, los análisis a realizar dependen del planteamiento, tipo de hipótesis y el nivel de medición de las variables que las conforman. (p. 304)

Dentro de la investigación tuvimos como primer método de análisis para la primera variable el SPSS Versión 23, que es un programa estadístico donde procesaremos las encuestas de la misma. En la segunda variable utilizamos un método de ficha de observación, teniendo en cuenta el Excel para procesar y calcular la información de la empresa involucrada.

### **3.8. Aspectos éticos**

No aplica a este proyecto ya que no modificaremos la conducta de los trabajadores y no está sujeto a un aspecto ético.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1. Resultados de la validación del instrumento**

#### **4.1.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.**

##### **a. Instrumentos de la investigación.**

Para la recopilación de datos durante el proceso de investigación, se han elaborado los siguientes instrumentos:

1. Fichas: corresponden a la técnica de recolección de datos bibliográficos que se aplicó en la investigación, la técnica de fichaje se aplicó en el proceso de elaboración del marco teórico.
2. La encuesta oral se fundamenta en un interrogatorio “cara a cara” o por vía telefónica, en el cual el encuestador pregunta y el encuestado responde. Contraria a la entrevista, en la encuesta oral se realizan pocas y breves preguntas porque su duración es bastante corta. Sin embargo, esto permite al encuestador abordar una gran cantidad de personas en poco tiempo. Es decir, la encuesta oral se caracteriza por que se abordó como muestra de 150 trabajadores para el clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa cooperativa de servicios MULTIPLES EL TUMI, Jesús María en el periodo 2019

##### **b. Validez de los instrumentos.**

El instrumento sobre la medición en la tesis El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa cooperativa de servicios MULTIPLES EL TUMI, Jesús María en el periodo 2019, los que fueron sometido a la validación de contenidos a través del juicio de expertos, utilizándose el formato de evaluación de los ítems en tabla de Evaluación de Instrumentos por expertos, el cual

tuvo el resultado que se detalla a continuación. Los expertos que participaron en la validación de contenidos fueron los profesores: Dr. Edmundo González Zavaleta y Mg. Denis Christian Ovalle Paulino con el siguiente resultado:

**Tabla 2.**

*Resultados de la validación clima laboral y su influencia en la productividad*

EXPERTO	Institución	Precisar si hay suficiencia
Dr. Edmundo González Zavaleta	Universidad Privada Telesup	Si hay suficiencia
Mg. Denis Christian Ovalle Paulino	Universidad Privada Telesup	Si hay suficiencia

La prueba para la validación en piloto se aplicó a 50 trabajadores de la empresa cooperativa de servicios MULTIPLES EL TUMI.

### c. La confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad de la prueba de El clima organizacional y su incidencia en la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la empresa la empresa cooperativa de servicios MULTIPLES EL TUMI, se aplicó los test y luego se analizó la confiabilidad de los ítems, correspondiente a los ítems de prueba, y luego se calcula el coeficiente Alfa de Cronbach, mediante la varianza de los ítems y la varianza de puntaje total, cuya fórmula es la siguiente:

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

Donde:

K: número de preguntas o ítems

$S_i^2$ : suma de varianzas de cada ítem

$S_T^2$ : varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta, es decir haya homogeneidad en la respuesta de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach. Para la prueba piloto se seleccionó 50 trabajadores de la empresa cooperativa de servicios MULTIPLES EL TUMI con el fin de analizar la confiabilidad de los instrumentos y los resultados obtenidos.

**Tabla 3.**

*Suma de las Validaciones para Clima laboral*

Validez	Coficiente
Validez de contenido	0,995
Validez de criterio	0,998
Validez de constructo	0,996
Validez	0,996

Los resultados mostrados en tabla anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

**Tabla 4.**

*Suma de las Validaciones de la Productividad*

Validez	Coficiente
Validez de contenido	0,998
Validez de criterio	0,999
Validez de constructo	0,998
Validez	0,998

Los resultados mostrados en tabla anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

## **4.2. Resultados de la Estadística Descriptiva**

### **4.2.1. Estadística descriptiva de la variable independiente: clima laboral.**

**Dimensión: relaciones**

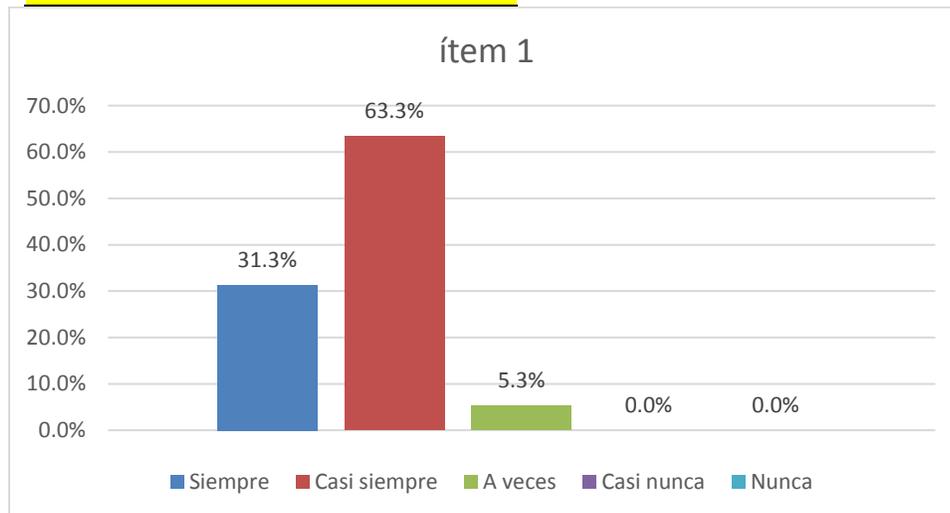
.

**Indicador: Autonomía.**

**Ítem 1.** Organizo mi puesto de trabajo para automatizar el servicio al cliente.

**Tabla 5.**  
*Frecuencia de resultados del ítem 1*

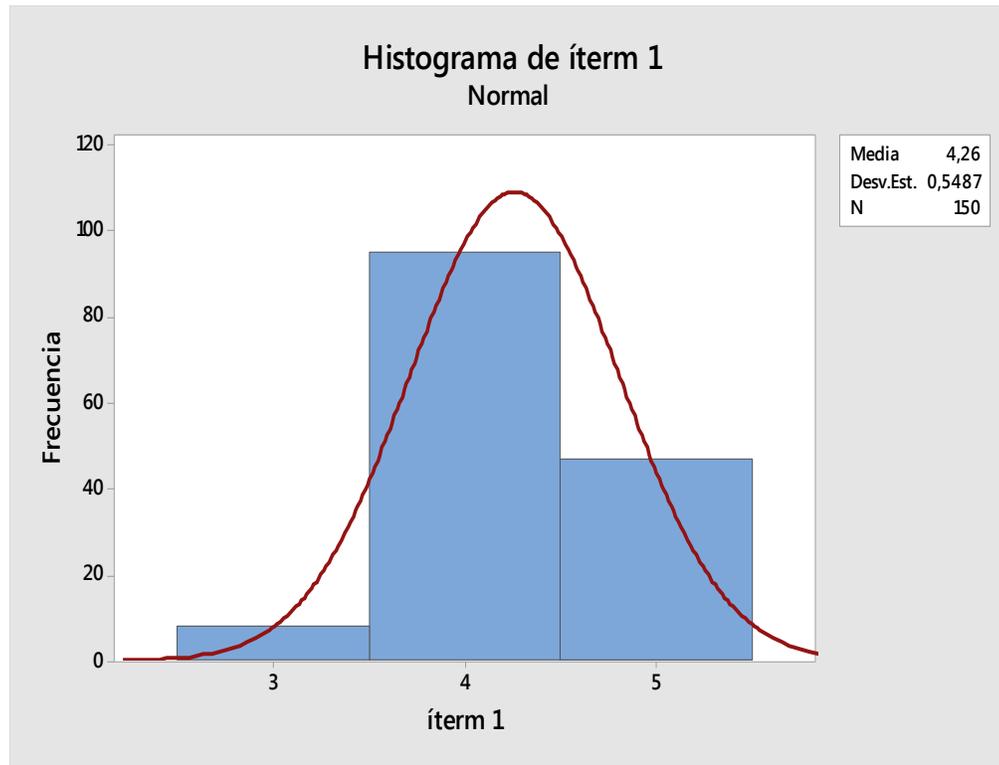
	Fa	%
Siempre	47	31,3%
Casi siempre	95	63,3%
A veces	8	5,3%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 1.** Gráfica de resultados del ítem 1

**Tabla 6.**  
*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 1*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 1	150	4,2600	0,0448	0,5487	0,3011	12,88	2767,0000	3,0000	4,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 1	4,0000	5,0000	5,0000	0,06	-0,39				



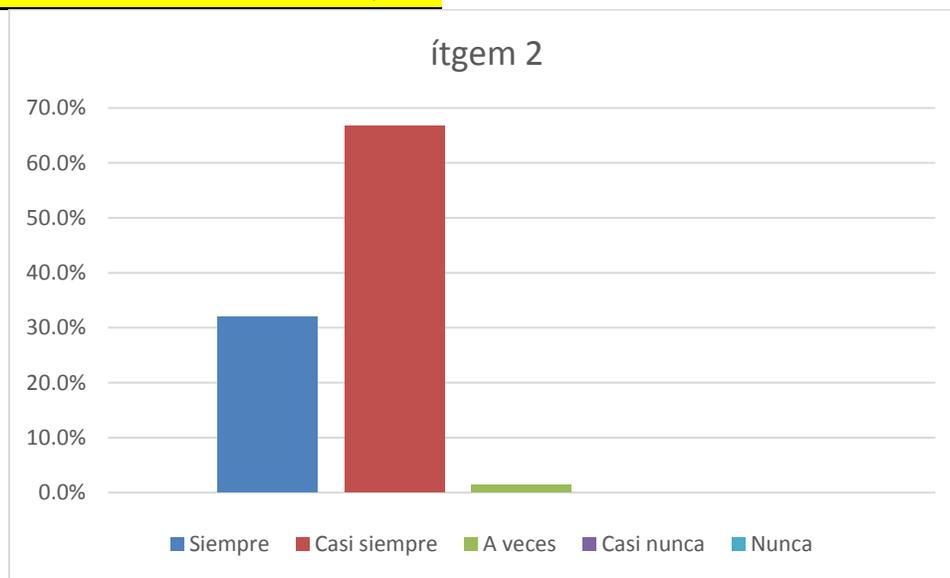
**Figura 2.** Gráfica de la tendencia del ítem 1

Las tendencias mostradas por la variable independiente Clima laboral y su dimensión muestra coincidencia con lo reportado por los investigadores Calderón de Los Ríos (2015), Cardona (2016), Muguruza (2018) y Rojas (2018).

## Ítem 2. Demuestra capacidad en la toma de decisiones

**Tabla 7.**  
*Frecuencia de resultados del ítem 2*

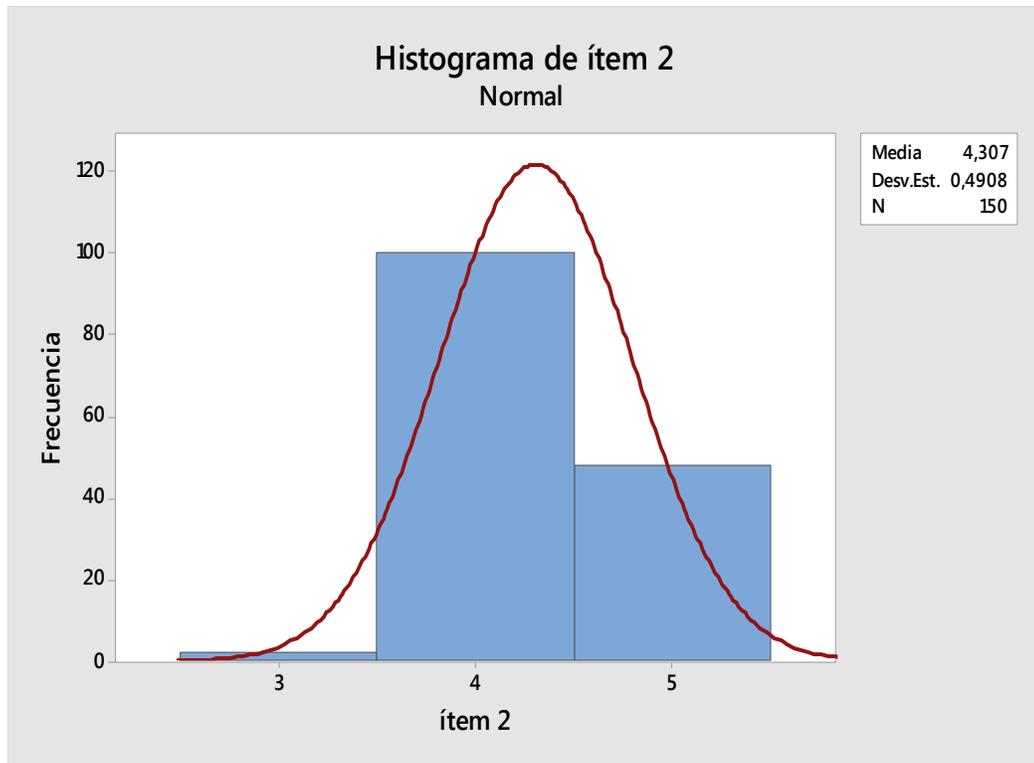
	Fa	%
Siempre	48	32,0%
Casi siempre	100	66,7%
A veces	2	1,3%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 3.** Gráfica de resultados del ítem 2

**Tabla 8.**  
*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 2*

Variable	N	Mediana	Error estándar de la media	Desv.E st.	Varianza	CoefV ar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ítem 2	150	4,3067	0,0401	0,4908	0,2409	11,40	2818,0000	3,0000	4,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 2	4,0000	5,0000	5,0000	0,50	-0,92				



**Figura 4.** Gráfica de la tendencia del ítem 2

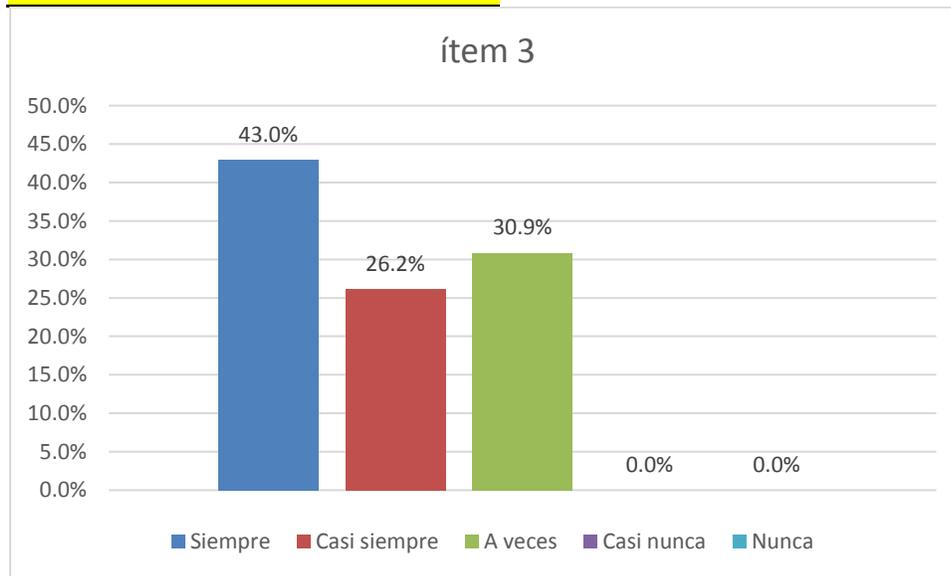
Las tendencias mostradas por la variable independiente Clima laboral y su dimensión muestra coincidencia con lo reportado por los investigadores Cardona (2016), Muguruza (2018) y Rojas (2018).

**Indicador: Reconocimiento.**

**Ítem 3.** La administración premia al trabajador con mejor conducta laboral.

**Tabla 9.**  
*Frecuencia de resultados del ítem 3*

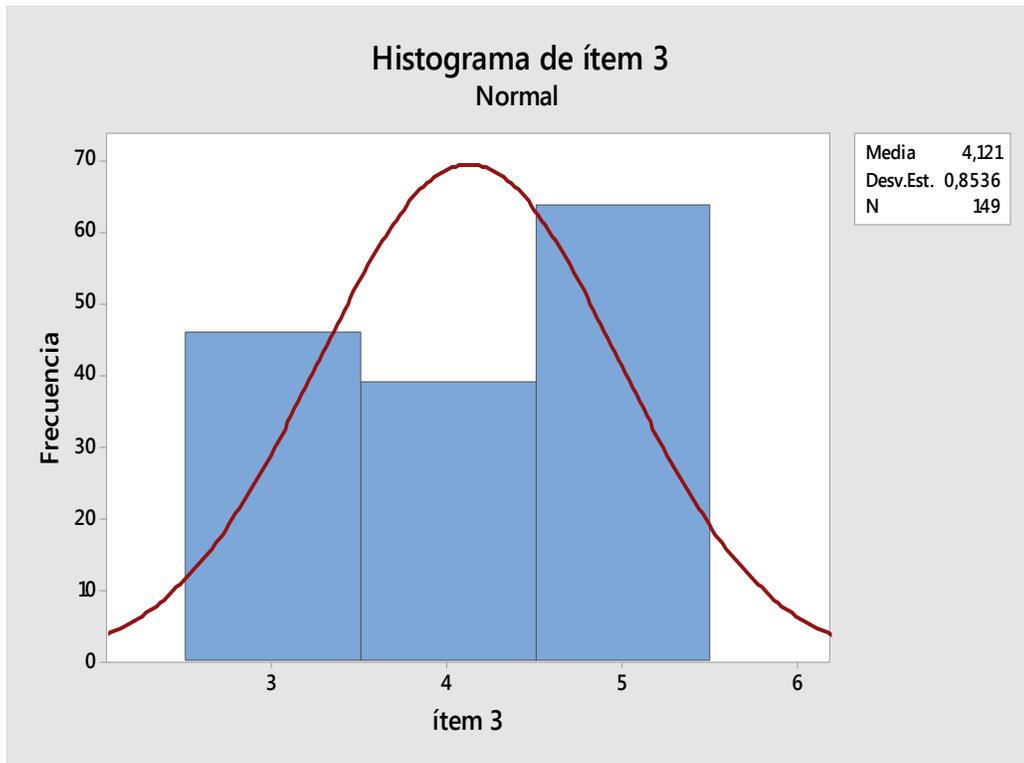
	Fa	%
Siempre	64	43,0%
Casi siempre	39	26,2%
A veces	46	30,9%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 5.** Gráfica de resultados del ítem 3

**Tabla 10.**  
*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 3*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 3	149	4,1208	0,0699	0,8536	0,7286	20,71	2638,00	3,0000	3,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 3	4,0000	5,0000	5,0000	-0,24	-1,59				



**Figura 6.** Gráfica de la tendencia del ítem 3

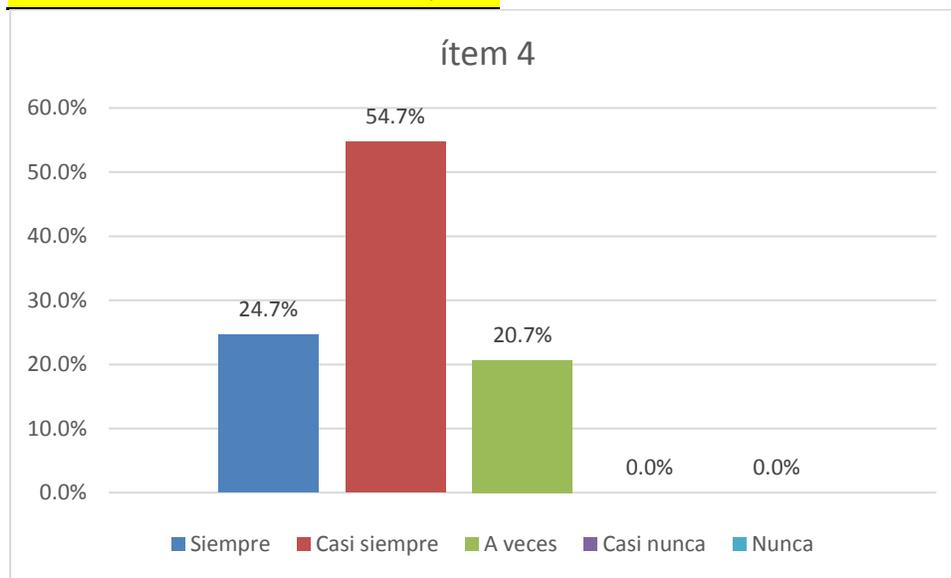
Las tendencias mostradas por la variable independiente Clima laboral y su dimensión muestra coincidencia con lo reportado por los investigadores Calderón de Los Ríos (2015), Cardona (2016) y Rojas (2018).

**Ítem 4.** Mis jefes me felicitan cuando realizo bien mi trabajo o logro los objetivos.

**Tabla 11.**

*Frecuencia de resultados del ítem 4*

	Fa	%
Siempre	37	24,7%
Casi siempre	82	54,7%
A veces	31	20,7%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

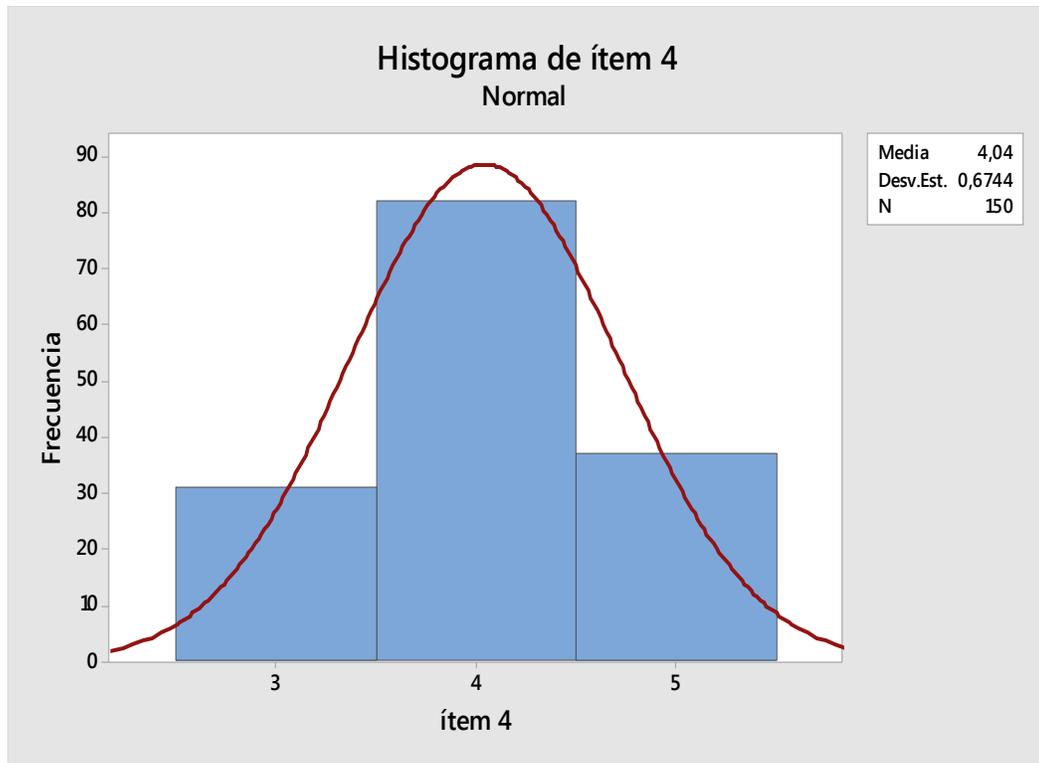


**Figura 7.** Gráfica de resultados del ítem 4

**Tabla 12.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 4*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 4	150	4,0400	0,0551	0,6744	0,4548	16,69	2516,0000	3,0000	4,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 4	4,0000	4,2500	5,0000	-0,05	-0,77				



**Figura 8.** Gráfica de la tendencia del ítem 4

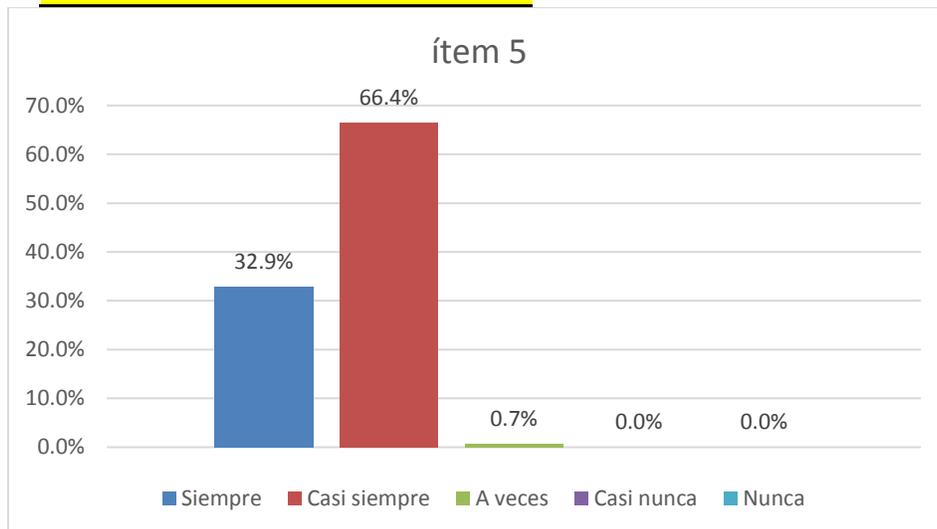
Las tendencias mostradas por la variable independiente Clima laboral y su dimensión muestra coincidencia con lo reportado por los investigadores Calderón de Los Ríos (2015), Cardona (2016), Muguruza (2018) y Rojas (2018).

**Indicador: Equidad.**

**Ítem 5.** Las oportunidades de desarrollo laboral solo lo reciben trabajadores privilegiados.

**Tabla 13.**  
*Frecuencia de resultados del ítem 5*

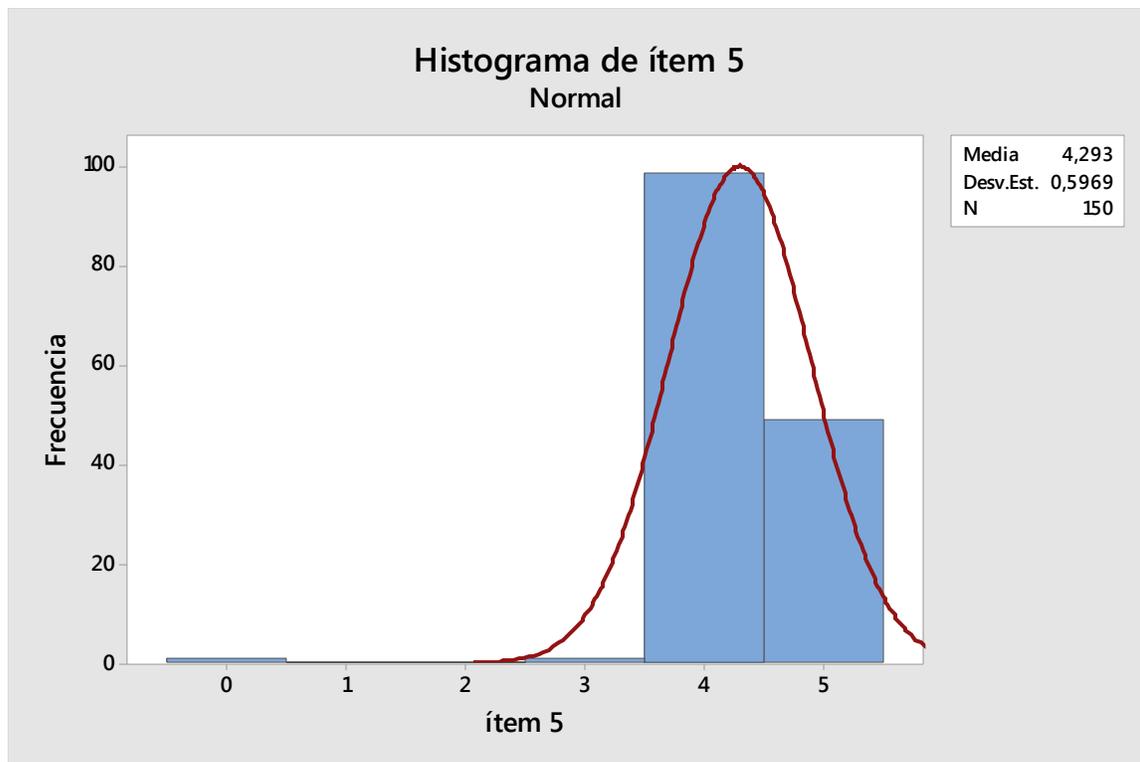
	Fa	%
Siempre	49	32,9%
Casi siempre	99	66,4%
A veces	1	0,7%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 9.** Gráfica de resultados del ítem 5

**Tabla 14.**  
*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 5*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 5	150	4,2933	0,0487	0,5969	0,3563	13,90	2818,0000	0,0000	4,0000
Variable		Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis			
ítem 5		4,0000	5,0000	5,0000	-2,13	16,50			



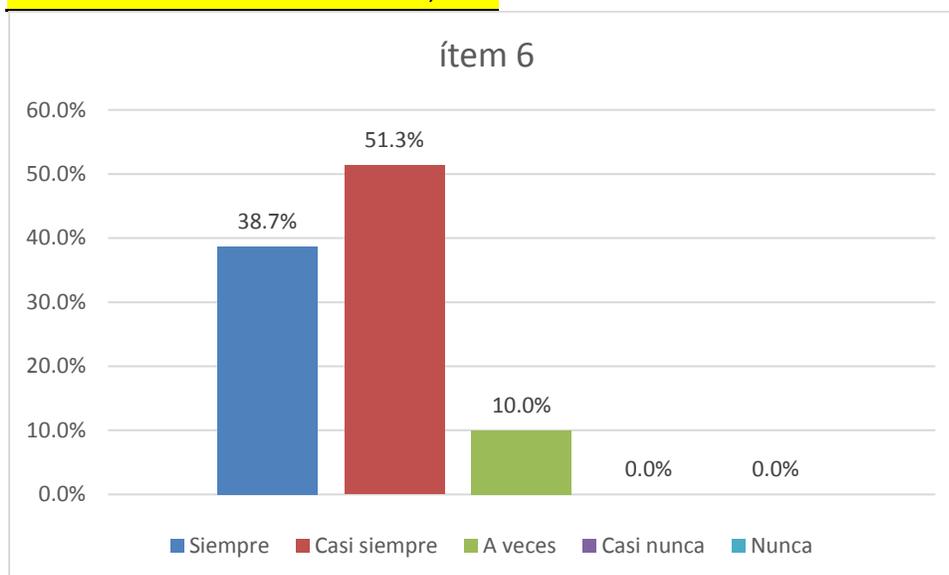
**Figura 10.** Gráfica de la tendencia del ítem 5

Las tendencias mostradas por la variable independiente Clima laboral y su dimensión muestra coincidencia con lo reportado por los investigadores Calderón de Los Ríos (2015), Cardona (2016), Muguruza (2018) y Rojas (2018).

**Ítem 6.** Considera que el pago es equitativo con respecto a otros trabajadores de su rango.

**Tabla 15.**  
*Frecuencia de resultados del ítem 6*

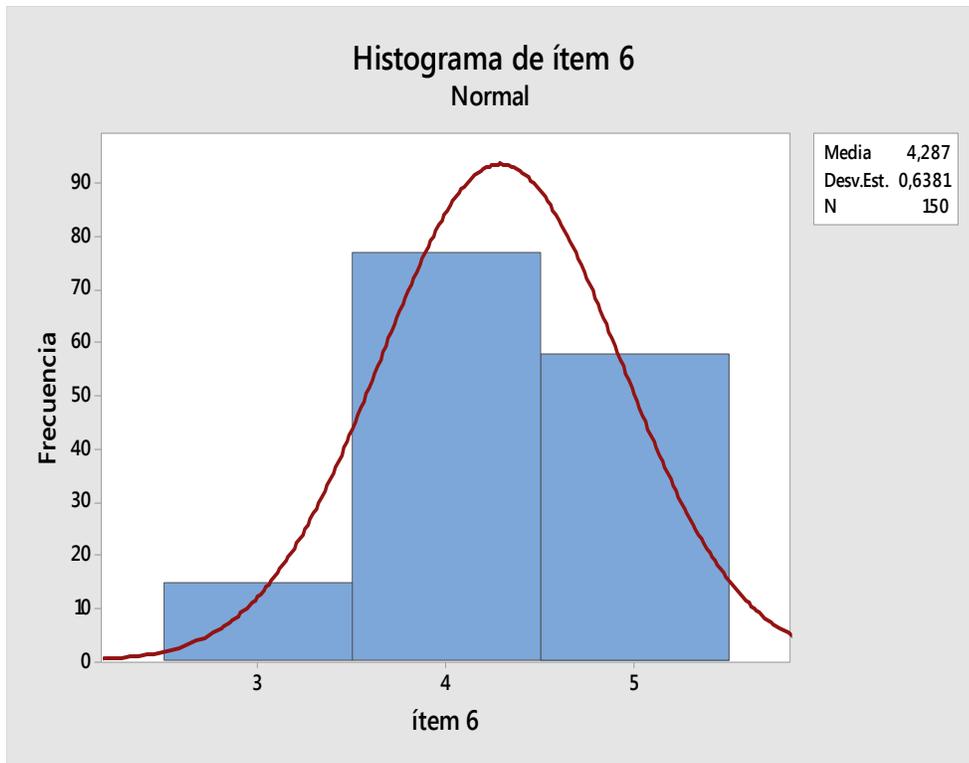
	Fa	%
Siempre	58	38,7%
Casi siempre	77	51,3%
A veces	15	10,0%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 11.** Gráfica de resultados del ítem 6

**Tabla 16.**  
*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 6*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 6	150	4,2867	0,0521	0,6381	0,4072	14,89	2817,0000	3,0000	4,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 6	4,0000	5,0000	5,0000	-0,33	-0,67				



**Figura 12.** Gráfica de la tendencia del ítem 6

Chunga (2018), Fuentes (2012), Venutolo, (2009) y Zans (2017) indican que la dimensión del clima laboral siempre muestra la misma tendencia por las condiciones indicadas en sus investigaciones.

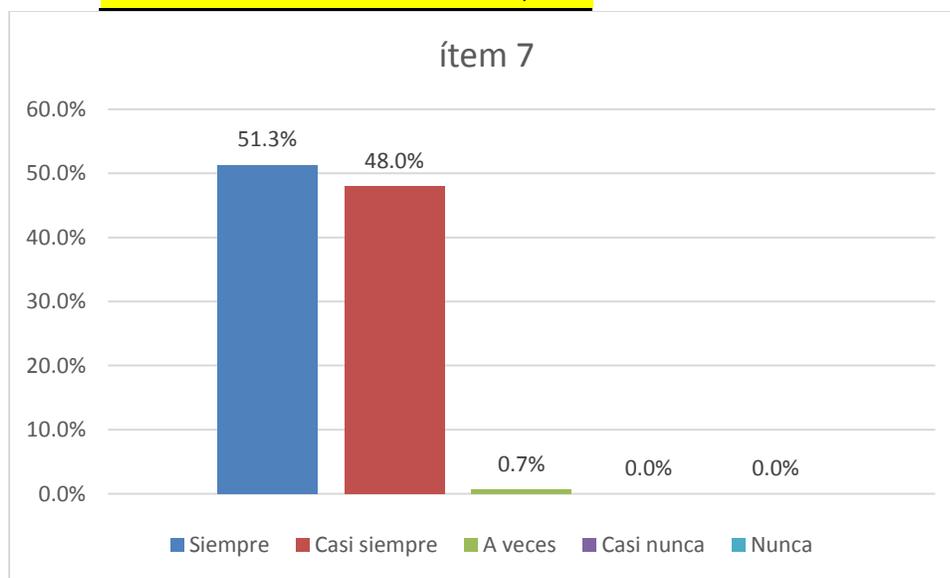
**Dimensión: satisfacción.**

Indicador: cohesión.

**Ítem 7. Existe apoyo de las áreas administrativas**

**Tabla 17.**  
*Frecuencia de resultados del ítem 7*

	Fa	%
Siempre	77	51,3%
Casi siempre	72	48,0%
A veces	1	0,7%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

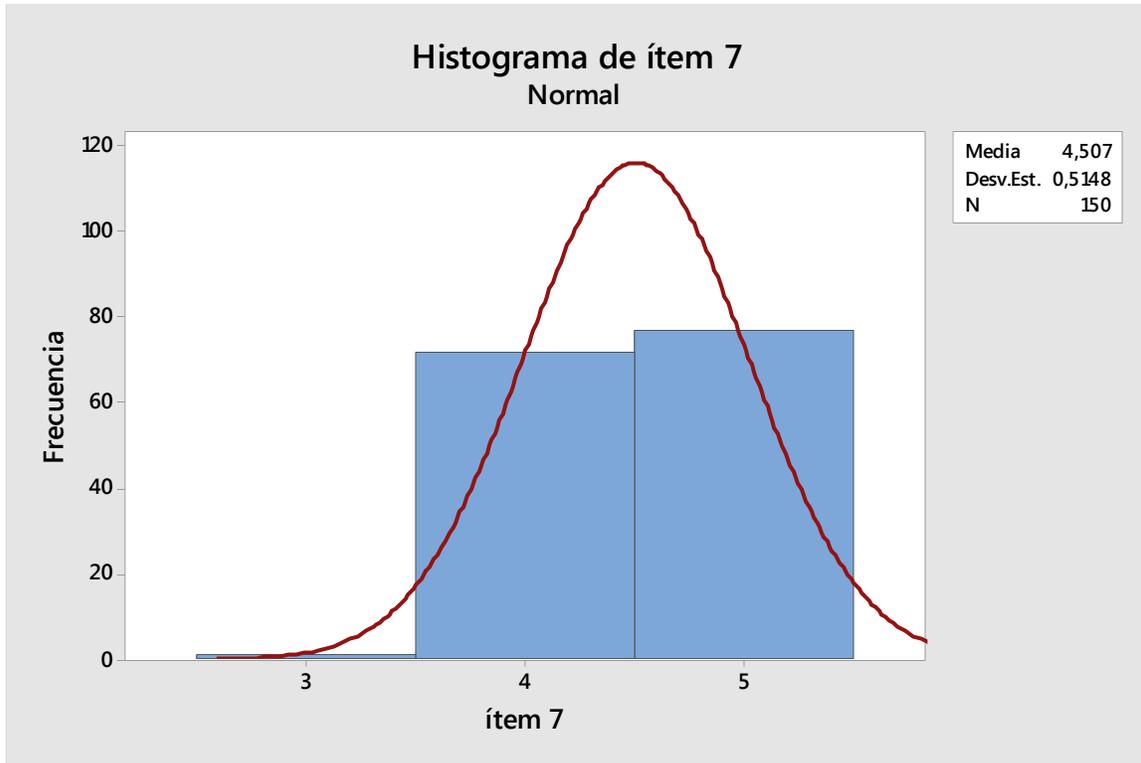


**Figura 13.** Gráfica de resultados del ítem 7

**Tabla 18.**  
*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 7*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 7	150	4,5067	0,0420	0,5148	0,2651	11,42	3086,0000	3,0000	4,0000

Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ítem 7	5,0000	5,0000	5,0000	-0,18	-1,62



**Figura 14.** Gráfica de la tendencia del ítem 7

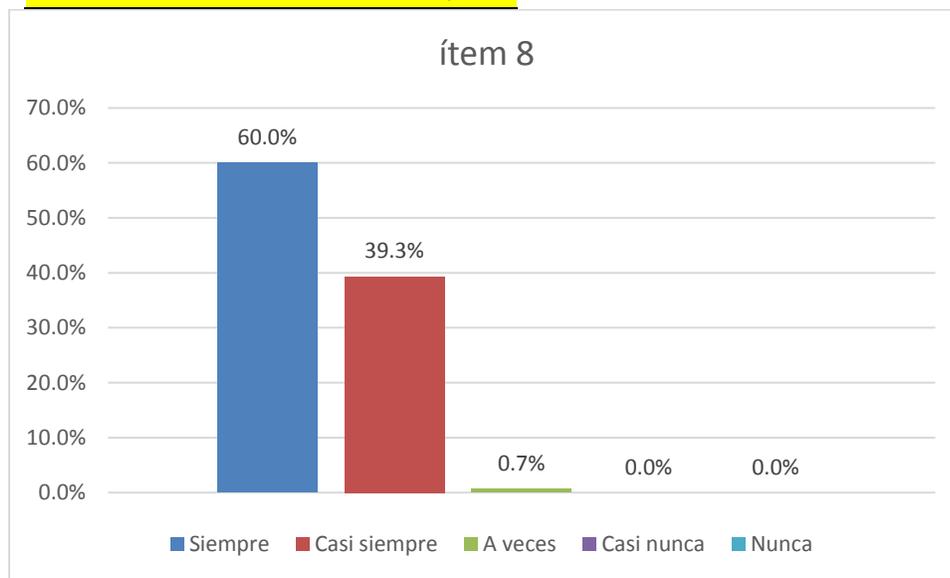
Chunga (2018), Fuentes (2012), Venutolo, (2009) y Zans (2017) indican que esa dimensión del clima laboral siempre muestra la misma tendencia por las condiciones indicadas en su laboralidad.

**Ítem 8.** Existe el trabajo en equipo entre las áreas administrativas y la suya.

**Tabla 19.**

*Frecuencia de resultados del ítem 8*

	Fa	%
Siempre	90	60,0%
Casi siempre	59	39,3%
A veces	1	0,7%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

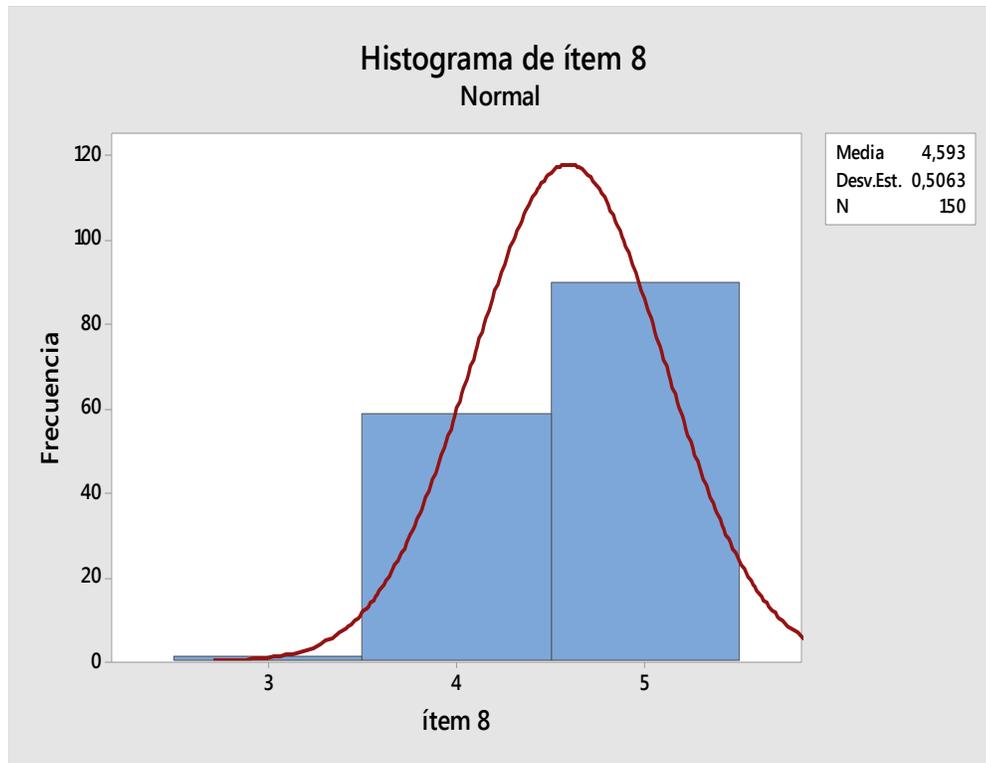


**Figura 15.** Gráfica de resultados del ítem 8

**Tabla 20.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 8*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 8	150	4,5933	0,0413	0,5063	0,2563	11,02	3203,00	3,0000	4,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 8	5,0000	5,0000	5,0000	-0,54	-1,34				



**Figura 16.** Gráfica de la tendencia del ítem 8

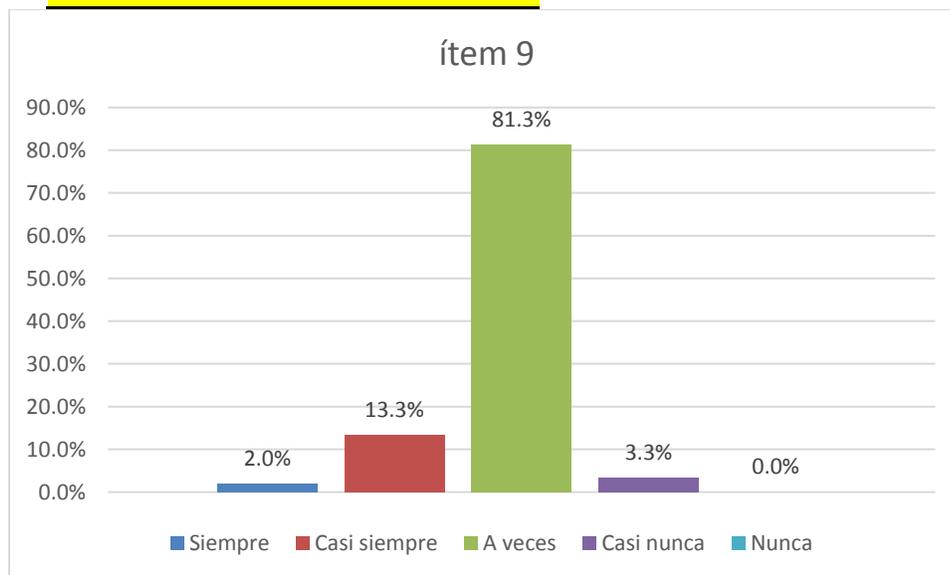
Chunga (2018), Fuentes (2012), Venutolo, (2009) y Zans (2017) indican que esa dimensión del clima laboral siempre muestra la misma tendencia por las condiciones indicadas en su laboralidad.

**Indicador: implicación.**

**Ítem 9.** Se siente identificado con las actividades de su puesto (counters, conductor, tripulantes, etc.).

**Tabla 21.**  
*Frecuencia de resultados del ítem 9*

	Fa	%
Siempre	3	2,0%
Casi siempre	20	13,3%
A veces	122	81,3%
Casi nunca	5	3,3%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

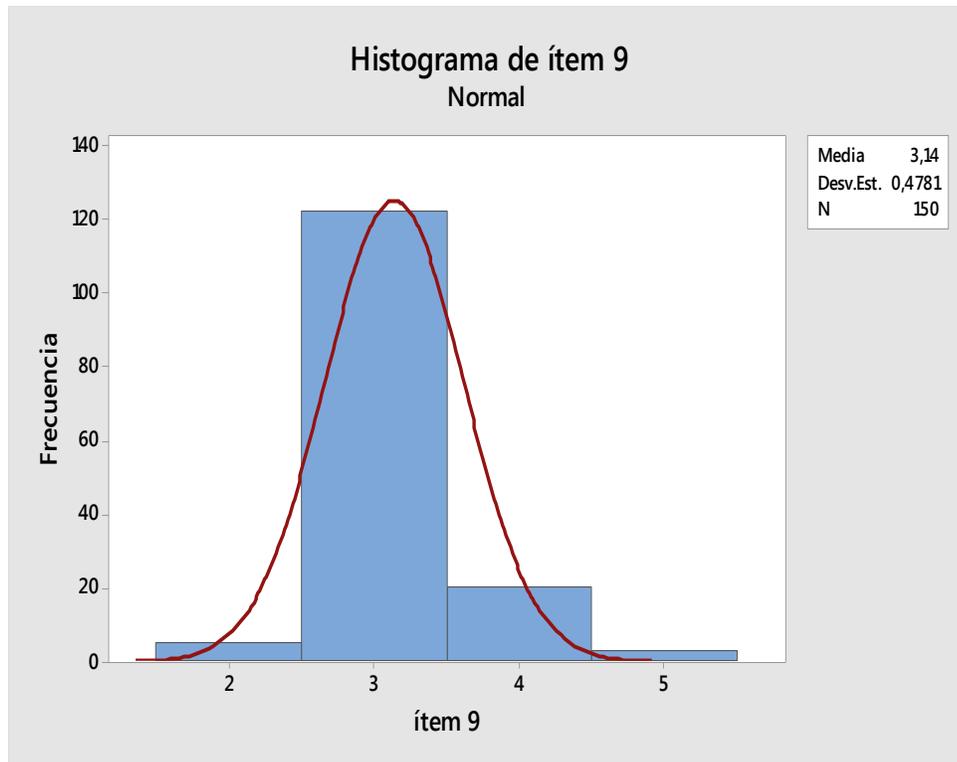


**Figura 17.** Gráfica de resultados del ítem 9

**Tabla 22.**  
*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 9*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 9	150	3,1400	0,0390	0,4781	0,2286	15,23	1513,0000	2,0000	3,0000

Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ítem 9	3,0000	3,0000	5,0000	1,51	4,34



**Figura 18.** Gráfica de la tendencia del ítem 9

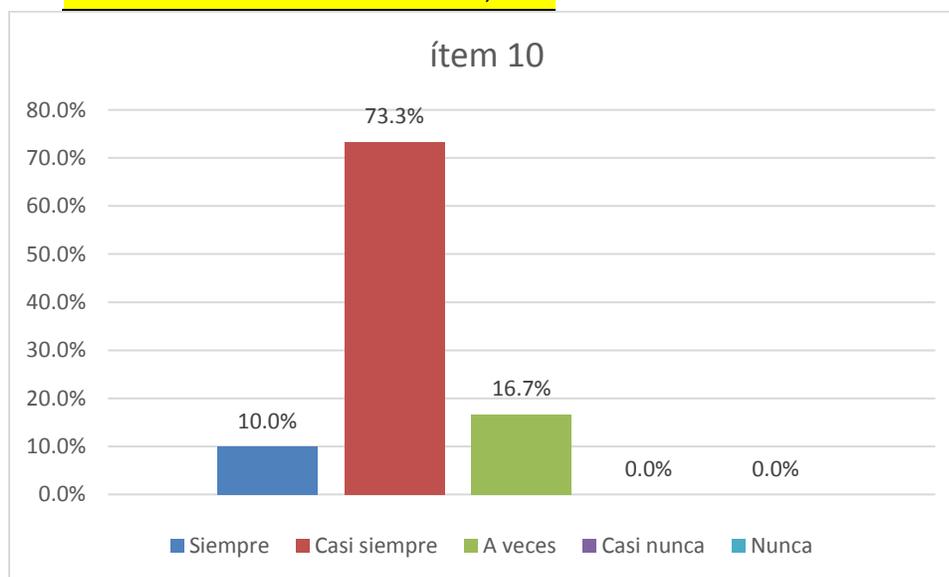
Chunga (2018), Fuentes (2012), Venutolo, (2009) y Zans (2017) indican que esa dimensión del clima laboral siempre muestra la misma tendencia por las condiciones indicadas en su laboralidad.

**Ítem 10.** Se compromete con la organización cumpliendo las metas u objetivos puestos por sus jefes.

**Tabla 23.**

*Frecuencia de resultados del ítem 10*

	Fa	%
Siempre	15	10,0%
Casi siempre	110	73,3%
A veces	25	16,7%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

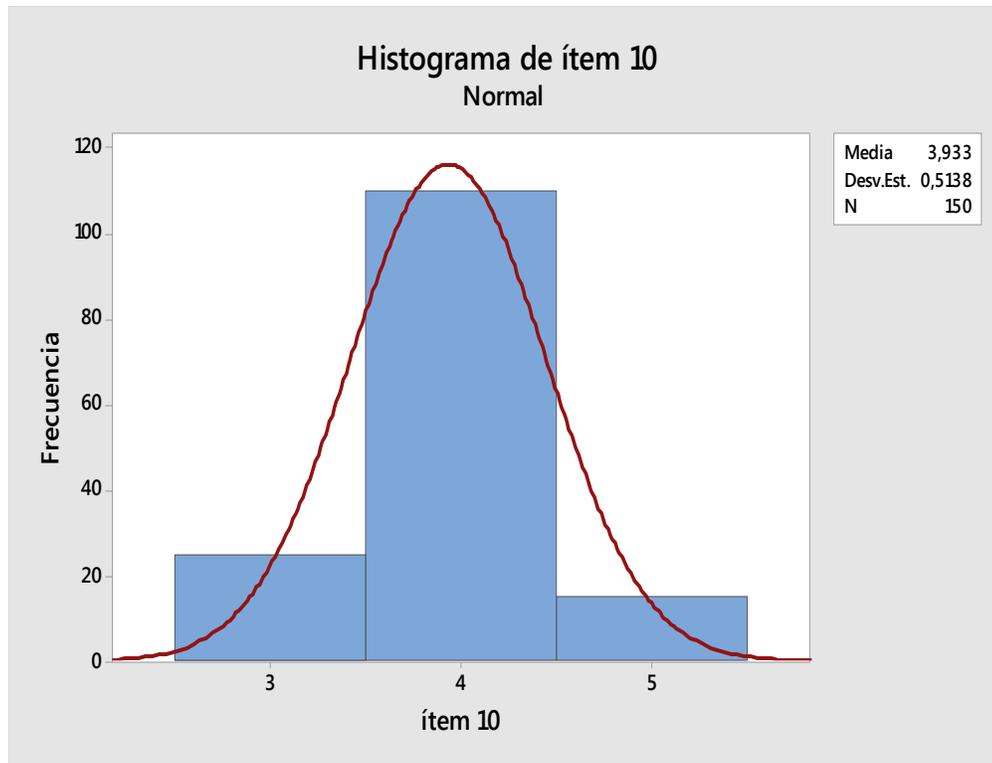


**Figura 19.** Gráfica de resultados del ítem 10

**Tabla 24.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 10*

Variable	N	Mediana	Error estándar de la media	Desv.E st.	Varianza	CoefV ar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ítem 10	150	3,9333	0,0420	0,5138	0,2640	13,06	2360,00	3,000	4,000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 10	4,0000	4,0000	5,0000	-0,10	0,79				



**Figura 20.** Gráfica de la tendencia del ítem 10

Chunga (2018), Fuentes (2012), Venutolo, (2009) y Zans (2017) indican que esa dimensión del clima laboral siempre muestra la misma tendencia por las condiciones indicadas en su laboralidad.

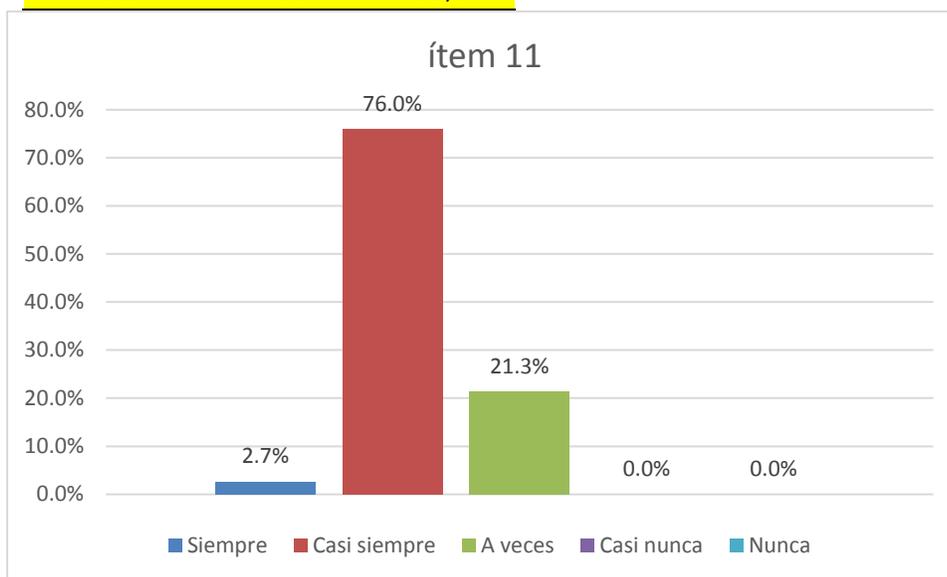
Indicador: apoyo.

**Ítem 11.** A mi jefe le interesa que me desarrolle de manera profesional y laboral.

**Tabla 25.**

*Frecuencia de resultados del ítem 11*

	Fa	%
Siempre	4	2,7%
Casi siempre	114	76,0%
A veces	32	21,3%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

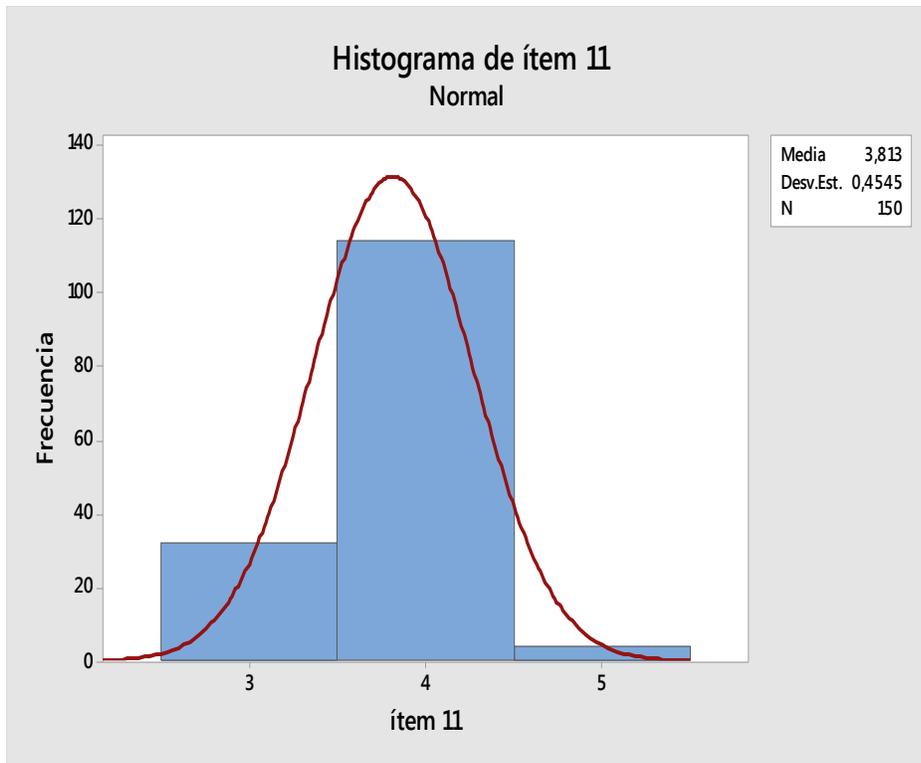


**Figura 21.** Gráfica de resultados del ítem 11

**Tabla 26.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 11*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 11	150	3,8133	0,0371	0,4545	0,2065	11,92	2212,0000	3,0000	4,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 11	4,0000	4,0000	5,0000	-0,71	0,55				



**Figura 22.** Gráfica de la tendencia del ítem 11

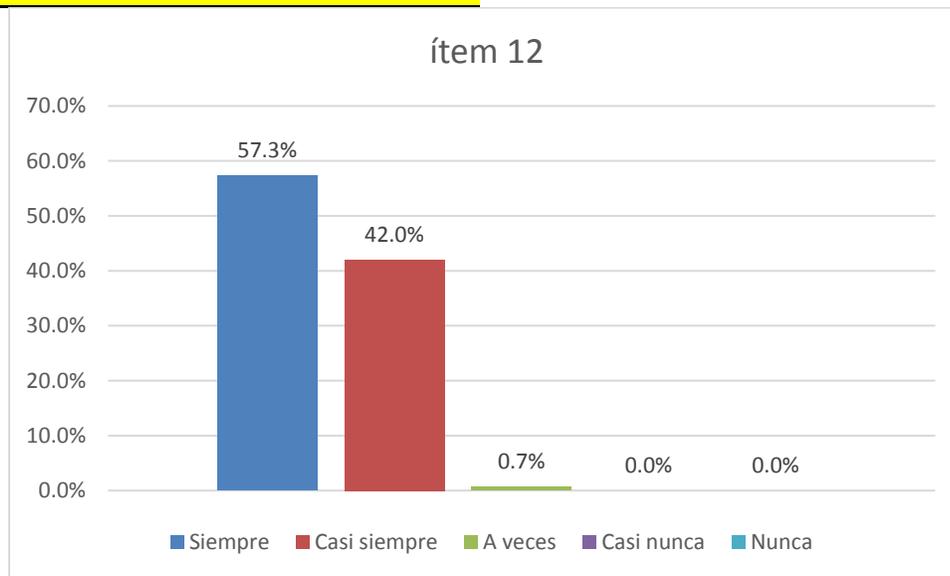
Lo reportado en esta dimensión del Clima laboral es coincidente con lo indicado por Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018), Muguruza (2018), Rojas (2018) y Swenndeland & Smith (2002).

**Ítem 12.** Mi jefe es flexible y justo antes mis solicitudes de permisos de salud.

**Tabla 27.**

*Frecuencia de resultados del ítem 12*

	Fa	%
Siempre	86	57,3%
Casi siempre	63	42,0%
A veces	1	0,7%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

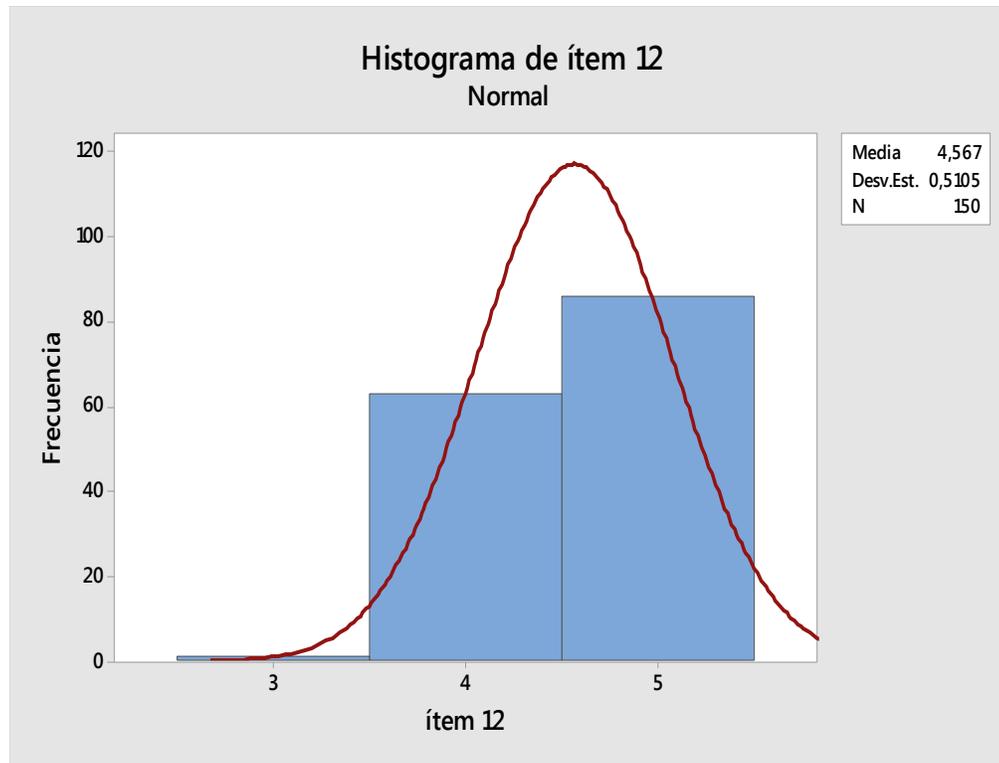


**Figura 23.** Gráfica de resultados del ítem 12

**Tabla 28.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 12*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 12	15 0	4,566 7	0,0417	0,5105	0,2606	11,18	3167,00 00	3,000 0	4,000 0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 12	5,0000	5,0000	5,0000	-0,42	-1,46				



**Figura 24.** Gráfica de la tendencia del ítem 12

Lo reportado en esta dimensión del Clima laboral es coincidente con lo indicado por Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018), Muguruza (2018), Rojas (2018) y Swenndeland & Smith (2002).

**Dimensión: vandalismo.**

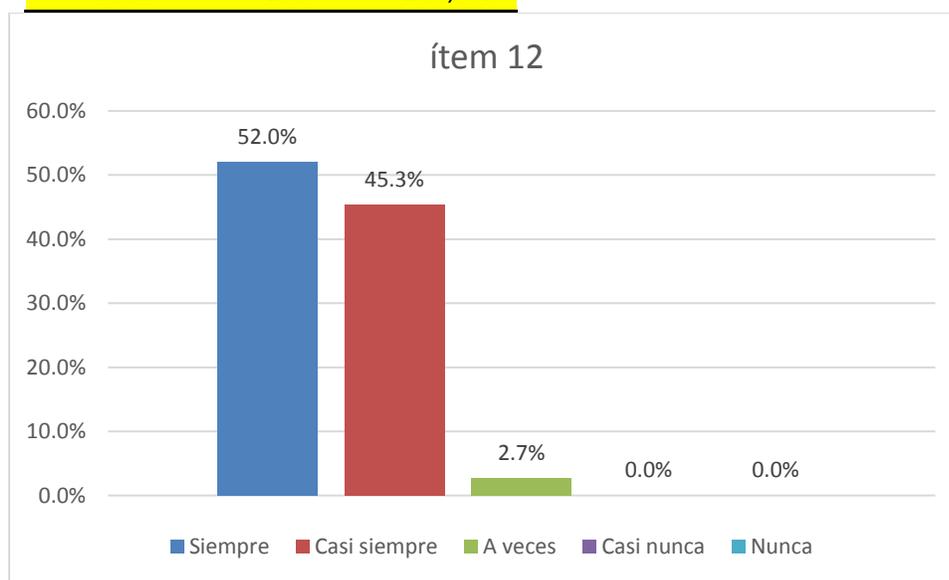
Indicador: retraso.

**Ítem 13.** Los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en perfecto funcionamiento dando así un efectivo servicio.

**Tabla 29.**

*Frecuencia de resultados del ítem 13*

	Fa	%
Siempre	78	52,0%
Casi siempre	68	45,3%
A veces	4	2,7%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>



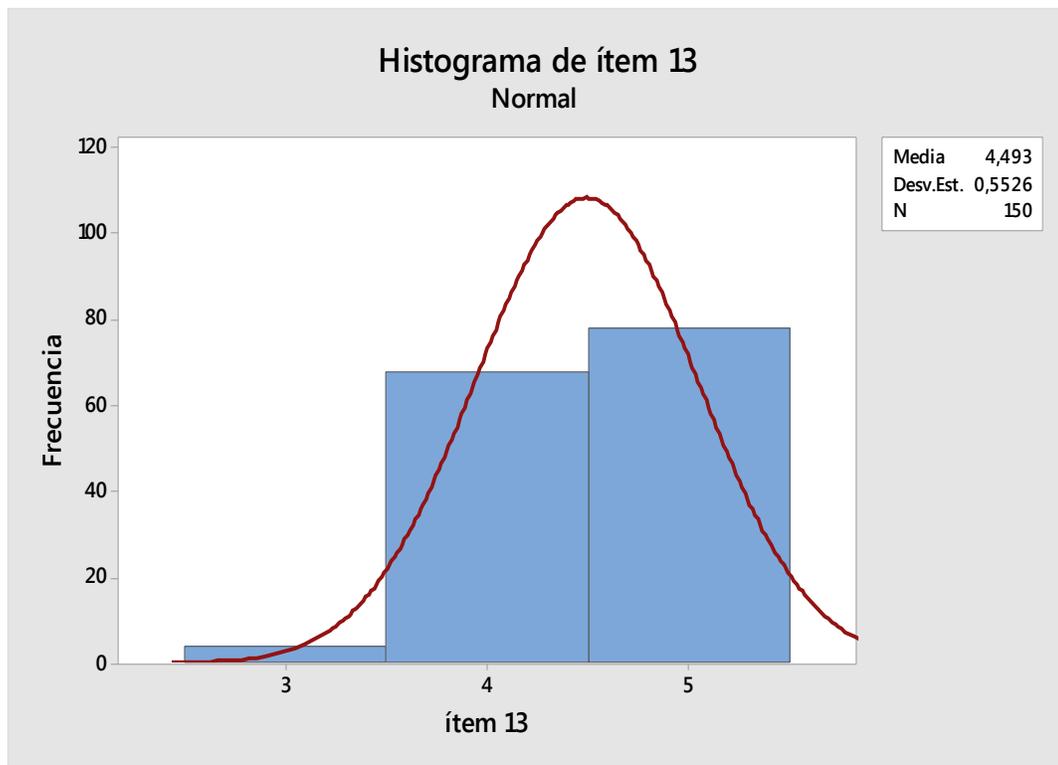
**Figura 25.** Gráfica de resultados del ítem 13

**Tabla 30.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 13*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
--------------	---	-----------	---	---------------	--------------	-------------	-----------------------------	------------	----

ítem 13	15	4,493	0,0451	0,5526	0,3053	12,30	3074,00	3,000	4,000
	0	3					00	0	0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 13	5,0000	5,0000	5,0000	-0,46	-0,88				



**Figura 26.** Gráfica de la tendencia del ítem 13

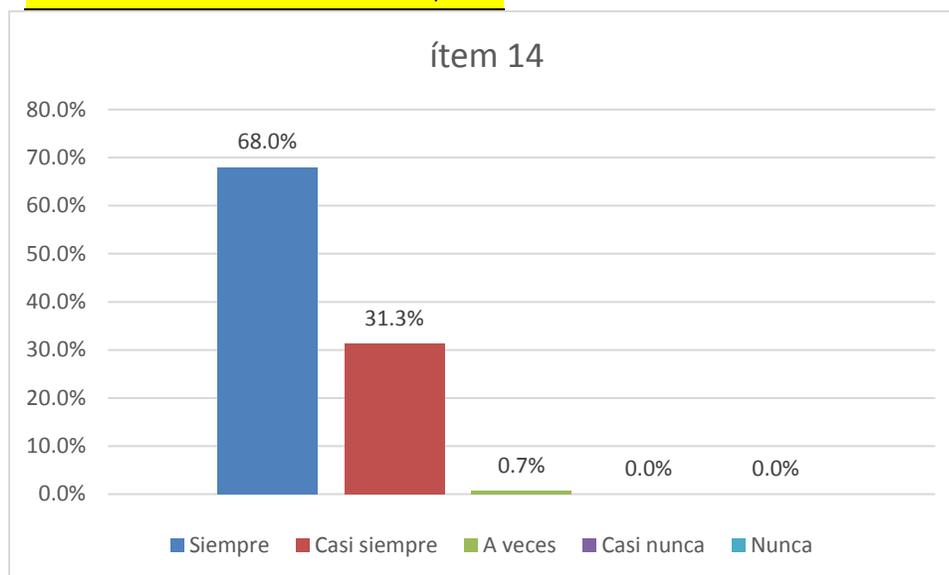
Lo reportado en esta dimensión del Clima laboral es coincidente con lo indicado por Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018), Muguruza (2018), Rojas (2018) y Swenndeland & Smith (2002).

**Ítem 14.** Existe perdida de materiales y/o insumos en mi puesto de trabajo.

**Tabla 31.**

*Frecuencia de resultados del ítem 14*

	Fa	%
Siempre	102	68,0%
Casi siempre	47	31,3%
A veces	1	0,7%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

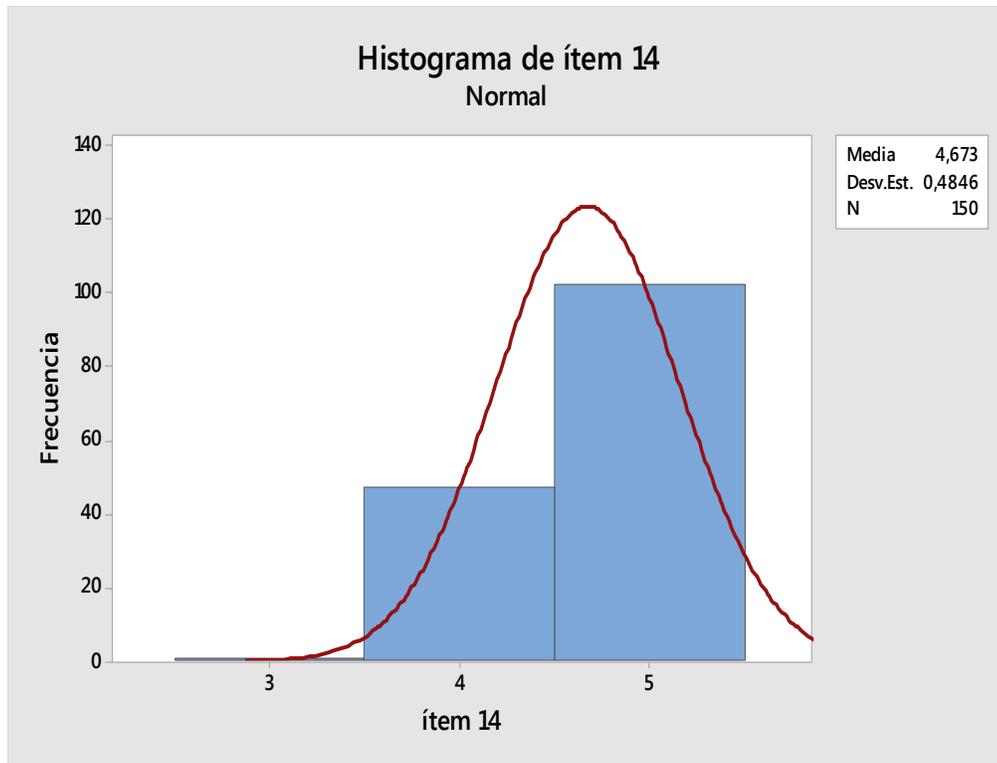


**Figura 27.** Gráfica de resultados del ítem 14

**Tabla 32.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 14*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 14	15 0	4,673 3	0,0396	0,4846	0,2349	10,37	3311,00 00	3,000 0	4,000 0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 14	5,0000	5,0000	5,0000	-0,93	-0,70				



**Figura 28.** Gráfica de la tendencia del ítem 14

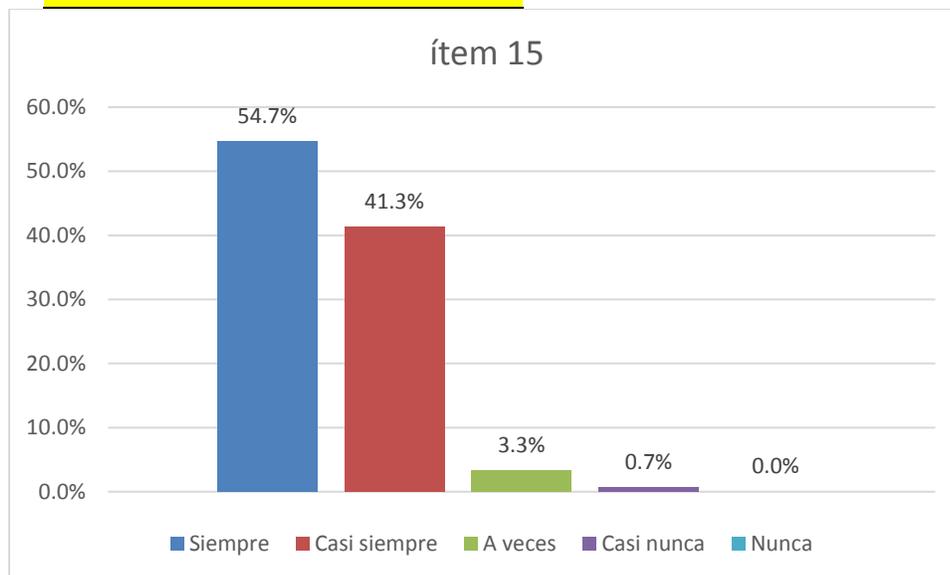
Lo reportado en esta dimensión del Clima laboral es coincidente con lo indicado por Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018), Muguruza (2018), Rojas (2018) y Swenndeland & Smith (2002).

**Indicador: prejuicios.**

**Ítem 15.** Existe superioridad de un compañero de trabajo de tu mismo rango.

**Tabla 33.**  
*Frecuencia de resultados del ítem 15*

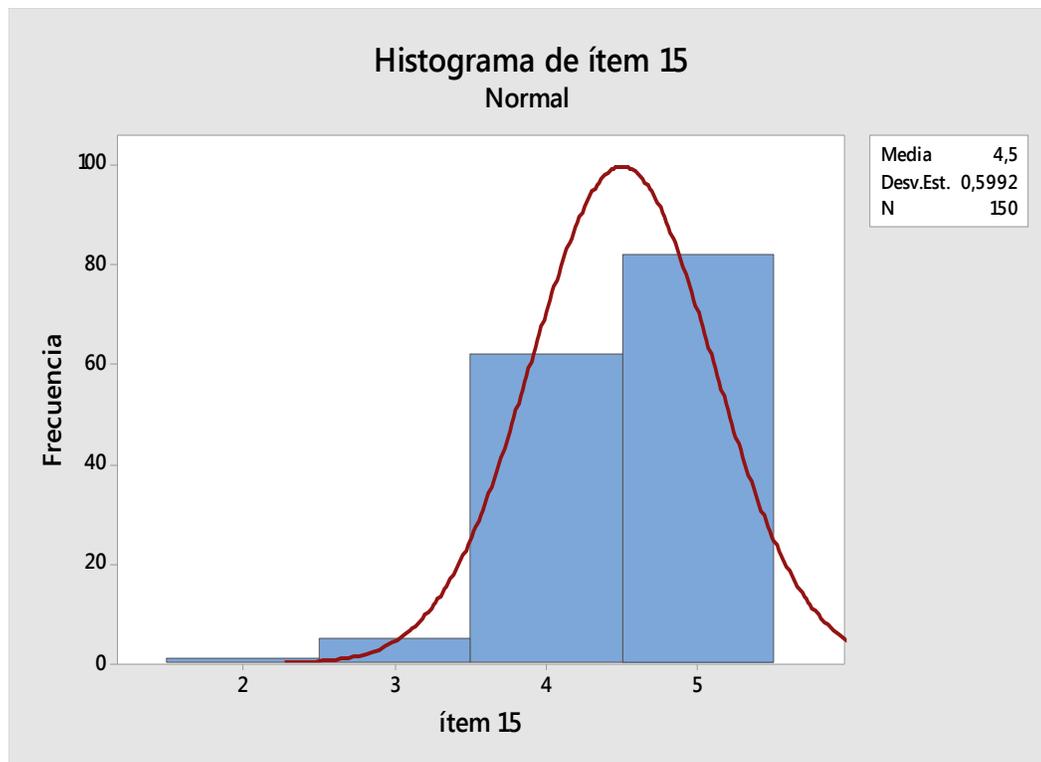
	Fa	%
Siempre	82	54,7%
Casi siempre	62	41,3%
A veces	5	3,3%
Casi nunca	1	0,7%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 29.** Gráfica de resultados del ítem 15

**Tabla 34.**  
*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 15*

Variable	N	Mediana	Error estándar de la media	Desv.E st.	Varianza	CoefV ar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ítem 15	150	4,5000	0,0489	0,5992	0,3591	13,32	3091,0000	2,0000	4,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 15	5,0000	5,0000	5,0000	-0,95	0,92				



**Figura 30.** Gráfica de la tendencia del ítem 15

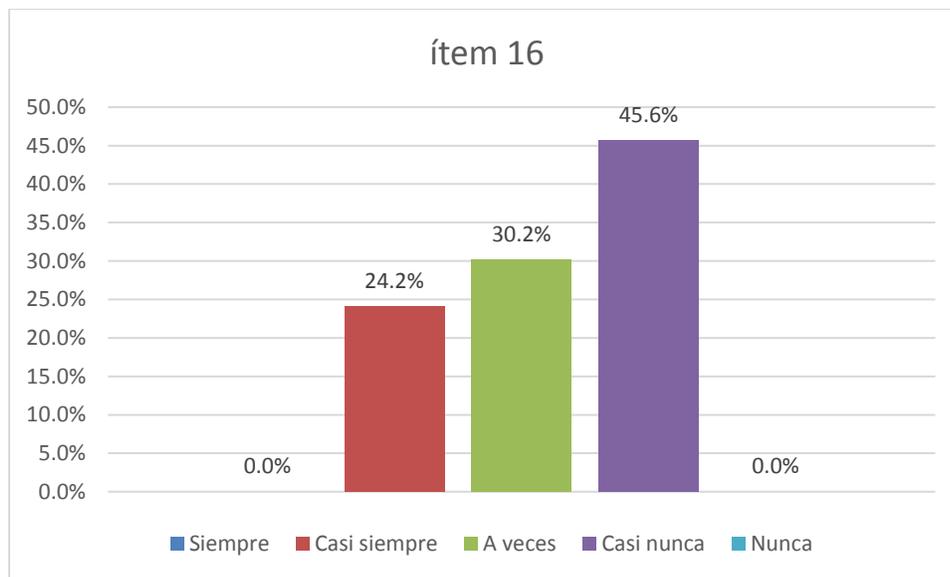
Lo reportado en esta dimensión del Clima laboral es coincidente con lo indicado por Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018), Muguruza (2018), Rojas (2018) y Swenndeland & Smith (2002).

**Ítem 16.** Existe tolerancia entre los trabajadores de mi grupo de trabajo.

**Tabla 35.**

*Frecuencia de resultados del ítem 16*

	Fa	%
Siempre	0	0,0%
Casi siempre	36	24,2%
A veces	45	30,2%
Casi nunca	68	45,6%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

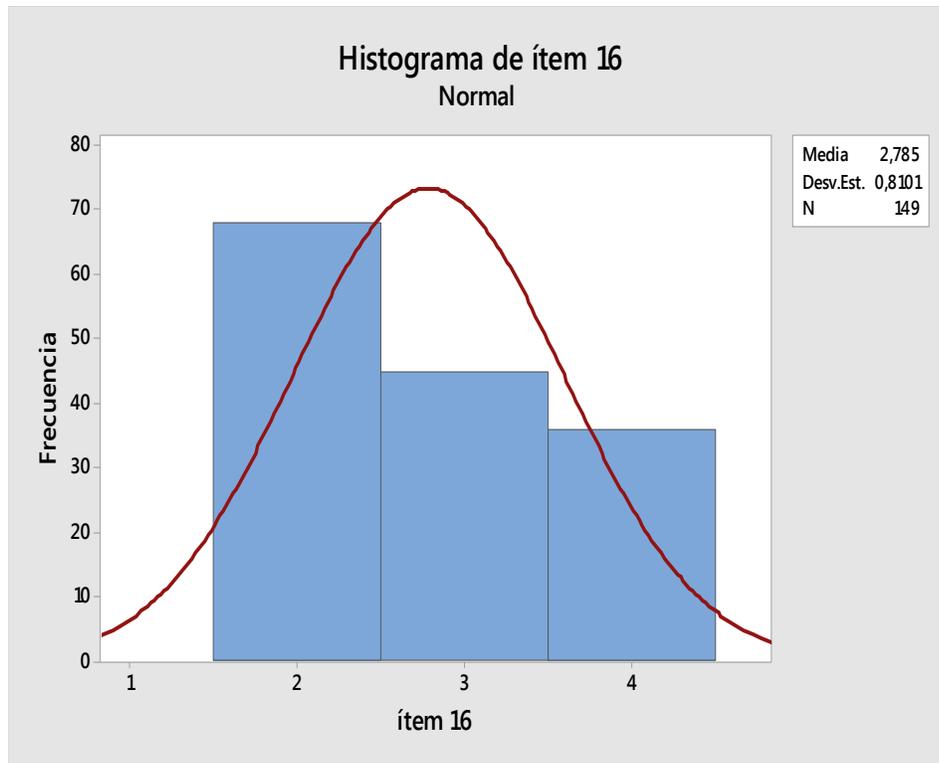


**Figura 31.** Gráfica de resultados del ítem 16

**Tabla 36.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 16*

Variable	N	Mediana	Error estándar de la media	Desv. Est.	Varianza	Coef. V.	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ítem 16	149	2,7852	0,0664	0,8101	0,6563	29,09	1253,0000	2,0000	2,0000
Variable		Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis			
ítem 16		3,0000	3,0000	4,0000	0,41	-1,36			



**Figura 32.** Gráfica de la tendencia del ítem 16

Lo reportado en esta dimensión del Clima laboral es coincidente con lo indicado por Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018), Muguruza (2018), Rojas (2018) y Swenndeland & Smith (2002).

**Estadística descriptiva de la variable dependiente: productividad.**

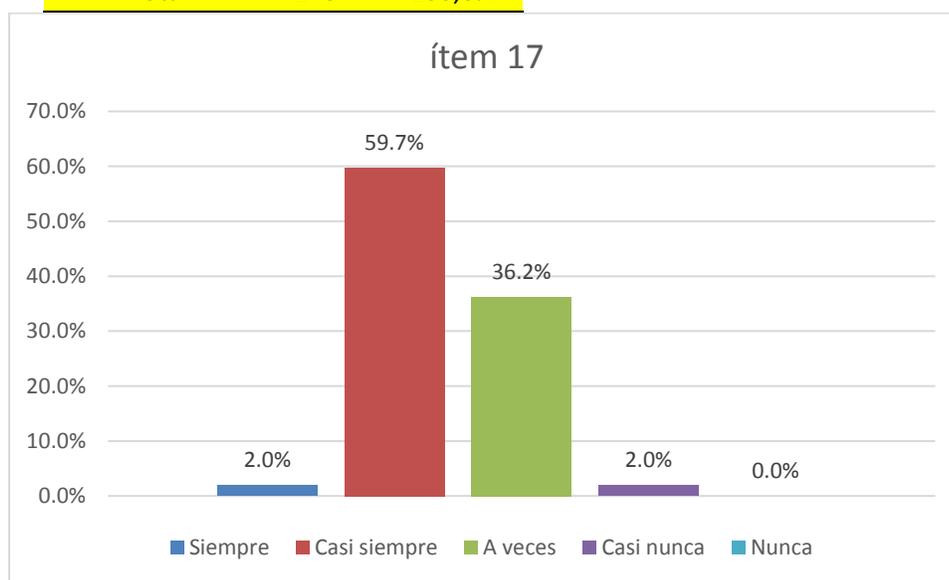
**Dimensión: eficiencia.**

**Indicador: recursos disponibles.**

**Ítem 17.** Califica usted el manejo adecuado de los recursos asignados al trabajador.

**Tabla 37.**  
*Frecuencia de resultados del ítem 17*

	Fa	%
Siempre	3	2,0%
Casi siempre	89	59,7%
A veces	54	36,2%
Casi nunca	3	2,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

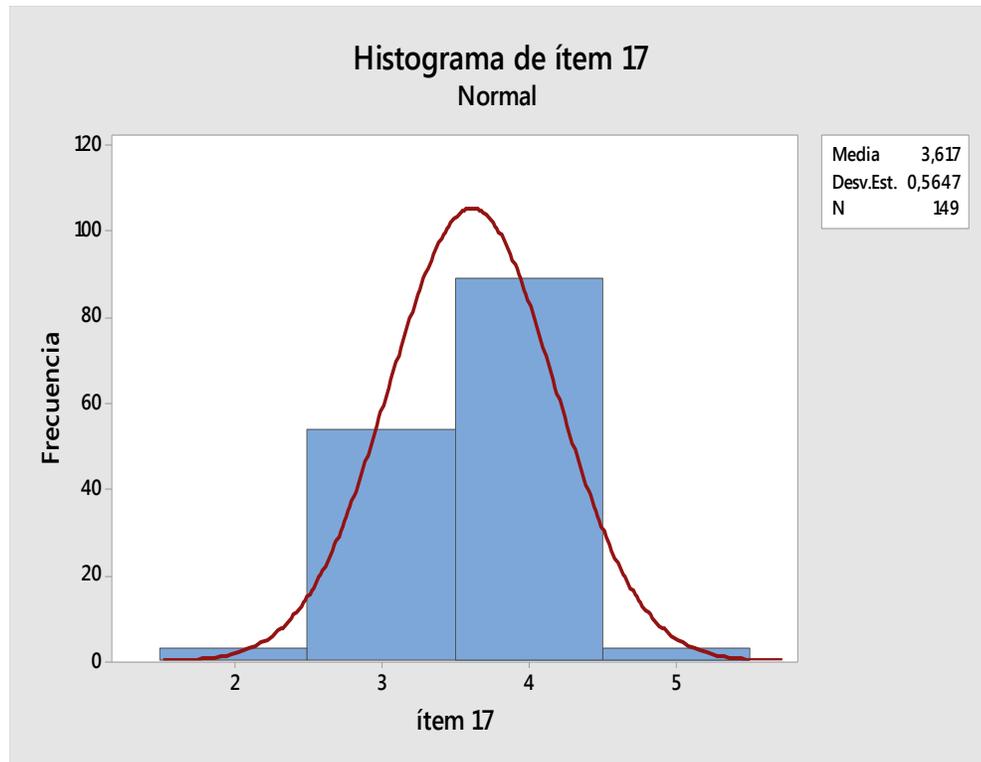


**Figura 33.** Gráfica de resultados del ítem 17

**Tabla 38.**  
*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 17*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1

		de la							
		media							
ítem	14	3,617	0,0463	0,5647	0,3189	15,61	1997,00	2,000	3,000
17	9	4					00	0	0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 17	4,0000	4,0000	5,0000	-0,48	-0,21				



**Figura 34.** Gráfica de la tendencia del ítem 17

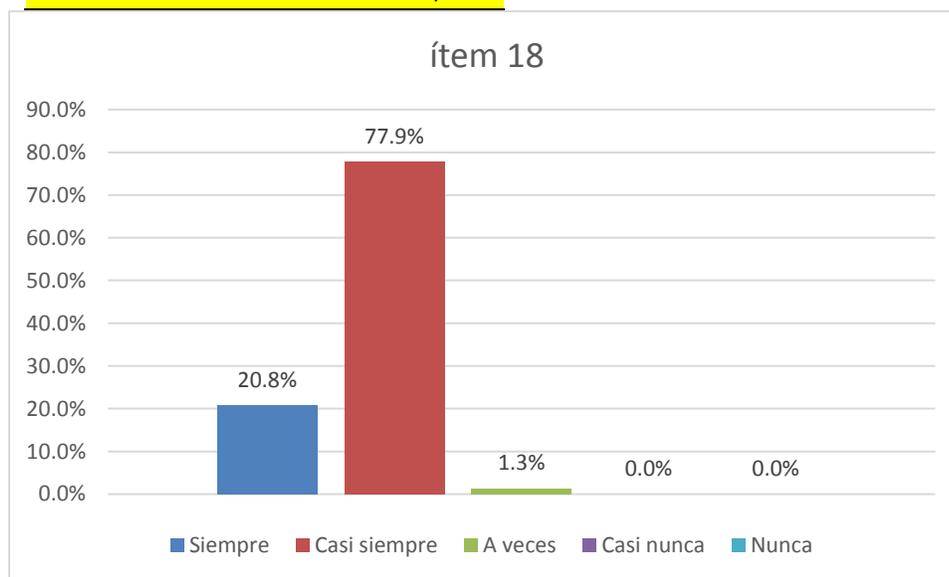
Las tendencias mostradas por la variable dependiente Productividad y su dimensión muestra coincidencia con lo reportado por los investigadores Rojas (2018), Swendeland & Smith (2002), Vásquez (2017), Venutolo, (2009) y Zans (2017).

**Ítem 18.** Posee el trabajador recursos para realizar sus labores diarias.

**Tabla 39.**

*Frecuencia de resultados del ítem 18*

	Fa	%
Siempre	31	20,8%
Casi siempre	116	77,9%
A veces	2	1,3%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

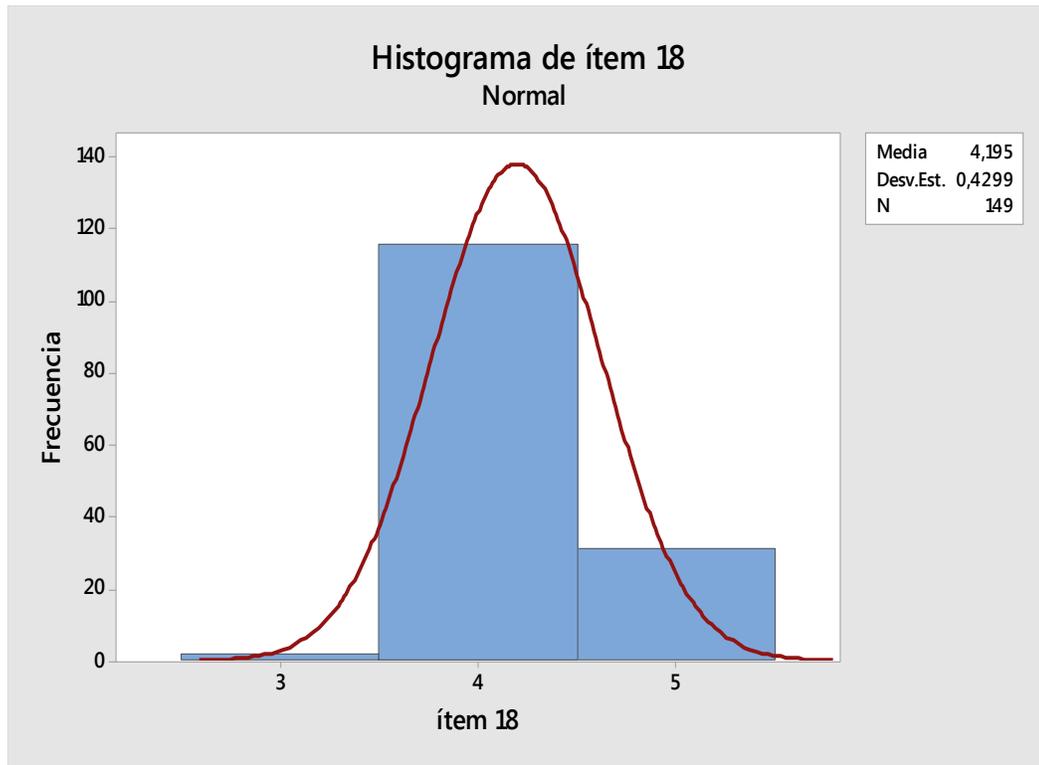


**Figura 35.** Gráfica de resultados del ítem 18

**Tabla 40.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 18*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.Es t.	Varianz a	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 18	14 9	4,194 6	0,0352	0,4299	0,1848	10,25	2649,00 00	3,000 0	4,00 00
Variab le	Median a	Q3	Máxim o	Asimetr ía	Curtos is				
ítem 18	4,0000	4,000 0	5,0000	1,03	0,50				



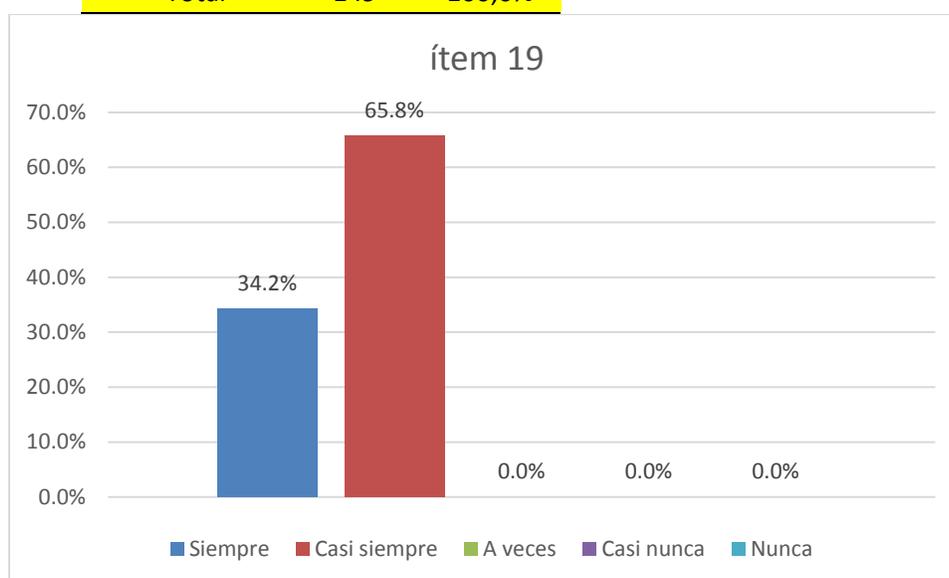
**Figura 36.** Gráfica de la tendencia del ítem 18

Las tendencias mostradas por la variable dependiente Productividad y su dimensión muestra coincidencia con lo reportado por los investigadores Vásquez (2017), Venutolo, (2009) y Zans (2017).

**Ítem 19.** El acondicionamiento que le brinda a su trabajador para el desarrollo de la producción es bueno.

**Tabla 41.**  
Frecuencia de resultados del ítem 19

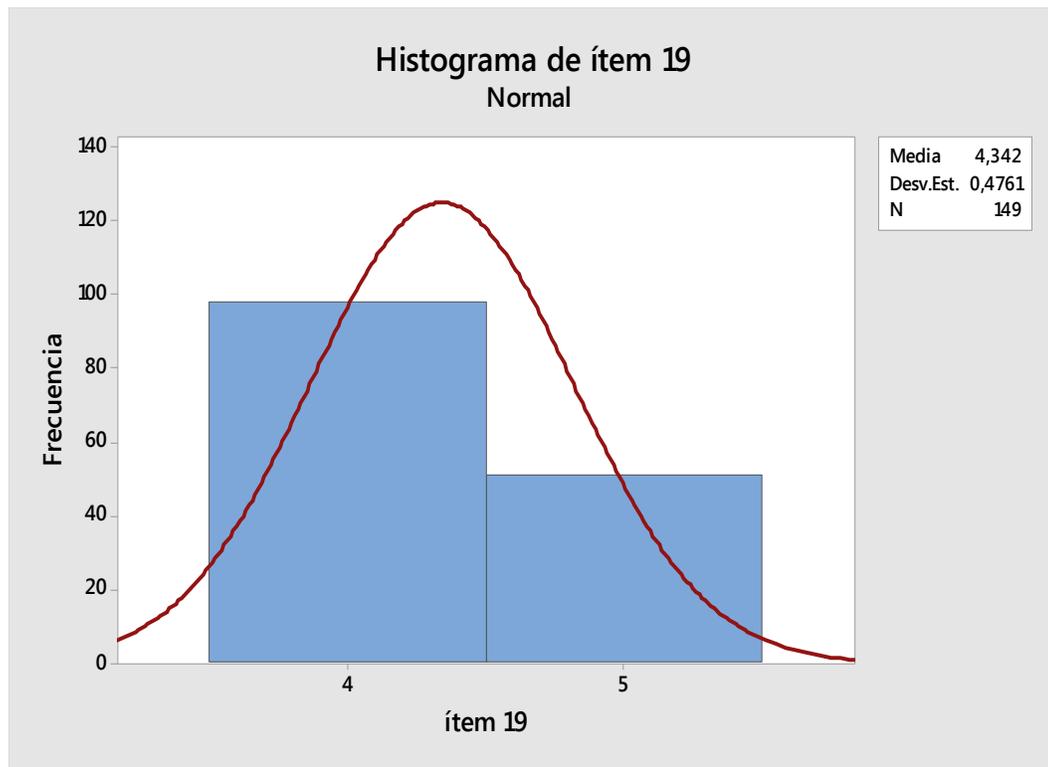
	Fa	%
Siempre	51	34,2%
Casi siempre	98	65,8%
A veces	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>



**Figura 37.** Gráfica de resultados del ítem 19

**Tabla 42.**  
Resultados estadísticos descriptivos del ítem 19

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadros	Míni mo	Q1
ítem 19	14 9	4,342 3	0,0390	0,4761	0,2266	10,96	2843,00 00	4,000 0	4,000 0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 19	4,0000	5,0000	5,0000	0,67	-1,57				



**Figura 38.** Gráfica de la tendencia del ítem 19

Las tendencias mostradas por la variable dependiente Productividad y su dimensión muestra coincidencia con lo reportado por los investigadores Rojas (2018), Swenndeland & Smith (2002), Vásquez (2017), Venutolo, (2009) y Zans (2017).

**Dimensión: efectividad.**

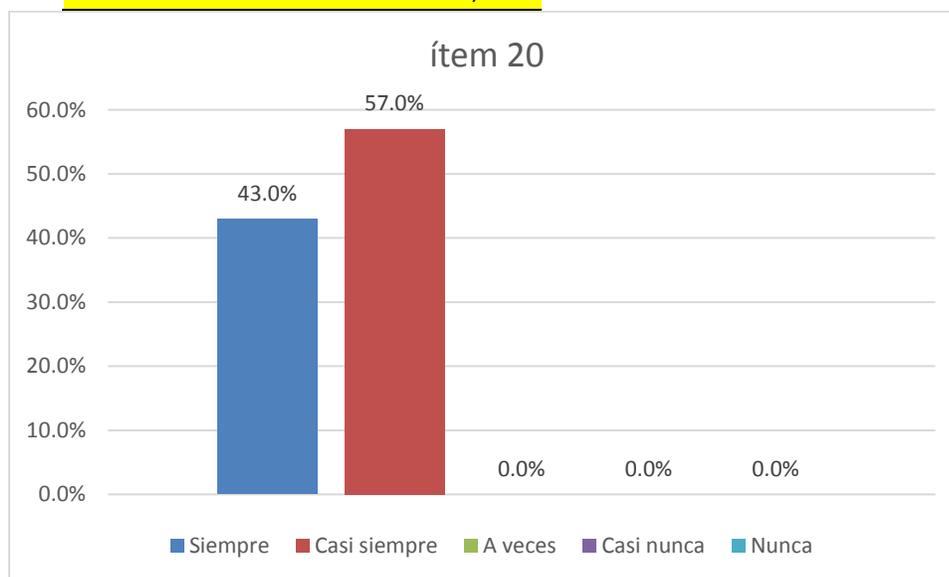
Indicador: resultados logrados.

**Ítem 20.** Es buena la producción del trabajador con relación a los objetivos de la empresa.

**Tabla 43.**

*Frecuencia de resultados del ítem 20*

	Fa	%
Siempre	64	43,0%
Casi siempre	85	57,0%
A veces	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>



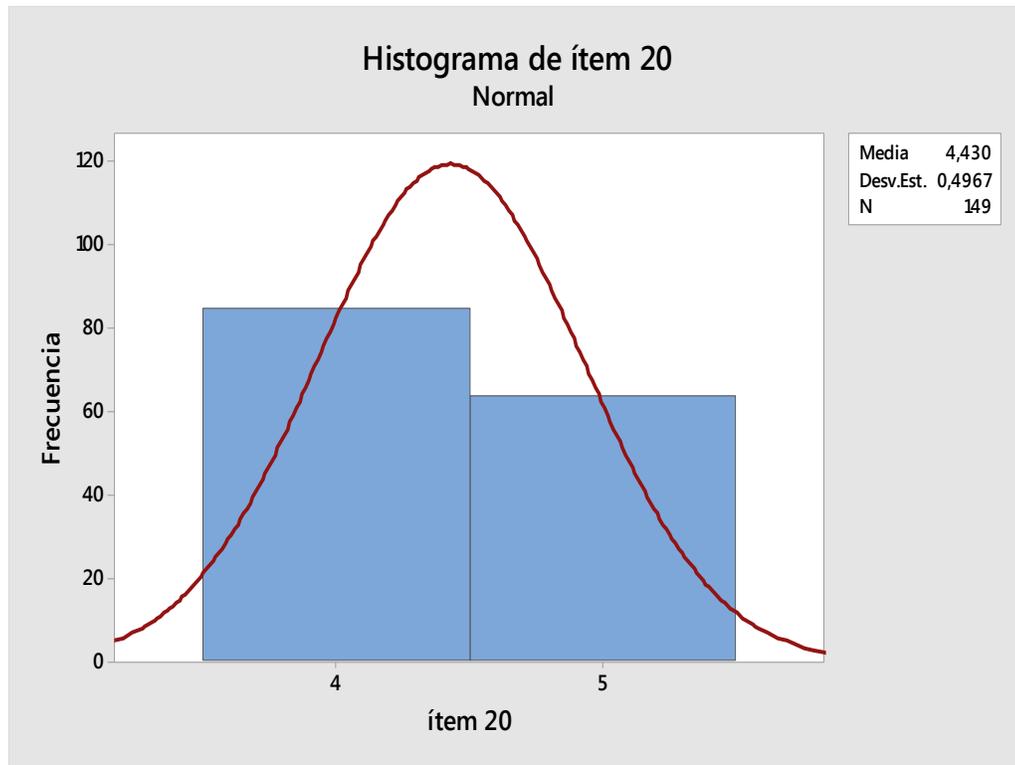
**Figura 39.** Gráfica de resultados del ítem 20

**Tabla 44.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 20*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1

ítem 20	14 9	4,429 5	0,0407	0,4967	0,2467	11,21	2960,00 00	4,000 0	4,000 0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 20	4,0000	5,0000	5,0000	0,29	-1,94				



**Figura 40.** Gráfica de la tendencia del ítem 20

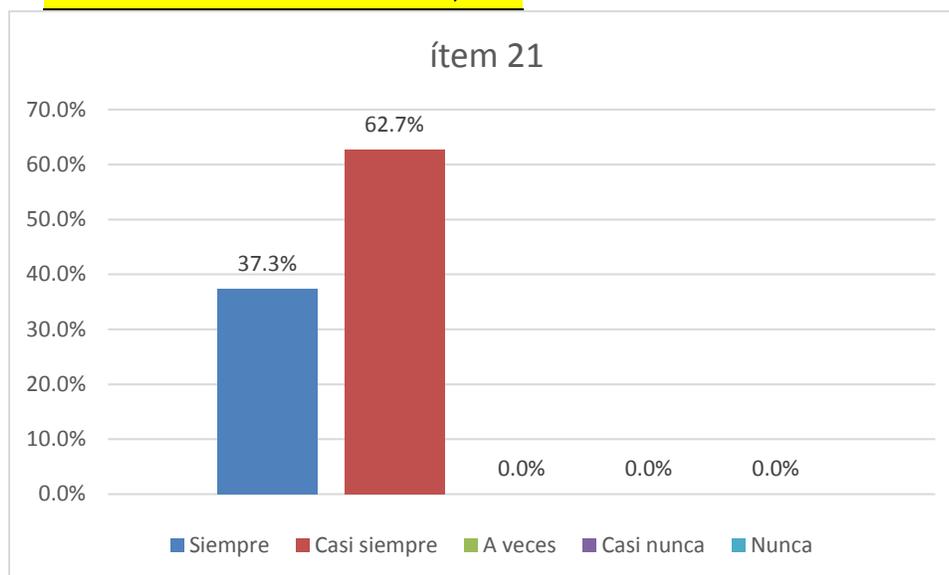
Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018), Muguruza (2018) y Rojas (2018) indican que esa dimensión de la Productividad siempre muestra la misma tendencia por las condiciones indicadas en su laboralidad.

## Ítem 21. Logra las metas de producción programadas.

**Tabla 45.**

*Frecuencia de resultados del ítem 21*

	Fa	%
Siempre	56	37,3%
Casi siempre	94	62,7%
A veces	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

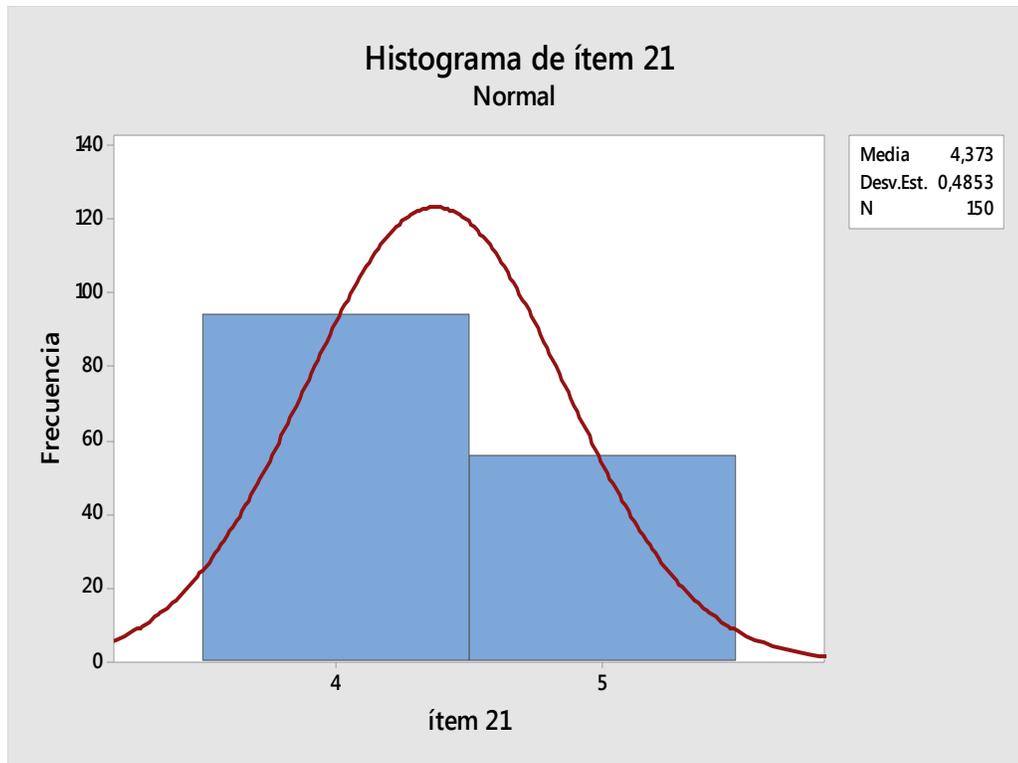


**Figura 41.** Gráfica de resultados del ítem 21

**Tabla 46.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 21*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 21	150	4,373 3	0,0396	0,4853	0,2355	11,10	2904,00 00	4,000 0	4,000 0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 21	4,0000	5,0000	5,0000	0,53	-1,74				



**Figura 42.** Gráfica de la tendencia del ítem 21

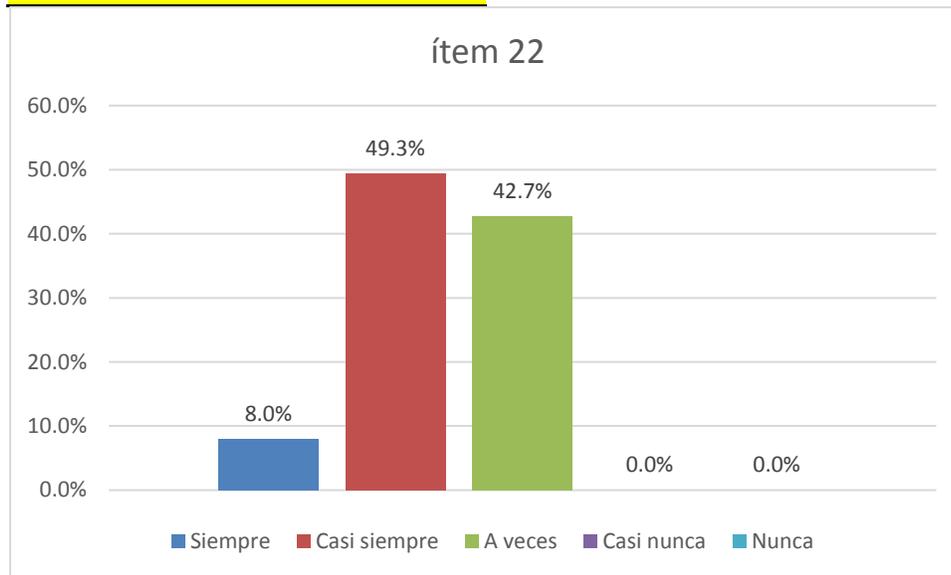
Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018), Muguruza (2018) y Rojas (2018) indican que esa dimensión de la Productividad siempre muestra la misma tendencia por las condiciones indicadas en su laboralidad.

**Ítem 22.** El trabajador incrementa la producción programada.

**Tabla 47.**

*Frecuencia de resultados del ítem 22*

	Fa	%
Siempre	12	8,0%
Casi siempre	74	49,3%
A veces	64	42,7%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

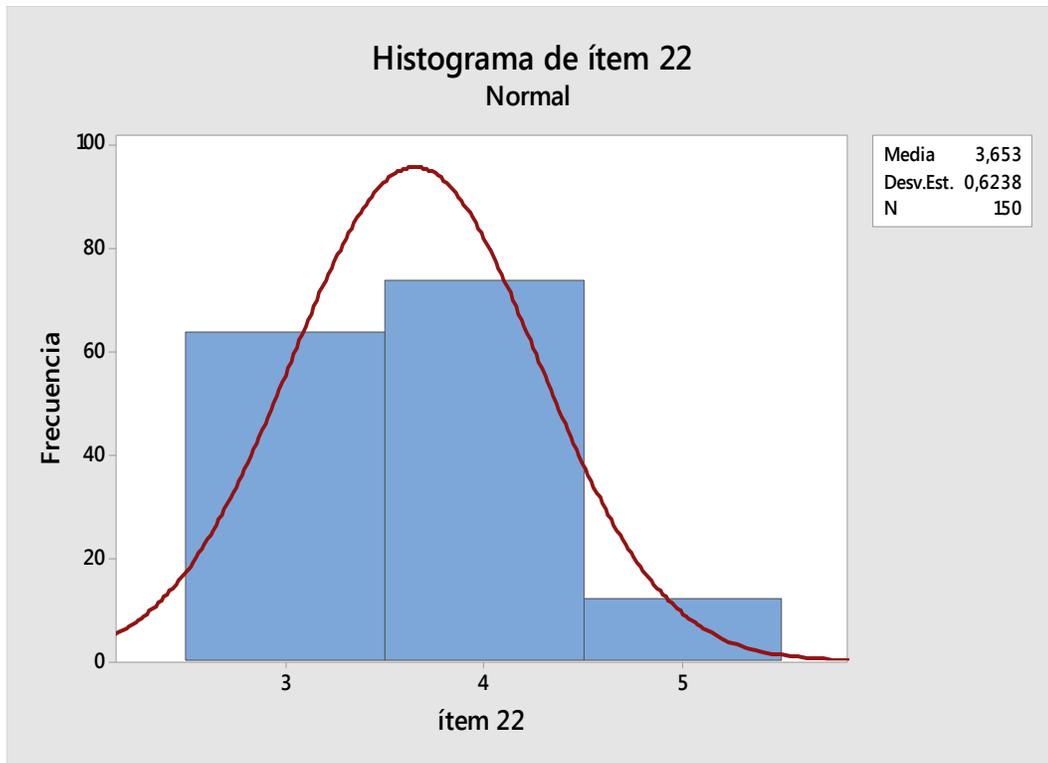


**Figura 43.** Gráfica de resultados del ítem 22

**Tabla 48.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 22*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 22	150	3,6533	0,0509	0,6238	0,3891	17,07	2060,0000	3,0000	3,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 22	4,0000	4,0000	5,0000	0,41	-0,65				



**Figura 44.** Gráfica de la tendencia del ítem 22

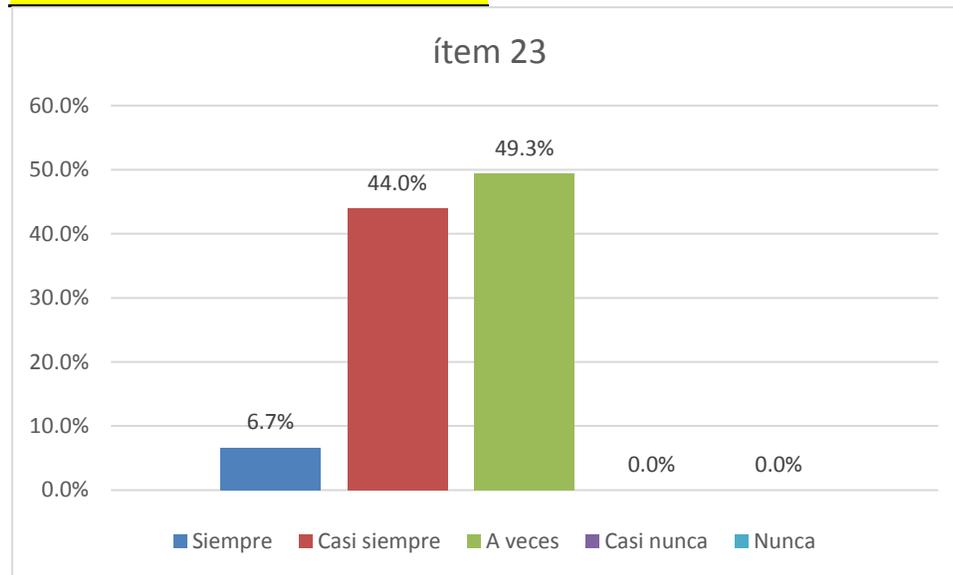
Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018), Muguruza (2018) y Rojas (2018) indican que esa dimensión de la Productividad siempre muestra la misma tendencia por las condiciones indicadas en su laboralidad

**Ítem 23.** Es óptimo el rendimiento de su trabajo.

**Tabla 49.**

*Frecuencia de resultados del ítem 23*

	Fa	%
Siempre	10	6,7%
Casi siempre	66	44,0%
A veces	74	49,3%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

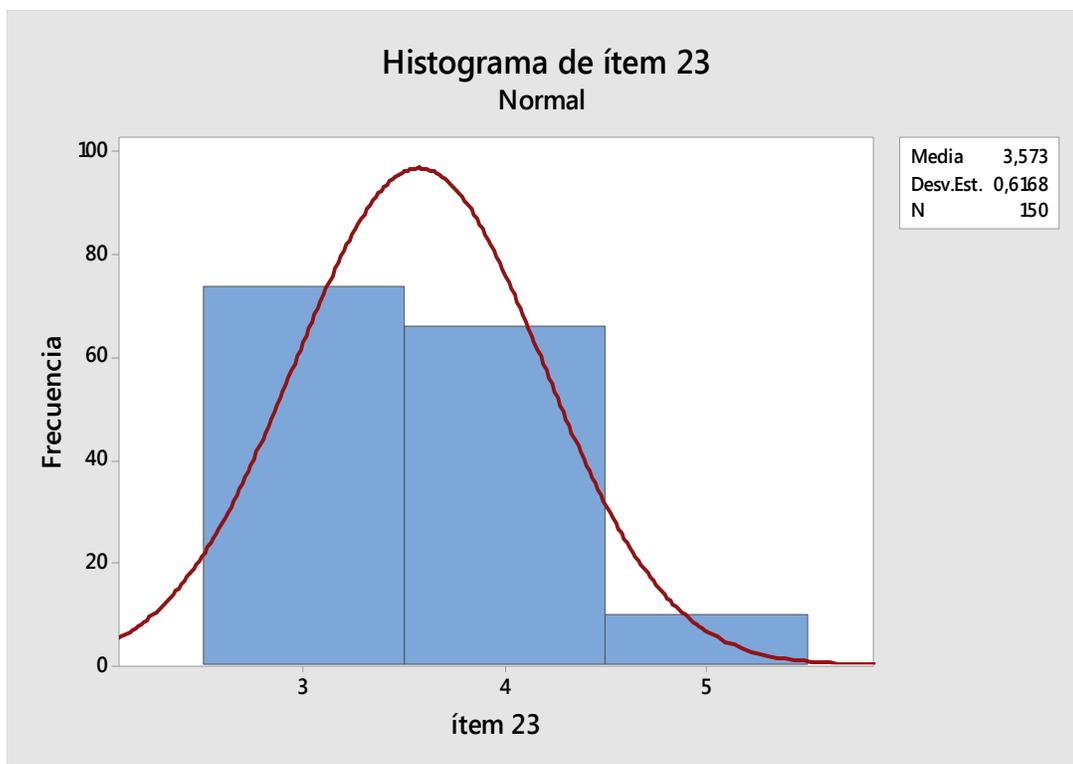


**Figura 45.** Gráfica de resultados del ítem 23

**Tabla 50.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 23*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 23	150	3,5733	0,0504	0,6168	0,3805	17,26	1972,0000	3,0000	3,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 23	4,0000	4,0000	5,0000	0,59	-0,57				



**Figura 46.** Gráfica de la tendencia del ítem 23

Lo reportado en esta dimensión de la Productividad es coincidente con lo indicado por Chunga (2018), Fuentes (2012), Gaither & Frazier (2000), Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018) y Muguruza (2018).

## Dimensión: Eficacia.

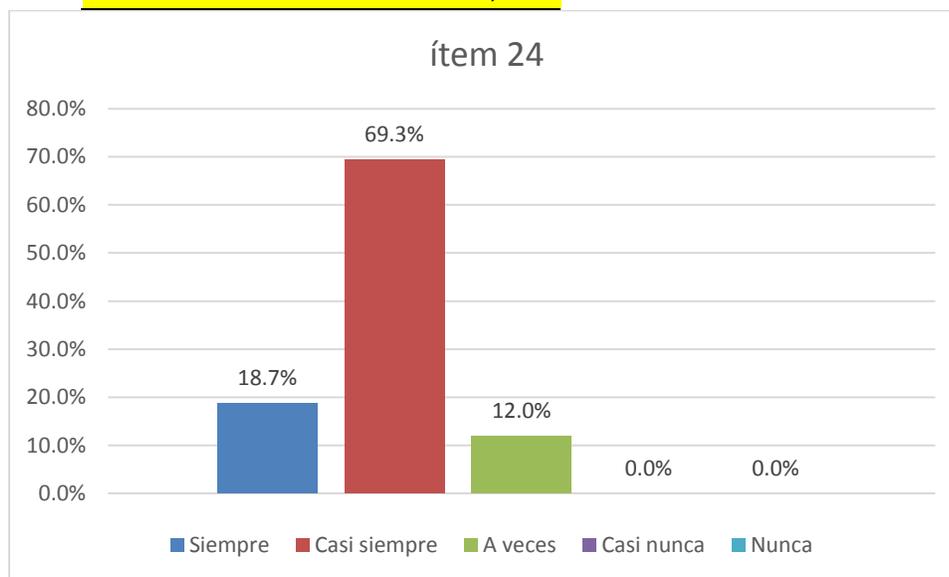
Indicador: satisfacción total.

### Ítem 24. Cumple puntualmente las tareas asignadas

**Tabla 51.**

*Frecuencia de resultados del ítem 24*

	Fa	%
Siempre	28	18,7%
Casi siempre	104	69,3%
A veces	18	12,0%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>



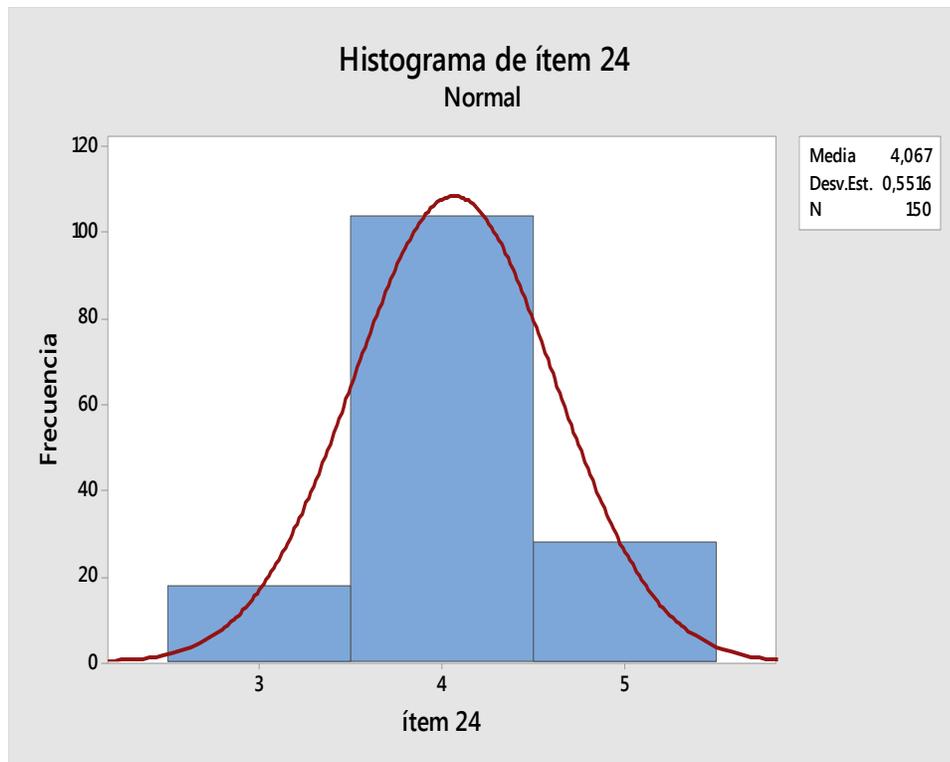
**Figura 47.** Gráfica de resultados del ítem 24

**Tabla 52.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 24*

Variable	N	Mediana	Error estándar de la media	Desv.E st.	Varianza	CoefV ar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ítem 24	150	4,0667	0,0450	0,5516	0,3043	13,56	2526,0000	3,0000	4,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				

ítem 24	4,0000	4,0000	5,0000	0,04	0,30
---------	--------	--------	--------	------	------



**Figura 48.** Gráfica de la tendencia del ítem 24

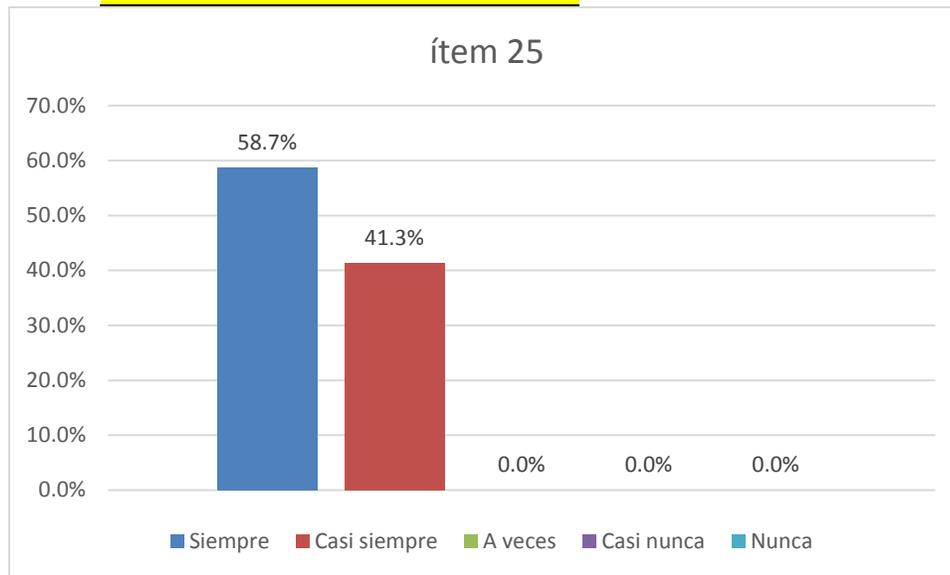
Lo reportado en esta dimensión de la Productividad es coincidente con lo indicado por Chunga (2018), Fuentes (2012), Gaither & Frazier (2000), Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018) y Muguruza (2018).

**Ítem 25.** Es comprometido con las metas y objetivos de la empresa.

**Tabla 53.**

*Frecuencia de resultados del ítem 25*

	Fa	%
Siempre	88	58,7%
Casi siempre	62	41,3%
A veces	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

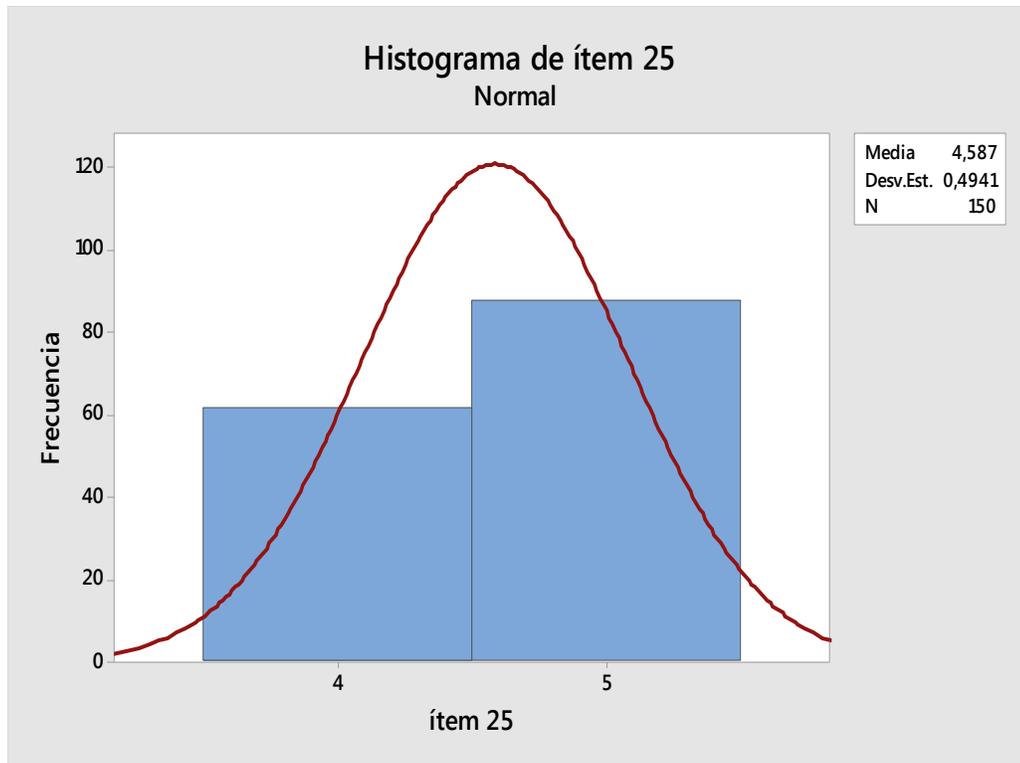


**Figura 49.** Gráfica de resultados del ítem 25

**Tabla 54.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 25*

Variab le	N	Medi a	Error estánd ar de la media	Desv.E st.	Varian za	CoefV ar	Suma de cuadrad os	Míni mo	Q1
ítem 25	15 0	4,586 7	0,0403	0,4941	0,2441	10,77	3192,00 00	4,000 0	4,000 0
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 25	5,0000	5,0000	5,0000	-0,36	-1,90				



**Figura 50.** Gráfica de la tendencia del ítem 25

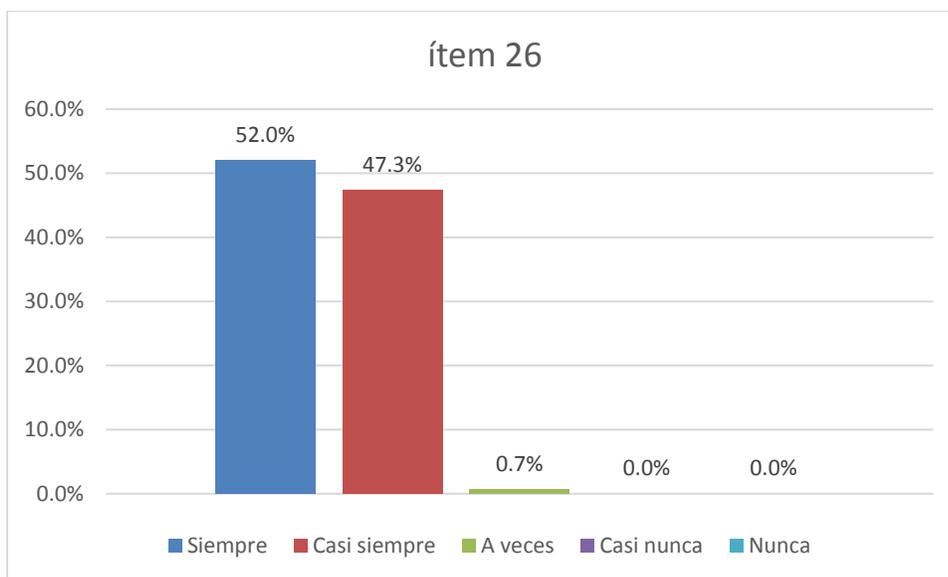
Lo reportado en esta dimensión de la Productividad es coincidente con lo indicado por Chunga (2018), Fuentes (2012), Gaither & Frazier (2000), Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018) y Muguruza (2018).

**Ítem 26.** Está acostumbrado a trabajar bajo presión.

**Tabla 55.**

*Frecuencia de resultados del ítem 26*

	Fa	%
Siempre	78	52,0%
Casi siempre	71	47,3%
A veces	1	0,7%
Casi nunca	0	0,0%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

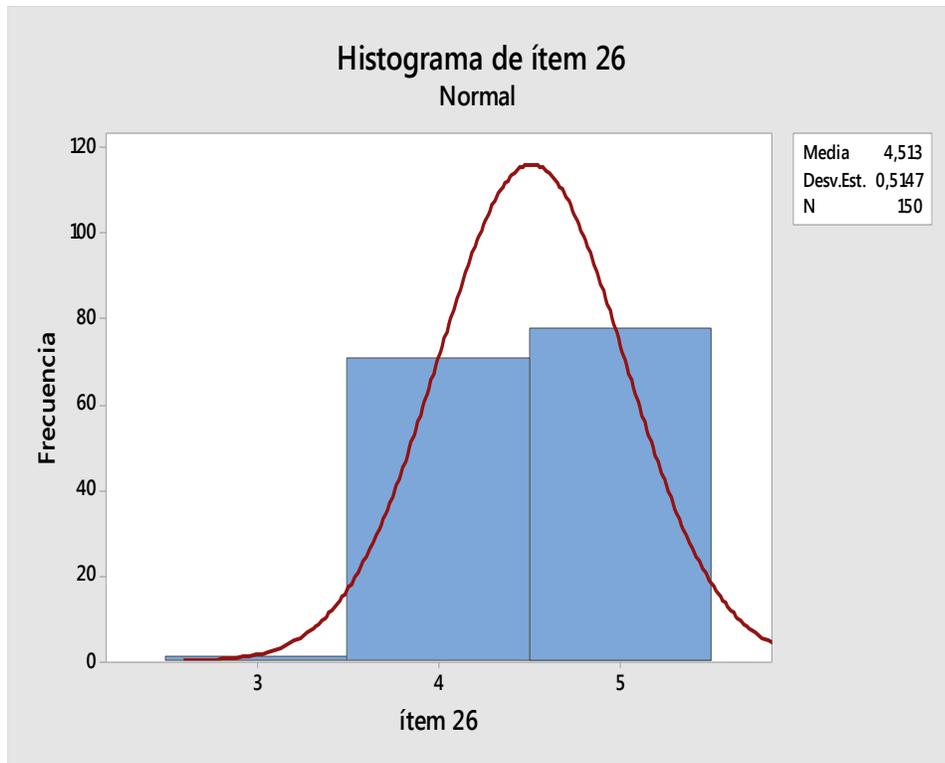


*Figura 51. Gráfica de resultados del ítem 26*

**Tabla 56.**

*Resultados estadísticos descriptivos del ítem 26*

Variable	N	Mediana	Error estándar de la media	Desv.E st.	Varianza	CoefV ar	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1
ítem 26	150	4,5133	0,0420	0,5147	0,2649	11,40	3095,0000	3,0000	4,0000
Variable	Mediana	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis				
ítem 26	5,0000	5,0000	5,0000	-0,20	-1,61				



**Figura 52.** Gráfica de la tendencia del ítem 26

Lo reportado en esta dimensión de la Productividad es coincidente con lo indicado por Chunga (2018), Fuentes (2012), Gaither & Frazier (2000), Gutiérrez & Huamán (2014), López (2018) y Muguruza (2018).

### **4.3. Resultados de la Estadística Inferencial para la Contrastación de las hipótesis**

#### **Contrastación de las hipótesis específicas.**

##### **Primera hipótesis específica.**

**H<sub>1</sub>:** Las relaciones de los trabajadores afectan significativamente la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019.

**H<sub>0</sub>:** Las relaciones de los trabajadores no afectan significativamente la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019.

**a. Comparación de dos muestras: Relaciones de los trabajadores & Productividad**

Muestra 1: Relaciones de los trabajadores

Muestra 2: Productividad

Selección de la Variable: Productividad

Muestra 1: 150 valores en el rango de 19.0 a 30.0

Muestra 2: 150 valores en el rango de 27.0 a 50.

**b. Resumen Estadístico de las tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Relaciones de los trabajadores & Productividad**

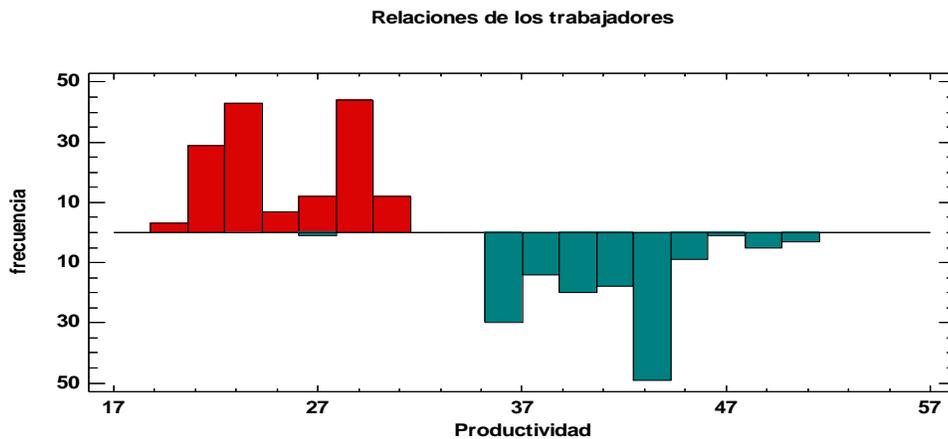
**Tabla 57.**

*Tablas cruzadas de la Comparación de Dos Muestras - Relaciones de los trabajadores & Productividad*

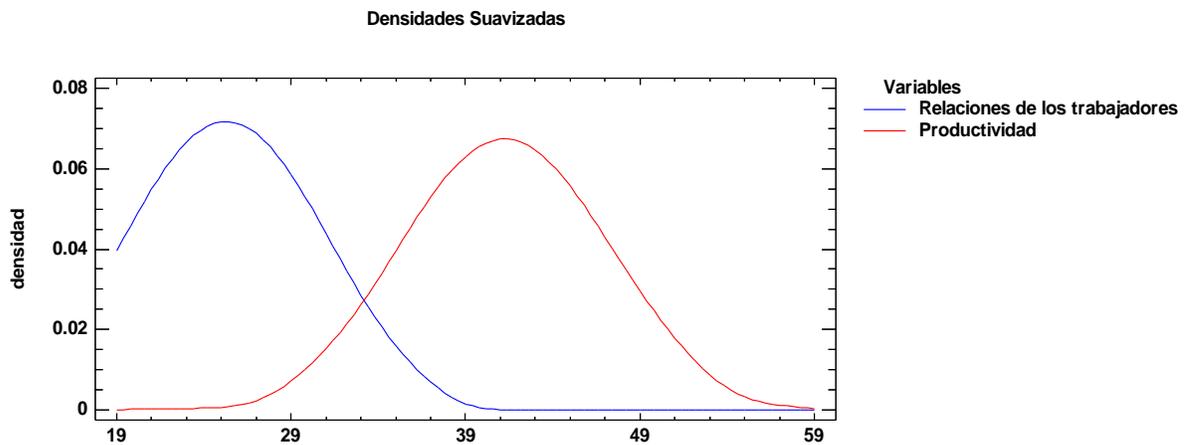
	<i>Relaciones de los trabajadores</i>	<i>Productividad</i>
Recuento	150	150
Promedio	25.28	41.24
Desviación Estándar	2.97894	3.76433
Coefficiente de Variación	11.7838%	9.12787%
Mínimo	19.0	27.0
Máximo	30.0	50.0
Rango	11.0	23.0
Sesgo Estandarizado	0.0180447	-0.599506
Curtosis Estandarizada	-3.45588	0.804569

Se determinó, en la tabla 57, el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, ambos valores de sesgo estandarizado se encuentran dentro del rango esperado. Relaciones de los trabajadores tiene una curtosis estandarizada fuera del rango normal; el resultado de la tabla cruzada

permite obtener la gráfica de las frecuencias de las dos variables como se indica en la figura 53 siguiente, también se pueden a partir de la tabla cruzada se grafican, en la figura 54, las densidades de estas variables.



**Figura 53.** Frecuencia de las relaciones de los trabajadores frente a la frecuencia de la productividad



**Figura 54.** Densidades suavizadas de las relaciones de los trabajos frente a la frecuencia de la productividad que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana

### c. Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Relaciones de los trabajadores:  
 $25.28 \pm 0.480626$  [24.7994; 25.7606]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Productividad:  $41.24 \pm 0.607342$   
[40.6327; 41.8473]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales:  $15.96 \pm 0.771352$  [16.7314; 15.1886]

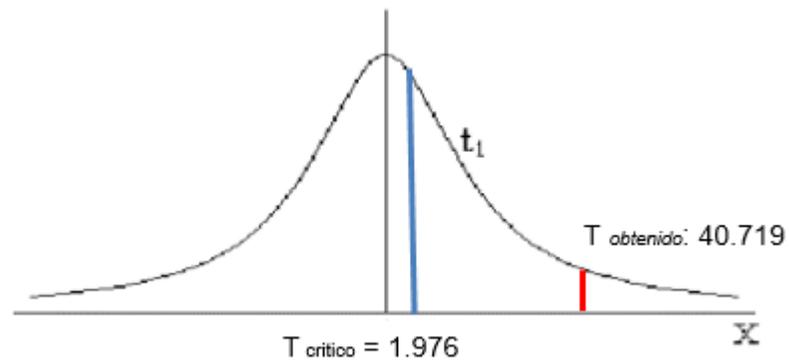
#### d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula:  $\text{media1} = \text{media2}$

Hipótesis Alternativa:  $\text{media1} \neq \text{media2}$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 40.719$  valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .**



#### e. Decisión estadística

Considerando que  $|t_{\text{obtenido}}| = |40.719| > |t_{\text{crítico}} = 1.976|$ . Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, se acepta:

**H<sub>1</sub>:** Las relaciones de los trabajadores afectan significativamente la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 16.7314 hasta 15.1886. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

**f. Comparación de Medianas**

Mediana de muestra 1: 24.5

Mediana de muestra 2: 42.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula:  $\text{mediana1} = \text{mediana2}$

Hipótesis Alterna:  $\text{mediana1} <> \text{mediana2}$

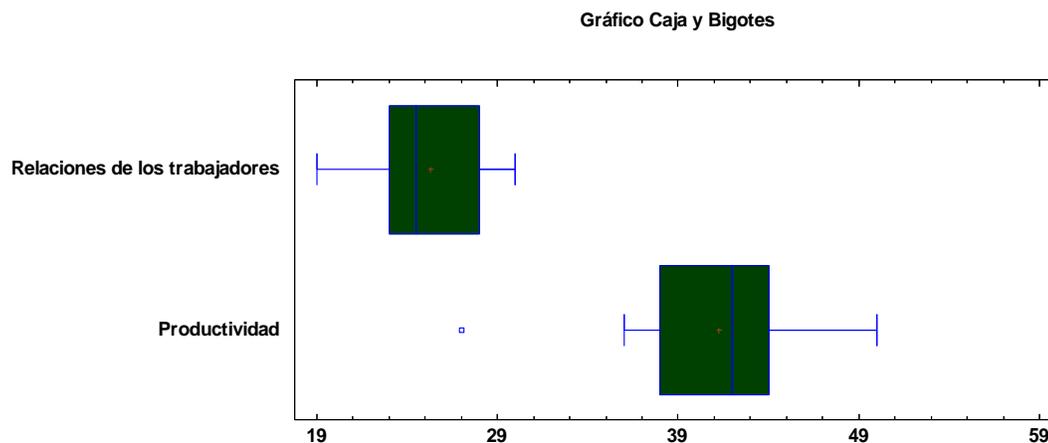
Rango Promedio de muestra 1: 75.9133

Rango Promedio de muestra 2: 225.087

$W = 22438.0$  valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.**

Esta opción ejecuta la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma gráfica a partir de las tablas cruzadas del enfrentamiento de estas variables se puede comprobar gráficamente su validez en sus cajas y bigotes como se indica en la figura 55 siguiente.



**Figura 55.** Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: relaciones de los trabajadores y la productividad.

### ***Segunda hipótesis específica.***

**H<sub>2</sub>:** Las satisfacciones de los trabajadores impactan significativamente en la productividad de la empresa COOPERATVA EL TUMI en el período 2019.

**H<sub>2</sub>:** Las satisfacciones de los trabajadores no impactan significativamente en la productividad de la empresa COOPERATVA EL TUMI en el período 2019.

**a. Comparación de dos muestras: Satisfacción de trabajadores & Productividad**

Muestra 1: Satisfacción de trabajadores

Muestra 2: Productividad

Selección de la Variable: Productividad

Muestra 1: 150 valores en el rango de 20.0 a 30.0

Muestra 2: 150 valores en el rango de 27.0 a 50.0

**b. Resumen Estadístico de las tablas cruzadas para la Comparación de Dos Muestras - Satisfacción de trabajadores & Productividad**

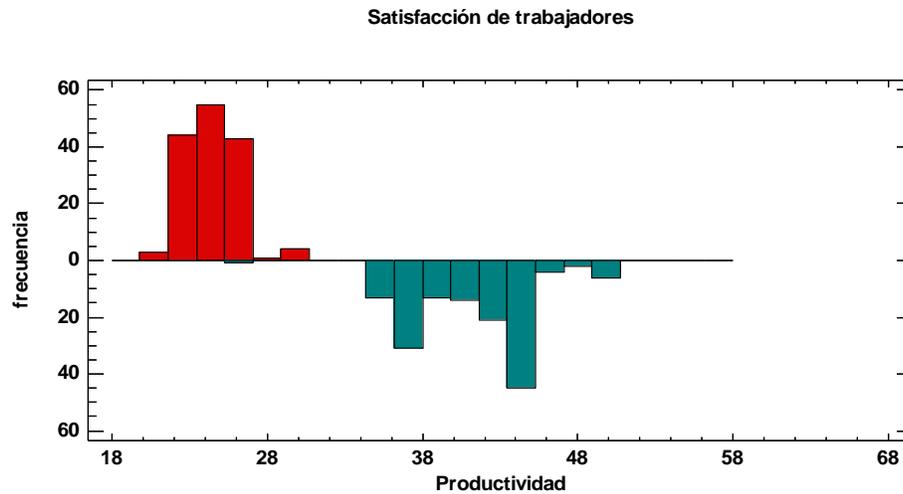
**Tabla 58.**

*Tablas cruzadas para la comparación de dos muestras: Satisfacción de trabajadores & Productividad*

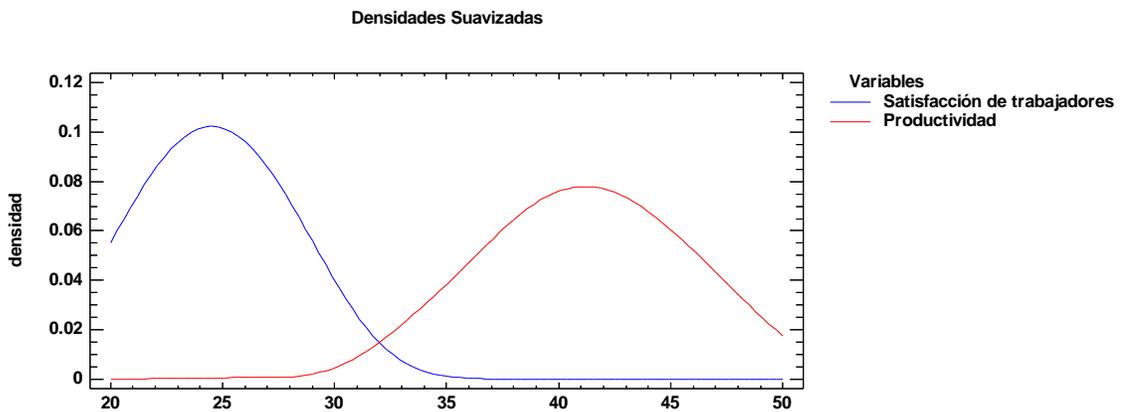
	<i>Satisfacción de trabajadores</i>	<i>Productividad</i>
Recuento	150	150
Promedio	24.5533	41.24
Desviación Estándar	1.70486	3.76433
Coficiente de Variación	6.94348%	9.12787%
Mínimo	20.0	27.0
Máximo	30.0	50.0
Rango	10.0	23.0
Sesgo Estandarizado	1.51469	-0.599506
Curtosis Estandarizada	0.702066	0.804569

Se determinó el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, ambos valores de sesgo estandarizado se encuentran dentro del rango esperado. Ambas curtosis estandarizadas se encuentran dentro del rango esperado, el resultado de la tabla cruzada permite obtener la gráfica de las frecuencias de las dos variables como se indica en la figura 56 siguiente, también se

pueden a partir de la tabla cruzada se grafican, figura 57, las densidades de estas variables.



**Figura 56.** Frecuencia de satisfacción de los trabajadores frente a la frecuencia de la productividad



**Figura 57.** Densidades suavizadas de satisfacción de trabajadores frente a la frecuencia de la productividad que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana

**c. Comparación de Medias**

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Satisfacción de trabajadores:  
 $24.5533 \pm 0.275063 [24.2783; 24.8284]$

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Productividad:  
 $41.24 \pm 0.607342 [40.6327; 41.8473]$

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales:  $16.6867 \pm 0.664008[17.3507; 16.0227]$

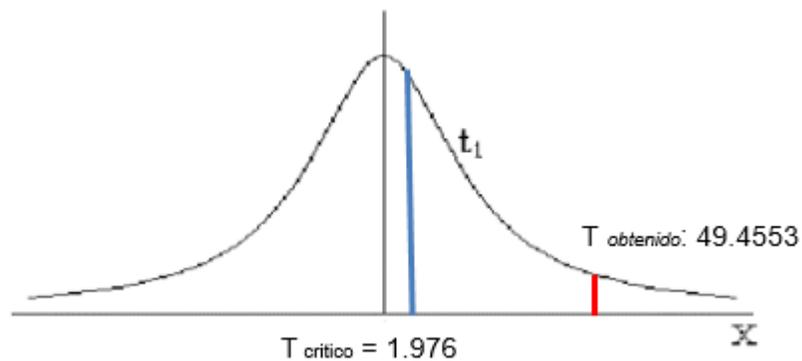
**d. Prueba t para comparar medias**

Hipótesis nula:  $\text{media1} = \text{media2}$

Hipótesis Alternativa:  $\text{media1} \neq \text{media2}$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 49.4553$  valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .**



**e. Decisión estadística**

Considerando que  $|t_{\text{obtenido}}| = |49.4553| > |t_{\text{crítico}}| = 1.976$ . Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, se acepta:

**H<sub>2</sub>:** Las satisfacciones de los trabajadores impactan significativamente en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 17.3507 hasta 16.0227. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

**f. Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon**

Mediana de muestra 1: 24.5

Mediana de muestra 2: 42.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula:  $\text{mediana1} = \text{mediana2}$

Hipótesis Alterna:  $\text{mediana1} <> \text{mediana2}$

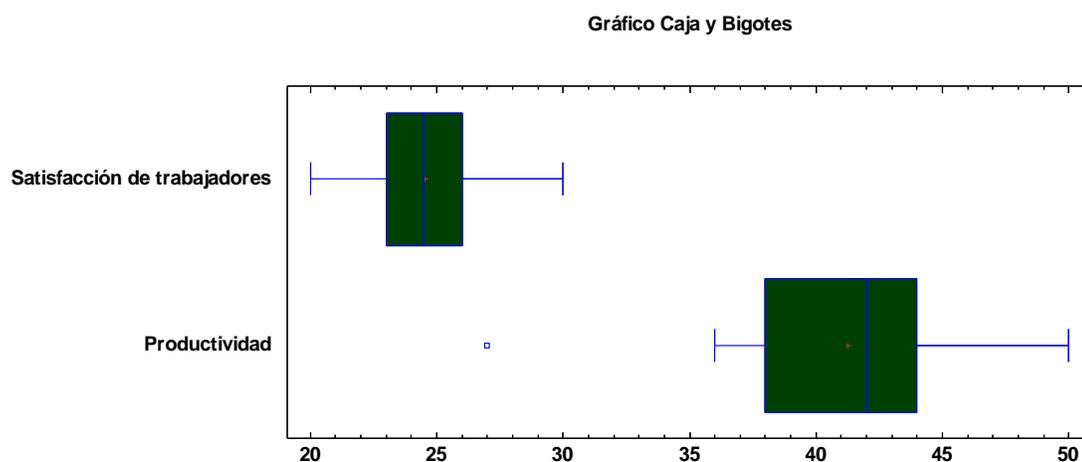
Rango Promedio de muestra 1: 75.5633

Rango Promedio de muestra 2: 225.437

$W = 22490.5$  valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.**

Esta opción ejecuta la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma gráfica a partir de las tablas cruzadas del enfrentamiento de estas variables se puede comprobar gráficamente su validez en sus cajas y bigotes como se indica en la figura siguiente.



**Figura 58.** Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: satisfacción de trabajadores y la productividad.

### ***Tercera hipótesis específica.***

**H<sub>3</sub>:** El vandalismo de los trabajadores interfiere significativamente en la productividad de la empresa COOPERATVA EL TUMI en el periodo 2019

**H<sub>0</sub>:** El vandalismo de los trabajadores no interfiere significativamente en la productividad de la empresa COOPERATVA EL TUMI en el periodo 2019

**a. Comparación de Dos Muestras - Vandalismo & Productividad**

Muestra 1: Vandalismo

Muestra 2: Productividad

Selección de la Variable: Productividad

Muestra 1: 150 valores en el rango de 12.0 a 19.0

Muestra 2: 150 valores en el rango de 27.0 a 50.0

**b. Resumen Estadístico de las tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Vandalismo & Productividad**

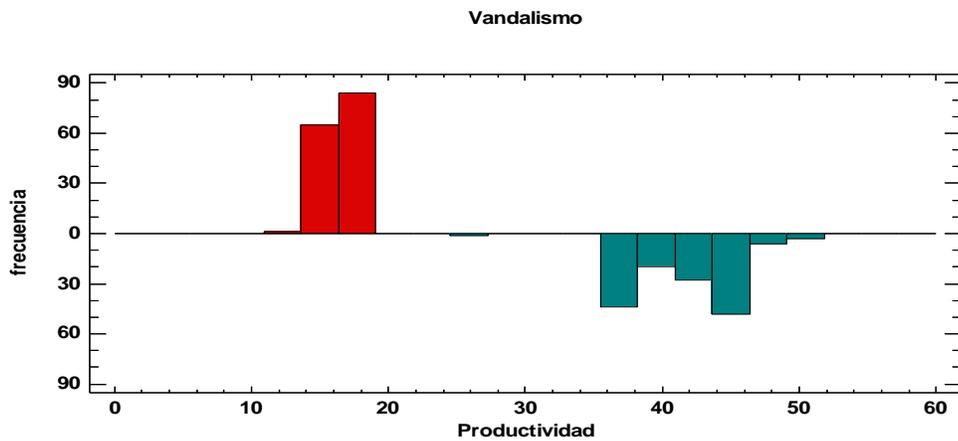
**Tabla 59.**

*Tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Vandalismo & Productividad*

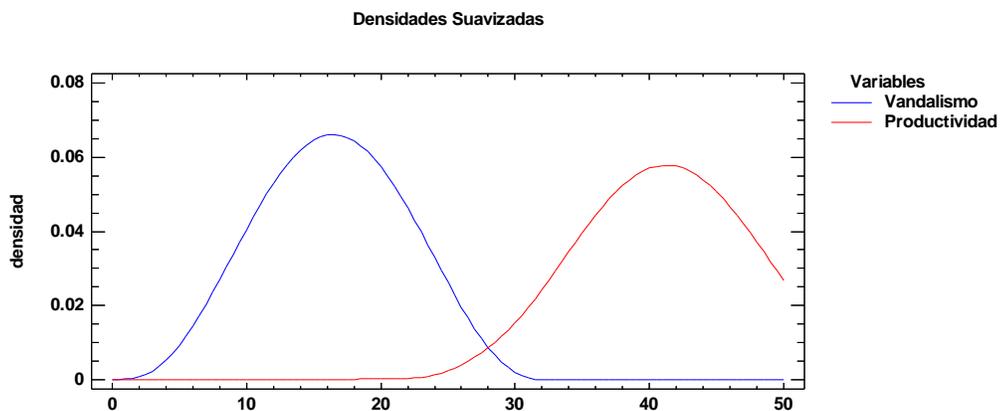
	<i>Vandalismo</i>	<i>Productividad</i>
Recuento	150	150
Promedio	16.4333	41.24
Desviación Estándar	0.929867	3.76433
Coficiente de Variación	5.65842%	9.12787%
Mínimo	12.0	27.0
Máximo	19.0	50.0
Rango	7.0	23.0
Sesgo Estandarizado	-7.38951	-0.599506
Curtosis Estandarizada	10.2288	0.804569

Se determinó el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la Curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, Vandalismo tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Vandalismo tiene una Curtosis estandarizada fuera del rango normal; el resultado de la tabla cruzada permite obtener la gráfica de las frecuencias de las

dos variables como se indica en la figura siguiente, también se pueden a partir de la tabla cruzada se grafican sus densidades de estas variables.



**Figura 59.** Frecuencia del vandalismo frente a la frecuencia de la productividad



**Figura 60.** Densidades suavizadas de vandalismo frente a la frecuencia de la productividad que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana

### c. Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Vandalismo:  $16.4333 \pm 0.150026$  [16.2833; 16.5834]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Productividad:  $41.24 \pm 0.607342$  [40.6327; 41.8473]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales:  $24.8067 \pm 0.623046$  [ 25.4297; 24.1836]

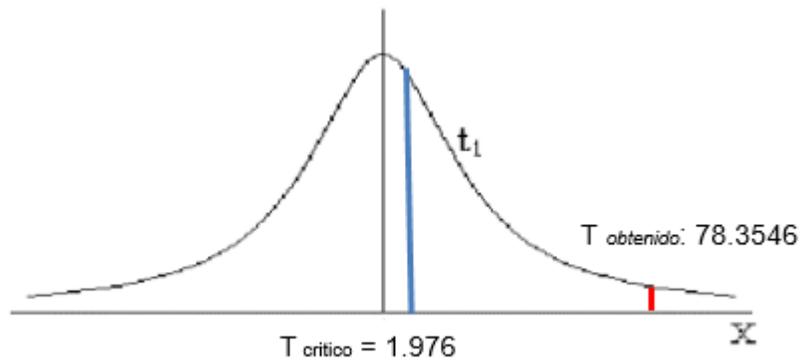
**d. Prueba t para comparar medias**

Hipótesis nula:  $\text{media1} = \text{media2}$

Hipótesis Alternativa:  $\text{media1} \neq \text{media2}$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 78.3546$  valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .**



**e. Decisión estadística**

Considerando que  $|t_{\text{obtenido}}| = |78.3546| > |t_{\text{crítico}}| = 1.976$ . Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, se acepta:

**H<sub>3</sub>:** El vandalismo de los trabajadores interfiere significativamente en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 25.4297 hasta 24.1836. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

**f. Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon**

Mediana de muestra 1: 17.0

Mediana de muestra 2: 42.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula:  $\text{mediana1} = \text{mediana2}$

Hipótesis Alterna:  $\text{mediana1} <> \text{mediana2}$

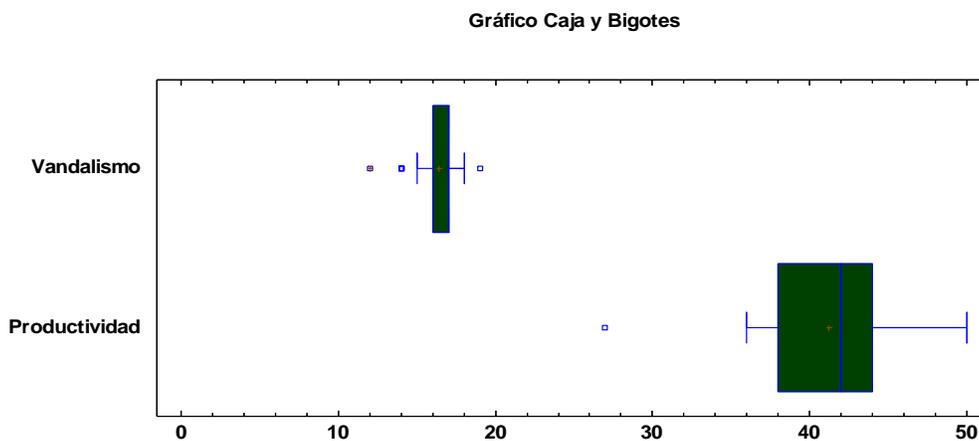
Rango Promedio de muestra 1: 75.5

Rango Promedio de muestra 2: 225.5

$W = 22500.0$  valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .**

Esta opción ejecuta la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma gráfica a partir de las tablas cruzadas del enfrentamiento de estas variables se puede comprobar gráficamente su validez en sus cajas y bigotes como se indica en la figura siguiente.



**Figura 61.** Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: vandalismo y la productividad.

#### 4.3.2. Contrastación de la hipótesis general.

**H<sub>1</sub>:** El clima laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.

**H<sub>0</sub>:** El clima laboral no influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.

**a. Comparación de dos muestras: Clima Laboral & Productividad**

Muestra 1: Clima Laboral

Muestra 2: Productividad

Selección de la Variable: Productividad

Muestra 1: 150 valores en el rango de 58.0 a 77.0

Muestra 2: 150 valores en el rango de 85.0 a 114.0

**b. Resumen Estadístico de las tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Clima Laboral & Productividad**

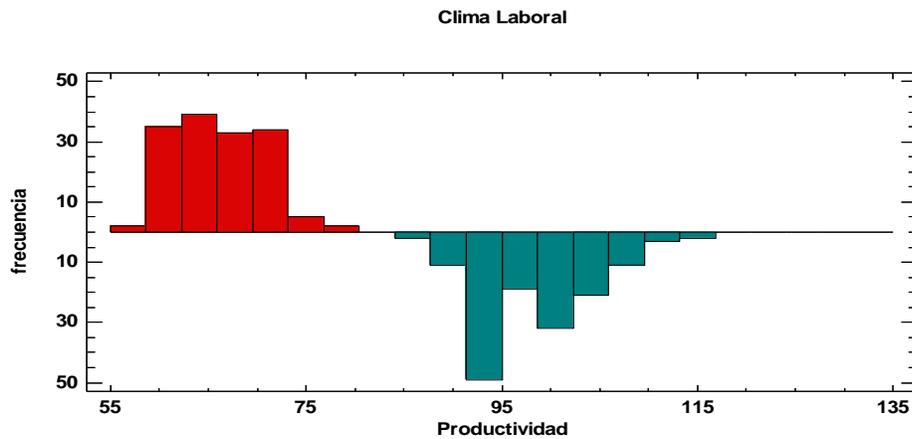
**Tabla 60.**

*Tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Clima Laboral & Productividad*

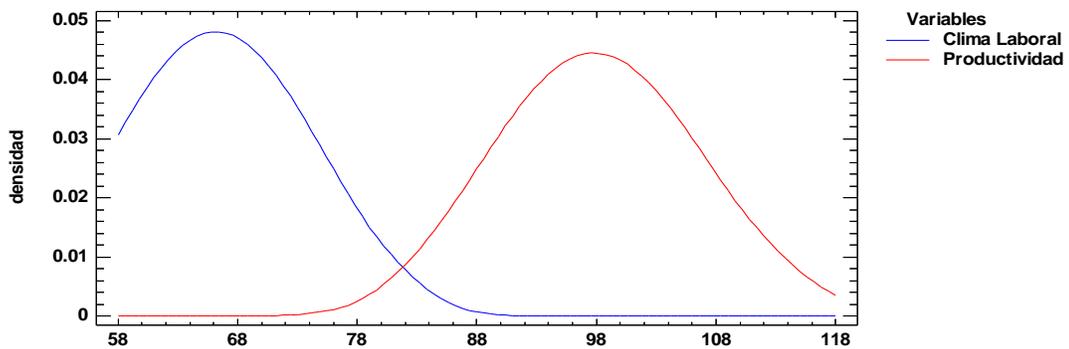
	<i>Clima Laboral</i>	<i>Productividad</i>
Recuento	150	150
Promedio	66.2667	98.1533
Desviación Estándar	4.41119	5.71438
Coefficiente de Variación	6.65673%	5.82189%
Mínimo	58.0	85.0
Máximo	77.0	114.0
Rango	19.0	29.0
Sesgo Estandarizado	0.933391	1.5876
Curtosis Estandarizada	-2.53978	-0.617623

Determinamos el resumen estadístico, en la tabla 60, para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la Curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, ambos valores de sesgo estandarizado se encuentran dentro del rango esperado. Clima Laboral tiene una Curtosis

estandarizada fuera del rango normal; el resultado de la tabla cruzada permite obtener la gráfica de las frecuencias de las dos variables como se indica en la figura 62 siguiente, también se pueden a partir de la tabla cruzada se grafican, figura 63, las densidades de estas variables.



**Figura 62.** Frecuencia del clima laboral frente a la frecuencia de la productividad  
Densidades Suavizadas



**Figura 63.** Densidades suavizadas del clima laboral frente a la frecuencia de la productividad que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana

**c. Comparación de Medias**

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Clima Laboral: 66.2667 +/- 0.711707 [65.555; 66.9784]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Productividad: 98.1533 +/- 0.921965 [97.2314; 99.0753]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 31.8867 +/- 1.15996 [33.0466; 30.7267]

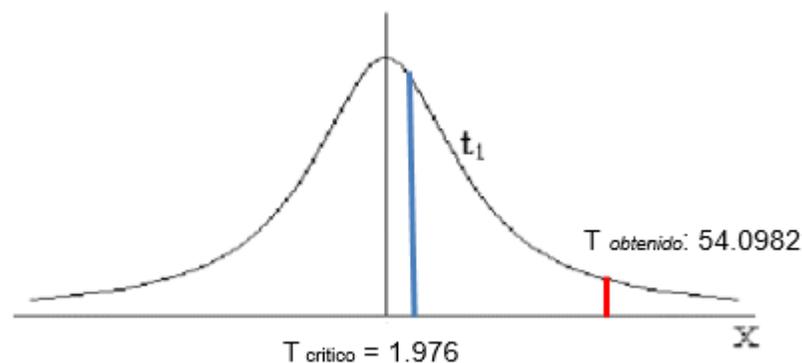
#### d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula:  $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis Alternativa:  $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 54.0982$  valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .**



#### e. Decisión estadística

Considerando que  $|t_{\text{obtenido}}| = |54.0982| > |t_{\text{critico}} = 1.976|$ . Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, se acepta:

**H<sub>1</sub>:** El clima laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 33.0466 hasta 30.7267. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

**f. Comparación de Medianas**

Mediana de muestra 1: 65.0

Mediana de muestra 2: 97.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 <> mediana2

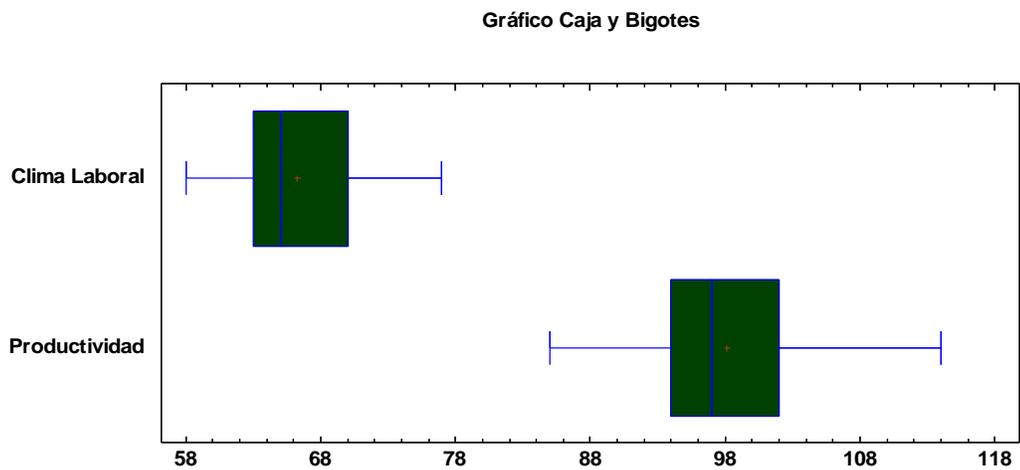
Rango Promedio de muestra 1: 75.5

Rango Promedio de muestra 2: 225.5

W = 22500.0 valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.**

Esta opción ejecuta la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma gráfica a partir de las tablas cruzadas del enfrentamiento de estas variables se puede comprobar gráficamente su validez en sus cajas y bigotes como se indica en la figura siguiente.



**Figura 64.** Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: clima laboral y la productividad.

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Discusión sobre los resultados de la Estadística Descriptiva**

#### **5.1.1. Discusión sobre los resultados de la estadística descriptiva de la variable independiente.**

Con respecto a la variable independiente, Clima laboral y sus dimensiones relaciones, satisfacción, vandalismo y sus indicadores; autonomía, reconocimiento, equidad, cohesión, implicación, apoyo, retraso, prejuicios; de las respuestas de los 150 trabajadores existen planes estratégicos encaminados a mejorar el clima laboral que es aceptable en este periodo, muy concordante con los autores Calderón de Los Ríos (2015), Cardona (2016), Muguruza (2018), Rojas (2018), Chunga (2018), Fuentes (2012), Venutolo, (2009) y Zans (2017), coinciden en que la empresa debe tomar en cuenta las diferencias existentes entre los estudios realizados a nivel internacional, nacional y local, que ocurren por los espacios en donde se desarrolla el clima laboral, viendo diferencias en varios factores que los hacen distintos entre sí, ya sea por temas remunerativos, condiciones laborales, ambientes, culturas; con los resultados obtenidos previamente, podemos afirmar que el clima laboral influye en la productividad de manera positiva.

#### **5.1.2. Discusión sobre los resultados de la estadística descriptiva de la variable dependiente.**

Con respecto a la variable dependiente, Productividad y sus dimensiones Eficiencia, Efectividad, Eficacia y sus indicadores; Recursos disponibles, Resultados logrados, Satisfacción total, de las respuestas de los 150 trabajadores en función de las políticas de productividad por lo que, lo reportado en los instrumentos se enfocó estrategias aplicadas de forma práctica, siendo el principal responsable de aplicarlo el área de Recursos Humanos de la institución para apoyado en los procedimiento

se logra lo establecido en estos procedimientos y políticas como lo indican los autores Rojas (2018), Chunga (2018), Fuentes (2012), Venutolo, (2009) y Zans (2017).

## **5.2. Discusión sobre los resultados de la Estadística Inferencial**

### **5.2.1. Discusión de los resultados de la Contratación de las hipótesis específicas.**

#### **a) Discusión de la primera hipótesis específica**

La validez de la primera hipótesis donde se demuestra cómo afecta las relaciones de los trabajadores en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019; ya que se valida por el valor obtenido en la prueba de  $t = 40.719$  valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ , ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 16.7314 hasta 15.1886, no contiene el valor 0; existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 438.0$  valor- $P = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ; como lo indican Bernal (2010) y Ñaupas (2018).

#### **b) Discusión de la segunda hipótesis específica**

La validez de la segunda hipótesis donde se demuestra como la satisfacción de los trabajadores impacta en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019, se valida por el valor obtenido en la prueba de  $t = 49.4553$  valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ , ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 17.3507 hasta 16.0227, el intervalo no contiene el valor 0; existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 490.5$

valor-P = 0.0 que permite rechazar la hipótesis nula para alfa = 0.05; como lo indican Bernal (2010) y Ñaupas (2018)

### **c) Discusión de la tercera hipótesis específica**

La validez de la tercera hipótesis donde se evaluó cómo interfiere el vandalismo de los trabajadores en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019; se valida por el valor obtenido en la prueba de  $t = 78.3546$  valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05, ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 25.4297 hasta 24.1836, puesto que el intervalo no contiene el valor 0M; existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 500.0$  valor-P = 0.0 que permite rechazar la hipótesis nula para alfa = 0.05; como lo indican Bernal (2010) y Ñaupas (2018).

### **5.2.2. Discusión de los resultados de la contrastación de la hipótesis general.**

La validez de la hipótesis general donde se demostró de qué manera el clima laboral influye en la productividad de los trabajadores de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019; se valida por el valor obtenido en la prueba de  $t = 54.0982$  valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05, ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 33.0466 hasta 30.7267, puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 500.0$  valor-P = 0.0 que permite rechazar la hipótesis nula para alfa = 0.05; como lo indican Bernal (2010) y Ñaupas (2018).

## **VI. CONCLUSIONES**

Al término de la investigación se llegaron a las conclusiones siguientes:

### **Primera**

Se demostró que clima laboral influye en la productividad de los trabajadores de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019; porque en la prueba de  $t = 54.0982$  y  $\text{valor-P} = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 500.0$  y  $\text{valor-P} = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ , por la tendencia de los trabajadores permite con procedimientos y sus labores del clima laboral de la empresa, es aceptable

### **Segunda**

Se estableció como afectan las relaciones de los trabajadores en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019, de forma positiva dentro de las metas de la productividad; porque en la prueba de  $t = 40.719$  y  $\text{valor-P} = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 438.0$  y  $\text{valor-P} = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

### **Tercera**

Se demostró que la satisfacción de los trabajadores impacta en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019, ya que los trabajadores muestran satisfacción por procedimientos y sus labores del clima laboral de la empresa son aceptables; porque en la prueba de  $t = 49.4553$  y  $\text{valor-P} = 0$ , se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 490.5$  y  $\text{valor-P} = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

#### **Cuarta**

Se evaluó como interfiere el vandalismo de los trabajadores en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el período 2019; este repercute muy poco ya que los retrasos y perjuicios no son muy significativos, porque en la prueba de  $t = 78.3546$  y  $\text{valor-P} = 0$ , se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 22\ 500.0$  y  $\text{valor-P} = 0.0$  que también nos permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Realizar capacitaciones permanentes sobre la inocuidad, sus procedimientos y controles en el rubro de la empresa, por las consideraciones actuales y la emergencia sanitaria.

### **Segunda**

Promover la mejora del clima laboral, ya que la investigación ha demostrado la relación de ésta con la productividad es muy estrecha, cabe decir evaluar permanentemente los planes de trabajo para guiarlos al incremento de la productividad.

### **Tercera**

Realizar actividades que generen el incremento de las relaciones de los trabajadores, motivándolos a través de diferentes tipos de recompensas, como carta de reconocimiento, ceremonia de premiación, empleado del mes; para que de esta manera el empleado sienta que valoran el trabajo y esfuerzo diario que realizan en la empresa.

### **Cuarta**

Evaluar los procedimientos de trabajo en todas las áreas a fin de incrementar la productividad para que este indicador mejore continuamente desarrollando supervisión y orientación va a permitir optimizar la variable de productividad con procesos de mejora continua.

## **Quinta**

Evaluar permanentemente al personal con indicadores consensuados con los trabajadores en cada área en función de las metas de la productividad trazadas por la empresa, a fin de desaparecer el vandalismo de los trabajadores, aunque los niveles son bajos lo ideal es suprimirlos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ardila Vera, S. M. (2009). *Diccionario de Términos Administrativos. Administración de documentos*. SENA. Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/0000730799a89f8d649bf>

Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo 2014*. (Tesis de Licenciado en Administración). Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. La Libertad. Perú.

Alvarado, O. (2003). *Gerencia y marketing educativo* Lima: Universidad de Lima.

Arango, H (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, Agencia Lima Este, Lima, 2018*. [Tesis de pregrado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.

Bain, R. (2003). *La Productividad 2ª*. Colombia: Editorial McGraw Hill.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3a. ed.). Bogotá D.C., Colombia: Pearson.

Brunet, L. (2014). *Clima de trabajo en las organizaciones*. Madrid: Editorial Trillas

Calderón de Los Ríos, H. (2015). *El Clima Organizacional Y La Satisfacción En Los Docentes De La Facultad De Ingeniería Pesquera En La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-2012*. Tesis para optar al grado de Doctor en Ciencias de la Educación. Escuela de Posgrado. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. Perú.

Cárdenas Cutiño, G. A. (2004). *Diccionario de Ciencias Económico-Administrativas*. Cuarta Edición. México. Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas. División de Contaduría. Departamento de Contabilidad. Recuperado de: [http://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/publicaciones/documentos/dic\\_ecoadm.pdf](http://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/publicaciones/documentos/dic_ecoadm.pdf)

Cardona, K. (2016). “*La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales*”. (Tesis de Especialista en Gerencia del Talento Humano). Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Universidad de Manizales. Manizales. Colombia.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. (5ta ed.). Bogotá.

Chiavenato, I (2001). *Administración de recursos humanos*. México: Mc. Graw Hil

Chunga, M. (2018). “*Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital Bellavista de la Unión Sechura 2018*”. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Escuela de Post Grado. Universidad César Vallejo. Piura. Perú.

Denison, C. (2001). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional*. Primer Seminario Viña del Mar. Chile.

Fernández, T. (2007). *Distribución del conocimiento escolar. Clases sociales, escuelas y sistema educativo en América Latina*. México.

Fuentes, S. (2012). “*Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*”. (Tesis de Licenciada en Psicología Industria/Organizacional). Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.

Gaither, N. y Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. Mexico: International Thomson Editores.

García, J. Casanueva, C (2001). *Prácticas de la gestión empresarial*. España: Editorial Mc Graw Hill.

Gerencia de Políticas de Gestión de Recursos Humanos. (2011). *EL SERVICIO CIVIL PERUANO: ANTECEDENTES, MARCO NORMATIVO ACTUAL Y DESAFÍOS PARA LA REFORMA*. Lima: Gerencia de Políticas de Gestión de Recursos Humanos.

Gómez, S. (2012) *Metodología de la Investigación*, Tlalnepantla, México. Editorial: Red tercer Milenio S.C.

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

Gutierrez, P. & Huaman, F. (2014). *Influencia De La Motivacion Laboral En La Productividad En La Financiera Uno Oechsle – Huancayo*. Tesis para optar el título Profesional de Contador Público. Facultad de Contabilidad. Universidad Nacional del Centro del Perú.

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

Hernández, F. (1996). *Análisis socio laboral de la provincia de Toledo: Salamanca-España*: GRAFICESA.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill

Isaksen y Ekvall. (2007). "*Percepción del Clima Organizacional por Directores de Policlínicos*". Cuba. Rev. Correo Científico Médico de Holguin.

Jimenez H. y Mosquera A. (2017). *Clima Organizacional Y Su Incidencia En El desempeño Laboral De Los Trabajadores, Delos Departamentos Financieros En Entidadespúblicas*. (Tesis de Ingeniería Comercial). Facultad de Negocios y Economía. Universidad del Pacífico. Quito. Ecuador.

Kootz, H y Wehrich,H. (1998). *ADMINISTRACION 11<sup>a</sup>*. MEXICO: McGrawHill.

López, O. (2018). "*Cultura organizacional y productividad. Estudio de caso en una microempresa productora de botanas en Metepec, Estado de México, 2018*", (Tesis de Licenciado en Administración). Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca. México.

Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.

Muguruza, J. (2018). "*Estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles Santa Rosa SAC- MALLAY 2017- Huacho – Perú 2018*" (Tesis de Licenciado en Administración). Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Lima. Perú.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación*. (5<sup>a</sup> ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Pace, C. (1968). '*The concept of organizational climate*'. En: R. TAGIURI y G. LITWIN, *Organizational climate: Explorations of a concept*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administration.

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

Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015* [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.

Robbins, S. Coulter, M. (2005). *Administración*. Octava Edición. Pearson Educación

Rojas, R. (2018). "*Clima organizacional desempeño laboral en la unidad territorial FONCONDES, Huánuco 2018*" (Tesis de Maestra en Gestión Pública) Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Huánuco. Perú.

Salazar, L (1993). *La dirección del personal*. Lima: Editorial Tupac Amaru

Schroeder Roger G. (2002). *Administración de operaciones*. Mexico: McGraw Hill Interamericana de México S.A.

Silíceo, Aguilar, A. (2004). *Capacitación y desarrollo personal*. Cuarta Edición. México. Editorial Limusa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSulMUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Stephen, C. (1989). *Los siete hábitos de las personas altamente efectivas*. Barcelona: Paidós.

Swenndeland y Smith (2002). "*Clima Organizacional/ en salud pública. Consideraciones Generales*". Rev. Correo Científico Médico de Holguin.

Tagiuri, R. (1968). '*The concept of Organizational Climate*'. En: R. TAGIURI y G. LITWIN (Eds), *Organizational Climate: Explorations of a Concept*. Boston: Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration.

Unitec. (2012). *Influencia Del Clima Organizacional Sobre La Satisfacción Laboral En Los Empleados De La Municipalidad De Choloma*. Honduras: Innovare.

Vancevich y Matteson (1985). *Psicología del desarrollo*. Aspectos biológicos, psicológicos y sociales. Argentina: Brujas.

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 Ingeniero Comercial). Universidad Privada Juan Mejía Baca. Chiclayo. Lambayeque. Perú.

Venutolo, E. (2009). “*Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina)*”. (Tesis doctoral). Departamento de Organización de Empresas. Universidad Politécnica de Valencia. España.

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 Máster en Gerencia Empresarial). Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. Nicaragua.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	Metología					
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>Clima Laboral</b>	Relaciones	Autonomía	<b>Tipo de investigación</b>					
¿Cómo influye el clima laboral en la productividad de los trabajadores de la empresa COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EL TUMI en el periodo 2019?	Demostrar de qué manera el clima laboral influye en la productividad de los trabajadores de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.	El clima laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.			Reconocimiento	Equidad	Aplicada				
					Satisfacción			Cohesión	<b>Nivel de investigación</b>		
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</b>		Vandalismo	Implicación	Apoyo	Cuantitativo				
¿Cómo afecta las relaciones de los trabajadores en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019?	Establecer cómo afecta las relaciones de los trabajadores en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.	Las relaciones de los trabajadores afectan significativamente la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.			Retraso			<b>Diseño de investigación</b>			
¿Cómo impacta la satisfacción de los trabajadores de la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019?	Demostrar cómo la satisfacción de los trabajadores impacta en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.	Las satisfacciones de los trabajadores impactan significativamente en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.		<b>Productividad</b>	Eficiencia	Recursos disponibles	No experimental, correlacional y longitudinal				
			Efectividad				Resultados logrados	<b>Población</b>			
¿Cómo interviene el vandalismo de los trabajadores en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019?	Evaluar cómo interfiere el vandalismo de los trabajadores en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.	El vandalismo de los trabajadores interfiere significativamente en la productividad de la empresa COOPERATIVA EL TUMI en el periodo 2019.			Eficacia	Satisfacción total		150 trabajadores	<b>Muestra</b>	150 trabajadores	<b>Técnica</b>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

<b>OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES</b>					
<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA DE RESPUESTAS</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>
<b>Clima Laboral</b>	Relaciones	Autonomía	1. Organizo mi puesto de trabajo para automatizar el servicio al cliente 2. Demuestra capacidad en la toma de decisiones	Cuestionario con escala de valores LIKERT  SIEMPRE (5)  CASI SIEMPRE (4)  A VECES (3)  CASI NUNCA (2)  NUNCA (1)	ORDINAL
		Reconocimiento	3. La administración premia al trabajador con mejor conducta laboral. 4. Mis jefes me felicitan cuando realizo bien mi trabajo o logro los objetivos		
		Equidad	5. Las oportunidades de desarrollo laboral solo lo reciben trabajadores privilegiados. 6. Considera que el pago es equitativo con respecto a otros trabajadores de su rango.		
	Satisfacción	Cohesión	7. Existe apoyo de las áreas administrativas 8. Existe el trabajo en equipo entre las áreas administrativas y la suya.		
		Implicación	9. Se siente identificado con las actividades de su puesto. 10. Se compromete con la organización cumpliendo las metas u objetivos puestos por sus jefes.		
		Apoyo	11. A mi jefe le interesa que me desarrolle de manera profesional y laboral.		

			12. Mi jefe es flexible y justo antes mis solicitudes de permisos de salud.		
	Vandalismo	Retraso	13. Los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en perfecto funcionamiento dando así un efectivo servicio. 14. Existe perdida de materiales y/o insumos en mi puesto de trabajo.		
		Prejuicios	15. Existe superioridad de un compañero de trabajo de tu mismo rango. 16. Existe tolerancia entre los trabajadores de mi grupo de trabajo.		
<b>Productividad</b>	Eficiencia	Recursos disponibles	17. Califica usted el manejo adecuado de los recursos asignados al trabajador. 18. Posee el trabajador recursos para realizar sus labores diarias.	Cuestionario con escala de valores LIKERT  SIEMPRE (5)  CASI SIEMPRE (4)  A VECES (3)  CASI NUNCA (2)  NUNCA (1)	ORDINAL
			19. El acondicionamiento que le brinda a su trabajador para el desarrollo de la producción es bueno		
	Efectividad	Resultados logrados	20. Es buena la producción del trabajador con relación a los objetivos de la empresa. 21. Logra las metas de producción programadas. 22. El trabajador incrementa la producción programada. 23. Es óptimo el rendimiento de su trabajo.		
			Eficacia		

## Anexo 3: Instrumentos

### ENCUESTA

**“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES EL TUMI, JESÚS MARIA. 2019..”**

Las respuestas son totalmente confidenciales y son publicadas en forma grupal, es decir de manera estadística.

A continuación, tenga la amabilidad de contestar las siguientes preguntas:

**Valora de acuerdo a la siguiente escala:**

**(1) Nunca**

**(2) Casi nunca**

**(3) A veces**

**(4) Casi siempre**

**(5) Siempre**

<b>VARIABLE: CLIMA LABORAL</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Organizo mi puesto de trabajo para automatizar el servicio al cliente					
2. Demuestra capacidad en la toma de decisiones					
3. La administración premia al trabajador con mejor conducta laboral.					
4. Mis jefes me felicitan cuando realizo bien mi trabajo o logro los objetivos					
5. Las oportunidades de desarrollo laboral solo lo reciben trabajadores privilegiados.					
6. Considera que el pago es equitativo con respecto a otros trabajadores de su rango.					
7. Existe apoyo de las áreas administrativas					
8. Existe el trabajo en equipo entre las áreas administrativas y la suya.					
9. Se siente identificado con las actividades de su puesto.					
10. Se compromete con la organización cumpliendo las metas u objetivos puestos por sus jefes.					

11. A mi jefe le interesa que me desarrolle de manera profesional y laboral.					
12. Mi jefe es flexible y justo antes mis solicitudes de permisos de salud.					
13. Los equipos tecnológicos de la empresa se encuentran en perfecto funcionamiento dando así un efectivo servicio.					
14. Existe perdida de materiales y/o insumos en mi puesto de trabajo.					
15. Existe superioridad de un compañero de trabajo de tu mismo rango.					
16. ¿Cree Ud. que las formas del cálculo de la prestación que realiza son excesivos para la empresa?					
<b>VARIABLE: PRODUCTIVIDAD</b>					
17. Califica usted el manejo adecuado de los recursos asignados al trabajador.					
18. Posee el trabajador recursos para realizar sus labores diarias.					
19. El acondicionamiento que le brinda a su trabajador para el desarrollo de la producción es bueno					
20. Es buena la producción del trabajador con relación a los objetivos de la empresa.					
21. Logra las metas de producción programadas.					
22. El trabajador incrementa la producción programada.					
23. Es óptimo el rendimiento de su trabajo.					
24. Cumple puntualmente las tareas asignadas					
25. Es comprometido con las metas y objetivos de la empresa.					
26. Está acostumbrado a trabajar bajo presión.					

## Anexo 4: Validación de Instrumentos

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      e) Muy buena

Nombres y Apellidos: Edmundo Gonzalez

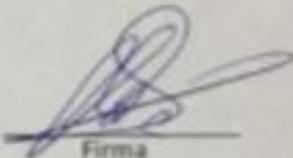
DNI N°: 009089166 Teléfono/Celular: 999 00 4420

Dirección domiciliaria: Mexico 255 la Milva

Título Profesional: Ingeniero

Grado Académico: Docente en Administración

Mención: Ensayo / Investigación

  
Firma

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

**DENIS CHRISTIAN OVALLE PAULINO**

**DNI: 40234321**

Especialidad del validador: **INGENIERO DE SISTEMAS**

**21.de OCTUBRE del 2020**

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

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

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

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



Firma del Validador

## Anexo 5: Matriz de datos

Variable	CLIMA LABORAL																PRODUCTIVIDAD										
Dimensión	Relaciones						Satisfacción						Vandalismo				Eficiencia			Efectividad				Eficacia			
Indicador	Autonomía		Reconocimiento		Equidad		Cohesión		Implicación		Apoyo		Retraso		Prejuicios		Recursos disponibles			Resultados logrados				Satisfacción total			
Ítem	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
6	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
7	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
8	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
9	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
11	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
12	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
13	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
14	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
15	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
16	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
17	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
18	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
20	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
21	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
22	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5

23	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
24	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
25	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
26	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
27	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
28	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
29	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
30	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
31	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
32	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
33	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
34	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
35	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
36	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
37	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
38	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
39	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
40	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
41	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
42	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
43	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
44	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
45	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
46	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
47	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
48	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
49	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5
50	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
51	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5

52	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	
53	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
54	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
56	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
58	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	
60	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
61	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	
62	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
64	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	
65	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	
67	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	
69	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	
70	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	
71	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	
72	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	
74	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
75	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
76	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
77	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
78	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
79	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
80	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	

81	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
84	4	4	0	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
90	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
91	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
93	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
94	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
95	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
96	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
97	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5
98	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5
99	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5
101	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5
102	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
104	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4
105	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4
106	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
107	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
108	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
109	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5

110	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5
111	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	4
112	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
113	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
114	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
115	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
116	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
117	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
118	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4
120	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4
121	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5
122	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
124	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
125	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
126	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5
127	3	4	4	3	4	3	5	5	2	3	3	4	4	5	4	2	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4
128	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
129	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4
130	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4
131	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
132	3	4	4	3	4	3	4	5	2	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4
133	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
134	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
135	3	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4
136	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
137	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
138	4	4	3	4	0	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

139	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
141	3	4	4	3	4	4	3	5	2	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	
142	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
145	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	4	4	4	5	5	5	
146	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
147	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
148	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
149	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	
150	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
Siempre	47	48	64	37	49	58	77	90	3	15	4	86	78	102	82	0	3	31	51	64	56	12	10	28	88	78	
Casi siempre	95	100	39	82	99	77	72	59	20	110	114	63	68	47	62	36	89	116	98	85	94	74	66	104	62	71	
A veces	8	2	46	31	1	15	1	1	122	25	32	1	4	1	5	45	54	2	0	0	0	64	74	18	0	1	
Casi nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1	68	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Nunca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

Esta Tesis, ha logrado comprobar que la motivación y compromiso que cada trabajador tenía al inicio del año 2019 ha disminuido un 50% en base a la deducción de las bonificaciones por alcanzar las metas mensuales.

Por ende, se propone lo siguiente para las diferentes áreas de la Empresa Cooperativa El Tumi:

### 1. Para el área de Negocios:

Realizar una reestructuración en las bonificaciones mensuales, ya que dicha área y trabajadores son el primer Contacto con todos los socios, y a su vez, es la Primera “CARA” de la Cooperativa. Cabe mencionar que los Administradores y Analistas de Negocios, son parte principal del incremento de la cartera de cada oficina, y el crecimiento de la misma empresa. Por ende, tienen que estar motivados y estar en un excelente clima laboral para que los trabajadores tengan una agradable

### 2. Para el área de Recursos Humanos

Generar reconocimientos individuales y grupales a los trabajadores de toda la empresa por el cumplimiento de sus metas mensuales y en base a ello generar un incentivo y reconocimiento anual, ya que dicha acción generara que se visualice un crecimiento de una sana competitividad.

Realizar capacitaciones constantes para el mejoramiento profesional.

Realizar una capacitación por los diversos cambios que ha surgido en base a la pandemia mundial, COVID 19, ya que actualmente las atenciones han variado en su totalidad y por ende el contacto que se mantenía con los socios ha variado de forma rotunda.

3. Para el área de Seguridad Interna:

Implementar las medidas correspondientes en base a los nuevos protocolos por el COVID 19, con el seguimiento constante y desinfección semanal de las oficinas que actualmente están laborando de forma presencial.

4. Para el área de Logística:

Realizar la entrega de uniformes institucionales adecuadas para el desplazamiento de los trabajadores de las diferentes áreas y de esta manera puedan sentirse seguros en su ambiente laboral. A su vez, realizar entrega mensual de Kits de Protección personal a cada Trabajador.