



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA JH MACC E.I.R.L. EN EL PERIODO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Carlos Edilberto Paredes Vilca.
Bach. César Zuloeta Miyasato.

Asesor:

Econ. Boñón Díaz David.

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a Dios, por ser el pilar y sendero en nuestras vidas. A nuestros familiares por ser el apoyo moral e espiritual en todo momento, en especial a mis padres, que son parte esencial de mi vida. Por último, dedico esta investigación académica a mis amigos y compañeros, que saben lo difícil y complicado que fue llegar hasta estas instancias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primer lugar, a nuestra alma mater la Universidad Privada del Norte, por brindarme la experiencia y la oportunidad de formarme no solo como profesional, sino como ciudadanos con valores y convicción.

En segundo lugar, agradezco a mis docentes, por brindarme los conocimientos necesarios para lograr la meta trazada hasta hoy. Por último, agradezco a mi facultad, directora de carrera y demás representantes de la carrera de Administración de Empresas, por apoyarme en el cumplimiento de mis deberes como estudiante.

TABLA DE CONTENIDO

I. DEDICATORIA	2
II. AGRADECIMIENTO.....	3
III. ÍNDICE DE TABLAS	5
IV. ÍNDICE DE FIGURAS	6
V. RESUMEN.....	7
VI. ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Bases Teóricas.....	28
1.3. Formulación del problema	43
1.4. Objetivos..	43
1.4.1. Objetivo general.....	43
1.4.2. Objetivos específicos	43
1.5. Hipótesis.....	44
1.5.1. Hipótesis general.....	44
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	48
2.1. Tipo de investigación.....	48
2.2. Diseño de la Investigación	49
2.3. Variables de Estudio	49
2.4. Población Y Muestra	50
CAPÍTULO III. RESULTADOS	54
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	59
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

1.1. Tabla 1. Operacionalización De La Variable Independiente	47
1.2. Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente. Teóricas.	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesamiento de casos para la variable Clima Organizacional.....	56
Figura 2. Procesamiento de Casos para la variable Productividad Laboral.	56
Figura 3. Correlación entre el clima Organizacional y Productividad Laboral.....	57
Figura 4. Correlación entre clima Organizacional y Mano de Obra	57
Figura 5. Correlación entre clima Organizacional y Calidad.	58
Figura 6. Correlación entre clima Organizacional y Rentabilidad.....	58

RESUMEN

Las organizaciones e instituciones se desarrollan y prosperan por la intervención del recurso humano, En este sentido los colaboradores organizacionales, el ambiente (condiciones y factores que afectan directa e indirectamente), tienen un efecto en su desempeño y productividad. Para que esta relación se desarrolle, en las mejores condiciones, es de vital importancia identificar los obstáculos y posibles dificultades organizacionales.

El propósito de la investigación fue determinar la relación existente del Clima Organizacional y Productividad Laboral en la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. en el periodo 2019.

Para su desarrollo, se revisó material bibliográfico especializado, se aplicó la ficha censal (como herramienta de recolección de información); puesto que se trabajó con la totalidad de colaboradores (86). El estudio fue no experimental, de corte transversal es así que, para el desarrollo de este trabajo académico, se relacionó la variable Clima Organizacional, con las tres dimensiones aplicables a la variable Productividad laboral: Mano de Obra, Calidad y Rentabilidad. De este modo, Los resultados fueron: la inexistencia de la relación entre las variables de investigación, a su vez se percibe un buen clima organizacional; siendo así que, por medio de herramientas, se comparó la relación de la variable 1, con la variable 2 y las dimensiones, en estudio.

Palabras clave: Clima Organizacional, Productividad Laboral, Mano de Obra, Calidad y Rentabilidad.

ABSTRACT

Organizations and institutions develop and prosper through the intervention of human resources. In this sense, organizational collaborators, the environment (conditions and factors that directly and indirectly affect), have an effect on their performance and productivity. For this relationship to develop, under the best conditions, it is vitally important to identify obstacles and possible organizational difficulties.

The purpose of the research was to determine the existing relationship of Organizational Climate and Labor Productivity in the construction company JH MACC E.I.R.L. in the period 2019.

For its development, specialized bibliographic material was reviewed, the sensory record was applied

(as an information collection tool); since it adapts with the whole

of collaborators (86). The study was non-experimental, cross-sectional, so, for the development of this academic work, the Organizational Climate variable was related, with the three direct dimensions to the Labor Productivity variable: Labor, Quality and Profitability. Thus, the results were: the absence of the relationship between the research variables, in turn a good organizational climate is perceived; being so, by means of tools, the relation of the dependent variable, with the independent one and the dimensions, was studied.

Keywords: Organizational Climate, Labor Productivity, Labor, Quality and Profitability.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Con el transcurrir del tiempo, cambios de conducta en la oferta y demanda, globalización y demás fenómenos que afectan directa e indirectamente, en la economía de una población; la administración se ha tenido que adaptar a las exigencias del mercado actual. Como efecto de esto, las necesidades y requerimiento de las organizaciones se han tornado en una especialización organizacional y, consecuentemente, surgieron áreas administrativas específicas (Dávila, 1985). Entonces, La administración organizacional es un todo, por así decirlo, de temas organizacionales específicos, que se encuentran interrelacionados entre sí y funcionan sistemáticamente, para el cumplimiento de los objetivos.

Es así que, las organizaciones poseen problemas en relación a temas específicos; los cuales deben ser tratados de manera particular, para realizar diagnósticos de satisfacción. Por ende, esta investigación académica se centra y desenvuelve entorno al Clima Organizacional y su relación en la Productividad Laboral. De tal manera que, la correlación de estas dos variables se ve plasmada en la contextualización de una realidad organizacional. Para lo cual, nos hemos enfocado en La Empresa Constructora MACC E.I.R.L.

Según Goncalves (2000) El clima organizacional es equivalente al ambiente laboral; es decir, las condiciones en que los colaboradores desempeñan sus tareas y como estos generan percepciones individuales y colectivas. Entonces, el clima organizacional es el

entorno de trabajo, en el que se desenvuelven los colaboradores; y como este puede ser favorable o negativo, según las actitudes de los mismos colaboradores.

Por otro lado, Clavijo (1990) Señala que la productividad laboral está identificada por indicadores de producción, lo cual es reflejo de la producción aproximada de cada colaborador (si se desea medir individualmente) o colectivamente (si se desea medir por área). Por lo tanto, se entiende como productividad laboral el reflejo del desempeño laboral de los trabajadores.

Entonces, al relacionar los conceptos anteriormente mencionados, recaemos en la definición de Sandoval Caraveo (2004).

“Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional, el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el comportamiento del individuo trabajador y por consiguiente en la productividad de la empresa, la dependencia, la fábrica, cualquier organización.” (p. 160).

Tal es el caso que, hoy en día los casos se pueden ver reflejados de manera que la relación de estas dos variables puede ser verificada satisfactoriamente. Por ejemplo, en su portal electrónico la HASEC, publicó un caso muy interesante, que a la vez se ha convertido, por así decirlo en una metodología. La Metodología WISE ha revolucionado el planteamiento y la perspectiva organizacional en Chile. La incorporación de metodologías de convivencia, técnicas de desarrollo profesional y capacitaciones han

hecho que los resultados se vean reflejados satisfactoriamente. De tal manera, que los colaboradores se sienten comprometidos con la marca y, por ende, con los objetivos organizacionales. Como se especifica en el artículo: “mejores prácticas laboras, en beneficio de la productividad laboral”.

Por otro lado, el pasado 4 de abril del 2014, el diario Gestión publicó el efecto del ambiente laboral, sobre la productividad laboral. Es así que, en el Perú, desde ese entonces, se ha incrementado considerablemente (30%). Por ejemplo, la compañía Claro Perú, ha aumentado su participación en el mercado, y esto se debe en gran medida a las condiciones en que sus colaboradores se desenvuelven en su entorno laboral.

Por consiguiente, se define como esta correlación entre ambas variables se da en las organizaciones y como afecta (negativa o positivamente) en la misma. Es por ello, que, al aterrizar esta situación, en la organización en investigación, nos encontramos con una ineficiencia en el Clima Organizacional de la empresa en estudio.

En la indagación y levantamiento de información en la Constructora JH MACC E.I.R.L., se pudo verificar, a través de encuestas de satisfacción y opinión, que: Existe un desconocimiento de las normas, el autoritarismo en la toma de decisiones está presente, el malestar por las remuneraciones es una incomodidad para los colaboradores, el deterioro de las relaciones personales y la interacción de relaciones típicas se hacen más frecuentes, las actitudes y conductas laborales no son favorables y la intolerancia a las opiniones son frecuentes. Es decir, el ambiente laboral se encuentra sumamente deteriorado.

Para una adecuada profundización de la investigación, decidimos ir a las causas de los hechos empíricamente verificables, donde se evidencia particularmente: Carencia de trabajo en equipo, deficiencia en el manejo de conflictos y desvaloración de la identidad del personal. Para consecuentemente, elegir y perfilar nuestro tema de investigación, el cual es: “LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA JH MACC E.I.R.L. EN EL PERIODO 2019.”, el cual fue el tema específico de estudio de esta investigación académica.

Este tema en estudio, surgió a través de causas evidenciales, las cuales están anteriormente mencionadas. Estas causas pueden ser controlables, en la medida, que la correlación existente entre las variables se dé efectivamente; es decir, que: Un adecuado clima organizacional, genere una eficiente productividad laboral. Es así que esta funcionabilidad de variables nos permitió realizar una efectiva investigación.

Antecedentes Internacionales

Rivera, Muriel y Novoa (2014) en la tesis Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado, Universidad los Libertadores, Bogotá - Colombia. En la cual se especifica que, “Un Sistema de Monitoreo y Evaluación permite a las instituciones puedan tener un aprendizaje respecto al logro de las estrategias planteadas a través del seguimiento y evaluación de los factores del clima organizacional. El diseño e implementación de un Sistema de Monitoreo y Evaluación corresponde a una práctica emergente en las

instituciones que trabajan con políticas internas de mejoramiento del clima organizacional. En el planteamiento, se especifica el nivel de beneficio que resulta debido a herramientas fundamentales para la evaluación y seguimiento de la productividad de un colaborador. Su utilidad se basa principalmente en el análisis de información, lo que lleva a que la institución aprenda y se retroalimente con dicho sistema. El monitoreo y evaluación de programas e instituciones públicas ayuda a aumentar la eficacia de los colaboradores en sus labores diarias, “proporcionando una mayor rendición de sus actividades y labores de trabajo diario”. El uso de los Sistemas de Monitoreo y Evaluación del Clima Organizacional (SM&EL) es una práctica que está tomando fuerza en el ámbito de las políticas públicas debido a la necesidad de desarrollar capacidades de crear un clima organizacional adecuado para el buen desarrollo de las labores de los colaboradores. La información generada mediante un SM&E permite a su vez el aprendizaje de la institución y con ello el mejoramiento continuo del diseño e implementación de las políticas, programas, instrumentos, etc.

Esta tesis se tomó como apoyo para la investigación ya que trata de una organización pública y tiene que claro que cuando se trabaja así se debe seguir las políticas que se le imponen y además aporta información sobre el clima organizacional y la ayuda que este genera en la organización como aumento de la eficacia, cumplimiento de objetivos, aumento de bienestar y oportunidades, reducción de pobreza; podemos extraer que el monitoreo es una práctica en el ámbito público y que genera no solo beneficios para la organización que lo aplica sino también para todo su público.

Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo (2011) En la tesis *Clima y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño: en una Organización Estatal Chilena*, Universidad Andrés Bello, Santiago - Chile; en la cual se indica que el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing & Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (“comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad.

Segredo, García, López Puig, León Cabrera, & Perdomo (2015). *Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública*. Revista Cubana de Salud Pública, Escuela Nacional de Salud Pública (ENSP), La Habana – Cuba; en la cual se indica la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. La muestra del presente trabajo está compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1. Para

diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Periró (1989) que tiene una estructura de cinco factores. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente alpha de Cronbach para la escala de clima organizacional y de satisfacción laboral de 0.969 y 0.925, respectivamente. La estructura de las escalas se estudia a través de un análisis factorial exploratorio. Para la escala de clima organizacional los factores extraídos son 12, con un coeficiente alfa alto (entre 0.74 0.94). Para la escala de satisfacción laboral los factores extraídos son 5, con un coeficiente alfa alto (entre 0.73 y 0.87). Respecto al efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral.

Es así que, se puede concluir, de manera general que: La relación entre clima organizacional y productividad laboral se presenta en casi todas las dimensiones de ambas variables. Entonces, las acciones y decisiones tomadas sobre el clima organizacional del Hospital tipo 1, repercutirán significativamente en la productividad laboral de los colaboradores del mismo, siendo indispensable controlar y manipular dichas variables de manera eficiente.

Martínez(2004) en la tesis Una Aproximación Inicial al Papel del Mercado de Trabajo, la Inmigración y la Conflictividad Socio-Laboral como Factores Explicativos de la Creación de Empresas, Departamento de Estudios Financieros y Económicos, Universidad Miguel Hernández, Elche – España; en la cual se indica las diferencias en la creación de empresas mediante datos de las cincuenta provincias españolas y las ciudades

autónomas de Ceuta y Melilla, prestando especial atención a la influencia de la inmigración legal, la conflictividad social y la conflictividad laboral.

Esencialmente, mediante el empleo del análisis factorial en componentes principales y de la regresión múltiple, comprobamos tres grupos de hipótesis sobre la relación entre algunas variables frecuentemente utilizadas para medir la evolución del mercado de trabajo, la inmigración legal, la conflictividad social y laboral y la creación de empresas.

En este sentido, la existencia de un mercado laboral flexible y una mano de obra altamente cualificada resultan elementos claves en una región emprendedora. Aquellos ámbitos geográficos donde el peso de los sindicatos es elevado y la flexibilidad del mercado laboral es baja, las dificultades que encuentran los empresarios para ajustar sus necesidades de factor trabajo son mayores. Por lo tanto, la rigidez del mercado laboral complica el desarrollo de las actividades emprendedoras y viceversa, la desregulación del mismo estimula la aparición de nuevas empresas. Por lo tanto, un clima laboral favorable y flexible conduce al desarrollo organizacional.

Cabrera & Bocanegra (2016) en la tesis Análisis de la productividad en la construcción de vivienda basada en rendimientos de mano de obra, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá - Colombia; en la que se expone en la primera sección los tres tipos de empresas maquiladoras, con base en lo que consideramos la característica central de esta “industria”: el uso intensivo de la mano de obra. Los tipos de empresas que definimos son “basadas en intensificación del trabajo manual”, “basadas en la racionalización del

trabajo” y “basadas en competencias intensivas en conocimiento”. En la segunda y última sección se expone el caso de Delphi-Juárez como muestra de la emergencia no sólo de un nuevo tipo de empresa maquiladora sino de una nueva relación entre empresas. La hipótesis central de este trabajo es que se está conformando un tipo distinto de empresas maquiladoras o de tercera generación constituida por centros de investigación, diseño y desarrollo a partir del aprendizaje organizacional logrado particularmente en la segunda generación de maquiladoras.

Entonces, se puede decir que la mano de obra, con base en la revisión de los tipos de empresas maquiladoras existentes, considera que estas empresas evolucionan o no de acuerdo al menos a tres instancias: su trayectoria organizacional, las estrategias corporativas de las firmas involucradas y el sector productivo de pertenencia. En estas trayectorias los diferentes aprendizajes organizacionales e individuales las colocan en distintos tipos o generaciones de empresas. Estas trayectorias pueden ser analizadas a partir de la elaboración de tipologías, pero no deben confundirse con el establecimiento de fases de industrialización de la IME.

Lanari (2003) en la tesis *La Gestión de la Mano de Obra en Firms Marplatenses: Educación, Cambio Técnico y Generación de Empleo. El Caso Firms Productoras de Bienes de Capital*, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar de Plata, Buenos Aires – Argentina; en la que se especifica que La educación, como atributo personal de la mano de obra, suele ser una señal de empleabilidad. Sin embargo, es frecuente encontrar sobre calificación en los puestos de trabajo que se han creado en los últimos años en los que el mercado laboral se ha caracterizado por el aumento de las

tasas de desocupación y subocupación, como así también por la precariedad de las relaciones laborales. Uno de los argumentos que intentan explicar el desempleo es la incorporación de tecnologías duras y blandas en las empresas y la falta de calificación de la mano de obra. Por ello, en este estudio se busca, por una parte, argumentar cómo emplean las empresas, a quienes y porqué. Por otra, se analizan mediante un estudio de casos las implicancias que tienen las transformaciones tecnológicas en la capacitación y el empleo, tomando a modo de ejemplo las trayectorias de empresas productoras de bienes de capital asentadas en Mar del Plata.

Entonces, lo corroborado, en esta investigación académica, cabe todavía resolver si, tal como indica la literatura y las indagaciones realizadas en aquellas firmas que lograron desarrollar capacidades innovadoras ya sea de equipamiento, procesos o productos, existe una demanda efectiva de recursos humanos "diferentes".

La búsqueda de esta respuesta a partir del estudio en las firmas dedicadas a producir bienes de capital permitió observar varias cuestiones, como ser que efectivamente los cambios técnicos-organizacionales guardan estrecha relación con la calificación de los trabajadores. Sin embargo, no resultaría excluyente para considerar a alguien capacitado el hecho de poseer credenciales educativas de alto rango es decir conocimientos codificados. Tal como se verifica en la presentación del caso A, otros saberes como los conocimientos tácitos pueden contribuir eficazmente al desempeño de una empresa. Como así también, resulta relevante comprobar que firmas como la empresa identificada C, que alcanzan estándares de competitividad internacional, aumentaron su productividad mediante innovaciones técnicas y crecieron en empleo al tiempo que

optaron por captar técnicos y profesionales que debieron aprehender y hacer suyos los saberes acumulados de la empresa. Finalmente, según lo que se ha podido demostrar, es factible pensar que hay senderos posibles en los que los conocimientos gradualmente acumulados por las personas, sus capacidades y habilidades, desempeñen un rol de intervención en el crecimiento, pero es claro que esto se tome poco probable en este mercado laboral en el que, definitivamente, resulta por demás difícil imaginar que los problemas de empleabilidad pasen sólo por capacitar o reciclar las competencias de quienes buscan trabajo, a menos que se reviertan las acciones impulsadas en la última década que implicaron la actual estructura de la relación entre oferta y demanda, para lo cual hace falta mucho más que buena calidad de la nuestra mano de obra.

Ríos-Manríquez, López-Salazar, & López-Mateo (2015). Ética y calidad laboral: impacto en el desempeño empresarial. Un estudio empírico, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte Natal, Brasil; en la que se indica que la evolución del concepto Calidad de Vida Laboral (CVL) y la relación potencial conjuntamente con la Eficacia Organizacional (EFO), en términos de desempeño laboral. Para ello fueron realizadas dos investigaciones empíricas originales, en el sector bancario oficial brasileño en los años 2004 y 2006. En el primer estudio, mediante el análisis de contenido y factorial exploratorio, se verifica los aspectos de la CVL más frecuentemente evaluados por investigadores, y los más considerados por 1.322 trabajadores. También se identifican las categorías clásicas y actuales, las similitudes y las diferencias entre la perspectiva de CVL entre investigadores y trabajadores. Se confirma que el concepto de CVL evoluciona en el tiempo según los contextos laborales, los cambios de tecnologías, etc. Estos resultados constituyeron la base conceptual de la definición de CVL propuesta

en la presente tesis, así como del instrumento desarrollado para evaluar la percepción de CVL en el segundo estudio empírico. En él se plantean seis hipótesis principales, bajo dos enfoques. El primero explica las relaciones entre la CVL y sus dimensiones constitutivas, proponiendo un índice global de CVL. El segundo enfoque analiza la CVL como variable antecedente de la eficacia de la organización, en dos niveles de análisis, el desempeño individual y desempeño de la sucursal bancaria. Las muestras están formadas por 1.305 trabajadores y por 121 sucursales bancarias, ubicadas en diez provincias de Brasil. Los resultados de los análisis factoriales, correlaciones y regresiones, corroboran la influencia predictiva de la percepción de CVL sobre el desempeño, evidenciando que la CVL añade ventajas para trabajadores y organización. Se confirma que es posible obtener un índice de CVL global y además, se identifica cuáles son los factores de la CVL que más aportan al índice global, y cuáles son los que más influyen en el desempeño individual y grupal. Se discuten las implicaciones de los hallazgos para la investigación, para directivos, para profesionales de recursos humanos y para la investigación futura.

Montecinos (2015) en la tesis Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *LÍMITE* Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología, Universidad de Tarapacá, Tarapacá - Chile; en la que se especifica que la satisfacción de los usuarios por la atención recibida es uno de los pilares fundamentales para el éxito y la excelencia de una institución. Las exigencias de los usuarios en cuanto a calidad pueden diferir dependiendo de si el proveedor de los servicios es de carácter público o privado. Independientemente de esto, los usuarios siempre van a exigir una atención acorde a lo que esperan, enfocada en la recuperación de la condición que presentan y además que se sientan bien atendidos, tanto ellos mismos como sus familiares.

Las evaluaciones de satisfacción realizadas en los últimos años en países de Iberoamérica muestran resultados favorables en muchos de los aspectos analizados, pero no se deben descuidar aquellos que no logran una satisfacción completa. Quien acude a un centro de salud en busca de atención médica, demandará cada día una mejor atención ya que los mecanismos de información y comunicación se amplían y se puede tener conocimiento de los últimos desarrollos en la medicina. Por lo tanto, el área administrativa de cada institución debe estar atenta constantemente a los requerimientos de los individuos atendidos.

Pérez (2014) en la tesis *Clima organizacional para una cultura de calidad*. Orbis. Revista científica ciencias humanas, Universidad Simón Bolívar, Caracas - Venezuela; en la cual se identifica los factores de la cultura organizacional que facilitan la implantación del sistema de gestión de la calidad en una empresa básica del Estado venezolano. Para ello se realizó una investigación de campo, con el propósito de analizar las percepciones de los directivos que conforman el nivel gerencial, en torno a tres variables a saber: La Filosofía de Gestión, el Estilo Gerencial y la Cultura Organizacional. En la Filosofía de Gestión se exploró el nivel de identificación de los gerentes con la misión, la estructura organizativa y los objetivos de la empresa. En el estilo gerencial se determinó el comportamiento de sus indicadores más relevantes como son; el liderazgo, la toma de decisiones, la solución de problemas y la asignación de tareas. Y en el abordaje de la cultura como tal, se trabajaron las representaciones axiológicas en torno a los valores, los principios y antivalores del nivel estratégico de la organización. Como resultado de esta investigación, se determinaron las cualidades humanas que deben internalizar los principales actores de la cultura organizacional, para alcanzar las

exigencias que plantea el camino hacia la calidad, en los términos en que ha sido normada por estándares internacionales que definen las características óptimas del proceso productivo. En este sentido, se concluye que el trabajo en equipo, el aplanamiento de estructura, la reducción de los niveles jerárquicos y el mejoramiento de la comunicación interna, son cualidades que requiere una acción gerencial orientada a la gestión de la calidad de la empresa estudiada.

Buenas & Mejía (2014) en la tesis El papel de la contabilidad de gestión en el sistema de información contable y su incidencia en la rentabilidad de las empresas, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias - Colombia.; en la que se indica que las organizaciones deberían contar con un sistema de información contable integral, configurado por una contabilidad financiera y una contabilidad de costos, que nutriera a sus sistemas de control de gestión y permitiera a sus usuarios internos beneficiarse de información oportuna, pertinente y comparable a fin de que éstos pudieran traducir las estrategias en resultados empresariales. En la actualidad, existe la visión compartida de que la contabilidad costos y de gestión son un sistema de información capaz de proveer información relevante para la gestión empresarial. Por consiguiente, independientemente del tipo de organización que se trate, los directivos se benefician si la contabilidad de costos y de gestión les proporciona información que les ayude a planificar y controlar las operaciones de la organización. En esta generalización se destacan tres aspectos: la contabilidad de costos como sistema de información, los sistemas de control de gestión como mecanismos de vinculación y conducción de las actividades de la organización y la rentabilidad empresarial como una medida del desempeño organizacional.

Ulloa, Prieto & Maoli (2014) en la tesis Plan De Negocios De Producción Y Comercialización Para La Mejora De La Rentabilidad De La Corporación De Producción, Industrialización Y Mercadeo De Granos Y Cereales Vinces, En El 2014, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo – Ecuador; en la que se indica que Un plan de negocios es un elemento fundamental para fomentar actividades a través de la orientación garantizando la producción y comercialización, estos nos permite desarrollar una mejor visión estratégica organizacional para guiar a la corporación no solamente ofrecer un servicio o vender algún producto sino a estar más atentos a solucionar las necesidades y satisfacción del mercado consumidor. Tener conocimiento del mercado para orientar a la empresa en las decisiones que se van a desarrollar de manera coordinada con propuesta de valor que genere ventaja frente a la competencia.

Antecedentes Nacionales

Castillo (2014) En la tesis Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos, en la Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima, Perú; se observa la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima organizacional denominada *Great Place To Work*. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la

organización. Se utilizó la escala de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morín y Malorni (2012) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarcón (2010). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral.

El análisis de esta variable es fundamental para un buen funcionamiento y desempeño de los trabajadores en su contexto laboral. Diversos estudios científicos vinculados al entorno organizacional han reportado que el clima organizacional impacta directamente en la motivación, satisfacción y eficiencia de los empleados (Salgado, Remeseiro y Iglesias, 1996). Considerando que el clima organizacional influye de manera directa en la calidad de vida profesional y específicamente en la motivación de los trabajadores.

Asimismo, se evidenció que un clima organizacional favorable fomenta mayor compromiso laboral y dicho compromiso, mejora también la motivación intrínseca de los empleados (Muñoz-Seco, Coll-Benejam, Torrent- Quetglas y Linares-Pou, 2006). Por otro lado, en una investigación efectuada por Falcón y Díaz (2007), se demostró que la percepción de un clima organizacional negativo (condiciones de trabajo deficientes, pocos recursos y estrés elevado) influye y genera un declive en la motivación para el trabajo, lo cual afecta también la satisfacción laboral de los trabajadores.

Alva y Juárez (2014) En la Universidad Privada Antenor Orrego-Trujillo, en la investigación Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A. el presente proyecto, tiene

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. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondiente a la población maestra estuvo conformado por 80 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.

Según esta investigación el principal determinante de la insatisfacción de los colaboradores está relacionada con el trabajo en días feriados, este estudio indica que si un trabajador laborase en días feriados su productividad y satisfacción no es la más apropiada y genera malestar en los colaboradores, lo que ocasiona que su desempeño disminuya.

Barón (2013) En la tesis Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo” en la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; que nos dice: “El cuestionario que se utilizó en esta investigación, buscó determinar los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras de la Red de Salud Chiclayo –MINSA. Este instrumento fue auto elaborado y constó de 23 preguntas, comprendidas en dos partes: la primera parte consideró a los datos Generales, la edad, condición laboral, tiempo de servicio y la Microred a la que pertenece y la segunda parte estuvo conformada por 12 preguntas que estuvieron dirigidas a la

motivación extrínseca y 7 enfocadas a la motivación intrínseca. Cada pregunta con opciones que permitieron delimitar la información que se busca hallar.”; si bien es cierto es una tesis de enfermería, pero en esta se mide el desempeño laboral de las enfermeras, y las motivaciones extrínsecas e intrínsecas que estas tienen para desarrollar un trabajo tan importante como es el brindar ayuda, al igual que el de los maestros en el Instituto Pedagógico que es enseñar, además nos mostró un cuestionario adaptable a cualquier sector empresarial.

Antecedentes Locales

Yturbe (2018) En su trabajo de investigación Satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Cajamarca 2018 tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca. La metodología usada fue bibliográfica de carácter informativa, donde se usó los métodos de análisis – síntesis e inducción – deducción. Las conclusiones a las que se arribó fueron que existen condiciones físicas y/o materiales como ambientes distribuidos inadecuadamente; beneficios laborales y remunerativos como honorarios que no cumplen las expectativas personales; políticas mal administradas; relaciones interpersonales como existencia de conflictos y enfrentamientos entre enfermeras, falta de solidaridad; y relación con la autoridad como la no aceptación de sugerencias, priorizan indicadores y no la satisfacción laboral; que generen insatisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico; y existe desarrollo personal como desarrollarse personalmente y sentirse realizado profesionalmente.

Becerra (2015) Incidencia de la calidad de servicio en el incremento de la productividad en una institución bancaria privada de la ciudad de Pacasmayo (tesis para optar el título de licenciado de administración universidad nacional de Cajamarca). El objetivo es evaluar si se estableció el criterio de calidad de servicio en el aumento de productividad de la entidad bancaria, con teorías basadas con Shewhart (1920), el cual realizo una investigación para mejorar la calidad, el cual llevo a establecer que siempre va existir una variación por que no se puede establecer un control en la productividad, tendrían que establecerse estrategias y Deming, E. (1950), manifiesta la importancia del clima organizacional dentro de las empresas para un mejor empeño; con una metodología de tipo descriptivo correlacional, Utilizando medidas graficas de control de variable, un coeficiente correlación lineal de persona, con una metodología descriptiva correlacional, su muestra fue de 240 clientes, se concluye que se llegó a establecer una meta por cada colaborador, para cada atención. Un tiempo promedio de atención, como también los aspectos más importantes y relevantes del cliente, que aspectos son más importantes y que no le genera tanta importancia, la comodidad con 32.9 %, los tiempos de respuesta del personal en ventanilla 25.3 %, la seguridad 21.3 % y la 19 capacidad del personal 20.5%, resultado de Chi cuadrado de 0.0038 el cual es menor a 0.05 y concluye que si existe una relación entre la variable productividad y calidad de servicio.

El aporte de esta tesis es que nos indica, la relación que tiene que haber entre la calidad de servicio y la productividad, estas dos variables intervienen en el crecimiento de la entidad empresarial, garantizar la cantidad de productos, para mejorar la productividad y veremos que se incremente la rentabilidad de la empresa.

1.2. Bases Teóricas.

1.2.1. Clima organizacional.

El clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan, con la propia actividad de cada uno; es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no, el terreno adecuado para un buen clima organizacional, forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas; es decir, el clima organizacional es la interacción de los colaboradores de la organización con los recursos de la misma, y como estos –según propias perspectivas y comportamientos- pueden reflejarse en el buen cumplimiento de los objetivos empresariales. Chiavenato (2007).

De lo anteriormente mencionado, se puede extraer que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un negativo destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento, para medir el clima organizacional lo normal es utilizar escalas de evaluación. Estas escalas (pueden ser reflejadas en indicadores de productividad; por ejemplo), que permitirán encontrar las causas del problema.

De la misma manera, en las organizaciones el clima organizacional es una garantía plena de desarrollo y éxito para la organización y todos sus colaboradores, no habrá

barreras donde la gente no llegue, porque su fuerza interior es más grande que todos los obstáculos, así poder alcanzar cualquier meta; esto pues claro, desde un punto de vista motivacional.

A la vez, son todos aquellos aspectos organizativos que influyen en el rendimiento de su "capital humano" a corto, medio o largo plazo. Esto permite concretar el clima, y las mejoras que puedan suceder a su medición y análisis, en aquellos elementos que tienen al mismo tiempo interés para el profesional donde mejoran su percepción sobre la organización y para la empresa mejoran el rendimiento de sus equipos. Como argumenta:

"El clima organizacional es el medio ambiente, humano y físico, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno" (Shwartz & Davis P.1981:8).

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones. Caraveo (2004). Con lo anteriormente expuesto, se puede deducir que; las características del clima organizacional pueden ser variables según sea la funcionabilidad de la organización,

objetivos a seguir, rubro, políticas internas y externas, etc. En este sentido, se pueden rescatar las principales características que influyen en el personal de las organizaciones.

En primer lugar, el clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima organizacional con ciertos cambios graduales. Para esto, las empresas deben estar sujetas a cambios ocasionados por factores internos (personal y lo que se refiere a ello) y externos (coyunturas políticas, etc.). En segundo lugar, los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa. Esto alude directamente al comportamiento colectivo de los trabajadores, ambiente laboral y políticas internas. En tercer lugar, el clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores. Esto pues, el grado de compromiso y de identificación de los colaboradores con la marca, misión y visión de la empresa dependerá del ambiente laboral en que estos se encuentren. En cuarto lugar, los trabajadores modifican el clima organizacional de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes. Esto se da en la medida que, el ambiente laboral puede estar establecido por los reglamentos internos, pero su desarrollo dependerá exclusivamente de los colaboradores y su quehacer colectivo. En quinto lugar, diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima. Como se mencionaba anteriormente, el clima organizacional se puede ver afectado por factores internos y externos. Por último, los problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima organizacional. Es decir, sus empleados pueden estar insatisfechos. Esta afirmación es subjetiva, puesto que, por el contrario, puede existir un excelente clima y ambiente organizacional; sin embargo, factores externos (políticos; por

ejemplo) pueden ocasionar esta rotación, lo cual si afectaría el clima organizacional posteriormente.

Entendiendo la consistencia conceptual de lo que es el clima organizacional, y para fines explicativos de esta investigación académica, debemos recaer en la definición brindada por Arias (2007). “Los estudios de clima organizacional (CLIO) analizan las percepciones que los empleados tienen de sus características. La gestión de Recursos Humanos es un pilar para el logro de los objetivos empresariales, porque establece relaciones laborales armoniosas, y un mecanismo de retroalimentación eficaz.”

En esta definición, el autor trata de explicar la definición de lo que es el clima organizacional, con los factores influyentes en este, llevándonos a un despliegue de información que se explicará a continuación.

Los factores del clima organizacional, al igual que las características de la misma dependerán de la misión y visión, objetivos, etc. La diferencia entre el primer y segundo concepto se basa en cualidades, por un lado, e influencia, por otro. Es en este sentido, que para una mayor comprensión de esto es necesario mencionar los principales factores del clima organizacional.

En primer lugar, la reciprocidad, que viene a ser un proceso de complementación en donde el individuo y la organización se corresponden mutuamente. La insatisfacción (personal u organizacional), se origina mayormente por la ubicación incongruente de la persona dentro de una estructura jerárquica. Entonces, al referirnos a la reciprocidad

como factor clave dentro del concepto del clima organizacional, recaemos en la simplicidad de: “Dar lo que uno recibe”. Es decir, según sea el ambiente laboral y demás variables que afectan al clima organizacional, de la misma manera el colaborador se desempeñara en el cumplimiento de sus funciones, viéndose esto reflejado específicamente en su desempeño laboral.

En segundo lugar, satisfacción laboral que es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo - (1998) Se puede decir que, al referirnos a satisfacción laboral recaemos en lo que es un concepto psicológico persuasivo de los colaboradores hacia su medio ambiente laboral. En tercer lugar, liderazgo que es una interacción entre miembros de un grupo. Los líderes son agentes de cambio. El liderazgo ocurre cuando un miembro de un grupo modifica la motivación o las competencias de otros - Gibson (2001, p.308). Esta descripción hace alusión específicamente a los líderes, jefes y superiores, puesto que el clima organizacional que se da en la organización va a depender en gran porcentaje de ellos. Esto pues, ellos deben desarrollar e implementar conocimiento, confianza, capacidad de comunicarse y responsabilidad.

Por último, la comunicación, que se define como un proceso que suministra la información técnica, relacionada con la coordinación y con la motivación de todas las partes de la organización; La comunicación es esencial en cualquier organización, puesto que de esta manera se interactúa, en su totalidad, la misma organización. Es primordial la existencia de una adecuada comunicación, puesto que de esta manera se da el control, la motivación, la expresión emocional e manejo de información.

1.2.1.1. Dimensiones del Clima Organizacional.

1. Motivación.

Hablar de motivación es, hablar de una gran cantidad de definiciones, en términos generales, se puede considerar que la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por otra parte, podemos manifestar que la motivación son todos aquellos factores que originan conductas; considerándose los de tipo biológicos, psicológicos, sociales y culturales (Heredia & Arias, 2004).

Es así, que la motivación en cada persona es diferente, debido, a que las necesidades varían de acorde con cada individuo y producen diversos patrones de comportamiento. La capacidad individual para alcanzar los objetivos y los valores sociales también son diferentes, donde estos últimos, varían con el tiempo, lo cual, provoca un proceso dinámico en el comportamiento de las personas que en esencia es semejante.

En este sentido, existen tres premisas que explican el comportamiento humano (Chiavenato, 2001), El comportamiento es causado. Existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en internos y externos.

1. El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad.

2. El comportamiento no es casual ni aleatorio; siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.
3. El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un “impulso”, “un deseo”, una “necesidad”, expresiones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

De acuerdo a lo anterior y considerando, si las suposiciones son correctas, el comportamiento no es espontáneo, ni está exento de una finalidad: siempre habrá un objetivo implícito o visible que lo explique. No sin olvidar que el resultado puede variar indefinidamente, ya que depende de la forma en la cual se perciba el estímulo, de las necesidades y, del conocimiento que posee cada persona (Chiavenato, 2001).

2.2. Teorías de la Motivación

Robbins (2004) manifiesta así también existen otras teorías que se consideran contemporáneas ya que representan una explicación moderna de la motivación de los empleados, basándose en sus necesidades de estimación y, en la evaluación de ésta con el paso del tiempo, aplicando sistemáticamente incentivos que aumenten la motivación.

A. Teoría de Maslow

Una de las teorías motivacionales basada en las necesidades que radican en los seres humanos partiendo de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo. Las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tenga en el comportamiento humano. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades más elementales y recurrentes (necesidades primarias), en tanto que las necesidades de desarrollo, de autorrealización y trascendencia se encuentran en la cima (necesidades secundarias). Dicha escala está constituida de la siguiente forma por (Heredía & Arias, 2004).

Necesidades Primarias

- **Necesidades Fisiológicas:** Conocidas también como necesidades biológicas o básicas. Exigen una satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo, ya que se relacionan con la subsistencia y existencia del individuo. Cada individuo requiere de diferentes grados de satisfacción individual, no obstante que son comunes en todos, su principal característica es la premura.
- **Necesidades de Seguridad:** Surgen en el comportamiento cuando las necesidades fisiológicas son parcialmente satisfechas, enfocándose principalmente a la búsqueda de protección frente a la amenaza o la

privación, a la búsqueda de un mundo ordenado y previsible. Son de gran importancia, ya que en la vida organizacional las personas dependen de la organización, las decisiones administrativas arbitrarias o las decisiones inconscientes o incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su permanencia en el trabajo.

Necesidades Secundarias:

- **Necesidad de Estima:** Al hombre, le es imprescindible, emocionalmente, darse cuenta que constituye un elemento estimado dentro del contexto de las relaciones interpersonales que se instauran dentro de la comunidad; no sólo necesita sentirse apreciado y estimado sino que, además, desea contar con cierto prestigio entre los integrantes de su grupo en una jerarquía.
- **Necesidad de Autorrealización:** El ser humano, por su ida en sociedad, requiere comunicase con sus congéneres, verterse hacia el exterior, expresar sus conocimientos y sus ideas; así mismo, requiere trascender, desea dejar huella por su paso por el mundo.

B. Teoría de Hezberg

Robbins (2004) La teoría de los dos factores también conocida como Teoría de motivación e higiene, fue propuesta por Frederick Hezberg. Convencido de

que la relación de un individuo con su trabajo es básica y de que su actitud hacia éste bien, puede determinar el éxito o el fracaso. Herzberg analizó lo que los individuos quieren en su trabajo deduciendo que la motivación depende de dos factores

- **Factores Higiénicos:**

Se considera la perspectiva ambiental es decir las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y, que constituyen los factores que las empresas han empleado tradicionalmente para lograr la motivación de sus empleados como son: las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Estos factores poseen una capacidad limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión higiene refleja un carácter preventivo y profiláctico, ya que cuando son adecuados las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco satisfechas, simplemente evitan la insatisfacción de las personas (Robbins & Chiavenato, 2004).

- **Factores Motivacionales:** Se enfocan con el contenido, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad hasta niveles de excelencia. Aquí se incluyen los sentimientos de realización, crecimiento

y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación en el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción.

Hezberg, llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y, son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional: “Lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la no satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es la no insatisfacción profesional y, no la satisfacción” (Chiavenato, 2001).

2. Comunicación Organizacional.

Fernández (2003) “la comunicación organizacional se entiende como un conjunto de técnicas y actividades diseñadas a facilitar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”.

La comunicación organizacional ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado e influencia el medio ambiente, su flujo, su propósito, su dirección y el medio empleado, es así que la comunicación organizacional, implica personas, sus

actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades, también es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes.

3. Ambiente Físico de trabajo.

En la búsqueda realizada sobre el concepto de Condiciones del Entorno Físico del Trabajo, no se encontraron definiciones con el mismo nombre, si se ubicaron otras definiciones similares que sirven de apoyo para un mejor entendimiento de lo que se pretende evaluar en esta investigación.

Por su parte la OMS (2010) define como Ambiente Físico del trabajo: “La parte de los recursos del espacio de trabajo que puede detectarse mediante monitorios humanos o electrónicos e incluyen la estructura, aire, maquinaria, equipo, productos, químicos materiales y procesos que se realizan o están presentes en el espacio de trabajo, y que pueden afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores”. (OMS, 2010, p. 95).

Adicional a esto Mejía (2010) refiere que los diversos factores ambientales pueden generar un gran impacto en la vida de los individuos, e incidir en diferentes aspectos, desde el comportamiento general hasta en la salud física, psicológica y social de los individuos.¹

1.2.2. Productividad laboral.

Por otro lado, la productividad es la acción inminente que los colaboradores ejercen en la producción organizacional. Esta se puede ver reflejada en la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. Como argumenta Leal (2010, P 01).

"La productividad es la relación entre la producción obtenida en un determinado período de tiempo y los factores utilizados para su obtención. La productividad está relacionada con la eficiencia técnica y económica de la empresa. Cuando existen varias combinaciones de factores para fabricar un mismo producto la elección depende del precio de los factores de producción. En general, se distinguen dos tipos de productividad: la productividad global de la empresa que relaciona la producción de la empresa con los factores que han sido necesarios para obtener esa producción (trabajo, capital y materias primas); y la productividad de uno de los factores que relaciona el volumen de producción con el factor estudiado".

Es así que, la productividad es la relación directa entre la producción obtenida (bienes o servicios de calidad) y los recursos o insumos utilizados para generar dicha producción (recurso humano, materias primas, servicios y otros gastos). De la misma manera que la variable independiente, la productividad laboral cuenta con características esenciales que forman parte de las cualidades del concepto de esta variable. Entonces, La productividad se define en su expresión más elemental como la relación entre insumo y producto. La mejora de esa relación, conllevaría teóricamente a mayores niveles de bienestar – Mertens (2002).

Para el autor, las características fundamentales son las siguientes. En primer lugar, la actitud favorable frente al trabajo, lo cual tiene que ver con el colaborador y su perspectiva, en una situación equitativa. En este punto se complementan la variable independiente y la dependiente, puesto que al referirnos a actitudes favorables recaemos en clima organizacional. En segundo lugar, la fijación de objetivos, puesto que el desempeño de los colaboradores y el ritmo de trabajo se basará en lo propuesto por la organización. Por último, las expectativas del trabajador que se refieren a las perspectivas que el colaborador posee de su desempeño en la empresa, respecto a su función a desempeñar.

En cuanto a los factores de la productividad laboral se puede decir que están estrechamente vinculados con el ciclo administrativo; esto pues, la producción está vinculada con las decisiones que se tomen en un periodo determinado - Salazar (2009).

1.2.2.1. Dimensiones de la Productividad laboral

Kaisen (2005) “La productividad laboral se define como la intervención de los trabajadores en la realización de la producción organizacional. Esta es medible y computable de acuerdo a parámetros establecidos por las organizaciones; puesto que de esta manera se pretende alcanzar las metas y cumplir los objetivos planteados en fechas establecidas.” (p.138)

1. Mano de Obra.

Ramírez (2010) “Al referirnos a la mano de obra, recaemos en la relación de los trabajadores, con su esfuerzo tanto físico como mental. Esto, a la vez, aplica durante el proceso de elaboración de un bien o servicio. El concepto también se aprovecha para apuntar hacia el valor que estos pueden agregar a la empresa, de tal modo que la organización lleva un funcionamiento positivo.” (p. 12).

2. Calidad.

Márquez (2006) “La calidad exige fundamentalmente participación de todos en el mejoramiento continuo, por lo que cada trabajador debe ser responsable de su propia actuación, debe saber analizar, planear, ejecutar, comprobar, corregir, aprender y rediseñar, todo esto sintiéndose orgulloso por su trabajo. De manera simultánea, las exigencias que el entorno globalizante presenta a las empresas en la denominada era de la calidad y sociedad del conocimiento.” (p. 17).

3. Rentabilidad.

Fernández (1996) “Siguiendo la lógica del paradigma estructura-conducta-resultados, las primeras investigaciones empíricas en el área de la economía industrial comparaban las rentabilidades medias de distintos sectores, tratando de encontrar diferencias significativas asociadas con variables representativas de su estructura de mercado.” (p. 139).

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es relación entre clima organizacional y productividad laboral en los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. en el periodo 2019?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. en el periodo 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la mano de obra en la empresa constructora JH MACC E.I.R.L., para el periodo 2019.
2. Determinar la relación existente entre clima organizacional y calidad de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L., para el periodo 2019.
3. Determinar la relación existente entre clima organizacional y rentabilidad de la empresa constructora JHMACC E.I.R.L. en el periodo 2019.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación directa entre el clima organizacional y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa constructoras JH MACC EIRL en el 2019.

cabe señalar que nuestra investigación no se está infiriendo estadísticamente; sin embargo, se ha considera una hipótesis, para poder contrarrestar, con los resultados

La inferencia estadística es el conjunto de métodos que permiten inducir, a través de una muestra, el comportamiento de una determinada población. La inferencia estadística estudia entonces, como sacar conclusiones sobre los parámetros de población de datos. De la misma manera estudia también el grado de fiabilidad de los resultados extraídos del estudio (López, 2017).

Normalmente, en estadística, se trabaja con muestras debido a la gran cantidad de datos que tiene una población. Por ejemplo, si queremos sacar conclusiones, esto es, inferir, los resultados de las elecciones generales, es imposible preguntar a toda la población del país. Para solventar ese problema se escoge una muestra variada y representativa. Gracias a la cual se puedan extraer

una estimación del resultado final. Escoger una muestra adecuada corre a cargo de las distintas técnicas de muestreo (López, 2017).

TABLA 1. Operacionalización De La Variable 1.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Clima Organizacional	Chiavenato (2007). “El clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa” (p.354)	Motivación	Reconocimientos e incentivos.	Del 1 al 10
			Desarrollo profesional.	
			Condiciones Salariales.	
		Comunicación Organizacional	Identificación y compromiso con la empresa.	Del 12 al 22
			Interacción Colaborador - Subordinado	
			Apoyo de Colaboradores.	
		Ambiente Físico de Trabajo	Comunicación Interna.	Del 22 al 32
			Limpieza y Orden.	
			Seguridad.	
			Herramientas de trabajo.	

Fuente: Responsables de la Investigación.

TABLA 2. Operacionalización de la Variable 2.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Productividad Laboral	KAISEN, G. (2005). “La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos.” (p.138)	Mano de Obra	Tiempo Efectivo de trabajo.	Del 33 al 40
			Cumplimiento con el plan de desarrollo. Efectividad en el uso de equipos.	
		Calidad	Gestión de la calidad.	Del 41al 44
			Calidad de Uso.	
		Rentabilidad	Resultados alcanzados	Del 45 al 52
			Recursos utilizados. Plan de Producción.	

Fuente: Responsables de la Investigación

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La naturaleza de esta investigación académica es netamente no experimental; puesto que su consistencia se basa en la observación de las variables en estudio. Es así que, su realización consiste en la no manipulación deliberada de las mismas. Fundamentalmente se estudia los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural; para después analizarlos, procesarlos y correlacionarlos (Dzul, 2013).

Es así que, que el comportamiento y desenvolvimiento de los colaboradores en su ambiente laboral, reflejado en su desempeño y cumplimiento de actividades organizacionales establecidas. Fue el punto de observación, para la recolección de información, a través de instrumentos de medición establecidos y validados. En este punto, la investigación se define no experimental, puesto que esta no consistió en una manipulación o prueba de experimento científico, con los colaboradores.

En este sentido, la correlación es el sub-diseño de esta investigación académica; porque se busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular para predecir cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas, se encarga de determinar el grado de asociación entre varias variables, estas asociaciones nos dan pistas para suponer influencias de causa – efecto. (Hernández & Sampieri, 2010).

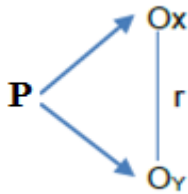
Entonces, al encontrarnos con la variable 1 (clima organizacional), definir las dimensiones e indicadores necesarios, que sirvieron para la realización de esta investigación

académica, y de igual manera para la variable 2 (productividad laboral); se pudo hallar una relación a través de una correlación.

2.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es transversal. Hernández, Fernández & Baptista (2010) dice Se denomina investigación transversal porque se recolecta datos en un solo momento, y en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El esquema de investigación, por ser correlacional es el siguiente:



Donde:

P : Población.

Ox: Observación de la variable clima organizacional.

OY: Observación de la variable satisfacción laboral.

r: Relación entre las variables de estudio.

2.3. Variables de Estudio

Variable 1.

- **Clima organizacional**

Variable 2.

- **Productividad laboral**

2.4. Población Y Muestra

2.4.1. Población:

Está conformado por 86 colaboradores de la constructora JH MACC EIRL, en el periodo 2019.

2.4.2. Muestra:

Se utilizó la encuesta para la población de 86 colaboradores-Universo.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados y propuestos en la presente investigación se ha utilizado como técnica el Censo.

Ellis & Carlos (2009) “Motivos para usar nuevas técnicas y tecnologías en la recolección de los datos en la ronda 2010 de Censos de Población y Vivienda” Se denomina censo, en estadística descriptiva, al recuento de individuos que conforman una población estadística, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones.

2.6. Procedimiento

2.6.1. Aplicación de instrumentos.

Además, para obtener información mediante un instrumento adecuado se ha utilizado la ficha censal, la cual ha sido validada por juicio de expertos en el tema para la variable (clima organizacional) consta de, 22 enunciados de los cuales miden las 03 dimensiones: Motivación, Comunicación organizacional y ambiente físico de trabajo, con ello cada dimensión pretende estudiar una variable. Con una escala de 1 nada, 2 poco, 3 medio, 4 considerable y 5 Mucho. Para la variable (Productividad laboral) la encuesta contiene 20 preguntas, para desarrollar 3 dimensiones:

Mano de obra, calidad, rentabilidad, la escala de medición también consta de 5 nivel, 1 nada, 2 poco, 3 medio, 4 considerable y 5 mucho. Para la recolección de datos se escogió la ficha censal dado que se tomó al total de la población de la constructora JH MACC EIRL, adicional a ello se utilizó la prueba estadística coeficiente correlacional de Pearson con el programa SPSS, La aplicación de un instrumento de recolección de datos “ficha censal” presupone, además, prever las condiciones “adecuadas” para su aplicación, esto es, considerar el contexto (Ortiz, 2004). Adicionalmente, también se realizó un coeficiente, para poder medir la fiabilidad de las escalas. Para ello, se utilizó el denominado Alpha de Cronbach, para tener una medición, sobre la correlación de las variables en estudio (Virla, 2010).

2.6.2. Recolección de datos.

Para la recolección de datos se utilizó el enfoque cualitativo; ya que se usó para probar la realidad problemática, con base en la medición de fenómenos estructurales y situaciones evidenciales, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Utilizando la

lógica o razonamiento deductivo, Esta debe ser lo más “objetiva” posible evitando que afecten las tendencias del investigador u otras personas. (Taylor, 1987).

Es de relevancia imprescindible, señalar que la información obtenida deberá de reunir aspectos relacionados con el trabajo de la obtención, análisis y presentación de la información. Por lo tanto, será utilizada la técnica en la recolección de datos, también el tratamiento y el análisis de la información, así como las formas en que es presentada toda la información obtenida y con motivo de la investigación.

2.6.2.1. Análisis de la Información.

La información obtenida se analizó mediante parámetros cualitativos establecidos. Para procesar la información obtenida mediante la técnica de recolección de datos, se ha considerado lo siguiente:

Se elaboró el cuestionario para indagar diferentes aspectos tales como:

- Motivación.
- Comunicación Organizacional.
- Ambiente Físico de Trabajo.
- Mano de Obra.
- Calidad.
- Rentabilidad.

Posterior a la aplicación de las encuestas se procedió a realizar las tabulaciones necesarias e interpretar los resultados, haciendo uso de Microsoft Excel y IBM SPSS 21.

Finalmente se interpretó cada uno de los gráficos, lo cual permitió desarrollar la hipótesis establecida.

2.6.3. El desarrollo del presente trabajo de investigación.

Requirió de la aplicación de un instrumento para recoger información de los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L., los cuales forman parte de la unidad de estudio que, a la vez, pertenecen a la población y universo de esta investigación. Para este efecto, se utilizó como técnica la ficha censal y como instrumento el cuestionario. Su formulación se basó en la elaboración y validación de un cuestionario de 52 preguntas, que contenían preguntas de ambas variables en correlación, con las dimensiones e indicadores que fueron considerados en relevancia, para el desarrollo de esta.

Es así que, aproximadamente la quincena de octubre del presente año, se pactó una reunión con el gerente de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L., el Ing. Jorge Mendoza, en la oficina de la misma, ubicada en la Av. San Martín 540. En esta, se acordó la aplicación del instrumento a la totalidad de sus colaboradores, tanto administrativos, como operativos; entonces, tres días después de esta reunión, se procedió al levantamiento de información a un total de 86 colaboradores, que consistió en la duración de un lapso no mayor a los treinta minutos.

Posteriormente, se procedió a organizar y clasificar la información recolectada de la siguiente manera:

- Se organizó la totalidad de la información en una hoja de Excel, con el fin de crear una base de datos.
- Se clasificó cada encuesta, con su respectiva pregunta y dimensión.
- Se ingresó el valor otorgando por pregunta (en una escala de 1 al 5; siendo 1 nada y 5 mucho)
- Se otorgaron escalas (alto, medio y bajo), por cada dimensión y basándose en la sumatoria de la cantidad de valores, por la misma dimensión.
- Se trabajó pregunta, por pregunta; diseñando gráficos, frecuencias y porcentajes.
- Se analizó y desarrolla correlación de las variables, a través de la utilización de método de Pearson.

Cabe resaltar, que cada procesamiento de datos cuenta con una propia interpretación y desarrollo de la misma.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En la presente investigación académica y como se indica en el capítulo tercero de la misma, se ha trabajado con el total de la población; por ello no se ha considerado la

realización de una prueba de hipótesis y descarte de hipótesis nula (Esto, claro si, en términos estadísticos). Por ende, no se ha realizado una inferencia estadística (Capuñay, 2011).

En este sentido, a continuación, se presentarán los resultados obtenidos, en el procesamiento de datos. Para lo cual se utilizó la prueba estadística coeficiente correlacional de Pearson, con el programa SPSS, la hoja de cálculo Excel y el coeficiente de fiabilidad, del Alpha de Cronbach.

1. ALFA DE CRONBACH.

1.1. Para el instrumento de la variable Clima Organizacional

Figura 1. Resumen de procesamiento de casos Clima Organizacional.

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Responsables de la Investigación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	32

Interpretación del resultado, El alfa de 0.892 indica que el instrumento es adecuado para ser aplicado en el estudio.

1.2. Para el instrumento de la productividad laboral.

Figura 2. Resumen de procesamiento de casos Productividad laboral.

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Responsables de la Investigación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	20

Interpretación del resultado. El alfa mostrado de 0.766 indica que el instrumento es adecuado para su aplicación en la investigación.

2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. La relación existente entre clima organizacional y productividad laboral.

Figura 3. Correlación entre Clima o. Y Productividad L.

Correlations	
Clima.O.	Productividad.L.

Clima Organizacional	Pearson Correlation	1	0,346**
	Sig. (1-tailed)		0.001
	N	86	86
Productividad Laboral	Pearson Correlation	0,346**	1
	Sig. (1-tailed)	0.001	
	N	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Fuente: Responsables de la Investigación.

Interpretación: Entonces existe relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. Esta correlación es positiva débil (entre 0.25 y 0.50), puesto que presenta un resultado de 0.346.

2.2.La Relación Existente entre Clima Organizacional y Mano de Obra.

Figura 4. *Correlación entre Clima O. y Mano O.*

		Correlations	
		Clima.O	Mano.O
Clima Organizacional	Pearson Correlation	1	0,316**
	Sig. (1-tailed)		0.002
	N	86	86
Mano Obra	Pearson Correlation	0,316**	1
	Sig. (1-tailed)	0.002	
	N	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Fuente: Responsables de la Investigación.

Interpretación: Entonces existe relación entre el clima organizacional y la mano de obra de los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L.. Esta correlación es positiva débil (entre 0.25 y 0.50), puesto que presenta un resultado de 0.316.

2.3. La Relación Existente entre Clima Organizacional y Calidad.

Figura 5. *Correlación entre Clima O. y Calidad*

		Correlations	
		Clima.O	Calidad
Clima Organizacional	Pearson Correlation	1	0,184*
	Sig. (1-tailed)		0.045
	N	86	86
Calidad	Pearson Correlation	0,184*	1
	Sig. (1-tailed)	0.045	
	N	86	86

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Fuente: Responsables de la Investigación.

Interpretación: Entonces existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. Esta correlación es positiva muy débil (entre 0.10 y 0.25), puesto que presenta un resultado de 0.184.

2.4. La Relación Existente entre Clima Organizacional y Rentabilidad.

Figura 6. *Correlación entre Clima O. y Rentabilidad*

		Correlations	
		Clima.O	Rentabilidad
Clima Organizacional	Pearson Correlation	1	0,218*
	Sig. (1-tailed)		0.022
	N	86	86
Rentabilidad	Pearson Correlation	0,218*	1
	Sig. (1-tailed)	0.022	
	N	86	86

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Fuente: Responsables de la Investigación.

Interpretación: Entonces existe relación entre el clima organizacional y la rentabilidad de los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L, Esta correlación es positiva muy débil (entre 0.10 y 0.25), puesto que presenta un resultado de 0.218.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La presente investigación tenía como objetivo general determinar si existe relación entre el Clima Organizacional y la Productividad Laboral de los Colaboradores de la Empresa Constructora JH MACC E.I.R.L. Es así que, mediante los resultados obtenidos por la prueba coeficiente de correlación Pearson se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.346, siendo esta una correlación positiva débil; es por ello que, queda demostrado que si existe relación entre las dos variables estudiadas. Entonces, al contrastar los resultados obtenidos se puede confirmar, respaldar y corroborar lo siguiente.

Rivera, Muriel y Novoa (2014) que sustenta que el beneficio percibido en la productividad laboral, es debido a la incorporación y aplicación de un adecuado clima organizacional; en este caso la empresa constructora JH MACC presenta un alto nivel de clima organizacional; puesto que los colaboradores reflejan un 78% de aprobación en nivel alto. Esto, además, con un efecto directo en los colaboradores involucrados en la compañía. Dado que, depende en gran medida como el colaborador perciba el clima en su espacio de trabajo, su productividad será menor o mayor de acuerdo a las necesidades satisfechas que haya logrado. En este sentido, la productividad de la empresa que se estudió refleja un 70% en nivel alto, quedando establecido que; a pesar de que la relación es de grado positiva débil, el efecto se ve establecido en la correlación. En relación a esto, se puede complementar lo anteriormente explicado, aludiendo a la tesis Alúa y Juárez (2014); en la cuál se especifica el efectivo involucramiento de los líderes empresariales, para que el adecuado clima organizacional se dé y, por ende, una positiva productividad laboral.

Prosiguiendo en el análisis de los resultados obtenidos, la concordancia con la investigación realizada por Castillo (2014); en la cual se demostró que un colaborador

organizacional altamente satisfecho, es altamente productivo y esto solo se da, en la medida, de la aplicación de un adecuado clima organizacional. Si bien se especifica que clima organizacional y productividad laboral son dos variables distintas, se correlacionan en el desarrollo organizacional. En este sentido, las dimensiones establecidas en este estudio, para clima organizacional, reflejaron resultados de grado alto: Motivación (53%), Comunicación organizacional (63%) y Ambiente Físico de Trabajo (57%); para lo cual queda establecido que las dimensiones de la variable independiente se dan de buena manera en la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. Prosiguiendo con esto, Segredo, García, López Puig, León Cabrera, & Perdomo (2015) corroboran esta investigación, que en su aplicación (presentada en los antecedentes) demostraron una relación en todas las dimensiones del clima organizacional y productividad laboral. Se indica que: “Una acción tomada en la primera, repercute significativamente en la segunda”; es por ello, que se debe controlar la interacción de estas dos variables, según lo indicado por los autores.

En este sentido, la dependencia de la productividad laboral, por el clima organizacional queda señalado y evidenciado por investigaciones académicas relevantes, para lo que fue el soporte de esta tesis. En primer lugar, Rodríguez, Retamal, Lizana & Cornejo (2011); en la cual se indica que los individuos (en este caso colaboradores) interactúan de manera sistemática y voluble. Esto pues, debido a factores psicológicos y psicosociales, los cuales se ven reflejados en actitudes individuales o colectivas. Es en este punto que, los individuos se asocian, colaboran, e interactúan para el logro de sus metas y los de la organización, con una dependencia considerable en el ambiente en el que se desenvuelven o clima organizacional. Tal y como lo establece Chiavenato (2007) en su teoría sobre el clima organizacional y a la vez aplica al caso de esta empresa constructora; en la

cual indica que el clima organizacional es la base de la funcionalidad de los colaboradores, puesto que según sea su ambiente, así será su desenvolvimiento. En el caso de JH MACC, se ve reflejado en los resultados anteriormente expuestos. En este sentido, también se señala que la dependencia del desempeño laboral está altamente ligado al clima organizacional. Factores intrapersonales y extra personales hacen que esta relación se de en este nivel. Siendo así, las dimensiones del clima organizacional elementos predictores de la productividad laboral. En tercer lugar, la síntesis de esta tesis cabe mencionarla como un todo, puesto que la idea central, abarca la realidad problemática. Becerra (2015) señala en su investigación que el mejoramiento de la calidad del clima organizacional cumple un solo fin: “La competitividad en el mercado”, que se da a través de la productividad laboral; que, en cierta manera, involucra a los trabajadores como un medio, mas no como parte de las metas. Por otra parte, Barón (2013) indica que el mejoramiento de la calidad del clima organizacional se debe dar como una estrategia, como parte de la organización. Por último, Yturbe (2018) señalan en su investigación que la productividad laboral debe darse desde un enfoque humano; es decir, que los colaboradores deben trabajar en las condiciones adecuadas y desarrollarse en el mejor ambiente posible.

Es así que, lo anteriormente mencionado, guarda estrecha relación con los resultados encontrados, en esta investigación. Todos ellos mencionan la importancia del clima organizacional sobre la productividad laboral y como su dependencia vuelve efectiva las labores de las organizaciones. En este caso, la correlación entre clima organizacional y productividad laboral es positiva débil; sin embargo, como las tesis lo presentan anteriormente, la subsistencia de la productividad laboral depende significativamente del clima organizacional.

Por otro lado, analizando un poco más a profundidad en la investigación, también se decidió ver si todas las 3 dimensiones de la productividad laboral tienen relación con el clima organizacional (objetivos específicos), para ello se realizó la correlación de cada dimensión frente a la variable independiente. Los resultados obtenidos muestran que las 3 dimensiones, con ayuda del coeficiente de correlación de Pearson, poseen una correlación respectiva con cada una de ellas: mano de obra (0.316), calidad (0.184) y rentabilidad (0.218).

En lo que se refiere a mano de obra se puede concordar con Martínez (2004), en la cual menciona que una mano de obra calificada guarda estrecha relación con el ambiente físico de trabajo; por ende, con el clima organizacional. Con lo cual concluye especificando que un clima organizacional favorable y flexible conduce al impulso organizacional. En este sentido, Cabrera & Bocanegra (2016) hace alusión a la efectividad del uso de equipos; es decir, que el desarrollo profesional y el apoyo a los mismos dependerá de que tan efectivo es la implementación del clima organizacional, esto pues se ve reflejado en la productividad laboral. Por último, Lanari (2003) concluye en que la gestión de la mano de obra se debe en gran parte a la identificación y compromiso que los colaboradores tienen con la empresa; es decir que, al poseer un buen plan de motivación del clima organizacional, la mano de obra de los colaboradores se dará de manera positiva en la productividad laboral.

En lo que se refiere a calidad se puede concordar Ríos-Manríquez, López-Salazar, & López-Mateo (2015), en la que indica que la gestión de la calidad y sus perspectivas se deberán en gran medida a las políticas de gestión del clima organizacional en general; es decir, el presentar un eficiente ambiente físico de trabajo, la calidad

empresarial es considerable para ejecutar una eficiente productividad laboral. Prosiguiendo con esto, Montecinos (2015) hace alusión al uso de la calidad, en la medida que los colaboradores se sientan satisfechos con su clima organizacional. En este punto, se puede especificar que la motivación, como parte del clima organizacional, forma parte importante al camino de una efectiva productividad laboral. Esto pues, la interacción del personal de diferentes niveles permite crear un ambiente favorable, por lo cual los colaboradores se sentirán en potencia, para la realización de sus labores. Por último, Pérez (2014) concluye en que la gestión de la calidad se debe a la motivación, dentro de una adecuada cultura organizacional; es decir, el emprendedurismo que demuestren los colaboradores se va a deber a que tan integrados se sienten con la compañía.

Teniendo en cuenta a la rentabilidad se puede concordar con Buenas & Mejía (2014), el hace referencia a la magnitud que pueden representar los resultados organizacionales, con la aplicación de una buena productividad laboral; por ende, causada por una positiva aplicación del clima organizacional. Los resultados no solo se ven de manera cuantificable (según indica), puesto que, la base de esto radica en los colaboradores, su ambiente laboral y desenvolvimiento en la organización. En este sentido, se refleja la rentabilidad, a través de la utilización efectiva de los recursos; es decir, el personal que se encuentra capacitado, a través de comunicación del clima organizacional, utilizará eficientemente sus recursos y así la productividad laboral se verá reflejada de manera positiva. Por último, Ulloa, Prieto & Maoli (2014) hace alusión al plan de producción rentable; para ello describe que la productividad laboral se da a causa de una eficiente programación de actividades dentro de los colaboradores de la

organización. Concluye afirmando que la productividad es consecuencia del clima organizacional, en la medida que las dimensiones mencionadas en su tesis, se den armoniosamente.

4.2 Conclusiones.

1. En la siguiente investigación, se determinó que, si existe relación entre Clima Organizacional y la Productividad Laboral, de los colaboradores de la empresa

constructora JH MACC E.I.R.L, en el periodo 2019. En relación al objetivo general de la misma, sometidos a la prueba estadística de Pearson, se evidencia una correlación (0.346), lo que significa que existe una relación directa significativa entre las dos variables estudiadas.

2. Se determinó, la relación existente, entre clima organizacional y la dimensión mano de obra, en los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L., en el periodo 2019. Acorde al primer objetivo específico de la investigación, esta correlación es positiva débil (entre 0.25 y 0.50), puesto que presenta un resultado de 0.316, en la prueba estadística de Pearson.
3. Se determinó que, existe relación entre el clima organizacional y la dimensión calidad, en los trabajadores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L., en el periodo 2019. En congruencia con el segundo objetivo específico de la investigación, se determinó que esta correlación es positiva muy débil (entre 0.10 y 0.25), puesto que presenta un resultado de 0.184, en la prueba estadística de Pearson.
4. Se determinó que, existe relación entre clima organizacional y la dimensión rentabilidad, en los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L., en el periodo 2019. Orientado al tercer objetivo específico de la investigación, se halló que esta correlación es positiva muy débil (entre 0.10 y 0.25), puesto que presenta un resultado de 0.218, en la prueba estadística de Pearson.

4.3 Recomendaciones.

1. Se recomienda generar planes alternativos que permitan mejorar el clima organizacional y la productividad laboral, para mejorar la relación de dichas

variables; y así fomentar el desarrollo de un clima organizacional, sobre las dimensiones de la productividad laboral: mano de obra, calidad y rentabilidad. Trasmitiéndose, este mismo, por los colaboradores de la empresa JH MACC E.I.R.L., que se expresan como conductas, comportamientos o acciones, orientados a un mismo fin y cumplir objetivos dentro de la compañía.

2. Mejorar el clima organizacional, mediante oportunidades de crecimiento laboral, políticas de reconocimientos y actividades que logren fidelizar, a los colaboradores de la compañía. Es así que, la mano de obra de los colaboradores, podría verse mejorada, significativamente.

3. Establecer dinámicas de comunicación organizacional; orientados a poder mejorar la calidad de trabajo, de los colaboradores. Esto pues, con el fin de que los supervisores y jefes inmediatos, tengan en claro las inquietudes y sugerencias, de los colaboradores; para que así, la organización trabaje colaborativamente.

4. Implementar herramientas y equipos de trabajo, que faciliten la labor de los colaboradores, en la compañía. Esto pues, los recursos utilizados, conllevan a una mejor rentabilidad organizacional.

5. Se recomienda a los futuros profesionales de la carrera de administración, seguir investigando el tema de la Gestión del Talento Humano aplicado al campo del sector público y privado de Cajamarca, ya que este recurso humano es fundamental y básico para el buen desarrollo de una organización.

REFERENCIAS

Alva, J., y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA del distrito de Trujillo-2014.*

- Arias-Jiménez, M. (2007). *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004.*
- Barón Rodríguez, J. K. (2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo, Minsa 2012.*
- Becerra Rodriguez, Clarita Elizabeth (2015). *Incidencia de la calidad de servicio en el incremento de la productividad en una institución bancaria privada de la ciudad de Pacasmayo.*
- Brien, M., Forest, J., Mageau, G. A., Boudrias, J. S., Desrumaux, P., Brunet, L., & Morin, E. M. (2012). *The basic psychological needs at work scale: Measurement invariance between Canada and France. Applied Psychology: Health and Well-Being, 4(2), 167-187.*
- Buenas Meza, C. G., & Mejia Alfaro, G. E. (2014). *El papel de la contabilidad de gestión en el sistema de información contable y su incidencia en la rentabilidad de las empresas.*
- Cabrera, A. G., & Bocanegra, D. C. M. (2016). *Análisis de la productividad en la construcción de vivienda basada en rendimientos de mano de obra. Inge Cuc, 12(1), 21-31.*
- Capuñay, C. V., & en Ciencias, D. (2011). *Estadística para la administración y los negocios. Prentice Hall.*
- Caraveo, M. D. C. S. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas, 27, 78-82.*
- Castillo Dávila, N. F. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos.*
- Castro, L. M. (2003). *El incremento de la productividad para la competitividad frente al bienestar social y la salud laboral. Revista Reflexiones, 82(1).*
- Cequera, M., Monroy, C. R., & Bottini, M. N. (2010, October). *Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones. In 4th International Conference On Industrial Engineering and Industrial Management (pp. 2042-2052).*
- Chiavenato, I. (2007). *Administração. Elsevier Brasil.*
- Clavijo, S. (1990). *Productividad laboral, multifactorial y la tasa de cambio real en Colombia. Ensayos sobre política económica.*
- Dávila, C. (1985). *Teorías organizacionales y administración: enfoque crítico. McGraw-Hill.*
- De Maldonado, I. P., & Pérez, M. M. (2006). *Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. Investigación y Postgrado, 21(2), 231-248.*
- Dzul Escamilla, M. (2013). *Diseño No-Experimental.*

- Ellis & Carlos (2009). *Motivos para usar nuevas técnicas y tecnologías en la recolección de los datos en la ronda 2010 de Censos de Población y Vivienda.*
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2003). *La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. Revista de educación, 332(2003), 97-116.*
- Falcón, A., & Díaz, L. (2007). *Variables que predicen la satisfacción y la motivación de los directores de organizaciones educativas. Avances de Supervisión Educativa, 6.*
- Fernández, E., Montes, J. M., & Vázquez, C. J. (1996). *Factores explicativos de la rentabilidad empresarial. Revista de Economía Aplicada, 4(12), 139-149.*
- Fidias, A. (1999). *Diseño de la Investigación. Ediciones Trillas.*
- Ghiglione, C. R. (2011). *El mejoramiento de la calidad de vida laboral como estrategia para vigorizar la capacidad de gestión municipal. Documentos y aportes en Administración pública y Gestión Estatal, 11(16), 157-162.*
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC), 38.*
- Heredia, V., & Arias, L. F. (2004). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño. Trillas. México.*
- Hernández Junco, V., Quintana Tápanes, L., Mederos Torres, R., Guedes Díaz, R., García Gutiérrez, B. N., & Cabrera Rosell, P. (2008). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad del servicio en el Hospital "Mario Muñoz Monroy". Revista Cubana de Medicina Militar, 37(3), 0-0.*
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta edición ed.). (J. Mares Chacón, Ed.) Mexico, México DF.*
- Jaramillo, I. D. T., & Ramírez, R. D. P. (2010). *Fundamentos epistemológicos de la investigación y la metodología de la investigación: cualitativa. Fondo Editorial Universidad EAFIT.*
- Kaisen, G. (2005). *Productividad Organizacional. [on line Noviembre de 2005]. Disponible en internet en <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/138.htm>.*
- Lanari, M. E. (2003). *La gestión de la mano de obra en firmas marplatenses: educación, cambio técnico y generación de empleo. El caso firmas productoras de bienes de capital. FACES, 9(17), 7-37.*
- Leal Buitrago, F., & Dávila Ladrón de Guevara, A. (2010). *Clientelismo: el sistema político y su expresión regional. Ediciones Uniandes-Universidad de los Andes.*
- López, M. D. L. C. T., Álvarez, M. D., & Morales, A. A. (2017). *La clorhexidina, bases estructurales y aplicaciones en; la estomatología. Gaceta Médica Espirituana, 11(1), 8.*

- Márquez Gutiérrez, A. (2006). *Calidad en las organizaciones: fundamentos, análisis y reflexiones*.
- Martínez, J. A. B. (2004). *Una aproximación inicial al papel del mercado de trabajo, la inmigración y la conflictividad socio-laboral como factores explicativos de la creación de empresas*. *Estudios de economía aplicada*, 22(1), 67-82.
- Mejía, L. D., & López, L. (2010). *La familia y la cultura: una conexión innovadora para el cuidado de la salud*. *Index de enfermería*, 19(2-3), 138-142.
- Mertens, L. (2002). *Formación, productividad y competencia laboral en las organizaciones: conceptos, metodologías y experiencias*. CINTERFOR/OIT.
- Montecinos, J. P. (2015). *Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio*. *LÍMITE Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 1(14), 195-214.
- Null, C., Marvel, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584.
- Organización Mundial de la Salud. OMS. (2010). *Estadísticas sanitarias mundiales*. OMS.
- Ortiz Uribe, F. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. México, Limusa.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Pastore, J., & Bianchi, A. M. (1974). *Estructura ocupacional de la Industria y demanda de mano de obra especializada en São Paulo (Brasil)*. *Revista del Centro de Estudios Educativos (México)*, 4(2), 9-27.
- Pérez, E. T. V. (2014). *Clima organizacional para una cultura de calidad*. *Orbis. Revista científica ciencias humanas*, 10(29), 121-144.
- Ramírez, C. (1993). *Fundamentos de administración*. Ecoe.
- Ríos-Manríquez, M., López-Salazar, A., & López-Mateo, C. (2015). *Ética y calidad laboral: impacto en el desempeño empresarial. Un estudio empírico*. *HOLOS*, 3, 308-320.
- Rivera, B. C., Muriel, F. C. V., & Nova, M. R. (2014). *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado*. *Suma de negocios*, 5(10), 69-73.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación.
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.

- Romá, V. G., & Silla, J. M. P. (1999). *Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo. Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 52(2), 269-285.
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Acimed*, 20(4), 67-75.
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., López Puig, P., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2015). *Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 115-129.
- Schwartz, H. y Davis, SM (1981). *Coincidencia de cultura corporativa y estrategia empresarial.*
- Tapia Valdivia, M. P. (2007). *Análisis Crítico de los Sistemas de Medición de Responsabilidad Social Empresarial y Propuesta de Mejora.*
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación.*
- Torres León, J. A. (2014). *Análisis del clima laboral y adaptación al cambio organizacional del personal adscrito al Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes de la Policía Metropolitana de Santiago de Cali.*
- Uceda Pintado, I. L. (2014). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de La Victoria en la ciudad de Chiclayo.*
- Ulloa Fernández, J. K., Prieto, S., & Maoli, G. (2014). *Plan De Negocios De Producción Y Comercialización Para La Mejora De La Rentabilidad De La Corporación De Producción, Industrialización Y Mercadeo De Granos Y Cereales Vines, En El 2014.*
- Yturbe Pajares, Delia R. (2018). *Satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Cajamarca 2018.*
- Virla, MQ (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. Telos*, 12 (2), 248-252.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA Y CRONOGRAMA

1.1. Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MUESTRA	DISEÑOS	INSTRUMENTOS
<p>¿Cuál es relación entre clima organizacional y productividad laboral en los colaboradores de la empresa JH MACC E.I.R.L. en el periodo 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa JH MACC E.I.R.L. en el periodo 2019.</p> <p><u>Objetivos Específicos.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la mano de obra en la empresa JH MACC E.I.R.L. , para el periodo 2019. . Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad de la empresa JH MACC E.I.R.L. , para el periodo 2019. Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la rentabilidad de la empresa JH MACC E.I.R.L. , para el periodo 2019. 	<p>Independiente:</p> <p>Clima</p> <p>Orgvanizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> -Motivación -Comunicación organizacional. -Ambiente. -físico de trabajo. 	<p>Población:</p> <p>Está conformado por 86 colaboradores de la constructora JH MACC E.I.R.L., en el periodo 2019</p> <p>Muestra:</p> <p>Está conformado por 86 colaboradores de la constructora JH MACC E.I.R.L., en el periodo 2019</p>	<p>Método:</p> <p>No experimental de corte Transversal</p> <p>Nivel de la Investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>Trasversal</p>	<p>Encuesta:</p> <p>Aplicada a los colaboradores de la empresa.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD P --> Ox P --> Oy Ox --- r --- Oy </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>P= Población.</p> <p>Ox y Oy = Observaciones de cada variable.</p> <p>r = Correlación</p>

		Dependiente: Productividad laboral. -Mano de obra. -Calidad. -Rentabilidad.			Instrumento: Ficha censal.
--	--	--	--	--	--------------------------------------

Fuente: Responsables de la Investigación

1.2. Cuadro N 1 Cronograma.

Programa de Acompañamiento para Trabajo de Titulación CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ELABORACION DE TESIS

Tema:

LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA JH MACC E.I.R.L. EN EL PERIODO 2019

Bachilleres:

Paredes Vilca, C. ; Zuloeta Miyasato, C.

		Semanas / Dias															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13			
		23 al 27 de septiembre	30 al 04 de octubre	07 al 11 de Octubre	14 al 18 de Octubre	21 al 25 de octubre	28 al 01 de noviembre	04 al 08 de noviembre	11 al 15 de noviembre	18 al 22 de noviembre	25 al 29 de noviembre	02 al 06 de Diciembre	09 al 13 de diciembre	28 Oct al 02 Nov			
1	Solicitud de aprobación del tema de tesis y designación de Asesor	Tesista	27														
2	Validación proyecto de tesis - Metodólogo	Tesista / Metodólogo	27	4													
3	Cronograma del Programa de Acompañamiento	Coordinador de Carrera			11												
4	Aprobación de Proyecto de Tesis por parte del asesor y presentación con visto bueno de metodólogo	Asesor / Tesista / Metodólogo				18											
5	Desarrollo de Tesis	Tesista								18							
6	5.1 Capitulo 1 - Informe avance - Aseror Tesis	Tesista / Asesor				18											
7	5.2 Capitulo 2 - Informe avance - Aseror Tesis	Tesista / Asesor					25										
8	5.3 Capitulo 3 - Informe avance - Aseror Tesis	Tesista / Asesor						1									
8	5.4 Capitulo 4 - Informe avance - Aseror Tesis	Tesista / Asesor							8								
10	5.5 Capitulo 5 - Informe avance - Aseror Tesis	Tesista / Asesor								15							
11	Presentación informe de tesis / Firma Asesor	Tesista									18						
12	Designación de Jurado y envío de informe para evaluación	Coordinador de Carrera										19					
13	Pre sustentación - Ante Jurado (Rubrica)	Tesista											22				
14	Planteamiento de observaciones	Jurado												22			
15	Levantamiento de observaciones	Tesista / Asesor													27		
16	Sustentación final (Rubrica)	Tesista														29	
17	Emisión dictamen / Calificación (Rubrica)	Jurado															29
18	Levantamiento final de observaciones, firma de asesor y jurados y empastado (1) Tesis	Tesista															5
19	Elaboración de Artículo Científico	Tesista															9
20	Presentación de la Tesis física y en CDs (3)	Tesista															11
21	Cierre última convocatoria 2019 recepción de carpetas de grados y títulos	Coordinador de Carrera															

Nota: Las fechas indicadas en el presente cronograma, son fechas máximas

Bachiller

Bachiller

Director de Carrera

FORMATO DE ENCUESTA

ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

Buenos días (tardes) soy alumno de la Universidad Privada del Norte de la carrera de Administración de Empresas, estoy realizando un estudio para evaluar el clima organizacional y productividad laboral en la empresa JHC MACC E.I.R.L., por lo cual estaríamos agradecidos que responda las siguientes preguntas y marque con un X de acuerdo a la escala utilizada.

La escala utilizada es del 1 (Nada) al 5 (Mucho).

1. Nada 2. Poco 3. Medio 4. Considerable 5. Mucho

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN						
1	Se siente motivado en el ambiente en el que se desarrolla.					
2	La empresa valora el aporte que usted le puede brindar a través de sus fortalezas.					
3	Existe reconocimiento de la empresa por sus esfuerzos en el trabajo.					
4	Ha tenido oportunidades en su centro de trabajo para aprender y crecer profesionalmente.					
5	Considera que le pagan lo justo por su trabajo.					
6	Está satisfecho con los beneficios que recibe.					
7	Su salario es pagado a tiempo.					
8	Se siento orgulloso de laborar en esta empresa.					
9	Se siento participe de los éxitos de los logros de trabajo.					
10	El nombre y su posicionamiento de la empresa es gratificante para usted.					
11	Conoce la trayectoria y la historia de la empresa donde se desempeña.					
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL						
12	La relación con sus superiores es positiva.					
13	Recibe apoyo por parte de sus superiores.					
14	Sus superiores le brindan una retroalimentación constante sobre su desempeño laboral.					
15	Sus compañeros y usted trabajan juntos de manera efectiva.					
16	Su grupo de trabajo lo apoya cuando tiene un problema.					
17	Confía en sus compañeros de trabajo.					
18	Cuenta con la ayuda de sus superiores cuando la necesita.					
19	La comunicación dentro de su área de trabajo funciona correctamente.					
20	Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.					

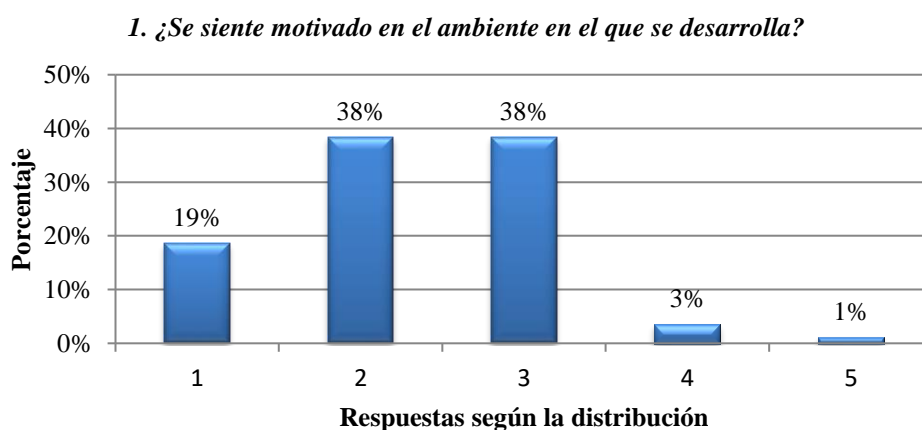
21	Existe una buena comunicación con sus superiores.					
22	Expresa sus opiniones a sus compañeros fácilmente.					
AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO						
23	Su ambiente de trabajo es el más adecuado.					
24	Está conforme con la limpieza e higiene en su lugar de trabajo.					
25	Su lugar de trabajo se encuentra organizado.					
26	Los colaboradores de la empresa participan en la limpieza de la empresa.					
27	Las condiciones en las que se desenvuelve son seguras.					
28	Conoce los peligros y medidas de prevención de riesgo en su trabajo.					
29	Reciben capacitaciones de seguridad en el trabajo.					
30	Las herramientas y equipos que utiliza para su trabajo se encuentran en buen estado.					
31	Las herramientas y equipos de su trabajo se mantienen en forma adecuada.					
32	Tiene conocimiento del uso adecuado de los equipos de trabajo.					
MANO DE OBRA						
33	La entrada y salida a su centro de trabajo se registra de manera adecuada.					
34	Las horas laborales son utilizadas para desempeñar tareas indicadas y específicas.					
35	Las actividades ajenas a las labores a desempeñar son prohibidas.					
36	Las áreas organizacionales cumplen con labores requeridas.					
37	Las obras concesionadas se entregan en el tiempo pactado.					
38	La capacidad de respuesta ante las adversidades es aceptable.					
39	Se encuentra en condiciones de utilizar software, hardware o maquinaria de construcción(según sea su función a desempeñar en la empresa) efectivamente					
40	La capacitación en equipos se da en intervalos de tiempos establecidos.					
CALIDAD						
41	La empresa cuenta con un plan de calidad que se aplica efectivamente.					
42	Las auditorias aplicadas sirven para realizar mejoras significativas en la producción.					
43	El servicio brindado a los clientes se da de la manera más adecuada.					
44	El producto final otorgado cumple con los requerimientos establecidos.					
RENTABILIDAD						
45	Las tareas desempeñadas se reflejan en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.					
46	El cliente se siente satisfecho con el producto final otorgado.					
47	Su línea de producción se encuentra debidamente surtida de recursos necesario para el cumplimiento de las labores.					

48	Cuando solicita material este se le es otorgado en un intervalo de tiempo considerable, de tal manera que no afecta la producción					
49	En su área de trabajo no existe una innecesaria utilización de recursos.					
50	Sus tareas a desempeñar se encuentran debidamente agendadas y especificadas en un calendario laboral.					
51	Sus tareas específicas cuentan con una fecha límite para su desarrollo.					
52	El plan de contingencia de su centro laboral aborda y contempla políticas en caso de superar fechas límites, en cuanto a entrega de resultados se refiere.					

Resultado de las encuestas.

A continuación se presentan los gráficos y su respectiva interpretación de acuerdo con resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L., dicha encuesta cuenta con 52 preguntas, dividida en dos partes de acuerdo a las dos variables involucradas: la primera parte es sobre Clima Organizacional (32 preguntas planteadas de acuerdo a sus 3 dimensiones) y la segunda es sobre Productividad Laboral (20 preguntas planteadas de acuerdo a sus 3 dimensiones). Las escalas están determinadas, según el instrumento de aplicación (véase anexo N°1), y se dan de la siguiente manera: 1 (mucho), 2 (considerable), 3 (medio), 4 (poco) y 5 (nada).

Figura 1. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel

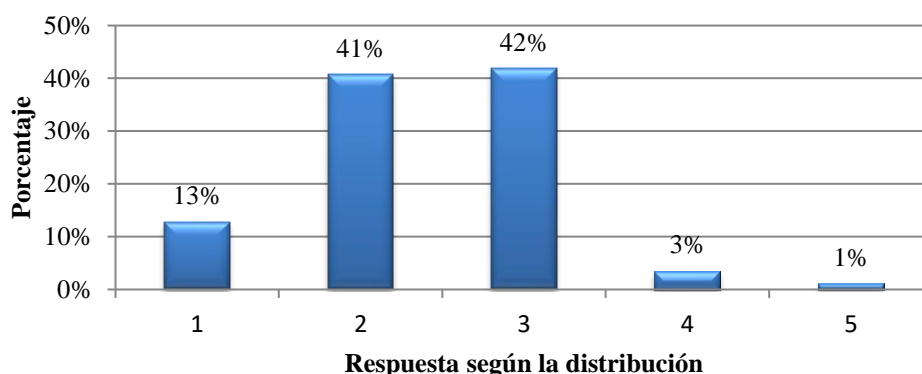


Fuente: Elaboración Propia

El 38% de los 86 encuestados correspondiente a 31 empleados del total manifiesta que en grado considerable se sienten motivados en el ambiente en el que se desarrollan, por otro lado también 38% correspondiente a 31 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un pequeño porcentaje 19% correspondiente a 16 empleados dicen que esto se da de forma alta. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados consideran que se siente motivado en el ambiente en el que se desarrolla.

Figura 2. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel

2. ¿La empresa valora el aporte que usted le puede brindar a través de sus fortalezas?

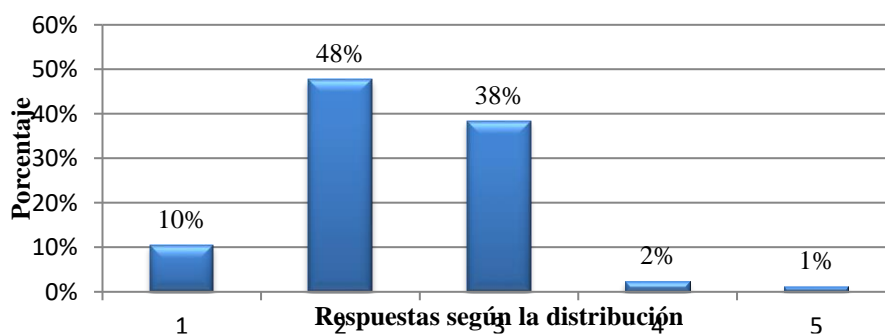


Fuente: Elaboración Propia

El 42% de los 86 encuestados correspondiente a 36 empleados del total manifiesta que siente medio que la empresa valora el aporte que le brinda a través de sus fortalezas, por otro lado el 41% correspondiente a 35 empleados que manifiestan que se da de forma considerable. Mientras que un pequeño porcentaje 13% correspondiente a 11 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados consideran que sus fortalezas aportan valor a la empresa.

Figura 3. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel

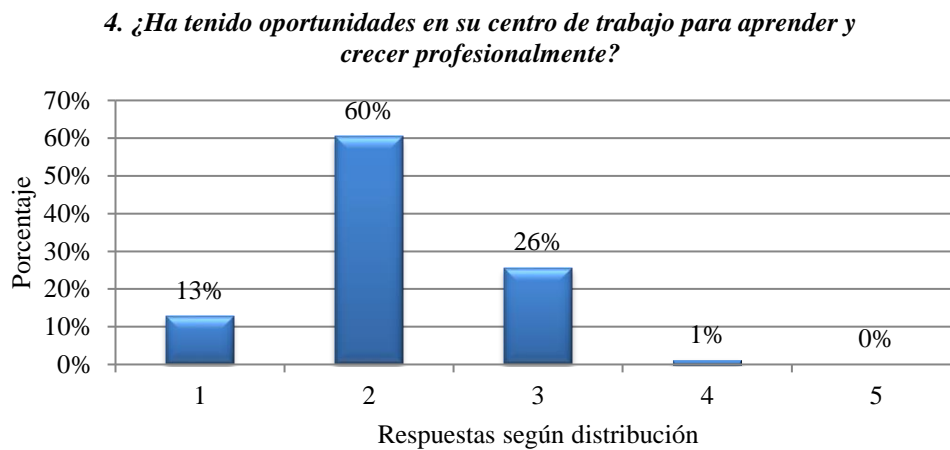
3. ¿Existe reconocimiento de la empresa por sus esfuerzos en el trabajo?



Fuente: Elaboración Propia

El 48% de los 86 encuestados correspondiente a 41 empleados del total manifiesta que siente considerable que la empresa reconoce su esfuerzo, por otro lado el 38% correspondiente a 33 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un pequeño porcentaje 10% correspondiente a 9 empleados dicen que esto se en grado medio. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados consideran que su esfuerzo es reconocido por la empresa.

Figura 4. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel

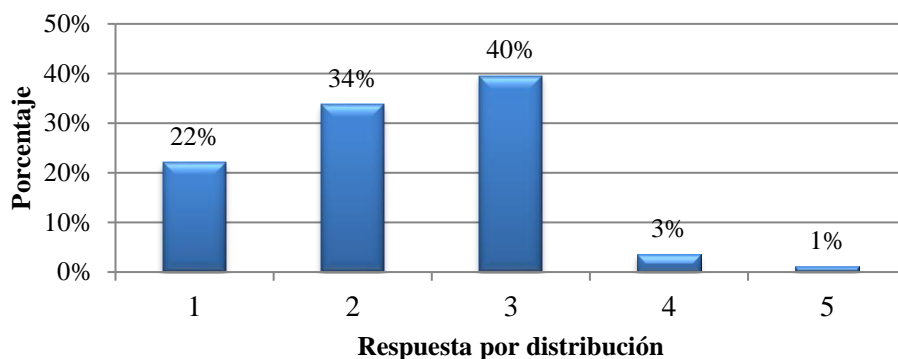


Fuente: Elaboración Propia.

El 60% de los 86 encuestados correspondiente a 52 empleados del total manifiesta que siente considerable que ha tenido oportunidad de aprender y crecer profesionalmente en la empresa, por otro lado el 26% correspondiente a 22 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un pequeño porcentaje 13% correspondiente a 11 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados consideran que han tenido oportunidad de aprender y crecer profesionalmente en la empresa.

Figura 5. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel

5. ¿Considera que le pagan lo justo por su trabajo?

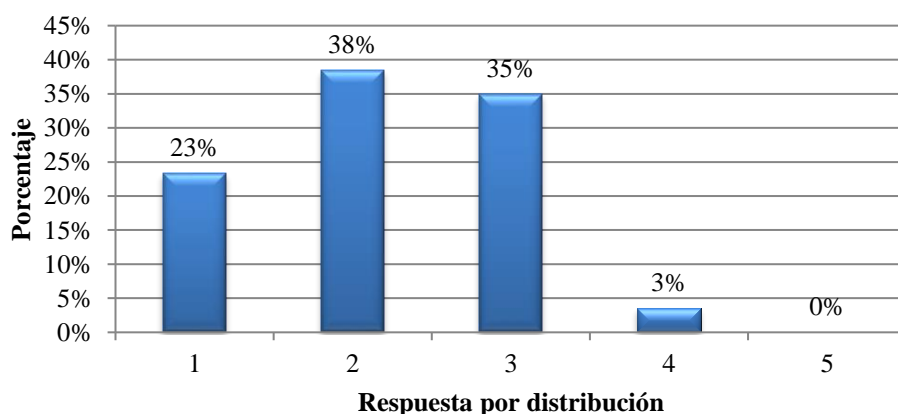


Fuente: Elaboración Propia.

El 40% de los 86 encuestados correspondiente a 34 empleados del total manifiesta que siente medio que la empresa le paga lo justo, por otro lado el 34% correspondiente a 29 empleados que manifiestan que se da de forma considerable. Mientras que un porcentaje de 22% correspondiente a 19 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados consideran que su paga, por parte de la empresa.

Figura 6. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel

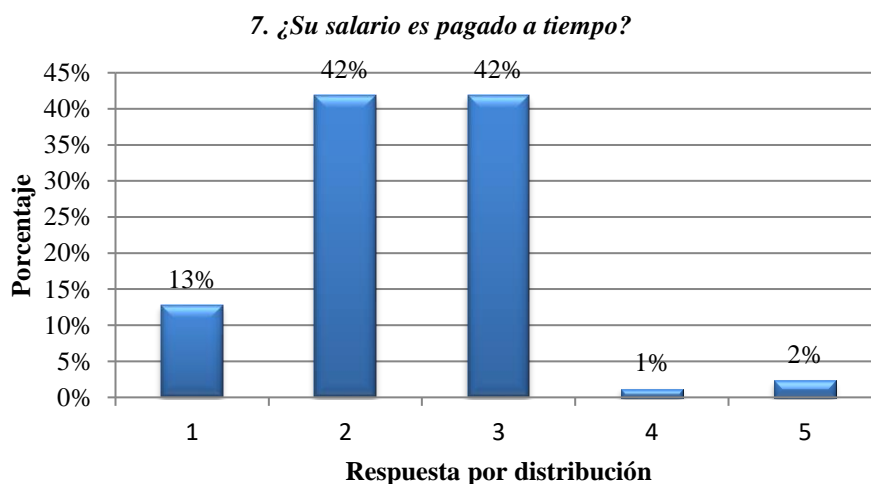
6. ¿Está satisfecho con los beneficios que recibe?



Fuente: Elaboración Propia.

El 38% de los 86 encuestados correspondiente a 33 empleados del total manifiesta que siente considerable con los beneficios que recibe, por parte de la empresa. Por otro lado, el 35% correspondiente a 30 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 23% correspondiente a 20 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados consideran que se encuentra satisfechos con los beneficios que recibe, por parte de la empresa.

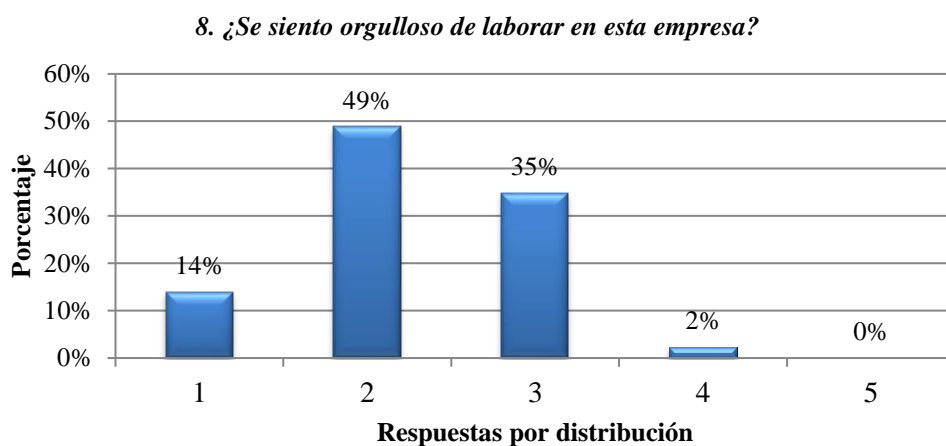
Figura 7. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 42% de los 86 encuestados correspondiente a 36 empleados del total manifiesta que siente considerable con si es que su salario es pagado a tiempo, por parte de la empresa. De la misma manera, el 42% correspondiente a 36 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un pequeño porcentaje de 13% correspondiente a 11 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados consideran que su salario es pagado a tiempo, por parte de la empresa.

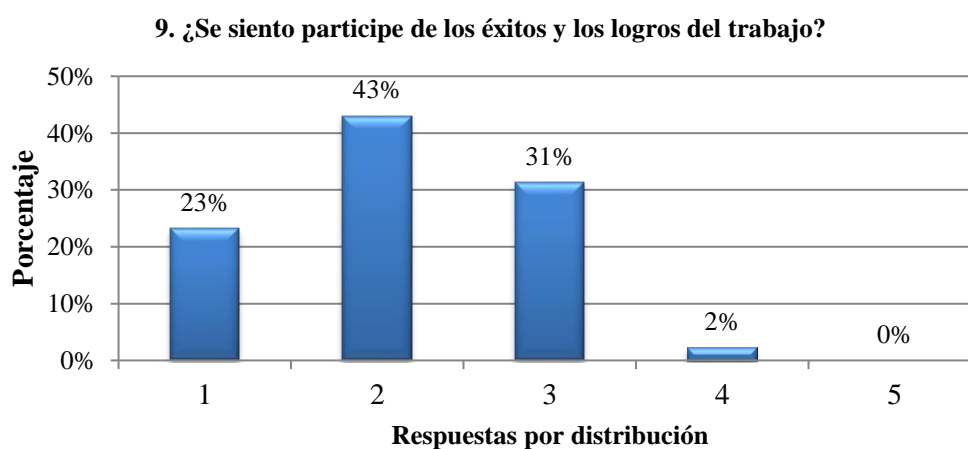
Figura 8. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 49% de los 86 encuestados correspondiente a 42 empleados del total manifiesta que siente considerable con si es que se siente orgulloso laborar en la empresa, por otra parte el 35% correspondiente a 30 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un pequeño porcentaje de 14% correspondiente a 12 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados consideran que se siente orgulloso laborar en la empresa.

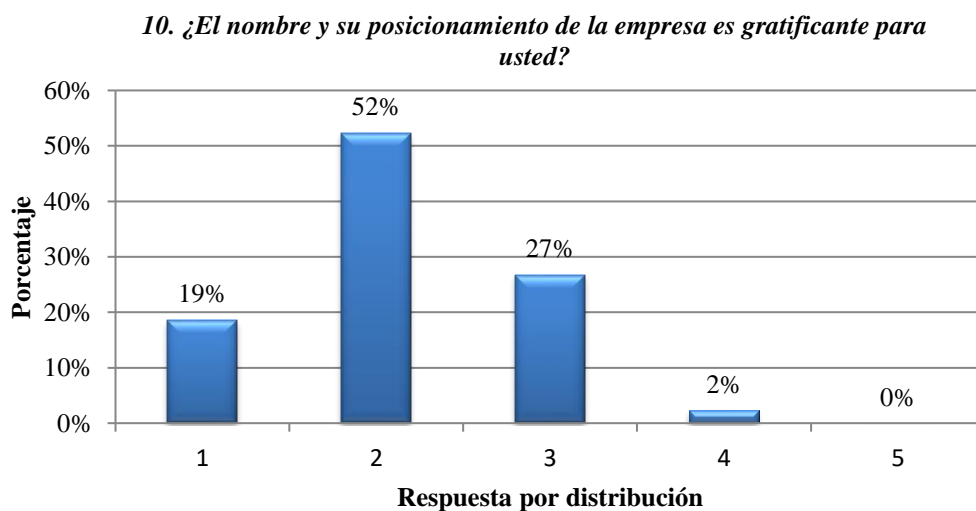
Figura 1. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 43% de los 86 encuestados correspondiente a 37 empleados del total manifiesta que siente considerable al sentirse partícipe de los éxitos y logros del trabajo, por otra parte el 31% correspondiente a 27 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 23% correspondiente a 20 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados se consideran partícipes de los éxitos y logros de la empresa.

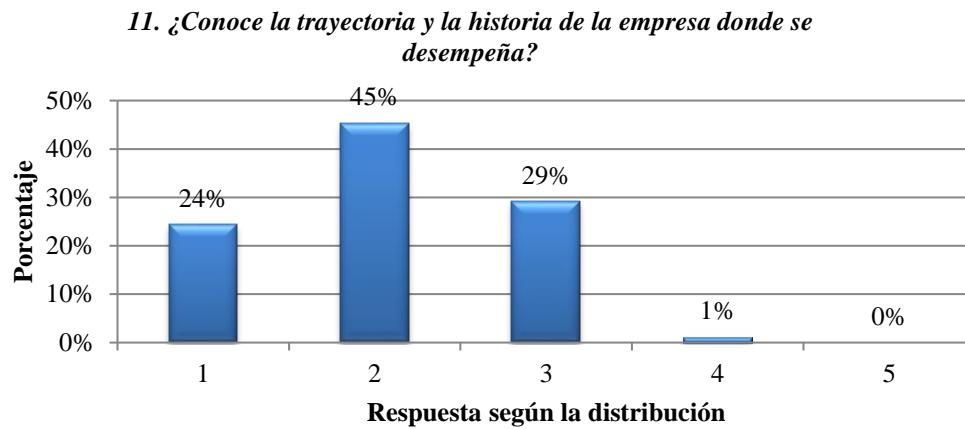
Figura 10. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 52% de los 86 encuestados correspondiente a 45 empleados del total manifiesta que siente considerable al sentir gratificante el nombre y posicionamiento de la empresa, por otra parte el 27% correspondiente a 23 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 19% correspondiente a 16 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera gratificante el nombre y posicionamiento de la empresa.

Figura 11. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 45% de los 86 encuestados correspondiente a 39 empleados del total manifiesta que siente considerable al conocer la trayectoria y la historia de la empresa, por otra parte el 29% correspondiente a 25 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 24% correspondiente a 21 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que conoce la trayectoria e historia de la empresa.

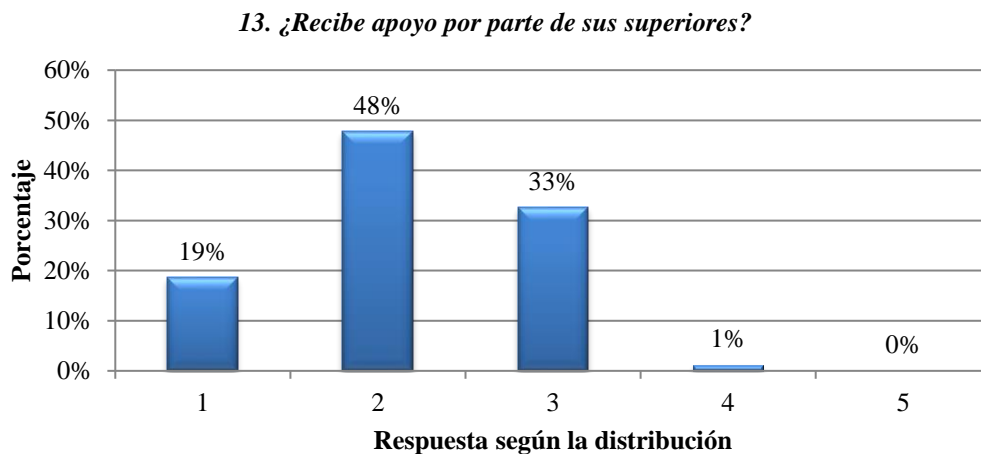
Figura 12. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 48% de los 86 encuestados correspondiente a 41 empleados del total manifiesta que siente considerable la relación que se da con sus superiores, por otra parte el 34% correspondiente a 29 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 19% correspondiente a 16 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera positiva la relación con sus superiores, en la empresa.

Figura 13. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel

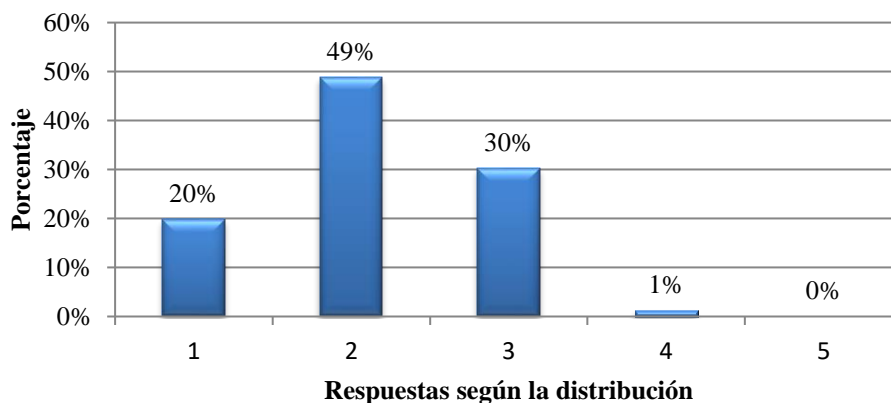


Fuente: Elaboración Propia.

El 48% de los 86 encuestados correspondiente a 41 empleados del total manifiesta que siente considerable el apoyo recibido por sus superiores, por otra parte el 33% correspondiente a 28 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 19% correspondiente a 16 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que recibe apoyo por parte de sus superiores, en la empresa.

Figura 14. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel

14. ¿Sus superiores le brindan una retroalimentación constante sobre su desempeño laboral?

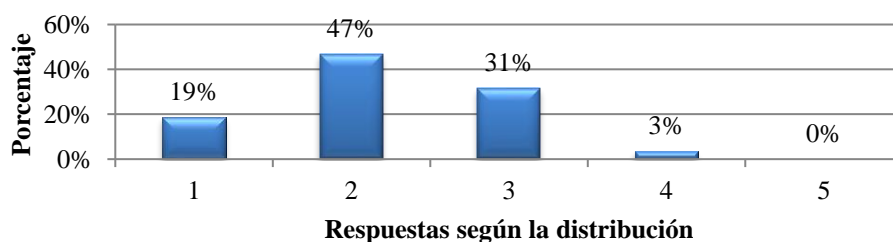


Fuente: Elaboración Propia.

El 49% de los 86 encuestados correspondiente a 42 empleados del total manifiesta que siente considerable la retroalimentación brindada por sus superiores, respecto a su desempeño laboral. Por otra parte, el 30% correspondiente a 26 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 20% correspondiente a 17 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que sus superiores les brindan una retroalimentación, respecto a su desempeño laboral.

Figura 15. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel

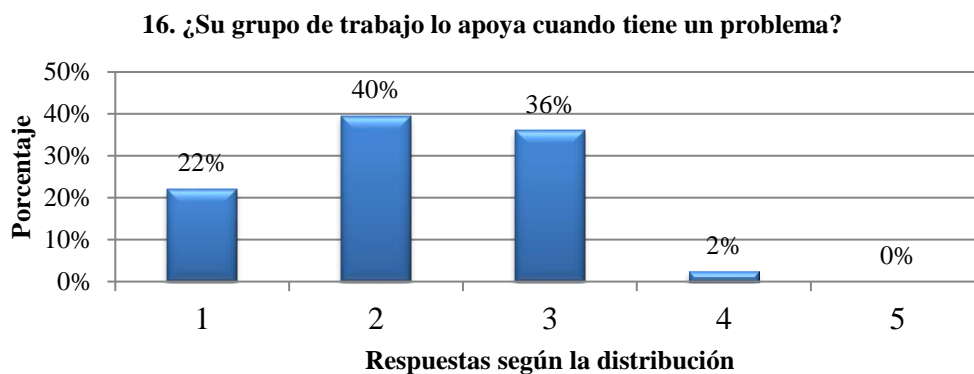
15. ¿Sus compañeros y usted trabajan juntos de manera efectiva?



Fuente: Elaboración Propia.

El 47% de los 86 encuestados correspondiente a 40 empleados del total manifiesta que siente considerable el trabajo que se realiza con sus compañeros. Por otra parte, el 31% correspondiente a 27 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 19% correspondiente a 16 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que el trabajo que se da con sus compañeros se da de forma efectiva.

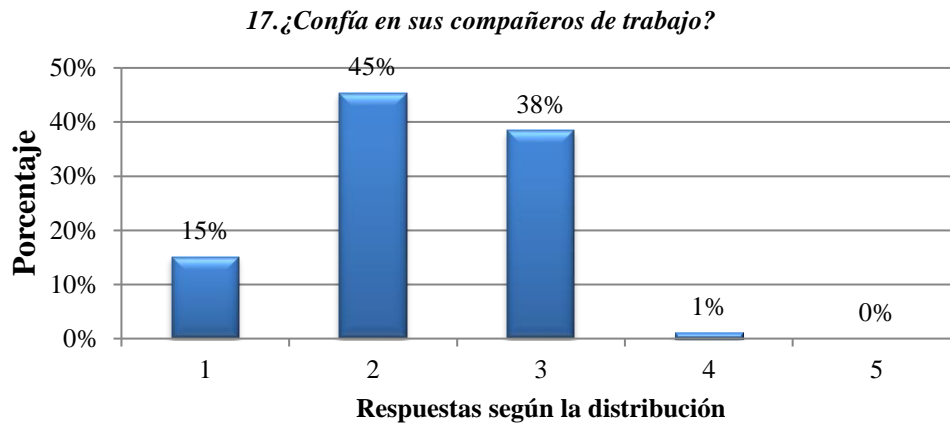
Figura 16. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 40% de los 86 encuestados correspondiente a 34 empleados del total manifiesta que siente considerable que su grupo de trabajo lo apoya cuando tiene un problema. Por otra parte, el 36% correspondiente a 31 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 22% correspondiente a 19 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que su grupo de trabajo lo apoya en algún problema.

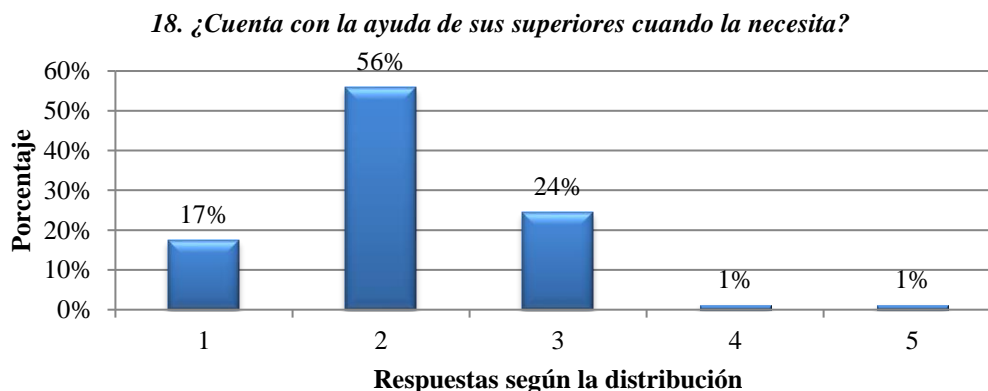
Figura 17. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 45% de los 86 encuestados correspondiente a 39 empleados del total manifiesta que siente considerable que confía en sus compañeros de trabajo. Por otra parte, el 38% correspondiente a 33 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 15% correspondiente a 13 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que confía en sus compañeros de trabajo.

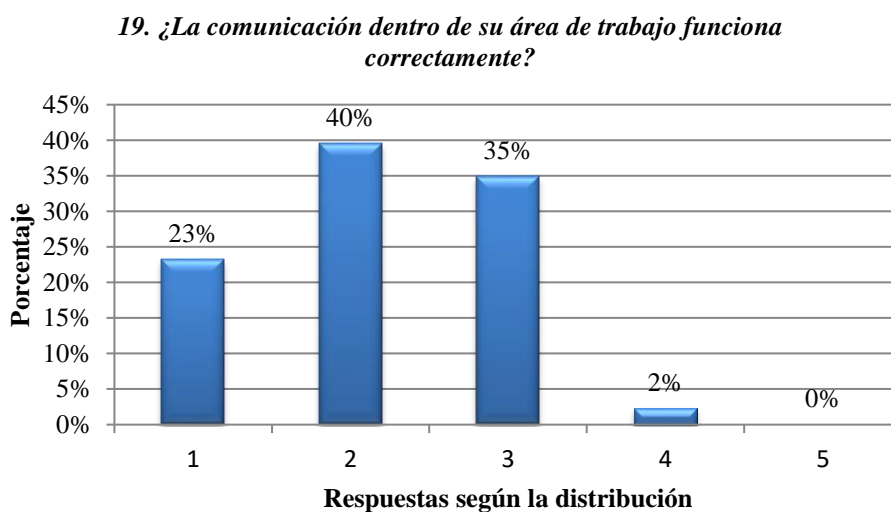
Figura 18. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 56% de los 86 encuestados correspondiente a 48 empleados del total manifiesta que siente considerable que cuenta con la ayuda de sus superiores cuando es necesario. Por otra parte, el 24% correspondiente a 21 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 17% correspondiente a 15 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que recibe ayuda por parte de sus superiores, cuando es necesario.

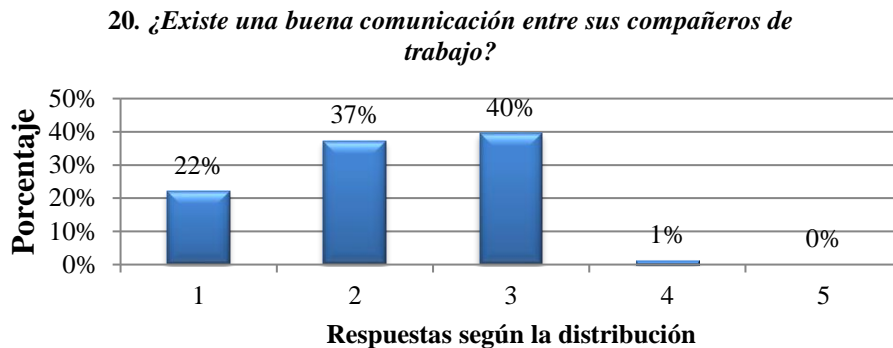
Figura 19. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel.



Fuente: Elaboración Propia.

El 40% de los 86 encuestados correspondiente a 34 empleados del total manifiesta que siente considerable que la comunicación dentro de su área de trabajo funciona correctamente. Por otra parte, el 35% correspondiente a 30 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 23% correspondiente a 20 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que la comunicación, dentro de su área de trabajo, funciona correctamente.

Figura 20. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 40% de los 86 encuestados correspondiente a 34 empleados del total manifiesta que siente medio que existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo. Por otra parte, el 37% correspondiente a 32 empleados que manifiestan que se da de forma considerable. Mientras que un porcentaje de 22% correspondiente a 19 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo.

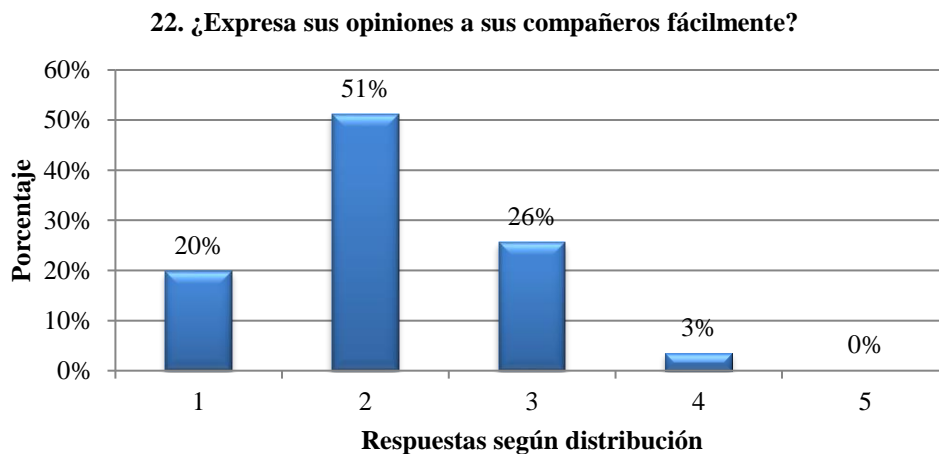
Figura 21. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 38% de los 86 encuestados correspondiente a 33 empleados del total manifiesta que siente considerable que existe una buena comunicación con sus superiores. Por otra parte, el 34% correspondiente a 29 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 26% correspondiente a 22 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que existe una buena comunicación con sus superiores.

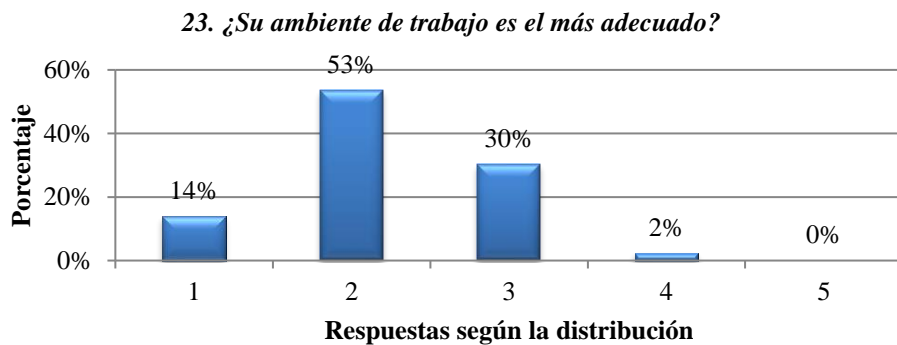
Figura 22. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 51% de los 86 encuestados correspondiente a 44 empleados del total manifiesta que siente considerable que expresa sus opiniones a sus compañeros fácilmente. Por otra parte, el 26% correspondiente a 22 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 20% correspondiente a 17 empleados dicen que esto se en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados expresan sus opiniones con sus compañeros fácilmente.

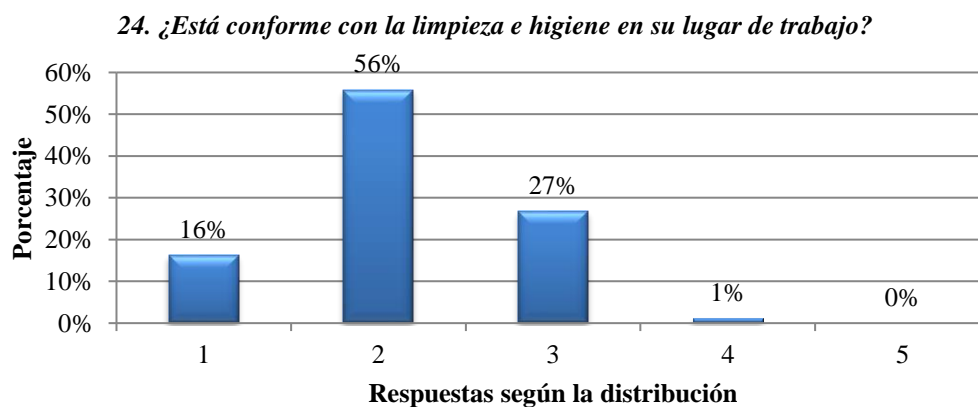
Figura 23. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión ambiente físico de trabajo, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 53% de los 86 encuestados correspondiente a 46 empleados del total manifiesta que siente considerable que su ambiente de trabajo es el más adecuado. Por otra parte, el 30% correspondiente a 26 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 14% correspondiente a 12 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que su ambiente de trabajo es el más adecuado.

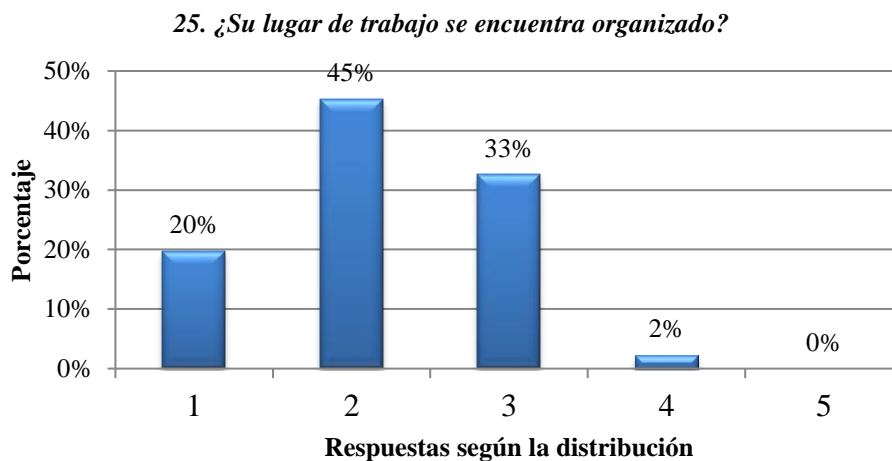
Figura 24. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión ambiente físico de trabajo, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 56% de los 86 encuestados correspondiente a 48 empleados del total manifiesta que siente considerable que está conforme con la limpieza e higiene de su ambiente de trabajo ambiente de trabajo es el más adecuado. Por otra parte, el 27% correspondiente a 23 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 16% correspondiente a 14 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que la limpieza e higiene en su lugar de trabajo es conforme.

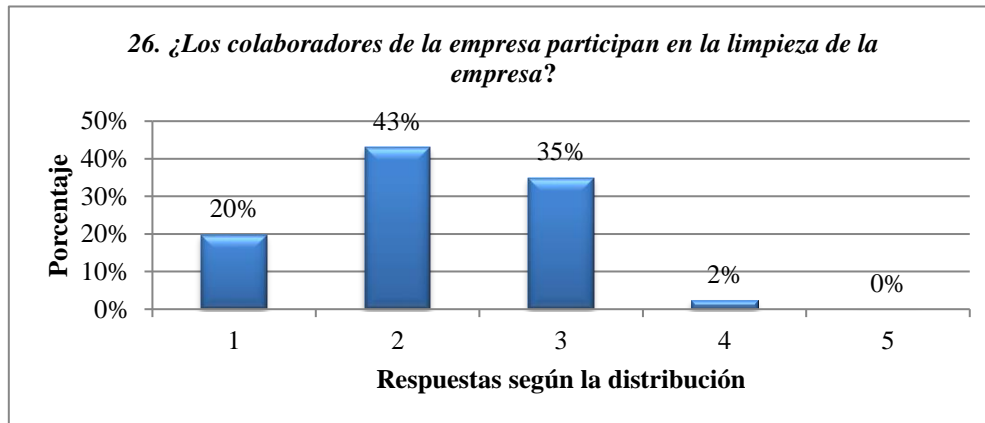
Figura 25. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión ambiente físico de trabajo, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 45% de los 86 encuestados correspondiente a 39 empleados del total manifiesta que siente considerable que su lugar de trabajo se encuentra organizado. Por otra parte, el 33% correspondiente a 28 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 20% correspondiente a 17 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que su lugar de trabajo se encuentra organizado.

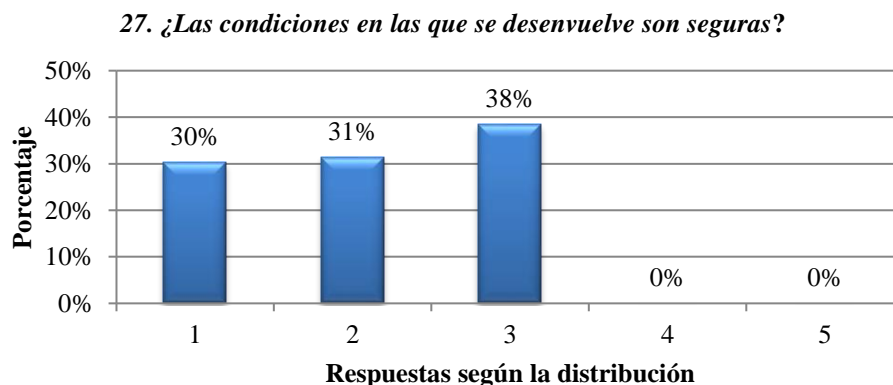
Figura 26. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión ambiente físico de trabajo, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 43% de los 86 encuestados correspondiente a 37 empleados del total manifiesta que siente considerable que los colaboradores de la empresa participan en la limpieza de la empresa. Por otra parte, el 35% correspondiente a 30 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 20% correspondiente a 17 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que participan en la limpieza de la empresa.

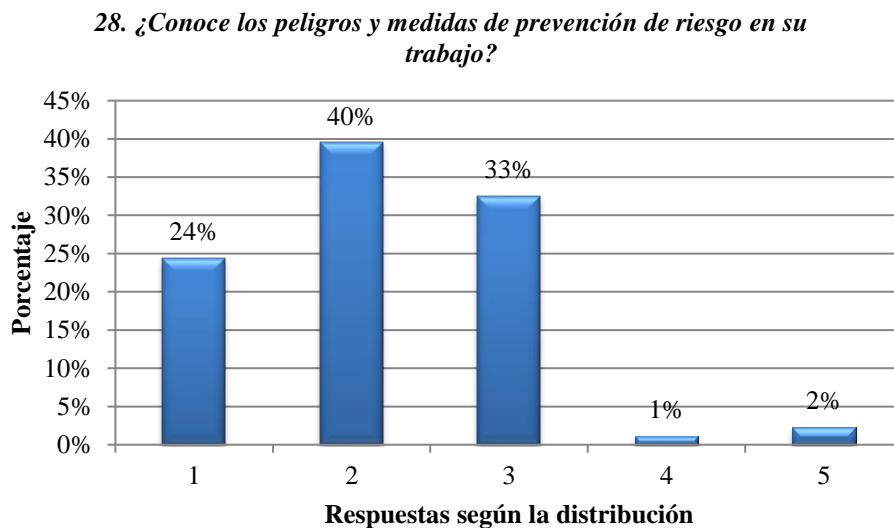
Figura 27. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión ambiente físico de trabajo, por nivel.



Fuente: Elaboración Propia.

El 38% de los 86 encuestados correspondiente a 33 empleados del total manifiesta que siente medio que las condiciones en las que se desenvuelven son seguras. Por otra parte, el 31% correspondiente a 27 empleados que manifiestan que se da de forma considerable. Mientras que un porcentaje de 30% correspondiente a 26 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que las condiciones en las que se desenvuelven son seguras.

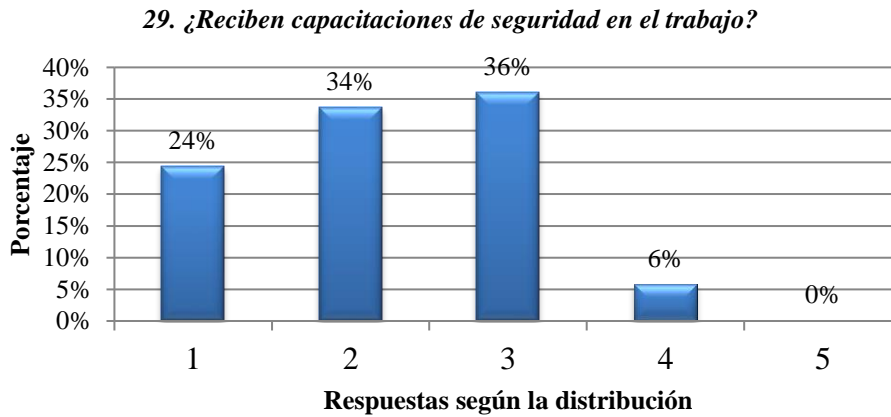
Figura 28. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión ambiente físico de trabajo, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 40% de los 86 encuestados correspondiente a 34 empleados del total manifiesta que siente considerable que conoce los peligros y medidas de prevención de riesgo en su trabajo. Por otra parte, el 33% correspondiente a 28 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 24% correspondiente a 21 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que conocen los peligros y medidas de prevención de riesgo en su trabajo.

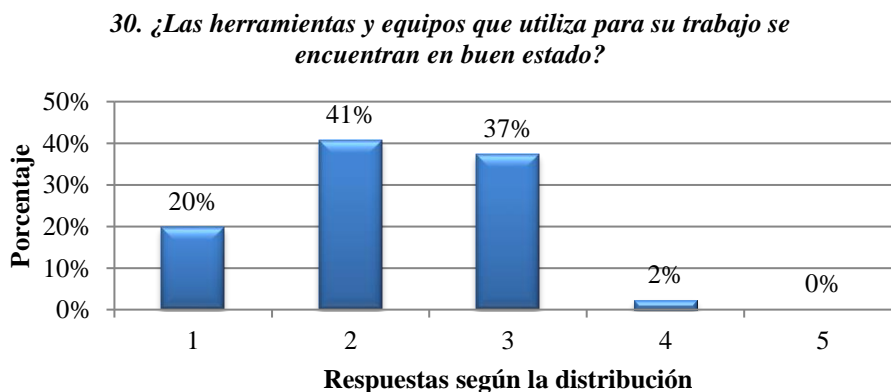
Figura 29. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión ambiente físico de trabajo, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 36% de los 86 encuestados correspondiente a 31 empleados del total manifiesta que siente medio que reciben capacitaciones de seguridad en el trabajo. Por otra parte, el 34% correspondiente a 29 empleados que manifiestan que se da de forma considerable. Mientras que un porcentaje de 24% correspondiente a 21 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que reciben capacitaciones de seguridad en el trabajo.

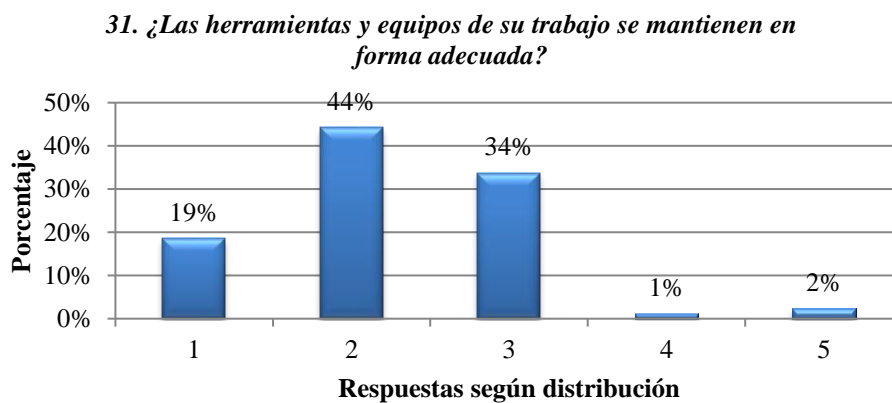
Figura 30. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión ambiente físico de trabajo, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 41% de los 86 encuestados correspondiente a 35 empleados del total manifiesta que siente considerable que los equipos y herramientas que utiliza para su trabajo son los adecuados. Por otra parte, el 37% correspondiente a 32 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 20% correspondiente a 17 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que los equipos y herramientas que utilizan son los adecuados, para su trabajo.

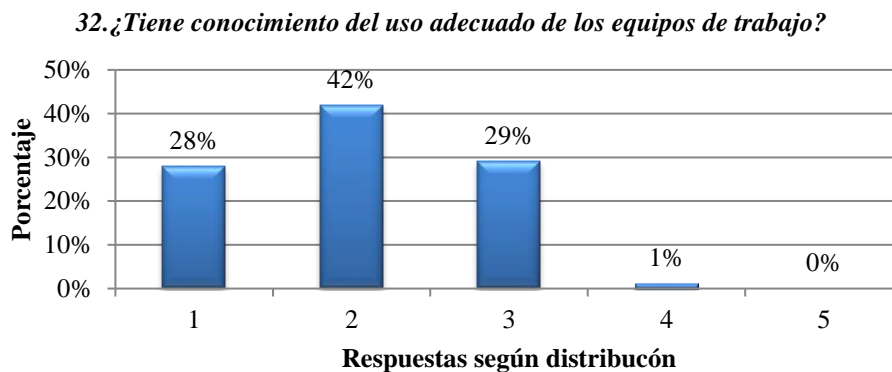
Figura 31. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión ambiente físico de trabajo, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 44% de los 86 encuestados correspondiente a 39 empleados del total manifiesta que siente considerable que las herramientas y equipos de su trabajo se mantienen en forma adecuada. Por otra parte, el 34% correspondiente a 29 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 19% correspondiente a 16 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que las herramientas y equipos de su trabajo se mantienen en forma adecuada.

Figura 32. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión ambiente físico de trabajo, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 42% de los 86 encuestados correspondiente a 36 empleados del total manifiesta que siente considerable que tiene conocimiento del uso adecuado de los equipos de trabajo. Por otra parte, el 29% correspondiente a 25 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 28% correspondiente a 24 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que tiene conocimiento del uso adecuado de los equipos de trabajo.

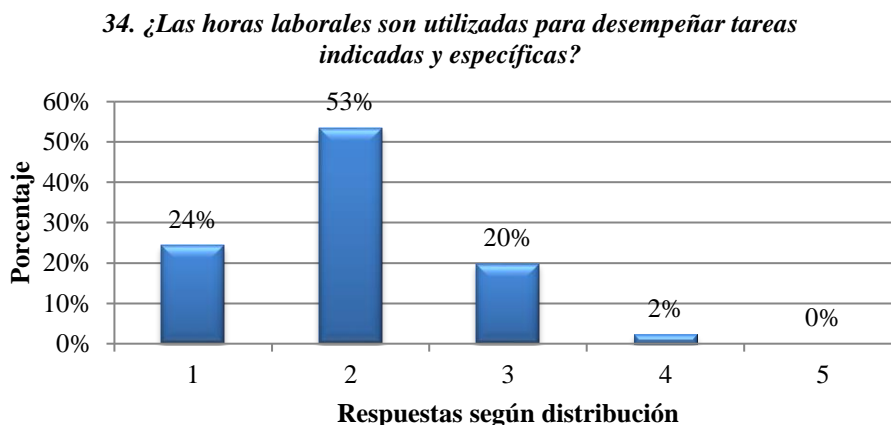
Figura 33. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión mano de obra, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 45% de los 86 encuestados correspondiente a 39 empleados del total manifiesta que siente considerable que la entrada y salida a su centro de trabajo se registra de manera adecuada. Por otra parte, el 33% correspondiente a 28 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 22% correspondiente a 19 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que la entrada y salida a su centro de trabajo se registra de manera adecuada.

Figura 34. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión mano de obra, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 53% de los 86 encuestados correspondiente a 46 empleados del total manifiesta que siente considerable que las horas laborales son utilizadas para desempeñar tareas indicadas y específicas. Por otra parte, el 24% correspondiente a 21 empleados que manifiestan que se da en grado mucho. Mientras que un porcentaje de 20% correspondiente a 17 empleados dicen que esto se da en grado medio. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que las horas laborales son utilizadas para desempeñar tareas indicadas y específicas.

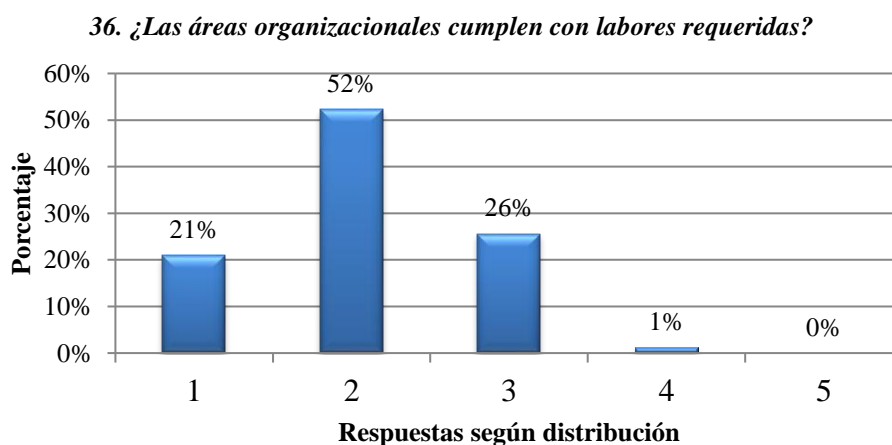
Figura 35. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión mano de obra, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 51% de los 86 encuestados correspondiente a 44 empleados del total manifiesta que siente considerable que las actividades ajenas a las labores a desempeñar son prohibidas. Por otra parte, el 29% correspondiente a 25 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 17% correspondiente a 15 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que las actividades ajenas a las labores a desempeñar son prohibidas en la empresa.

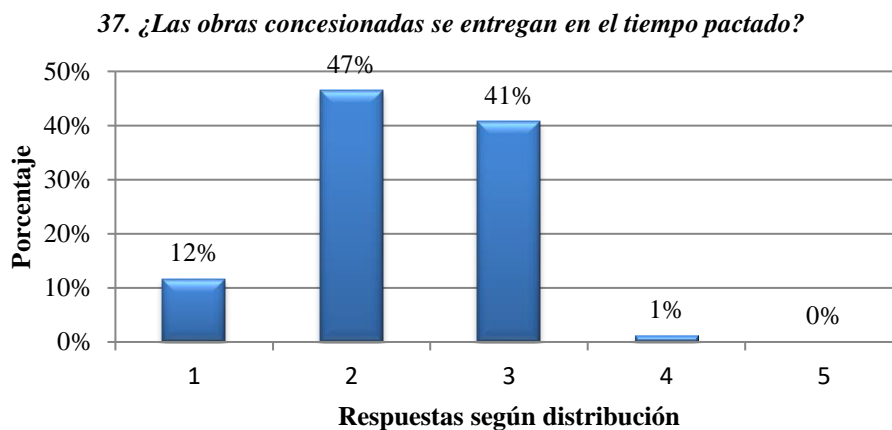
Figura 36. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión mano de obra, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 52% de los 86 encuestados correspondiente a 45 empleados del total manifiesta que siente considerable que las áreas organizacionales cumplen con labores requeridas. Por otra parte, el 26% correspondiente a 22 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 21% correspondiente a 18 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que las áreas organizacionales cumplen con labores requeridas.

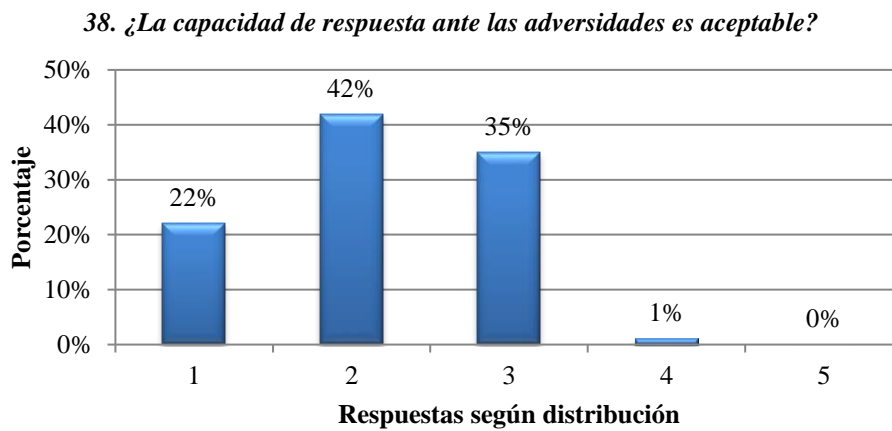
Figura 37. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión mano de obra, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 47% de los 86 encuestados correspondiente a 40 empleados del total manifiesta que siente considerable que las obras concesionadas se entregan en el tiempo pactado. Por otra parte, el 41% correspondiente a 35 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 12% correspondiente a 10 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que las obras concesionadas se entregan en el tiempo pactado.

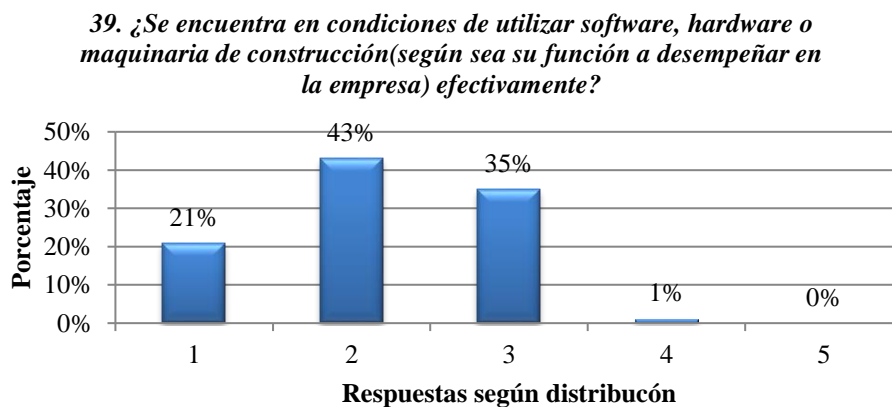
Figura 38. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión mano de obra, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 42% de los 86 encuestados correspondiente a 36 empleados del total manifiesta que siente considerable que la capacidad de respuesta ante adversidades es aceptable. Por otra parte, el 35% correspondiente a 30 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 22% correspondiente a 19 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que la capacidad de respuesta ante adversidades es aceptable.

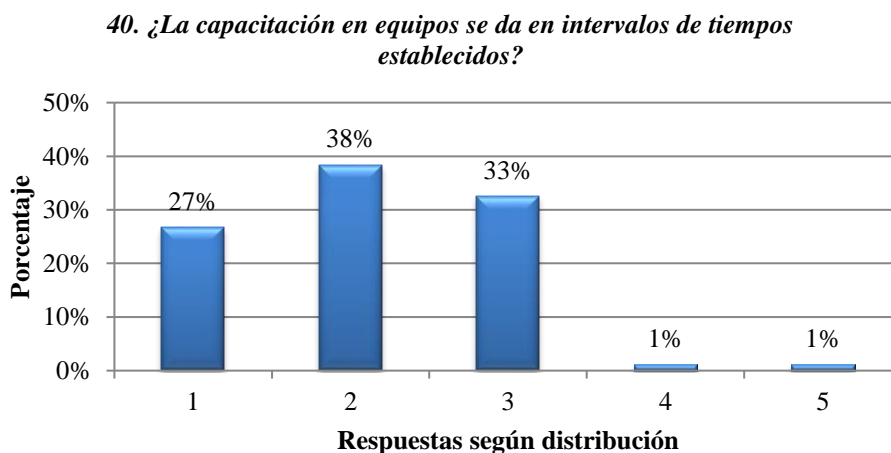
Figura 39. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión mano de obra, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 43% de los 86 encuestados correspondiente a 37 empleados del total manifiesta que siente considerable que se encuentra en condiciones de utilizar software, hardware o maquinaria de construcción (según sea su función a desempeñar en la empresa) efectivamente la. Por otra parte, el 35% correspondiente a 30 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 21% correspondiente a 18 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que se encuentran en condiciones de utilizar software, hardware o maquinaria de construcción (según sea su función a desempeñar en la empresa) efectivamente, en la empresa.

Figura 40. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión mano de obra, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 38% de los 86 encuestados correspondiente a 33 empleados del total manifiesta que siente considerable que la capacitación en equipos se da en intervalos de tiempos establecidos. Por otra parte, el 33% correspondiente a 28 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 27% correspondiente a 23 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que la capacitación en equipos se da en intervalos de tiempos establecidos.

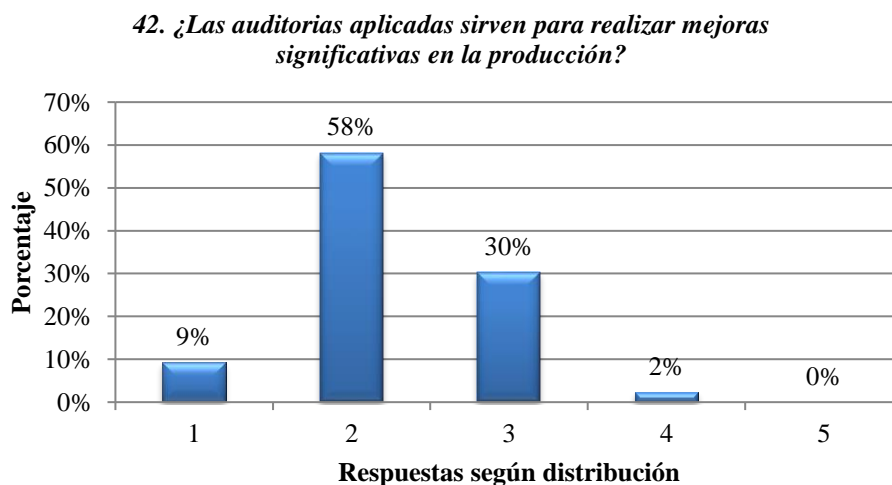
Figura 41. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión calidad, por nivel



Fuente: Elaboración Propia

El 58% de los 86 encuestados correspondiente a 50 empleados del total manifiesta que siente considerable que la empresa cuenta con un plan de calidad que se aplica efectivamente. Por otra parte, el 28% correspondiente a 24 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 14% correspondiente a 12 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que la empresa cuenta con un plan de calidad que se aplica efectivamente.

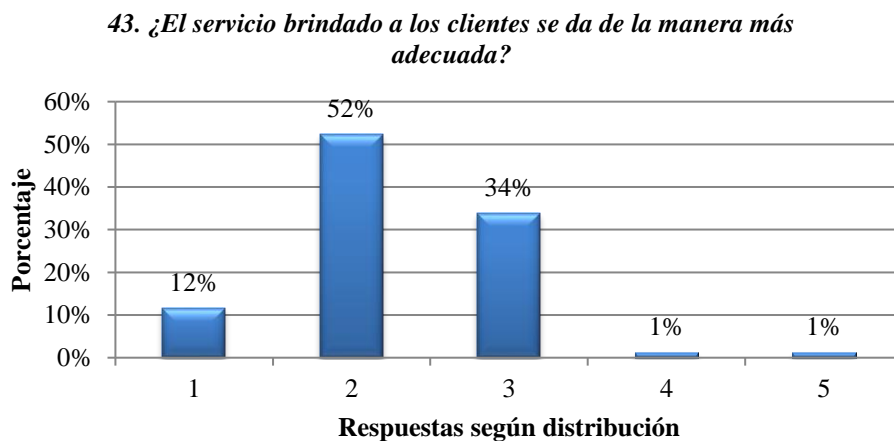
Figura 41. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión calidad, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 58% de los 86 encuestados correspondiente a 50 empleados del total manifiesta que siente considerable que las auditorias aplicadas sirven para hacer mejoras significativas en la producción. Por otra parte, el 30% correspondiente a 26 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 9% correspondiente a 8 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que las auditorias aplicadas sirven para hacer mejoras significativas en la producción.

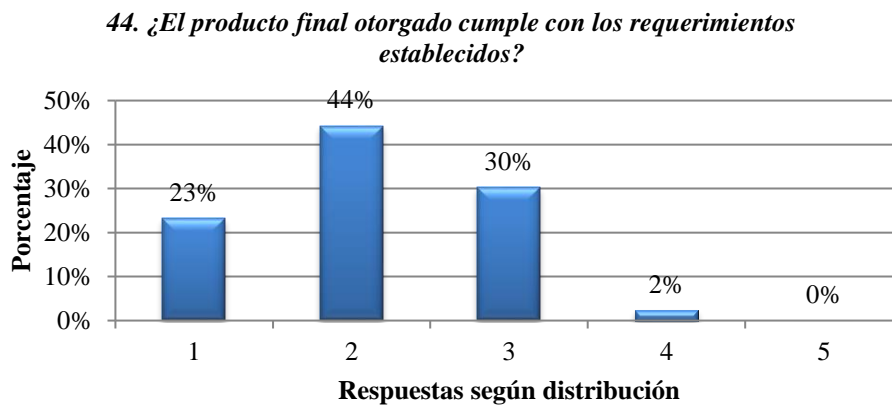
Figura 43. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión calidad, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 52% de los 86 encuestados correspondiente a 45 empleados del total manifiesta que siente considerable que el servicio brindado a los clientes se da de la manera más adecuada. Por otra parte, el 34% correspondiente a 29 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 12% correspondiente a 10 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que el servicio brindado a los clientes se da de la manera más adecuada.

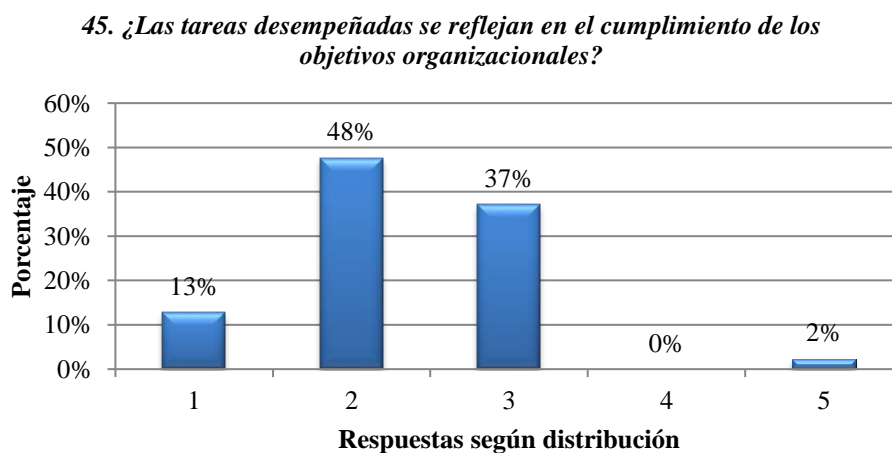
Figura 44. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión calidad, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 44% de los 86 encuestados correspondiente a 38 empleados del total manifiesta que siente considerable que el producto final otorgado cumple con los requerimientos establecidos. Por otra parte, el 30% correspondiente a 26 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 23% correspondiente a 20 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que el producto final otorgado cumple con los requerimientos establecidos.

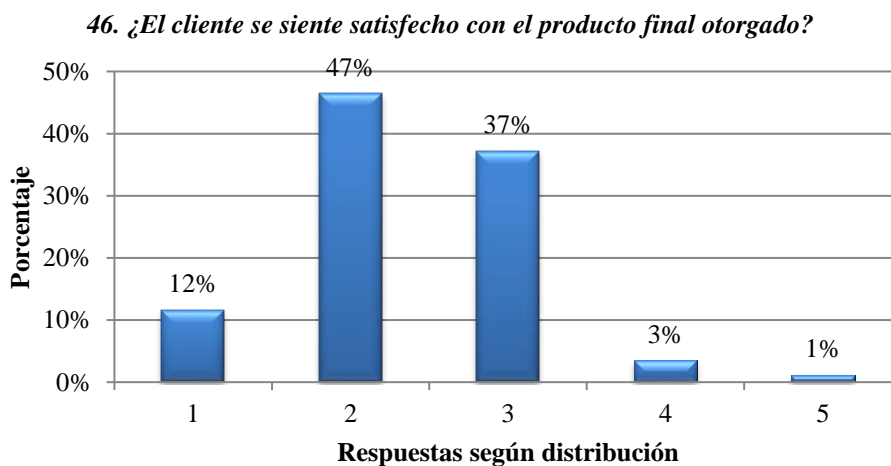
Figura 45. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión rentabilidad, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 48% de los 86 encuestados correspondiente a 41 empleados del total manifiesta que siente considerable que las tareas desempeñadas se reflejan en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por otra parte, el 37% correspondiente a 32 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 13% correspondiente a 11 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que las tareas desempeñadas se reflejan en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

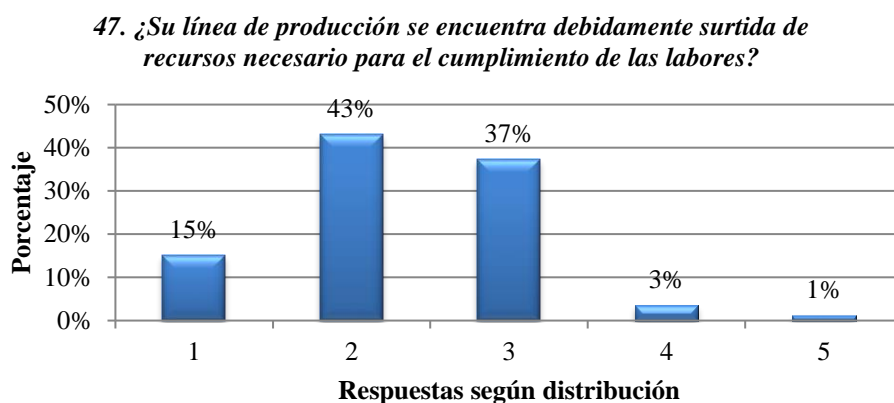
Figura 46. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión rentabilidad, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 47% de los 86 encuestados correspondiente a 40 empleados del total manifiesta que siente considerable que el cliente se siente satisfecho con el producto final otorgado. Por otra parte, el 37% correspondiente a 32 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 12% correspondiente a 10 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que el cliente se siente satisfecho con el producto final otorgado.

Figura 47. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión rentabilidad, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 43% de los 86 encuestados correspondiente a 37 empleados del total manifiesta que siente considerable que su línea de producción se encuentra debidamente surtida de recursos necesarios para el cumplimiento de las labores. Por otra parte, el 37% correspondiente a 32 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 15% correspondiente a 13 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que su línea de producción se encuentra debidamente surtida de recursos necesarios para el cumplimiento de las labores.

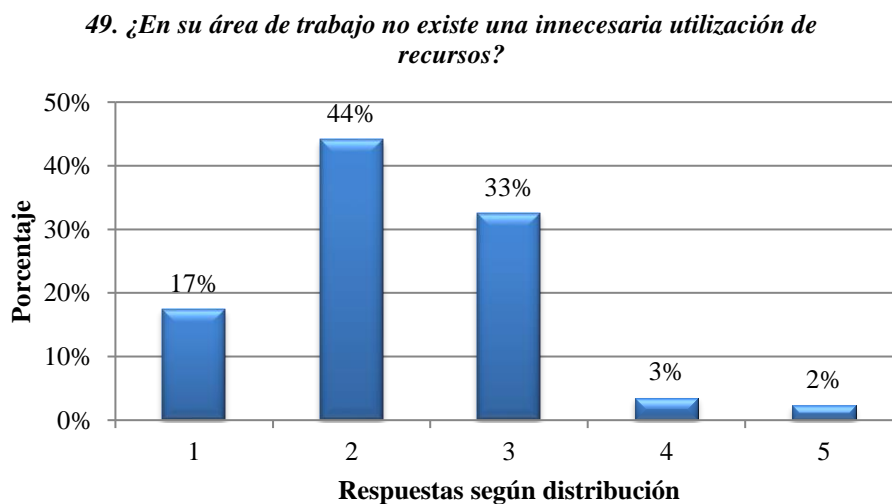
Figura 48. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión rentabilidad, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 45% de los 86 encuestados correspondiente a 39 empleados del total manifiesta que siente considerable que cuando solicita material este se le es otorgado en un intervalo de tiempo considerable, de tal manera que no afecta la producción. Por otra parte, el 43% correspondiente a 37 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 8% correspondiente a 7 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que cuando solicitan material este se le es otorgado en un intervalo de tiempo considerable, de tal manera que no afecta la producción.

Figura 49. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión rentabilidad, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 44% de los 86 encuestados correspondiente a 38 empleados del total manifiesta que siente considerable que en su área de trabajo no existe innecesaria utilización de recursos. Por otra parte, el 33% correspondiente a 28 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 17% correspondiente a 15 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que en su área de trabajo no existe una innecesaria utilización de recursos.

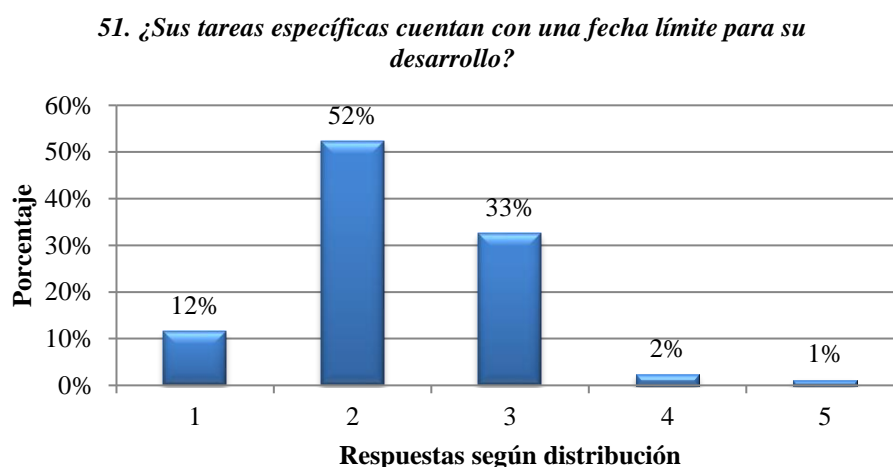
Figura 50. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión rentabilidad, por nivel



Fuente: Elaboración Propia.

El 47% de los 86 encuestados correspondiente a 40 empleados del total manifiesta que siente considerable que sus tareas a desempeñar se encuentran debidamente agendadas y especificadas en un calendario laboral. Por otra parte, el 36% correspondiente a 31 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 12% correspondiente a 10 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que sus tareas a desempeñar se encuentran debidamente agendadas y especificadas en un calendario laboral.

Figura 45. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión rentabilidad, por nivel

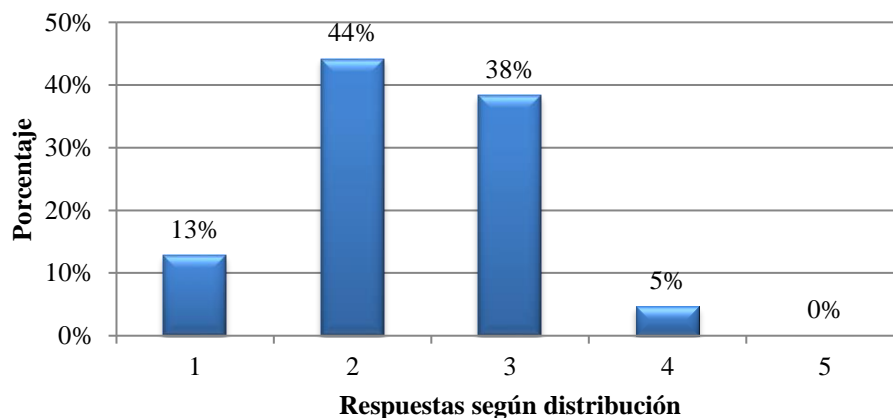


Fuente: Elaboración Propia.

El 52% de los 86 encuestados correspondiente a 45 empleados del total manifiesta que siente considerable que sus tareas específicas cuentan con una fecha límite para su desarrollo. Por otra parte, el 33% correspondiente a 28 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 12% correspondiente a 10 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que sus tareas específicas cuentan con una fecha límite para su desarrollo.

Figura 52. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión rentabilidad, por nivel

52. ¿El plan de contingencia de su centro laboral aborda y contempla políticas en caso de superar fechas límites, en cuanto a entrega de resultados se refiere?



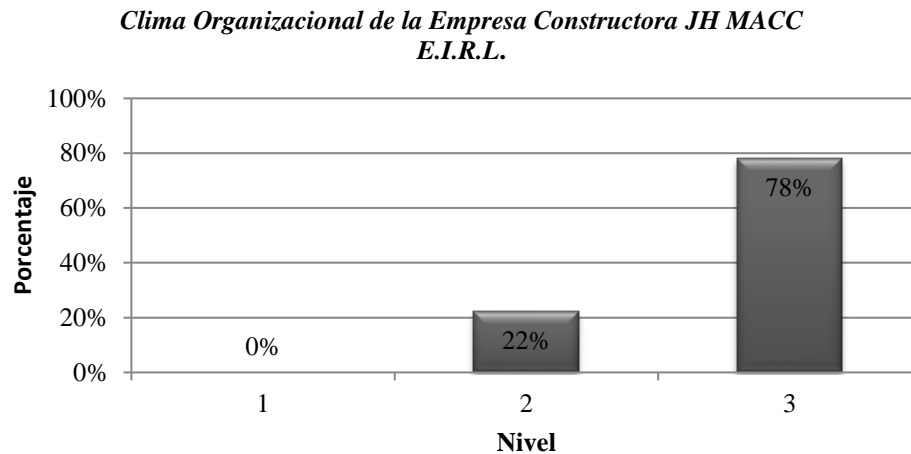
Fuente: Elaboración Propia.

El 44% de los 86 encuestados correspondiente a 38 empleados del total manifiesta que siente considerable que el plan de contingencia de su centro laboral aborda y contempla políticas en caso de superar fechas límites, en cuanto a entrega de resultados se refiere. Por otra parte, el 38% correspondiente a 33 empleados que manifiestan que se da de forma media. Mientras que un porcentaje de 13% correspondiente a 11 empleados dicen que esto se da en grado mucho. Se puede determinar que la mayor parte de los empleados encuestados considera que la empresa cuenta con dicho plan.

INTERPRETACION DE GRAFICA DE POR VAIBLE

6.1 Clima Organizacional.

Figura 1. *Porcentaje de la sumatoria de la variable clima organizacional, por nivel*



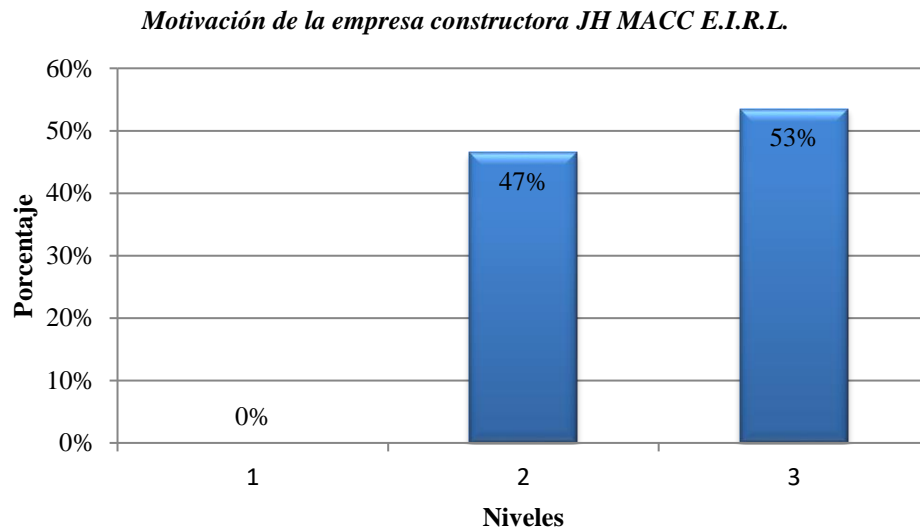
Fuente: Responsables de la Investigación.

En el cuadro anteriormente presentado, se ha recopilado la información de las 86 encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. (en lo que se refiere a las tres dimensiones definidas para la variable Clima Organizacional). En este sentido, los datos fueron organizados en tres niveles: 1 (Bajo), 2 (Medio) y 3 (Alto); para lo cual se realizó una división proporcional, entre los tres niveles. Es decir, según el puntaje obtenido en la escala definida en el instrumento de recopilación de información (véase anexo n°1), se le otorgaba el valor de 1, 2 o 3. Esto para cada una de las 32 preguntas, que corresponden a la variable 1, del total de encuestas.

Entonces, es claramente visible que el clima organizacional en la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. tiene una fuerte presencia en esta organización. Al representarse con un 78% del total de colaboradores, se identifica un clima organizacional alto.

6.1.1 Motivación.

Figura 2. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión motivación, por nivel.



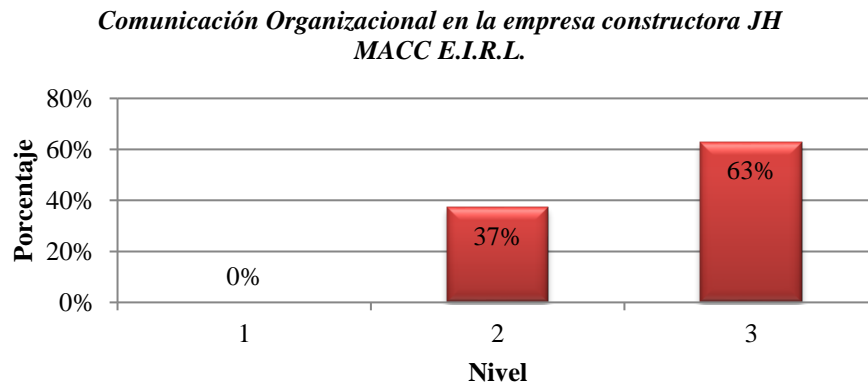
Fuente: Responsables de la Investigación.

En el cuadro anteriormente presentado, se ha recopilado la información de las 86 encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. (en lo que se refiere a la dimensión del Clima Organizacional, Motivación). En este sentido, los datos fueron organizados en tres niveles: 1 (Bajo), 2 (Medio) y 3 (Alto); para lo cual se realizó una división proporcional, entre los tres niveles. Es decir, según el puntaje obtenido en la escala definida en el instrumento de recopilación de información (véase anexo n°1), se le otorgaba el valor de 1, 2 o 3. Esto para cada una de las 11 preguntas, que corresponden a la dimensión Motivación del total de encuestas.

Entonces, se puede observar que el 100% de los trabajadores oscila en encontrar una motivación de rango medio – alto. Siendo más de la mitad del total de colaboradores (53%), afirmantes de que existe una alta motivación en la empresa constructora JH MACC E.I.R.L.

6.1.2 Comunicación Organizacional.

Figura 3. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión comunicación organizacional, por nivel.



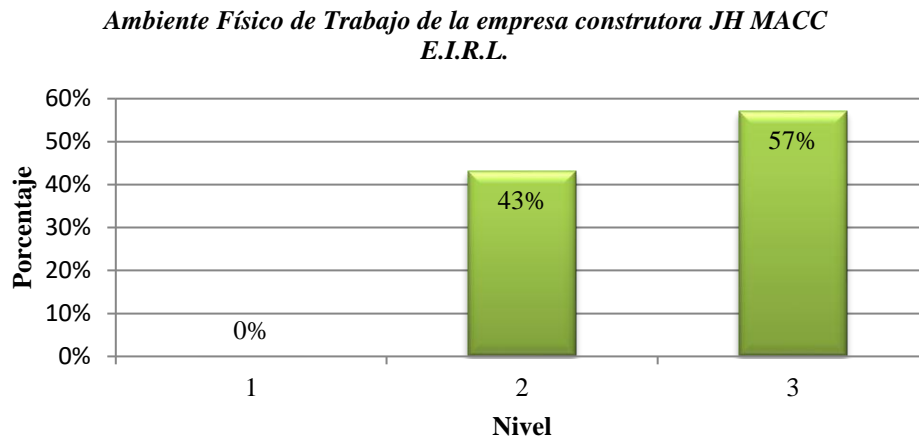
Fuente: Responsables de la Investigación.

En el cuadro anteriormente presentado, se ha recopilado la información de las 86 encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. (en lo que se refiere a la dimensión del Clima Organizacional, Comunicación Organizacional). En este sentido, los datos fueron organizados en tres niveles: 1 (Bajo), 2 (Medio) y 3 (Alto); para lo cual se realizó una división proporcional, entre los tres niveles. Es decir, según el puntaje obtenido en la escala definida en el instrumento de recopilación de información (véase anexo n°1), se le otorgaba el valor de 1, 2 o 3. Esto para cada una de las 11 preguntas, que corresponden a la dimensión Comunicación Organizacional del total de encuestas.

Entonces, se puede observar que el 100% de los trabajadores oscila en encontrar una comunicación organizacional de rango medio – alto. Siendo más de la mitad del total de colaboradores (63%), afirmantes de que existe una alta comunicación organizacional en la empresa constructora JH MACC E.I.R.L.

6.1.3 Ambiente Físico de Trabajo.

Figura 4. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión ambiente físico de trabajo, por nivel.



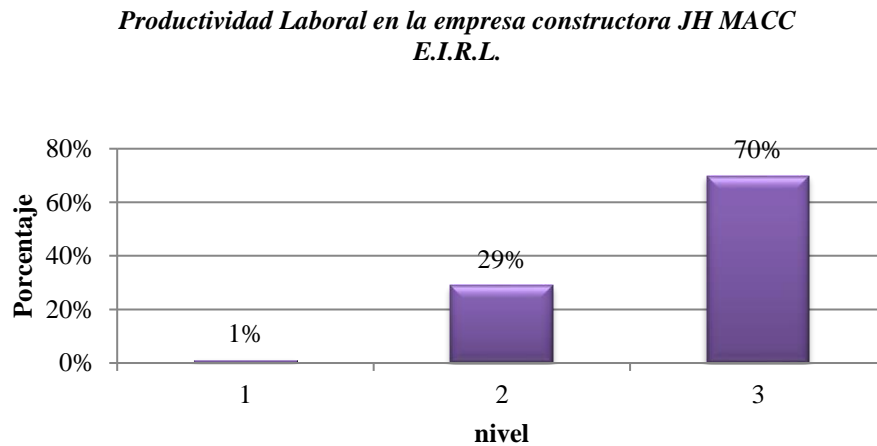
Fuente: Responsables de la Investigación.

En el cuadro anteriormente presentado, se ha recopilado la información de las 86 encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. (en lo que se refiere a la dimensión del Clima Organizacional, Ambiente Físico de Trabajo). En este sentido, los datos fueron organizados en tres niveles: 1 (Bajo), 2 (Medio) y 3 (Alto); para lo cual se realizó una división proporcional, entre los tres niveles. Es decir, según el puntaje obtenido en la escala definida en el instrumento de recopilación de información (véase anexo n°1), se le otorgaba el valor de 1, 2 o 3. Esto para cada una de las 10 preguntas, que corresponden a la dimensión Ambiente Físico de Trabajo del total de encuestas.

Entonces, se puede observar que el 100% de los trabajadores oscila en encontrar un Ambiente Físico de Trabajo de rango medio – alto. Siendo más de la mitad del total de colaboradores (57%), afirmantes de que existe un alto ambiente físico de trabajo en la empresa constructora JH MACC E.I.R.L.

6.2 Productividad Laboral.

Figura 5. Porcentaje de la sumatoria de la variable productividad laboral, por nivel.



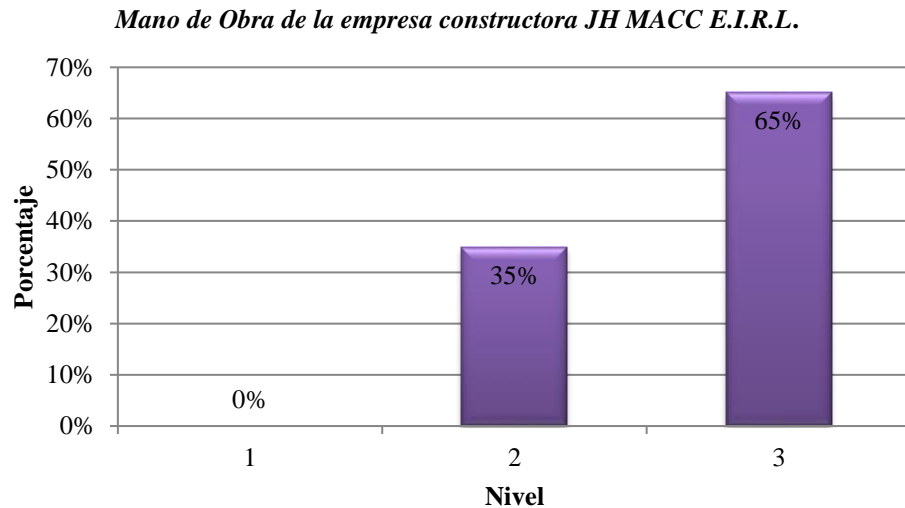
Fuente: Responsables de la Investigación.

En el cuadro anteriormente presentado, se ha recopilado la información de las 86 encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. (en lo que se refiere a la variable Productividad Laboral). En este sentido, los datos fueron organizados en tres niveles: 1 (Bajo), 2 (Medio) y 3 (Alto); para lo cual se realizó una división proporcional, entre los tres niveles. Es decir, según el puntaje obtenido en la escala definida en el instrumento de recopilación de información (véase anexo n°1), se le otorgaba el valor de 1, 2 o 3. Esto para cada una de las 20 preguntas, que corresponden a la variable 2, productividad Laboral.

Entonces, se puede observar que el 99% de los trabajadores oscila en encontrar una Productividad Laboral de rango medio – alto. Siendo más de la mitad del total de colaboradores (70%), afirmantes de que existe una alto productividad laboral en la empresa constructora JH MACC E.I.R.L.

6.2.1 Mano de Obra.

Figura 6. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión mano de obra, por nivel.



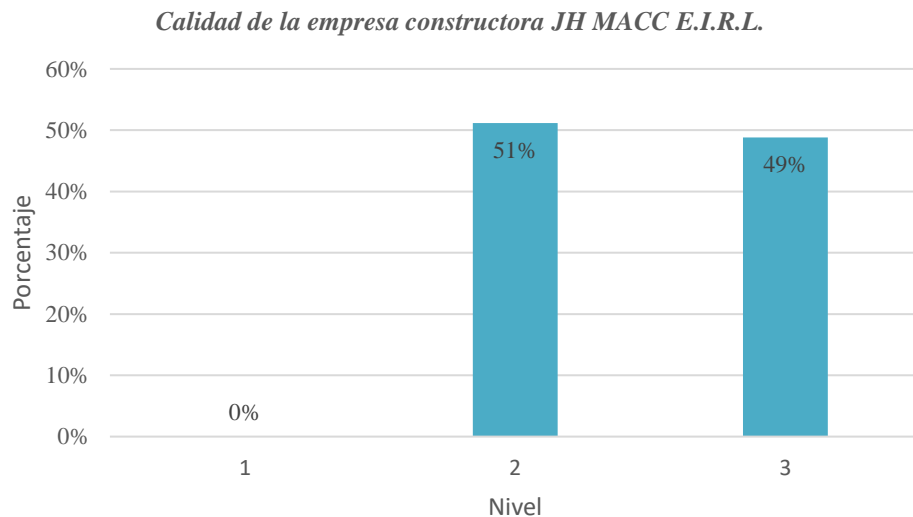
Fuente: Responsables de la Investigación.

En el cuadro anteriormente presentado, se ha recopilado la información de las 86 encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. (en lo que se refiere a la dimensión de la variable Productividad Laboral, Mano de Obra). En este sentido, los datos fueron organizados en tres niveles: 1 (Bajo), 2 (Medio) y 3 (Alto); para lo cual se realizó una división proporcional, entre los tres niveles. Es decir, según el puntaje obtenido en la escala definida en el instrumento de recopilación de información (véase anexo n°1), se le otorgaba el valor de 1, 2 o 3. Esto para cada una de las 8 preguntas, que corresponden a la dimensión Mano de Obra.

Entonces, se puede observar que el 100% de los trabajadores oscila en encontrar una Mano de Obra rango medio – alto. Siendo más de la mitad del total de colaboradores (65%), afirmantes de que existe un alto mano de obra en la empresa constructora JH MACC E.I.R.L.

6.2.2 Calidad.

Figura 7. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión calidad, por nivel.



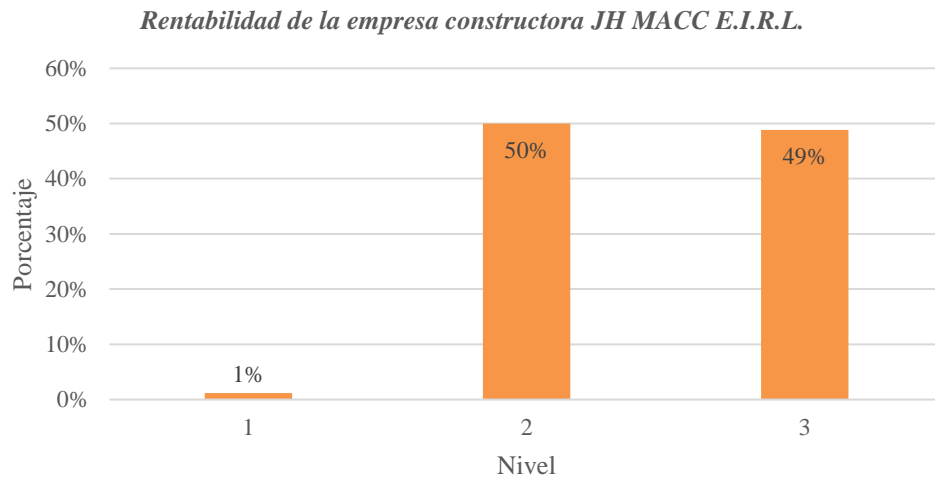
Fuente: Responsables de la Investigación.

En el cuadro anteriormente presentado, se ha recopilado la información de las 86 encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. (en lo que se refiere a la dimensión de la variable Productividad Laboral, Calidad). En este sentido, los datos fueron organizados en tres niveles: 1 (Bajo), 2 (Medio) y 3 (Alto); para lo cual se realizó una división proporcional, entre los tres niveles. Es decir, según el puntaje obtenido en la escala definida en el instrumento de recopilación de información (véase anexo n°1), se le otorgaba el valor de 1, 2 o 3. Esto para cada una de las 4 preguntas, que corresponden a la dimensión Calidad.

Entonces, se puede observar que el 100% de los trabajadores oscila en encontrar una Calidad rango medio – alto. Siendo casi proporcional el nivel medio (51%) y alto (49%), por lo cual se puede afirmar que existe una nivel medio-alto de calidad en la empresa constructora JH MACC E.I.R.L.

6.2.3 Rentabilidad.

Figura 8. Porcentaje de la sumatoria de las categorías de la dimensión rentabilidad, por nivel.



Fuente: Responsables de la Investigación.

En el cuadro anteriormente presentado, se ha recopilado la información de las 86 encuestas aplicadas a los trabajadores de la empresa constructora JH MACC E.I.R.L. (en lo que se refiere a la dimensión de la variable Productividad Laboral, Rentabilidad). En este sentido, los datos fueron organizados en tres niveles: 1 (Bajo), 2 (Medio) y 3 (Alto); para lo cual se realizó una división proporcional, entre los tres niveles. Es decir, según el puntaje obtenido en la escala definida en el instrumento de recopilación de información (véase anexo n°1), se le otorgaba el valor de 1, 2 o 3. Esto para cada una de las 8 preguntas, que corresponden a la dimensión Rentabilidad.

Entonces, se puede observar que el 99% de los trabajadores oscila en encontrar una Rentabilidad rango medio – alto. Siendo casi proporcional el nivel medio (50%) y alto (49%), por lo cual se puede afirmar que existe un nivel medio-alto de rentabilidad en la empresa constructora JH MACC E.I.R.L.

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1 Experto: Lilliana Beatriz Carrillo Carranza
- 1.2 Especialidad: Economista
- 1.3 Cargo Actual: DTC
- 1.4 Grado Académico: Maestro en Ciencias
- 1.5 Institución: UPN
- 1.6 Tipo de Instrumento: Cuestionario
- 1.7 Lugar y Fecha: Cajamarca, 28/10/2019

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulación con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
Total							

Coefficiente de valoración porcentual: c = 90%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES



Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1 Experto: David Boñón Díaz
- 1.2 Especialidad: Economista
- 1.3 Cargo Actual: Docente TC
- 1.4 Grado Académico: Economista
- 1.5 Institución: UPN
- 1.6 Tipo de Instrumento: Encuesta
- 1.7 Lugar y Fecha: Cajamarca

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulación con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio		x				
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiencia para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en hechos perceptibles	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basado en aspectos teóricos	x					
Total							

Coefficiente de valoración porcentual: c = 98%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

--



Econ. David Boñón Díaz