



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**El clima organizacional y la productividad de los
colaboradores de una empresa de intermediación
laboral, en la ciudad de Lima – Perú**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración
con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

José Luis BUSTAMANTE REQUENA

ASESOR

Dr. Manuel Jorge ESPINOZA ALTAMIRANO

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Bustamante, J. (2023). *El clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación laboral, en la ciudad de Lima – Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	José Luis Bustamante Requena
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45497665.
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4484-6991
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Manuel Jorge Espinoza Altamirano
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25511133
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2473-7213
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Edelmira Del Rosario Mendoza Púa
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	25420408
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Miguel Angel Chiscul Padilla
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07466431
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43564026
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.1.5.1. Emprendimiento y pequeña empresa
Grupo de investigación	No Aplica.

Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Institución: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Edificio: (UNMSM-Facultad de Ciencias Administrativas) País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Cercado de Lima Calle: Dirección: Av. Carlos Germán Amezaga #375 Latitud: -12.053261930381982 Longitud: -77.08035681538054
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Febrero 2021 - Febrero 2022
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Teoría organizacional https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.06.03 Interdisciplinariedad https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.09.01



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0032-UPG-FCA-2023

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN

ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL




En la Ciudad Universitaria, a los dieciséis días del mes de noviembre del año dos mil veintitrés, siendo las once horas, en el aula 201 de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido** por la **Dra. Edelmira Del Rosario Mendoza Púa**, e integrado por los miembros: **Dr. Manuel Jorge Espinoza Altamirano (Asesor)**, **Mg. Miguel Angel Chiscul Padilla (Jurado)**, **Dr. Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino (Jurado)**; el postulante al Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial, don **José Luis Bustamante Requena**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **“El clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación laboral, en la ciudad de Lima - Perú”**, con el propósito de optar el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:

17 Diecisiete - Muy Bueno

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas Optar el Grado Académico Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial, a don **José Luis Bustamante Requena**. Se extiende la presente Acta original y siendo las 11:46 **horas** se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.


DRA. EDELMIRA DEL ROSARIO MENDOZA PÚA
PRESIDENTE


DR. MANUEL JORGE ESPINOZA ALTAMIRANO
ASESOR


MG. MIGUEL ANGEL CHISCUL PADILLA
JURADO


DR. IVAN DAZIR BERLEINE VIVANCO AQUINO
JURADO



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Manuel Jorge Espinoza Altamirano**, en mi condición de Asesor de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas acreditada con el Dictamen N° **000134-2022-UPG-VDIP-FCA/UNMSM** de la tesis cuyo título es “**El clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación laboral, en la ciudad de Lima -Perú**”, presentado por el bachiller **Jose Luis Bustamante Requena**, para optar el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **9 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial.

Manuel Jorge Espinoza Altamirano

DNI: 25511133



DEDICATORIA

A mi madre ser de luz quien me enseñó el valor de la disciplina para alcanzar los resultados.

A mi padre quien me enseñó la importancia y valor de cumplir nuestras palabras.

A mis hermanos que siempre confiaron en mí y nunca dejaron de apoyarme.

Y finalmente a todas las personas que persiguen sus sueños y nunca claudican para conseguirlos.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
ÍNDICE.....	3
LISTA DE TABLAS.....	9
LISTA DE FIGURAS.....	11
RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	18
1.3.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.4. OBJETIVOS.....	19
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	19
1.4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	19
1.5. HIPÓTESIS.....	20
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	20
1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	20
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. MARCO FILOSÓFICO O EPISTEMOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:.....	23
2.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	25
2.3. BASES TEÓRICAS.....	29
2.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	29
Tabla 1.....	31
<i>Concepciones del Clima organizacional a través del tiempo.</i>	31
2.3.2. MODELOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	31
2.3.2.1. Forehand y Gilmer (1964) (Desde el enfoque Estructuralista (Objetivo).....	31
2.3.2.2. Litwin y Stinger (Desde el Enfoque Interaccional o de Síntesis).....	32
2.3.2.3. Halpin y Crofts (1963) (Desde el enfoque Subjetivo).....	33

2.3.2.4.	Moose Insel (1974).....	33
2.3.2.5.	Friedlander y Margulies (1969).....	34
2.3.2.6.	Pritchard y Karasick (1973).....	34
2.3.2.7.	Hellrieger y Slocum (1974).....	34
2.3.2.8.	Steers (1977).....	35
2.3.2.9.	Quinn y Rohbraugh (1983).....	35
2.3.2.10.	Koys y Decosttis (1991).....	35
2.3.3.	IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:.....	36
2.3.4.	PRODUCTIVIDAD.....	36
2.3.5.	MODELOS DE PRODUCTIVIDAD.....	38
A)	Modelo de Frederick Taylor.....	38
B)	Modelo Estructural de Kurosawa.....	38
	Figura 1.....	39
	Figura 2.....	40
	<i>Eficiencia Global de la Productividad en Gestión.....</i>	40
C)	Modelo de Productividad Total.....	41
D)	Modelo de Lawlor.....	41
	Figura 3.....	42
	<i>La meta de producción.....</i>	42
	Figura 4.....	43
	<i>Combinación de factores ligados a la Productividad.....</i>	43
2.3.6.	IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD.....	43
CAPITULO 3 METODOLOGÍA.....		45
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.2.	POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	45
3.3.	TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	46
	Figura 5.....	46
	Fórmula para calcular tamaño de muestra.....	46
3.4.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
CAPÍTULO 4 RESULTADOS Y DISCUSION.....		47
4.1.	ANALISIS, INTERPRETACION Y DISCUSION DE RESULTADOS.....	47
	Figura 6.....	47
	<i>Fórmula para calcular Confiabilidad.....</i>	47
	Tabla 2.....	47
	<i>Resumen de Procesamiento de Casos.....</i>	47
	Tabla 3.....	48

<i>Escala de Confiabilidad</i>	48
Tabla 4.....	49
Tabla 5.....	49
Tabla 6.....	49
Tabla 7.....	50
Tabla 8.....	50
Tabla 9.....	50
Tabla 10	51
Tabla 11	51
Tabla 12	51
Tabla 13	52
Tabla 14	52
Tabla 15	52
Tabla 16	53
Tabla 17	53
Tabla 18	53
Tabla 19	54
Tabla 20	54
Tabla 21	54
Tabla 22	55
Tabla 23	55
Tabla 24	55
Tabla 25	55
Tabla 26	56
Tabla 27	56
Tabla 28	56
Tabla 29	57
Tabla 30	57
Tabla 31	57
Tabla 32	58
Tabla 32	58
4.2. Presentación de resultados	60
4.2.1. Pruebas de hipótesis	60
Tabla 33	61
Figura 7	61
Figura 8	62

Tabla 34	62
Figura 9	63
Figura 10.....	63
Tabla 35	64
Figura 11.....	64
Figura 12.....	65
Tabla 36	65
Figura 13.....	66
Figura 14.....	66
Tabla 37	67
Figura 15.....	67
Figura 16.....	68
Tabla 38	68
Figura 17.....	69
Figura 18.....	69
Tabla 39	70
Figura 19.....	70
Figura 20.....	71
Tabla 40	71
Figura 21.....	72
Figura 22.....	72
Tabla 41	73
Figura 23.....	73
Figura 24.....	74
Tabla 42	74
Figura 25.....	75
Figura 26.....	75
Tabla 43	76
Figura 27.....	76
Figura 28.....	77
Tabla 44	77
Figura 29.....	78
Figura 30.....	78
Tabla 45	79
Figura 31.....	79
Figura 32.....	80

Tabla 46	80
Figura 33.....	81
Figura 34.....	81
Tabla 47	82
Figura 35.....	82
Figura 36.....	83
Tabla 47	84
Figura 37.....	84
Figura 38.....	85
Tabla 48	86
Figura 39.....	86
Figura 40.....	87
Tabla 49	87
Figura 41.....	88
Figura 42.....	88
Tabla 50	89
Figura 43.....	89
Figura 44.....	90
Tabla 51	90
Figura 45.....	91
Figura 46.....	91
Tabla 52	92
Figura 47.....	92
Figura 48.....	93
Tabla 53	93
Figura 49.....	94
Figura 50.....	94
Tabla 54	95
Figura 51.....	95
Figura 52.....	96
Tabla 55	96
Figura 53.....	97
Figura 54.....	97
Tabla 56	98
Figura 55.....	98
Figura 56.....	99

Tabla 57	99
Figura 57.....	100
Figura 58.....	100
Tabla 58	101
Figura 59.....	101
Figura 60.....	102
Tabla 59	102
Figura 61.....	103
Figura 62.....	103
Tabla 60	104
Figura 63.....	104
Figura 64.....	105
Tabla 61	106
Tabla 62	108
CONCLUSIONES	110
RECOMENDACIONES	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	114
ANEXOS.....	119
ANEXO A.....	119
ANEXO B.....	120
ANEXO C.....	121
ANEXO D.....	121
ANEXO E	122
ANEXO F	125
ANEXO G.....	128

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.....	31
Tabla 2.....	47
Tabla 3.....	48
Tabla 4.....	49
Tabla 5.....	49
Tabla 6.....	49
Tabla 7.....	50
Tabla 8.....	50
Tabla 9.....	50
Tabla 10.....	51
Tabla 11.....	51
Tabla 12.....	51
Tabla 13.....	52
Tabla 14.....	52
Tabla 15.....	52
Tabla 16.....	53
Tabla 17.....	53
Tabla 18.....	53
Tabla 19.....	54
Tabla 20.....	54
Tabla 21.....	54
Tabla 22.....	55
Tabla 23.....	55
Tabla 24.....	55
Tabla 25.....	55
Tabla 26.....	56
Tabla 27.....	56
Tabla 28.....	56
Tabla 29.....	57
Tabla 30.....	57
Tabla 31.....	57
Tabla 32.....	58
Tabla 32.....	58

Tabla 33	61
Tabla 34	62
Tabla 35	64
Tabla 36	65
Tabla 37	67
Tabla 38	68
Tabla 39	70
Tabla 40	71
Tabla 41	73
Tabla 42	74
Tabla 43	76
Tabla 44	77
Tabla 45	79
Tabla 46	80
Tabla 47	82
Tabla 47	84
Tabla 48	86
Tabla 49	87
Tabla 50	89
Tabla 51	90
Tabla 52	92
Tabla 53	93
Tabla 54	95
Tabla 55	96
Tabla 56	98
Tabla 57	99
Tabla 58	101
Tabla 59	102
Tabla 60	104
Tabla 61	106
Tabla 62	108

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	43
Figura 2	44
Figura 3	46
<i>La meta de producción</i>	46
Figura 4	47
<i>Combinación de factores ligados a la Productividad</i>	47
Figura 5	50
Fórmula para calcular tamaño de muestra.....	50
Figura 6	51
<i>Fórmula para calcular Confiabilidad</i>	51
Figura 7	65
Figura 8	66
Figura 9	67
Figura 10.....	67
Figura 11.....	68
Figura 12.....	69
Figura 13.....	70
Figura 14.....	70
Figura 15.....	71
Figura 16.....	72
Figura 17.....	73
Figura 18.....	73
Figura 19.....	74
Figura 20.....	75
Figura 21.....	76
Figura 22.....	76
Figura 23.....	77
Figura 24.....	78
Figura 25.....	79
Figura 26.....	79
Figura 27.....	80
Figura 28.....	81

Figura 29.....	82
Figura 30.....	82
Figura 31.....	83
Figura 32.....	84
Figura 33.....	85
Figura 34.....	85
Figura 35.....	86
Figura 36.....	87
Figura 37.....	88
Figura 38.....	89
Figura 39.....	90
Figura 40.....	91
Figura 41.....	92
Figura 42.....	92
Figura 43.....	93
Figura 44.....	94
Figura 45.....	95
Figura 46.....	95
Figura 47.....	96
Figura 48.....	97
Figura 49.....	98
Figura 50.....	98
Figura 51.....	99
Figura 52.....	100
Figura 53.....	101
Figura 54.....	101
Figura 55.....	102
Figura 56.....	103
Figura 57.....	104
Figura 58.....	104
Figura 59.....	105
Figura 60.....	106
Figura 61.....	107
Figura 62.....	107
Figura 63.....	108
Figura 64.....	109

RESUMEN

El clima laboral y su vínculo a la productividad marca una pauta general al analizar un grupo de empresas importantes de intermediación laboral en la ciudad de Lima, si bien no hablamos de cada una de ellas porque sería bastante extenso y de realidades diferentes, hablamos de una y sus ramos, de esta manera se hace más didáctico el estudio y a la vez nos permite generalizar el efecto del clima laboral y su relación con la productividad para alcanzar ventaja competitiva en comparación a las empresas de intermediación más grandes del mercado.

Partimos de la premisa del clima organizacional desde la concepción de los autores a través del tiempo, su importancia, dimensiones o conformaciones para poder entender que este no es un simple factor al interior de la empresa, sino un conjunto de factores que dependiendo la organización influyen más o menos en los resultados de la misma, también es importante atender que estos resultados generalmente son analizados a través de la productividad en sus componentes eficiencia y eficacia, de esta manera podemos ver la relación existente de cada dimensión del clima organizacional y las dimensiones de la productividad.

Además, el estudio recoge las respuestas de los colaboradores tanto hombres como mujeres de cada una de las empresas analizadas, estas han permitido poder deducir gráficas y tablas de frecuencias donde brindamos un análisis concienzudo que el clima organizacional atraviesa, cada cuestión contiene una explicación detallada de las cifras y porcentajes.

Se han efectuado correlaciones de dimensiones para cada variable utilizando herramientas estadísticas, en un primer momento se empleó el coeficiente de Kolmogorov – Smirnov, lo que ha permitido a posteriori efectuar la prueba de las hipótesis planteadas, es decir negar o aceptar las hipótesis de estudio, más adelante apoyados de un sistema de cómputo también hemos correlacionado cada una de las dimensiones de las variables para poder medir que tanto están en relación las mismas, y si se presenta una relación lineal o no, más para un tema didáctico, que pienso puede ser tema de un estudio posterior.

Finalmente llegamos a la conclusión que nuestras hipótesis se aceptan indicándose de este modo que, si existe relación entre el clima organizacional y la productividad organizacional de las empresas estudiadas, cualquier de las dimensiones del primero se relacionan a las dimensiones del segundo por lo tanto será importante, a manera de sugerencia ver cuanto influyen e impactan sobre los resultados.

ABSTRACT

The work environment and its link to productivity sets a general guideline when analyzing a group of important labor intermediation companies in the city of Lima, although we do not talk about each one of them because it would be quite extensive and from different realities, we are talking about a and its branches, in this way the study becomes more didactic and at the same time allows us to generalize the effect of the work environment and its relationship with productivity to achieve a competitive advantage compared to the largest intermediation companies in the market.

We start from the premise of the organizational climate from the conception of the authors over time, its importance, dimensions or conformations in order to understand that this is not a simple factor within the company, but a set of factors that, depending on the organization, influence more or less in its results, it is also important to note that these results are generally analyzed through productivity in its efficiency and effectiveness components, in this way we can see the relationship between each dimension of the organizational climate and the dimensions of the productivity.

In addition, the study collects the responses of both male and female employees of each of the companies analyzed, these have allowed us to deduce graphs and frequency tables where we provide a thorough analysis of the organizational climate, each question contains a detailed explanation of figures and percentages.

Dimension correlations have been made for each variable using statistical tools, initially the Kolmogorov - Smirnov coefficient was used, which has allowed a posteriori to test the hypotheses, that is, to deny or accept the study hypotheses. Later, supported by a computer system, we have also correlated each of the dimensions of the variables to be able to measure how much they are related, and if there is a linear relationship or not, more for a didactic topic, which I think can be subject of a further study.

Finally, we conclude that our hypotheses are accepted, thus indicating that if there is a relationship between the organizational climate and the organizational productivity of the companies studied, any of the dimensions of the first are related to the dimensions of the second, therefore it will be important., as a suggestion, see how much they influence and impact the results.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Actualmente en un entorno cambiante y con notoria incertidumbre, las organizaciones están en constante interacción por lo tanto requieren hoy más que antes contar con la capacidad de adaptación y reacción a su vez lograr que los principios base de la administración les permitan desarrollarse en un ambiente propicio capaz de asegurar la operatividad, crear valor y percibir el retorno económico.

Así tenemos que una adecuada gestión los procesos de aprendizaje y desarrollo como un medio o mecanismo para lograr otras perspectivas de carácter financiero, enfoque al cliente y procesos internos, son tan importantes tomando gran relevancia, ya que implican con respecto a la medición el sentir de los colaboradores, como se identifican con los valores y percepciones sobre las posibilidades de mejora y cambio que pueden ayudar a mejorar los indicadores de la organización en especial como lugar de trabajo. Asimismo, lo anterior tiene repercusiones a nivel de productividad, rotación de personal, niveles de retención y permanencia, etc.

De igual manera podemos entender que desempeñarse alcanzando resultados eficaces deben ir de la mano con los resultados eficientes es decir alcanzar un equilibrio entre medios y recursos empleados, para esto es importante analizar el ambiente como un papel trascendental para el desempeño de los trabajadores y como este afecta la productividad laboral de las organizaciones.

Delimitación Teórica

El estudio analiza la gestión humana en general, considerando partes de esta como el análisis del clima organizacional, modelos, teorías, concepciones y tendencias a través del tiempo por otra parte el estudio sustentará su aplicación en textos y bibliografía relacionada a la productividad, considerando algunos modelos más conocidos. Finalmente, lo anterior se complementará con el estudio de la figura de flexibilidad laboral o intermediación laboral.

Delimitación Temporal

El estudio consideró tanto para la empresa principal y sus empresas relacionadas los períodos para los años 2021 y 2022, es decir los datos que este trabajo de investigación obtuvo, incluyen el último trimestre del año 2021 y todo el período 2022, en Lima – Perú.

Delimitación Espacial

A su vez, luego de analizar a la organización y sus empresas relacionadas, el estudio se encuentra enfocado en la situación de Lima – Perú.

Se ha puesto foco en los periodos analizados, ya que se ha tenido una importante recuperación del personal destacado de personal pospandemia logrando captar clientes grandes (tanto en cantidad de personal como en facturación), lo anterior refleja en el crecimiento en ventas, también tenemos paralelamente una alta rotación y ausentismo lo que conlleva a afectar los ingresos y rentabilidad mensual, esto en parte por la inadecuada gestión humana en cada una de las empresas donde el personal es destacado para sus labores, condiciones laborales muy marcadas para este personal destacado y el personal propio, factores propios de la intermediación laboral como la poca o escasa fiscalización o supervisión por parte de la empresa hacia su personal y poca inversión en el desarrollo de personas.

Estas dificultades conllevan a incumplir con los clientes en temas de recolocación laboral y plazos de selección de personal que se extienden en demasía generando malestar en las empresas intermediadas, no renovaciones contractuales ocasionando pérdidas de ingresos, retiro de operaciones complejas, contingencias laborales, etc.

De persistir esta situación la empresa perderá clientes importantes, personal clave con conocimientos de las operaciones de cada una de las empresas intermediadas, ocasionando que estos clientes recurran a empresas competidoras del sector, por ende, se verán afectadas las finanzas de la empresa producto de la pérdida de mercado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de Intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022?

1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO

¿Cuál es la relación entre la dimensión Estructura y la Productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Autonomía y la Productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Conflictos y la Productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Remuneración y la Productividad de los colaboradores de una empresa de en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Identidad y la Productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Recompensa y la Productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Relaciones y la Productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022?

¿Cuál es la relación entre la dimensión Estándares y la Productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El trabajo de investigación permitirá acrecentar en parte aspectos teóricos en relación con el clima organizacional y la productividad de las empresas como un binomio es decir que se han considerado ambas como variables y sus dimensiones que los conforman, la investigación pretenderá aportar al sector empresarial privado ámbito donde se ha podido desarrollar este estudio.

1.3.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Se ejecuta este estudio porque se han percibido, evidenciado síntomas y signos que devienen en una afectación a la productividad de la empresa, si bien cada organización cuenta con características diferentes que la hacen única, queremos establecer como el clima de las empresas del ramo de la intermediación repercute en el desempeño del colaborador y finalmente en los resultados de la empresa.

1.3.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación a través del análisis de dimensiones del clima u entorno laboral tomando como base el estudio de modelos, el método científico y la aplicabilidad de un cuestionario para la realidad de las empresas de tercerización laboral dan cuenta de una variedad de situaciones que merecen ser estudiadas, validadas y confiables como sustento para futuras investigaciones similares.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el clima y la productividad organizacionales de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022

1.4.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar la relación de la dimensión estructura y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 – 2022.

Determinar la relación de la dimensión autonomía y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 – 2022.

Determinar la relación de la dimensión conflictos y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 – 2022.

Determinar la relación entre la Remuneración y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

Determinar la relación entre la Identidad y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

Determinar la relación entre la recompensa y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

Determinar la relación entre las Relaciones y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

Determinar la relación entre los Estándares y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

H_1 : Existe relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de Intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H_1 : Existe relación entre la estructura y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

H_2 : Existe relación entre la autonomía y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

H_3 : Existe relación entre los conflictos y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

H_4 : Existe relación entre la remuneración y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

H_5 : Existe relación entre la identidad y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

H₆: Existe relación entre la recompensa y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

H₇: Existe relación entre las relaciones y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

H₈: Existe relación entre los estándares y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima - Perú, periodo 2021 a 2022.

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO FILOSÓFICO O EPISTEMOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Surge para el autor la imperiosa necesidad en acrecentar el conocimiento acerca del clima organizacional y su relación con la productividad, el estudio se centra en encontrar relaciones entre cada una de las dimensiones consideradas, tanto del clima organizacional y de la productividad. En tal sentido se cita y expresa lo manifestado por los siguientes autores respecto al marco filosófico o epistemológico sobre la investigación y el conocimiento:

Algunos autores afirman lo siguiente:

Popper (1980), sostiene que, una vez presentada la nueva idea, aún no justificada en absoluto sea a través de una aproximación o planteada mediante un supuesto, un sistema teórico, se pueden extraer conclusiones lógicas y ordenadas; estas conclusiones se relacionan y comparan entre sí y con declaraciones relevantes, con la finalidad de encontrar equivalencias, compatibilidades y como también incompatibilidad, etc. (p.32)

Por otra parte, Bunge (1995), menciona, teniendo en cuenta que, si el conocimiento factual es fundamentalmente irrefutable, pertenece a otro campo, no a la ciencia. Nuestro entorno natural y social, o nuestras ideas sobre nosotros mismos, no son definitivas. Todos son trabajos en progreso y están sujetos a errores. Por muy sólidas que parezcan nuestras ideas, siempre es posible que surjan nuevas situaciones (nueva información o nuevo trabajo teórico) en las que resulten inadecuadas de alguna manera. (p. 44)

Por otro lado, Brunet (1987), menciona, cada suceso de trabajo contiene una serie de factores claros de la persona, como capacidades u aptitudes y características físicas y psicológicas, que crean un entorno social y físico con sus propias particularidades. Los individuos están sumergidos o rodeados por el entorno de la empresa con todas las características y naturaleza de esta. Entonces realizar aproximaciones acerca del comportamiento del colaborador considerando únicamente los rasgos personales sería insuficiente. Esto confirma que el comportamiento de un individuo en el lugar

de trabajo depende no solo de sus características individuales, sino también de cómo percibe su entorno de trabajo y los componentes organizacionales. (p.11)

Finalmente, Mosterin (2016), también indica que la actividad científica generalmente finaliza en la construcción y comprobación de teorías con alcance y poder explicativo y predictivo. (p. 211). El enfoque pragmático de las teorías fue iniciado por Kolmogorov y Solomonoff, que da cuenta sobre la función que tienen las teorías como compresores de la información. (p.12).

2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

A nivel internacional existen investigaciones que se encuentran orientadas a relacionar y establecer los efectos que puede presentar el clima laboral y el performance, rendimiento o productividad y satisfacción de los colaboradores en las empresas, así tenemos:

Fiallos (2010), analizó el vínculo entre el clima laboral y el performance o desempeño de los trabajadores de Megaprofer S.A, Ambato, de la provincia de Tungurahua, la población de estudio fue relativamente pequeña, no se utilizaron muestras y las técnicas utilizadas se desarrollaron mediante cuestionarios y, por lo tanto, el estudio llegó a las conclusiones siguientes:

La influencia directa del clima en el departamento administrativo de la empresa y el desempeño de los colaboradores.

Los resultados sugieren que la influencia de una supervisión laboral rígida, cuando las actividades de trabajo sobrecargadas o el trabajo es bajo presión, mermando el rendimiento.

Por otra parte, Palomino & Peña (2016), plantean alternativas de mejora y argumentan que la relación y el análisis de muchos aspectos vinculados o ligados con el clima y el desempeño son necesarios para brindar mayor información y conocimiento sobre el desempeño como resultado del clima organizacional.

El estudio fue cuantitativo, se ejecutaron encuestas o cuestionarios para medir la cultura organizacional, la demografía, los aspectos relacionados con el trabajo y el desempeño. También se concluyó que el clima de las empresas encuestadas fue calificado como adecuado por los empleados, especialmente en cuanto a motivación, compromiso y control sobre el desempeño laboral. Además, se notaron puntos más débiles tanto en la capacidad para tomar decisiones y vínculos interpersonales entre los colaboradores involucrados capaces de mejorar la atmosfera laboral.

El aspecto más fuerte al interior de una organización corresponde a las habilidades, habilidades blandas y motivación que reciben los colaboradores para realizar el trabajo o funciones encomendadas.

Por otra parte, la existencia de estándares para medir el desempeño aún era insuficiente para la organización analizada. También se pudo demostrar el vínculo directo entre las variables del estudio que inciden en los empleados. El análisis estadístico permitió analizar muchos de los aspectos del clima tienen un impacto significativamente positivo en el actuar de los colaboradores, destacando aspectos consistentes con las percepciones de metas, relaciones interpersonales, motivación, y cultura organizacional.

Asimismo, Zans (2016), da cuenta en su investigación el vínculo directo entre la cultura, clima, así como el entorno y su vinculación en el accionar y o desarrollo de las funciones de los de los trabajadores en la casa de estudios Multidisciplinaria Regional, tanto para personal administrativos como docentes, Matagalpa, en el estudio se utilizaron técnicas cualitativas como las entrevistas no estructuradas. También, el estudio consideró un total de 88 colaboradores.

La investigación concluyó que:

Los colaboradores creen que un mejor clima corporativo puede tener un impacto positivo en su rendimiento laboral y en sus relaciones personales, haciéndolos sentir mejor en el trabajo y, como resultado, más comprometidos.

Se identificó que el desempeño laboral durante era bajo, la toma de decisiones era en gran de forma individualista y se carecían de planes de capacitación, a pesar de que las tareas se realizaban y completaban dentro del tiempo requerido.

Los docentes y administrativos creen que mejorar el clima organizacional tendrá un impacto positivo las funciones ejecutadas a diario y en las relaciones humanas de

todos los involucrados, y que podrán trabajar cómodamente, y que esto se debe fomentar.

A su vez, Castañeda (2016), sostiene que, existe un elevado porcentaje que se halla no conforme de acuerdo a la motivación que reciben en la empresa, debido en gran medida a la inadecuada comunicación que no termina de desarrollar o mejorar en el desempeño del colaborador, por ende, se refiere a su vez poco trabajo en equipo, según Likert aplicado, el estilo de clima organizacional que impera en la empresa es del tipo autoritario paternalista, caracterizado por un desprecio por la confianza en los empleados o delegar funciones a terceros, las decisiones son tomadas por la gerencia y distribuidas a los empleados en orden descendente, las recompensas se utilizan como un medio para motivar a los empleados y no hay comunicación o es escasa.

Finalmente, Moreira (2018), en su investigación da cuenta que el clima laboral tiene un sitio importante de la gestión actual de las organizaciones puesto que en función a lo que el colaborador perciba (positiva o negativa) de la organización y de todo lo que circunda a ésta, influirá en su compromiso, pertenencia, motivación y en definitiva su rendimiento laboral. Finalmente, de los resultados obtenidos del cuestionario, cuyas respuestas de colaboradores de la organización educativa en Manabí, considerando dimensiones de las variables de clima y productividad como el entorno físico, características jerárquicas, entorno social, rendimiento y satisfacción, se puede afirmar con alta confianza que el clima presenta poder en el rendimiento de la organización. (p.165)

2.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Cueva et al (2017), sostiene que los principales puntos que tendrían considerable impacto en la productividad de los colaboradores de la empresa SAMITEX a manos del clima el estudio también plantea como iniciativa para mejorar y reducir los efectos de este, consideró como tamaño de la muestra 50 trabajadores, conformando dos grupos, el A, formado por operarios, mientras que el grupo B, formado por personal de dirección, Gerentes de área, Jefes y Supervisores.

La investigación concluye que la productividad se ve afectada negativamente a causa del elevado índice de rotación y desvinculaciones, condiciones remunerativas poco

competitivas, incentivos poco atractivos y reclutamiento y selección de personal con poca experiencia o nula. También concluye que el nuevo colaborador no cuenta con capacitación para el trabajo a realizar, si bien cuenta con inducción general.

Asimismo, los colaboradores nuevos no forman parte del programa de inducción y adiestramiento o explicación de las funciones a realizar, por ende, hay poca interiorización de la cultura y valores corporativos, así como también el involucramiento con la misión y visión del negocio, evidenciándose poca relación entre el compromiso y la productividad. Así también el estudio se evidenció que no existe un MOF (Manual de organización y funciones), por ende, claramente no se encuentran definidas las funciones del personal.

Girón (2017), en su investigación se centró en establecer si el clima y la productividad de COM S.A, tienen relación, además él estudio analizó a una población conformada por directores y colaboradores, así como también con los puestos de jefe y empleados de la organización siendo estos 150, mientras que la muestra analizada abarcó por 63 colaboradores, seleccionados de forma aleatoria, la técnica utilizada fue la encuesta.

La investigación estableció una relación directa, conforme se observó en la contrastación de la hipótesis general, también se concluyó que el clima y la productividad presentan relación, finalmente por otra parte, tanto el clima como la productividad significativamente cuentan con relación.

Ortega (2015), en su investigación planteó establecer que las competencias o aptitudes laborales influyen en la percepción del personal administrativo de las universidades tecnológicas privadas de Lima a fin de mejorar el clima organizacional, es decir la investigación se centró en buscar y encontrar relaciones entre la relación entre las aptitudes en el trabajo y el entorno empresarial interno en las universidades orientadas a la tecnología en Lima, la metodología utilizada es del tipo no experimental, transeccional, correlacional y causal.

Las competencias laborales tienen una conexión significativa con el clima organizacional, por lo que se puede confirmar que estas influyen y repercuten tanto en el clima y el desempeño de los trabajadores, por otra parte, tanto las normas como

funciones de personal en función a las aptitudes o rasgos laborales tienen efectos relevantes sobre el “aura” laboral. Al medirse este, pudiendo ser positivo o negativo, la organización debe atender prioritariamente los factores negativos en desmedro del clima.

Respecto al autocontrol, la investigación precisa que se encuentra en un buen nivel, por lo tanto, siendo este positivo, se visualiza que el trabajo está organizado a tal punto que el colaborador puede tener dominio o control sobre las actividades y el logro de resultados esperados.

Así la investigación aborda a la aceptabilidad y su importancia en el mantenimiento de la actitud de los colaboradores para adaptar y encontrar soluciones a problemas relacionados al clima y el entorno laboral.

También, Quintana (2018), en su estudio nos explica que el coeficiente Rho Spearman = 0,667, y significancia de 0,00 establece una conexión entre las variables analizadas, permitiendo aceptar la hipótesis alternativa de la investigación que el clima presenta correlación positiva respecto a la productividad de los colaboradores de la institución educativa en Andahuaylas 2017. La naturaleza de la investigación es del tipo cuantitativa y descriptiva, asumiendo un diseño no experimental.

Así, Coronel et al (2019), da cuenta del análisis del predominio del ambiente organizacional y la cualidad en el servicio de ATC Multiservicios, del distrito de Lince, en la ciudad de Lima. La investigación tomo en cuenta una población de estudio de 20 colaboradores divididos en dos grupos o ramos, distribuidos de la siguiente manera: para el personal operativo se tomaron en cuenta a 17 colaboradores y 3 para el personal de administración.

Se evidenciaron factores que de forma directa repercuten en el clima como: el entorno u ambiente, la comunicación, la dinámica motivacional, los ingresos y desvinculación de personas, la carencia de capacitación y adiestramiento en las labores, convirtiendo al clima en negativo afectándose el compromiso, competencias, empatía y la actitud de las personas.

Por otra parte, existe baja motivación de los responsables hacia los subordinados que impacta directamente en la actitud del colaborador hacia la empresa y responsables, evidenciando, además, bajo sentido de pertenencia.

Finalmente, la investigación también menciona carencia de capacitación y su incidencia en la competitividad de la empresa, no se tiene un regularidad y claridad de capacitaciones en el año.

Bazán (2019), menciona, que el objetivo del estudio fue evaluar la productividad laboral en la comuna edil de Luyando y demostrar que el clima es el principal factor que contribuye a elevar la productividad. La investigación se llevó a cabo de manera transversal y explicativa, con 64 empleados, divididos en categorías como directores, técnicos, profesionales, obreros, vigilantes, etc. La recopilación de datos, utilizó un cuestionario estructurado con preguntas utilizando la escala de medición de Likert, conformada por 21 cuestiones para el clima y 27 preguntas para productividad. Finalmente, en referencia a la productividad, el 43% de los colaboradores se encuentran satisfechos si se consideran habilidades blandas, estructura, recursos empresariales, etc.

De acuerdo con Ligarda (2020), sostuvo en su investigación a través de los resultados obtenidos en cada una de las correlaciones entre las dimensiones del clima laboral y la productividad de los trabajadores de Corporación Incawalk, en Cuzco, así concluyó que existía correlación positiva en el desafío o reto y la productividad, así como también una relación alta entre las remuneraciones y la productividad, por otra parte de acuerdo con los resultados se tiene una relación moderada para la dimensiones Condición de trabajo y la productividad con un Rho de 0.664, además la relación es alta para la dimensión Relaciones y la productividad.

Finalmente, Diaz (2020), nos menciona en su investigación, acerca de la búsqueda de relaciones entre el ambiente laboral y el rendimiento de los colaboradores, así la investigación da cuenta de la búsqueda de vínculos entre las variables de estudio, considera además que el rendimiento o la productividad como razón se ve potenciada cuando la organización logra que las relaciones personales se encuentran en la más alta capacidad entre los miembros.

2.3. BASES TEÓRICAS

2.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

En el mundo empresarial, el clima cada vez toma relevancia como parte clave de los procesos tanto operativos como administrativos, para ello es importante conocer,

entender y describir algunos de los factores que intervienen y cómo interactúan influyendo en las personas de la organización.

(Denison, 1991, citado en Casiano et al, 2007), nos da cuenta en su investigación que “el clima o ambiente empresarial, se puede concebir como la sensación u apreciación o de las personas ante un estado o condición. Es decir que, se entiende al entorno como una serie de condiciones u factores con impacto en el individuo, grupo y organización. (p.18)

Patterson et al (2005), sostiene que las dimensiones siguientes: autonomía, involucramiento o participación bienestar de los empleados, comunicación, énfasis en el entrenamiento, incorporación o adhesión, soporte de mandos medios y altos, formalidades, versatilidad, innovación, el enfoque externo, observación, mejora de procesos, estándares, procura por la producción, el “feedback” del rendimiento. (p.17)

Rodríguez (2005), mencionó que “el clima organizacional debe ser entendido como un medio interno, es decir, se debe a la relación que existe entre las variables y los factores internos de la organización, mas no a los factores del entorno en que se encuentra la organización”. (p.161)

Palma (2004), da cuenta al clima como la percepción del entorno u ambiente laboral en el cual se desempeñan las personas, conformado por varios factores ligados al logro u realización, sentido de pertenecía tanto en la tarea o involucramiento, el grado de supervisión hacia el desempeño de los colaboradores y finalmente las relaciones creadas con los compañeros de trabajo, de ahí que un colaborador con alto nivel de percepción del medio tendrá un desempeño eficaz con beneficios a la empresa.

Según Cabrera (1999), sostuvo que el entorno o ambiente laboral presente dimensiones bien marcadas como el entorno físico, condiciones estructurales de la organización, las relaciones humanas que en conjunto a las percepciones de cada individuo forjan el comportamiento organizacional, grupal e individual.

Goncalves (1997), definió que “el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias

motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre las empresas (productividad, satisfacción, rotación, etc)”.

Peiró (1995), nos explicó que “el clima organizacional está íntimamente ligado a las percepciones del entorno o imágenes de la realidad que tiene la persona, por lo tanto, no se pueden entender como algo similar a todos”.

Chiavenato (1990), sostiene que el clima organizacional u ambiente laboral viene a ser la atmosfera de la empresa, por otra parte menciona que los componentes son las políticas, reglamentos, el condicionante del liderazgo, el ciclo de vida del negocio u formato del negocio.

Litwin y Stinger (1978), proponen una compilación de varias dimensiones que explicarían la composición del clima organizacional como la Composición que es la disposición o manera de que las partes trabajen en conjunto, el cargo, retribución a la labor efectuada, el nivel de las funciones para retar o desafiar al colaborador, el vínculo entre los colaboradores, patrones de desempeño, los desacuerdos u contraposiciones y su incidencia en el actuar y finalmente la equivalencia u sentido de pertenencia.

Moos (1974). Plantea diez dimensiones para definir el Clima Organizacional Compromiso, Cohesión, Apoyo, Autonomía, Organización, Presión, Claridad Control, Innovación, comodidad.

Martin (1990), concibió al clima organizacional como un sistema en el que las partes intervinientes contienen cada una sus propias características que de alguna manera son percibidas por el colaborador e influyen en el rendimiento de este (p.97)

Es importante agregar que la mayoría de las organizaciones centran en análisis del clima desde la perspectiva objetiva e interaccional y muchas dejan de lado el “clima organizacional sano” o desde el punto de vista subjetivo, que se caracteriza por ligar objetivos organizacionales con los personales, estilos de liderazgo para situaciones específicas de trabajo, confianza, consideración y apoyo mutuo, es importante ya que muchas veces podría aportar a los dos primeros. En resumen y en orden cronológico podemos esquematizar como los autores han concebido el clima organizacional.

Tabla 1*Concepciones del Clima organizacional a través del tiempo.*

AÑO	AUTOR	DEFINICIÓN
1968	Tagiuri	Es una cualidad duradera del ambiente total que: a) Es experimentada por sus ocupantes b) influye en su conducta c) puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características (o atributos del ambiente. El clima es fenomenológicamente externo al actor, pero está en la mente de observador.
1968	Litwin y Stringer	Un proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales
1969	Friedlander y Margulies	Propiedades organizacionales percibidas que intervienen entre el comportamiento y las características organizacionales
1970	Campbell, Dunnette, Lawler y Weick	Conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido por el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno. Para el miembro en particular dentro de la organización, el clima toma la forma de un conjunto de actitudes y de expectativas que describen las características estáticas de la organización, y las contingencias del comportamiento – resultado y resultado-resultado. El clima son percepciones individuales de las variables objetivas y de los procesos organizacionales, pero es una variable organizacional.
1971	Payne	Un concepto fundamental que refleja los contenidos y la fuerza de los valores prevalentes, las normas, las actitudes, las conductas y los sentimientos de los miembros de un sistema social que pueden ser medidos operacionalmente a través

Chiang et al. (2010). Extraído de Relaciones entre el Clima organizacional y la Satisfacción Laboral

2.3.2. MODELOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

A lo largo del tiempo analizaremos muchos de los modelos que han tratado de abordar el clima laboral como un todo a nivel organizacional.

2.3.2.1. Forehand y Gilmer (1964) (Desde el enfoque Estructuralista (Objetivo))

(Citado en Olaz, 2013, p.8), redefinen un modelo que tiene orientación marcada a la estructura de la empresa desde el análisis de su tamaño, complejidad, etc), a su vez con factores de influencia como el liderazgo y el logro de los objetivos planteados, mientras que por otra parte Likert (1967), precisa bajo el mismo o similar modelo una comunión de elementos componentes del clima organizacional como: estilos de dirección; naturaleza de las fuerzas de motivación, comunicación, interacción; toma de decisiones; fijación de objetivos y directrices; procesos de control y todos aquellos aspectos referidos a la objetivación y perfeccionamiento de resultados”.

2.3.2.2. Litwin y Stinger (Desde el Enfoque Interaccional o de Síntesis)

Litwin & Stinger (citado por Montoya, 2016), consideran al clima organizacional como las características o aspectos bastante notorios que todo colaborador percibe y que puede influir en el performance y la conducta de este. (p.16)

De acuerdo con los modelos más estudiados como paradigma, tenemos:

1. Estructura: Esta se puede concebir o entender como el grado de organización y nivel de responsabilidades que rigen el desempeño de colaboradores.
2. Responsabilidad (Autonomía): Es la sensación de independencia.
3. Remuneración: Esta definida como la percepción de equidad o igualdad o contraprestación de toda índole a la función realizada.
4. Desafío: Entendido como el grado de dificultad que nos genera la actividad.
5. Apoyo (Cooperación): Esta relacionado al apoyo y trato de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. Relaciones: Es el vínculo en el que el empleado asimila sin riesgo cualquier impase o divergencia.
7. Conflictos: Es la manera como se afrontan los inconvenientes y problemas, así como el manejo de las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen tanto trabajadores como superiores acerca del manejo de conflictos en la organización.
8. Identidad: Está relacionada al sentido de pertenencia del empleado hacia la organización. También se relaciona al involucramiento entre colaborador-empresa.

2.3.2.3. Halpin y Crofts (1963) (Desde el enfoque Subjetivo)

En este modelo del tipo subjetivo, se menciona el espíritu como un componente crucial del clima en las empresas. Así, por otra parte, puede entenderse al sentir del colaborador en cuanto a la satisfacción. También se refiere a la percepción que tiene un empleado de sus necesidades sociales, y como están se satisfacen tanto a nivel personal y laboral. El grado en que el empleado cree que el comportamiento de su superior está motivado o emocionalmente distante es otro factor importante que se tiene en cuenta para este modelo.

Así se sabe que este modelo es clásico y considerado como uno de los primeros modelos formalmente aceptados y difundidos, que da cuenta de los elementos del clima desde un punto de vista interno o “alma” de la organización y el grado en el cual los colaboradores perciben de manera integral la consecución y satisfacción de sus necesidades a través del logro o cumplimiento.

Por otra parte el modelo explica las relaciones entre colaboradores y directivos y como la percepción de los primeros influye en el rendimiento. Así temas como la unidad, motivación, nivel de compromiso, nivel de relaciones de los colaboradores y directivos, son importantes para comprender la dinámica del clima organizacional en las organizaciones. (citado en Olaz, 2013, p.8)

En este modelo se consideran las siguientes dimensiones:

Percepción de necesidades sociales

Satisfacción del sentimiento de la labor cumplida.

Comportamiento sustentado o distante.

2.3.2.4. Moose Insel (1974)

Este modelo da cuenta que tras realizar una evaluación del clima organizacional apoyándose de la escala WES, cuya composición es de 90 items, con respuestas dicotómicas y cerradas, considera en gran medida las dimensiones del clima laboral, como, cohesión o unidad de los integrantes de la empresa, relaciones interpersonales entre mando medio y dirección, dimensiones de autonomía o independencia, organización o estructura y factores como presión o desafío están agrupados en la dimensión de autorrealización, así factores como claridad, control, innovación y confort estarían agrupados en la dimensión estabilidad.

2.3.2.5. Friedlander y Margulies (1969)

En su estudio sostiene que así como los demás modelos analizan las dimensiones tradicionales del clima organizacional, este añade un elemento como el riesgo el desafío en la labor, obstáculo que puede determinar y favorecer a que el clima sea adecuado y el colaborador sumado a su confianza y empeño, pueda alcanzar un rendimiento óptimo, por otra parte como en los modelos citados, este no pierde enfoque en considerar al clima organizacional como el espíritu de la organización. (Olaz, 2013, p.8)

2.3.2.6. Pritchard y Karasick (1973)

Otro de los modelos que intenta sentar las bases del clima laboral explica que, si bien tras muchos ensayos tratando de configurar el camino en referencia al clima y para encontrar una visión conjunta, ya que hasta el momento los modelos anteriores tenían una mirada dispersa, tanto en dimensiones y factores, en cantidad y variedad. Según los expertos Pritchard y Karasick consideran que los elementos más notorios del modelo van desde la autonomía, el conflicto o riñas entre los colaboradores y superiores, la estructura u organización, las recompensas o premios, las remuneraciones, el grado de desafío u ambición, factores como la flexibilidad e innovación, la centralización, el apoyo, sumado a lo anterior las relaciones interpersonales entre los integrantes, lo que avizora marcadas dimensiones pero más concretas y poco dispersas. (Olaz, 2013, p.9).

2.3.2.7. Hellrieger y Slocum (1974)

En su estudio realizan una combinación, “desde los aspectos hard o duros como son la estructura, los aspectos físicos y la recompensa con los soft o suaves, como la consideración, la calidez y apoyo”. (Citado en Olaz,2013, p.10).

2.3.2.8. Steers (1977)

En su estudio nos aproximan al enfoque de poder resumir al clima organizacional en solo 10 factores o dimensiones, tomando como prioridad las características de “clase u estatus” como unas dimensiones principal o clave para poder analizar la dinámica del clima en las organizaciones desde la mirada sociológica.

Posteriormente Litwin & Stringer (1978), proponen un modelo nuevo basado en la explicación de 9 dimensiones o campos, a los cuales adicionan a la estructura organizativa y la dinámica de los conflictos, como la autonomía o grado de responsabilidad, la estructura remunerativa del personal, el desafío del puesto de trabajo y las funciones, las relaciones interpersonales entre los elementos de la empresa, grado de apoyo o cooperación y finalmente los Estandares o políticas de la empresa. (Citado en Olaz,2013, p.10).

2.3.2.9. Quinn y Rohbraugh (1983)

Sostiene en su estudio, si bien es un modelo sencillo, posee gran poder de explicación y síntesis, dentro de los cuales indican considera dos grandes ejes o campos como la flexibilidad vs el control, el segundo entendido como el poder de la organización y o dirección sobre los colaboradores y por otra parte la orientación interna vs la externa, de este análisis podemos obtener 4 orientaciones del clima, basado en el grado de apoyo, grado de innovación, el conjunto de reglas y objetivos de la organización, siendo esta dinámica la determina el correcto o no clima organizacional. (Citado en Olaz,2013, p.9).

2.3.2.10. Koys y Decosttis (1991)

Este modelo si bien coincide en el análisis de la mayoría de dimensiones tratadas anteriormente, pone énfasis en el análisis psicológico y destaca por brindar un manual de competencias para toda organización, como la Autonomía, confianza, presión o desafío, grado de apoyo, reconocimiento, igualdad o equidad e innovación. Tiene una marcada tendencia en considerar aptitudes como pilar del análisis del clima organizacional. (Citado en Olaz,2013, p.10).

2.3.3. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

(Guillén, citado en Montoya, 2016), mencionó que el clima organizacional es relevante porque va a permitir conseguir información acerca del sentir de los trabajadores con respecto a las cosas que integran la empresa, la manera y formas o medios de trabajo, la jerarquización y la cantidad de control ejercido por la supervisión. De manera similar, este busca acrecentar y sumara a la experiencia colectiva la explicación del estado actual laboral, las maneras de comunicarse y las relaciones laborales existentes. (p.11)

(Ibáñez, citado en Montoya, 2016), sostuvo la importancia del análisis del clima puesto que permitiría conocer el sentir de los colaboradores respecto a los elementos que componen el clima u ambiente laboral. Como bien sabemos los elementos pueden ser la estructura de la empresa, política salarial, condiciones laborales, estilos de mando o liderazgo, así como también la misión, visión y valores corporativos. (p. 34)

2.3.4. PRODUCTIVIDAD

Torres (2008), definió a la productividad como los bienes y o servicios que se procesan y se obtienen como el resultado de integrar 4 elementos, como: Tierra, Capital, Trabajo y la organización. La interacción de estos 4 elementos son también una forma de medida de la productividad. Una concepción más reciente y conocida es la relación las entradas o inputs (insumos) y resultados, sin embargo, para muchos especialistas esto termina siendo insuficiente. (p.1)

Por otra parte, Schroeder (2000), concibió a la productividad como la relación entre lo utilizado y lo obtenido, es decir el sistema productivo definido como un medio donde los inputs y outputs convergen en la consecución de resultados, además refiere a la productividad como un indicador que refiere si se están usando de forma eficiente los recursos, bienes y servicios; deducida en la relación entre recursos empleados que se obtiene al medir el cociente de lo producido respecto a lo empleado. (p.123)

Koontz & Weihrich (1994), definieron a la productividad “como una razón aritmética de producto a insumo, dentro de un período determinado, con la debida consideración de calidad”. (p. 13).

(Proponenko, citado en Morán & Panduro, 2022) da cuenta que, de manera general la productividad relaciona a la producción u unidades obtenidas y los recursos empleados para obtenerla. También, se suele definir como el eficiente uso de capital, trabajo, materiales, energía, información y tierra, en la obtención de diversos productos. Asimismo, un rendimiento mayor está relacionado al logro o consecución de más unidades con la igual cantidad de medios empleados, sin exponer la calidad del servicio o producto. (p.16)

Sabemos que la finalidad del análisis de la productividad nace de comparar a la empresa con su competencia, en gran parte analizar el rendimiento individual y grupal, que repercuten en resultados organizacionales como también comparar los beneficios y su redistribución.

Por lo tanto, creemos que se puede ejecutar un estudio aplicando la metodología (ERP) que analiza con celeridad y a nivel macro la productividad, ya que ésta tiene relevancia para empresas pequeñas y medianas, precisamente empresas a analizar, así como también no solo analizar el binomio producto - insumo, sino desde el punto de vista más cualitativo o subjetivo de tal manera que se abarque el análisis más amplio.

De acuerdo con Proponenko (1991), sostiene que la productividad desde el punto de vista del proceso, corresponde al uso correcto o eficiente de los recursos disponibles y escasos como capital, tierra, materiales, trabajo, energía e información que constituyen base para la producción, además sostiene el autor que la productividad matemáticamente alude a la relación entre los resultados obtenidos y el tiempo que nos lleva conseguirlos. (Rueda, 2012, p.159)

Según, (Sumanth,1999, citado en Rueda, 2012) menciona que la productividad es la medida de relacionar el resultado o lo producido con cualquiera de los factores empleados para este resultado (recursos), obteniéndose una productividad para elemento capaz de ser medido, controlado y corregido coincidiendo con la concepción que menciona Proponenko. (p.160)

Por otra parte, (Casanova, 2002, citado en Rueda, 2012), menciona que la productividad es la resultante de relacionar los resultados o logros y el tiempo que nos lleve obtenerlos, siendo así cuanto menor tiempo se emplee en obtener un resultado se entiende que más productivo es el sistema. Finalmente, al hablar de productividad se debe entender como un indicador que involucra eficiencia. (p.160)

Finalmente, de acuerdo con, Kashiwada, 2007, citado en Rueda, 2012, da cuenta desde un punto de vista diferente a las relaciones resultados/recursos que la productividad es una de las medidas más sinceras de lo que ofertamos a los clientes en términos de calidad y precio. (p.160).

2.3.5. MODELOS DE PRODUCTIVIDAD

A) Modelo de Taylor

Probablemente es una de las figuras más representativas en el desarrollo del campo de la gestión, empleo el método científico para implementar el modelo, para maximizar la eficiencia de métodos mediante el estudio de tiempos, estandarización de métodos y la división de tareas complejas en otras más simples, lo que resultó en una mejor productividad. En su modelo la productividad se ve incrementada si se eliminan el tiempo de inactividad, dando a los empleados tareas sencillas con menos preparación, las mismas tareas también tienen estándares de tiempo y una forma específica de hacerlas, así como incentivos para los empleados. (Rueda, 2012, p. 155)

B) Modelo Estructural de Kurosawa

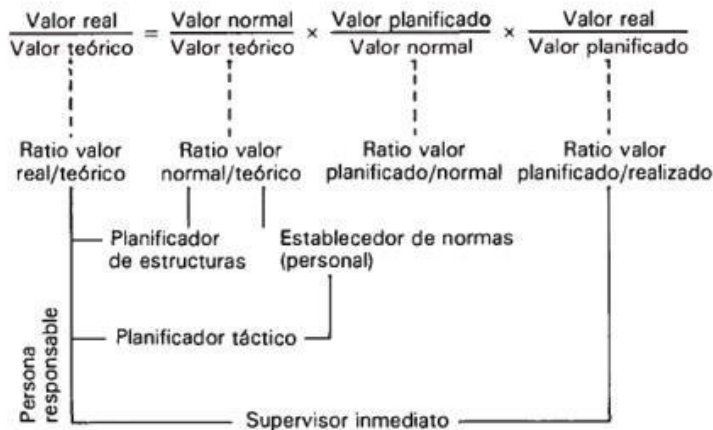
El modelo Kurosawa tiene foco en el análisis estructural u organización de la empresa. Ejecutó varios estudios sobre la medición de productividad, así como también explica que los decisores deben estar completamente informados y de acuerdo con el método a emplear. (Rueda, 2012, p.182)

Por otro lado, (Proponenko, 1989, citado por Miño, 2013), sostiene que el método Kurosawa se presenta más práctico al momento de medir la productividad, resaltándose la facilidad para expresar el rendimiento de los empleados, involucrando las horas laboradas y producidas en condiciones normales. Este sistema puede emplearse como un sistema de información capaz de vigilar actividades diarias operativas.

Resulta importante además que un sistema a establecerse vaya acorde a los niveles jerárquicos tomadores de decisiones. (p.91)

Figura 1

Medición de la Productividad en Gestión



Nota. Adaptado de La gestión de la Productividad de Joseph Proponenko, por Miño, 2013.

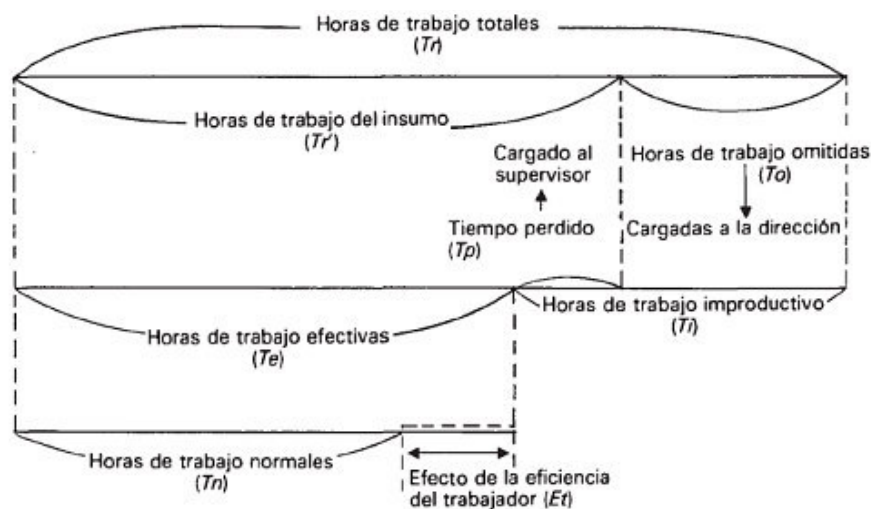
Empleando la ecuación de la Figura 1, a través del tiempo, se puede utilizar cada ecuación como índices entrelazados, de esta manera Kurosawa refiere que la productividad de un trabajador (P), es el resultado de producir mediante esfuerzo o trabajo, lo siguiente:

$$P_t = \frac{\text{Producto}}{\text{Insumo del esfuerzo del trabajador}}$$

así de esta manera expresando la medición de la productividad en base a horas trabajadas, se tiene:

Figura 2

Eficiencia Global de la Productividad en Gestión.



Nota. Adaptado de La gestión de la Productividad de Joseph Proponenko, por Miño, 2013.

De la figura 2, podemos deducir que la eficiencia del trabajo de forma global resultaría siendo la cantidad obtenida por el tiempo que normalmente se emplea, sobre el total de colaboradores en nómina en horas de trabajo normal o teórico, dicho esto, se tiene:

$$\tau_r = \frac{T_n}{T_r}$$

Por otra parte, (Proponenko, 1989, citado en Miño, 2013), menciona varias de las ventajas por parte del método Kurosawa enfocándose en la medición de la productividad de la empresa en especial la productividad de los trabajadores, son:

- Ayudar a analizar lo histórico para planificar nuevas actividades y por ende mejoras.
- Es una forma práctica de planificar y medir.
- Registra los tiempos por colaborador considerando el tiempo efectivo de trabajo, para luego poder medir y controlar.
- El método mide la eficiencia de forma global de la empresa.

C) Modelo de Productividad Total

De acuerdo con (Proponenko, 1989, citado en Miño, 2013), sostiene que, mediante la metodología de la productividad total, este confiere un panorama general integral a manera de diagnóstico actual, sobre la situación en la que se encuentra la organización, por otra parte, el modelo permite realizar un análisis área por área independientemente de las realidades, ya que considera factores de entrada y factores de salida o de resultado. (p. 65)

Para este importante modelo y su metodología es necesario lo siguiente:

- Considerar el Balance General de la empresa.
- Considerar el Estado de Resultados y
- Considerar el estado de Pérdidas y Ganancias

Finalmente, como mínimo la gestión debe tomar en cuenta dos periodos a fin de reflejar resultados más convincentes.

D) Modelo de Lawlor

Este modelo, (Proponenko, 1989, citado en Miño, 2013), toma en cuenta la medición total o global de la productividad de una organización u empresa, en función a varios aspectos, tales como:

- Objetivos de la organización o fines.
- Eficiencia en general de procesos.
- Eficacia.
- Comparabilidad y
- Tendencias Progresivas.

Figura 3

La meta de producción

$$\frac{\text{Producto}}{\text{Insumo}} = \frac{\text{Eficacia (lo que se podría lograr)}}{\text{Recursos consumidos}}$$

Nota. Adaptado de La gestión de la Productividad de Joseph Proponenko, por Miño, 2013.

así tenemos que, de acuerdo con Miño (2013), la mejora en la productividad busca lograr una

mayor eficacia o logro y a partir de una mejora de la eficiencia de manera directamente proporcional.

La comparabilidad o benchmarking es una inclinación hacia el rendimiento organizacional, pero siempre poniendo énfasis en medirse ya no internamente sino externa, de ahí que toma relevancia mejorar los ratios para ser competitivo. (p.101)

E) Modelo de Gold

Otro de los modelos que dan cuenta de la medición de la productividad es el modelo Gold, (Proponenko, 1989, citado en Miño, 2013), sostiene que Gold, en sus investigaciones abarcó varias empresas y sectores que iban desde la industria del acero hasta la industria agrícola, el modelo centra su planteamiento en el rendimiento que se obtienen de las inversiones, es decir:

- Precio del producto (factor que se cobra por el servicio brindado)
- Costos unitarios y fijo por persona independiente del cliente al cual va destacado.
- Utilización de las instalaciones, no consideramos este costo porque es del cliente.
- Rendimiento de los espacios e instalaciones,
- Rendimiento del capital.

Pudiendo expresarse de la siguiente manera:

Figura 4

Combinación de factores ligados a la Productividad

$$\frac{\text{Beneficios}}{\text{Inversiones}} = \frac{\text{Ingresos de los productos}}{\text{Producto}} - \frac{\text{Costos totales}}{\text{Producto}} \times$$

$$\frac{\text{Producto}}{\text{Capacidad}} \times \frac{\text{Capacidad}}{\text{Inversiones Fijas}} \times \frac{\text{Inversiones fijas}}{\text{Inversiones totales}}$$

Nota. Adaptado de la gestión de la Productividad de Joseph Proponenko, por Miño, 2013.

Por lo antes descrito y analizando la naturaleza del negocio a estudiar, es importante considerar el modelo de Kurosawa a la productividad laboral, ya que combina factores de carácter financiero y también humanos.

2.3.6. IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD

Siguiendo con lo estudiado hasta el momento, es importante mencionar que la productividad no es meramente un número sino un cúmulo de sus actores, para que esta sea elevada u óptima es necesario que cada uno de sus elementos presenten altas performances.

Asimismo, (Sumanth, citado en Miño, 2013), sostiene a que a través del tiempo las concepciones sobre la productividad tienen dos escuelas bien definidas, la primera con expertos como Drucker, Ericsson, England y Shetty coinciden en que la productividad es uno de los objetivos prioritarios de las empresas, mientras que por otra parte la segunda para grandes empresas y expertos no la consideran como una medida estratégica de mucha importancia. (p. 82)

De acuerdo con (Arosemena, 2007, citado en Rueda, 2012), sostiene que la productividad resulta ser una especie de vector que imprime capacidad a la organización para mejorar procesos y alcanzar sus resultados, involucrando menos uso de recursos confiriéndole competitividad, de esta manera en países del primer mundo la productividad global se encuentra en el orden del 70% lo que de alguna manera puede representar logro de los objetivos en relación 7 de cada 10, siendo sumamente importante controlarla, medirla para hacerla crecer con el paso del tiempo, lo que permitirá usar eficientemente los recursos de toda nación. (p.160)

Finalmente, Rueda (2012), da cuenta que la productividad como medida integradora involucra a los procesos y su eficiencia, los resultados obtenidos, los beneficios de estos y sus precios. El primer factor permite analizar la eficiencia, el segundo a establecer metas reales y formas de controlar para poder medir posteriormente (p.160)

CAPITULO 3 METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un enfoque del tipo cuantitativo, la investigación es del nivel Correlacional,

Hernández et al. (2014), definió este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. (p. 93). Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación.

Hernández et al. (2014), el diseño de la investigación es estructurado, no experimental, la recolección se basa en instrumentos estandarizados es uniforme para todos los casos. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación de mediciones. Se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan. Las preguntas o ítems utilizados son específicos con posibilidades de respuesta predeterminadas.

“El objetivo es generalizar los datos de una muestra a una población, de un grupo pequeño a uno mayor. Se involucró a muchos sujetos en la investigación porque se pretende generalizar los resultados del estudio” (p. 45).

3.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población de estudio estará constituida por 300 empresas bajo la figura de intermediación de la ciudad matriz de Lima, con un total de 3000 colaboradores de la empresa X.

3.3. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para obtener el tamaño muestral del estudio se aplicará la fórmula siguiente:

Figura 5

Fórmula para calcular tamaño de muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot x \cdot p \cdot x \cdot q}{d^2}$$

De la formula precedente que se aplica en los casos donde son conocidos, el tamaño de la población en estudio:

Donde:

$Z =$ Nivel de confianza

$p =$ Probabilidad de éxito ,

$q =$ Probabilidad de fracaso,

$d =$ Precisión (error máximo admisible).

En nuestro estudio se ha cuantificado de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.65 \times 0.35}{0.06^2} = 243 \text{ colaboradores}$$

3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El estudio ha considerado tanto fuentes primarias como secundarias, es decir data extraída de la encuesta realizada, así como la revisión bibliográfica citada en la parte infra.

Para el procesamiento de la data obtenida se estará utilizando el software de IBM SPSS, capaz de analizar data de mayor volumen.

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

CAPÍTULO 4 RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Dentro de los procedimientos para establecer la confiabilidad del estudio tenemos:

- Medidas de estabilidad o confiabilidad por test,
- Método de alternativas o paralelos,
- Método de Split - halves
- Medida de Consistencia Interna del estudio.

De acuerdo con Hernández et al. (2010), “el procedimiento cuatro de consistencia interna denominada coeficiente alfa Cronbach”. (p. 208)

La investigación recoge antecedentes aplicados a estudios del mismo tipo, con cuestionarios cuya duración oscila entre 20 a 25 minutos.

Siguiendo con la expuesto anteriormente, el cálculo del alfa Cronbach, viene dado por:

Figura 6

Fórmula para calcular Confiabilidad

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

K: Numero de Items

Si²: Sumatoria de varianzas de Items

S_T²: Varianza de la suma de Items

a: Coeficiente Alfa de Cronbach

Tabla 2

Resumen de Procesamiento de Casos

	N	%
Valido	243.00	100.00
Excluido	0.00	0.00
Total	243.00	100.00

Nota. Elaboración Propia

En la fórmula:

$$\alpha = \frac{29}{29 - 1} \left[1 - \frac{5.141}{14.99} \right]$$

$$\alpha = 0.6806 = 68.06\%$$

De acuerdo con la Tabla 3 Escala de confiabilidad se puede mencionar que existe correlación entre los ítems de nuestro instrumento utilizado, es decir que al aplicarse nuevamente este, los resultados resultarían siendo similares, según la escala.

Tabla 3*Escala de Confiabilidad*

ESCALA	INDICADOR
0.00 - 0.53	Confiabilidad Nula
0.54 - 0.64	Confiabilidad Baja
0.65 - 0.69	Confiabilidad
0.70 - 0.80	Muy Confiable
0.81 - 0.94	Excelente Confiabilidad
0.95 - 1.00	Confiabilidad Perfecta

Nota. Elaboración Propia

Análisis de Normalidad

Posterior a la toma de datos se procede a analizar la distribución de los datos (normalidad), mediante la prueba de bondad de ajuste, (Kolmogorov/Smirnov), cuyo resultado permitirá deducir el tipo de estadístico a utilizar sea paramétrico o no. El análisis de datos y la información será analizada bajo el entorno del software SPSS IBM.

Tabla 4*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
En su opinión, ¿ejecutaría las cosas de forma diferente a lo indicado por su jefe?	0.375	243	<.001	.716	243	<.001

Nota. Elaboración Propia

Tabla 5*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
¿Ha podido generar alguna propuesta de mejora en su área?	.438	243	<.001	.496	243	<.001

Nota. Elaboración Propia

Tabla 6*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
En referencia a las sanciones disciplinarias ¿Estas han sido injustificadas?	.303	243	<.001	.757	243	<.001

Nota. Elaboración Propia**Tabla 7***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
¿Ha tenido algún conflicto en los últimos 6 meses?	.500	243	<.001	.426	243	<.001

Nota. Elaboración Propia**Tabla 8***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
¿Existen métodos para resolver los conflictos en su empresa?	.476	243	<.001	.502	243	<.001

Nota. Elaboración Propia

Tabla 9*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
Recibió una explicación o inducción de los conceptos remunerativos que percibiría a su ingreso	.286	243	<.001	.687	243	<.001

Nota. Elaboración Propia**Tabla 10***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
¿La alta dirección hace posible puedan mejorar las condiciones del personal?	.433	243	<.001	.563	243	<.001

Nota. Elaboración Propia**Tabla 11***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
En su área de trabajo las funciones están bien definidas y organizadas.	.435	243	<.001	.563	243	<.001

Nota. Elaboración Propia

Tabla 12*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
En su opinión, ¿migraría a otra empresa en el supuesto que le remuneraran igual e hiciera el mismo trabajo?	.465	243	<.001	.543	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.**Tabla 13***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
Indique las causas principales por las cuales Ud., se retira de la empresa	.537	243	<.001	.287	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.**Tabla 14***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
¿Cuáles ausentismos se han presentado en su permanencia en la empresa?	.367	243	<.001	.633	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 15*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
Considera que el Salario percibido justifica el trabajo realizado	.523	243	<.001	.362	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.**Tabla 16***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
En su opinión, una gama de beneficios salariales diferentes a los que recibe podría mejorar su calidad de vida laboral	.517	243	<.001	.400	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.**Tabla 17***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
¿Existen algún tipo recompensas a las labores de alta calidad o performance en la empresa?	.475	243	<.001	.295	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 18*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
En referencia a la relación con su superior ¿ud. se encuentra?	.491	243	<.001	.498	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.**Tabla 19***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
Respecto a las Responsabilidad ¿consulta con su superior asuntos de trabajo?	.471	243	<.001	.532	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.**Tabla 20***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	Gf	Sig.
En su opinión ¿Su jefe le apoya a mejorar en la empresa?	.435	243	<.001	.453	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 21*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
¿Puede conciliar su vida laboral y vida familiar?	.523	243	<.001	.362	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 22*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
En referencia a la relación con sus compañeros ¿Existe compañerismo?	.481	243	<.001	.369	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 23*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	G1	Sig.
Indique el rango salarial percibido	.443	243	<.001	.537	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 24*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
En qué grado está de acuerdo con el enunciado	.493	243	<.001	.336	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 25*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Se le exige un desempeño muy alto en su puesto de trabajo?	.423	243	<.001	.316	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.**Tabla 26***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Para la dirección de su empresa todo trabajo puede ser realizado mejor?	.423	243	<.001	.316	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.**Tabla 27***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Respecto a la Jornada Laboral y horario, ¿Ud. se encuentra?	.530	243	<.001	.225	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 28*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿El ritmo de trabajo a que está sometido le permite concluir con las labores encomendadas?	.529	243	<.001	.298	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.**Tabla 29***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Te obligan a que llegues antes y/o que te quedes después del horario de trabajo acordado?	.540	243	<.001	.245	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.**Tabla 30***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Ha gozado sus descansos vacacionales en las fechas programadas?	.498	243	<.001	.473	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 31*Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Si dependiera de Ud. ¿trabajaría en sobretiempo?	.423	243	<.001	.596	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.**Tabla 32***Análisis de Normalidad SPSS*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Indique los siguiente, el número de horas que labora diariamente	.486	243	<.001	.338	243	<.001

Nota. Elaboración Propia.

La interpretación de resultados y la discusión de resultados abarca, las relaciones y los vínculos entre las variables y símil con otras investigaciones y bases teóricas consideradas en estudio.

Los resultados obtenidos y del análisis pertinente podemos afirmar que existe relación directa entre el clima organizacional y la productividad, corroborándose la hipótesis planteada.

Tabla 32*Correlación entre la variable Clima organizacional y productividad*

Descripción		Clima Organizacional	Productividad
Clima Organizacional	Coef. de Correlación	1	0.6507
	Sig. Lateral		0
Rho de Spearman	N	243	243
Productividad	Coef. de Correlación	0.6507	1
	Sig. Lateral	0	
	N	243	243

Nota. Elaboración Propia.

Discusión

En su investigación Bazán (2019), menciona que, aproximadamente el 45% de colaboradores perciben un adecuado ambiente de trabajo, las estructuras jerárquicas, el entorno social, así como también las relaciones entre pares y con los superiores, lo que propicia un correcto desempeño en el tiempo, reduciendo la rotación a la postre y mejorando las ratios de productividad global (p. 01), así el 85,2 % de colaboradores encuestados en nuestra investigación refieren que han podido generar algún cambio u mejora, lo que se entiende como un grado de autonomía elevado.

Para Palomino & Peña (2016) sostiene y dan cuenta de las medidas que se pueden implementar devienen de la alta gerencia con la consigna de mejorar el clima de la empresa, además se advierte que todas las acciones abocadas a la mejora repercutirán positivamente en el desempeño general de esta. (p. 74), así, respecto a la dimensión Estructura u organizacional laboral, podemos mencionar que la dirección hace denodados esfuerzos por mejorar condiciones del personal y por ende en el clima.

Así, lo mencionado en líneas anteriores guarda relación con el ítem de nuestro estudio donde el 88.5% afirma que la dirección hace posible por mejorar condiciones del personal.

Además, Zans (2017) en su estudio afirma que el 96% de los colaboradores encuestados sostiene que un mejoramiento del clima organizacional repercutiría positivamente en el desempeño laboral.

Por otro lado, López (2018), en su estudio da cuenta que, analizando los resultados obtenidos de la encuesta o cuestionario al personal administrativo de la empresa MEGAPROFER S.A. establecen un adecuado clima laboral incide en la efectividad del desempeño de los trabajadores. (p.70)

También en su investigación Girón (2017), nos indica como conclusión que tanto el clima y la productividad tienen relación directa de acuerdo con los valores y rangos aceptados tanto para la significancia, correlación, etc. (p.65), al igual que nuestra investigación donde se tiene un Rho de Spearman entre las variables de 0.6001, considerándose como una correlación más que moderada. En su investigación Diaz (2020), sostiene la coexistencia de una correspondencia sostenida, moderada, entre las variables ambiente u entorno organizacional y la productividad de los colaboradores de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, de la ciudad de Chiclayo. (p. 34) Por otra parte, Moreira (2018), en su investigación nos ilustra y da cuenta la existencia de una correlación y significación positiva, de tal manera se establece que con un mejor clima laboral y todas sus dimensiones que lo conforman directamente proporcional la productividad resulta mayor, de ahí que existe marcada influencia del primero sobre el segundo. (p.145).

De los resultados se infiere existencia de relación directa positiva, evidenciándose que toda medida u acción llevada tanto en los inputs y outputs repercuten en forma bidireccional.

4.2. Presentación de resultados

4.2.1. Pruebas de hipótesis

Además, para los resultados de la significancia se asumen las siguientes:

Decisiones: De acuerdo con Moreira (2018), considera los siguientes acápites. (p.160)

Si la significancia es menor que 0.05 se rechaza la hipótesis Nula.

Si la significancia es igual o mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis nula: No hay relación entre el elemento estimado y los casos.

Hipótesis alterna: Existe relación entre el elemento estimado y los casos.

“En referencia a la Interpretación de resultados para el índice de correlación” (Moreira, 2018, p.160), se considera:

Si $r = 1$: Correlación positiva perfecta.

Si $0 < r < 1$: Refleja que se da una correlación positiva.

Si $r = 0$: En este caso no hay una relación lineal.

Si $-1 < r < 0$: Indica que existe una correlación negativa.

Analicemos caso a caso cada una de las decisiones:

H_0 : No Existe relación entre la Estructura organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima.

H_1 : Existe relación entre la Estructura organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima.

Previamente analizaremos cuadros de distribución y gráficos descriptivos con la finalidad de visualizar la naturaleza de las respuestas y percepción de los colaboradores respecto a los ítems formulados.

Tabla 33

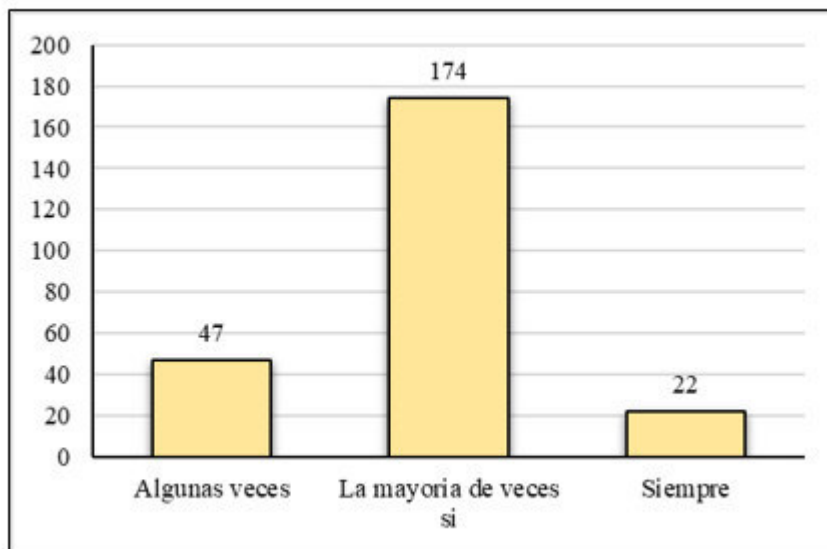
En su opinión, ¿ejecutaría las cosas de forma diferente a lo indicado por su jefe?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	47	19.3%	19.3%	19.3%
La mayoría de veces si	174	71.6%	71.6%	90.9%
Siempre	22	9.1%	9.1%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 7

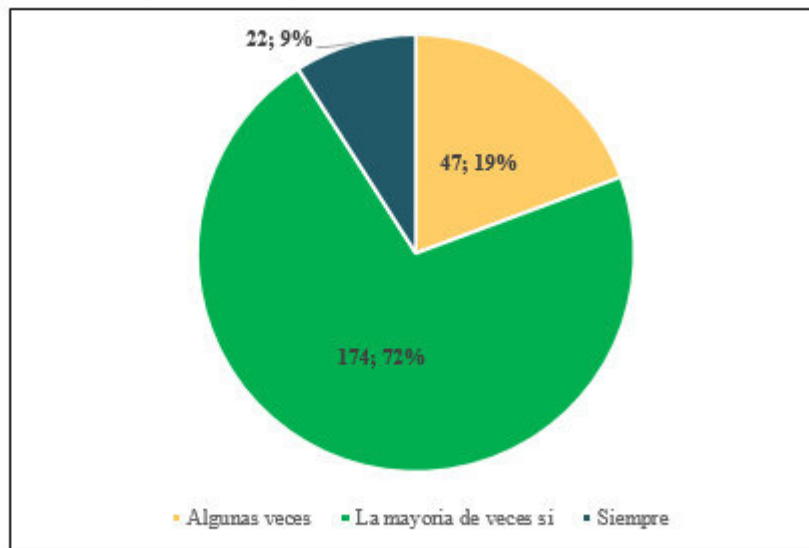
En su opinión, ¿ejecutaría las cosas de forma diferente a lo indicado por su jefe?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 8

En su opinión, ¿ejecutaría las cosas de forma diferente a lo indicado por su jefe?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: De acuerdo con la Tabla 4, que, con una significancia, p menor a 0.05, aceptamos la hipótesis alternativa, existe relación entre la dimensión autonomía y la productividad, por lo tanto, de los resultados descriptivos notamos que un 72% indica considera optar por entornos de trabajo más autónomos.

Tabla 34

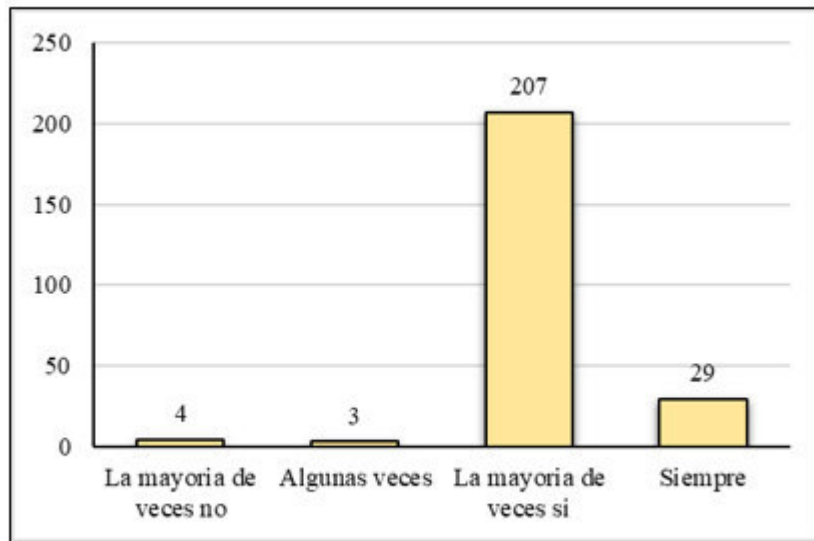
¿Ha podido generar alguna propuesta de mejora en su área?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La mayoría de veces no	4	1.6%	1.6%	1.6%
Algunas veces	3	1.2%	1.2%	2.9%
La mayoría de veces si	207	85.2%	85.2%	88.1%
Siempre	29	11.9%	11.9%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 9

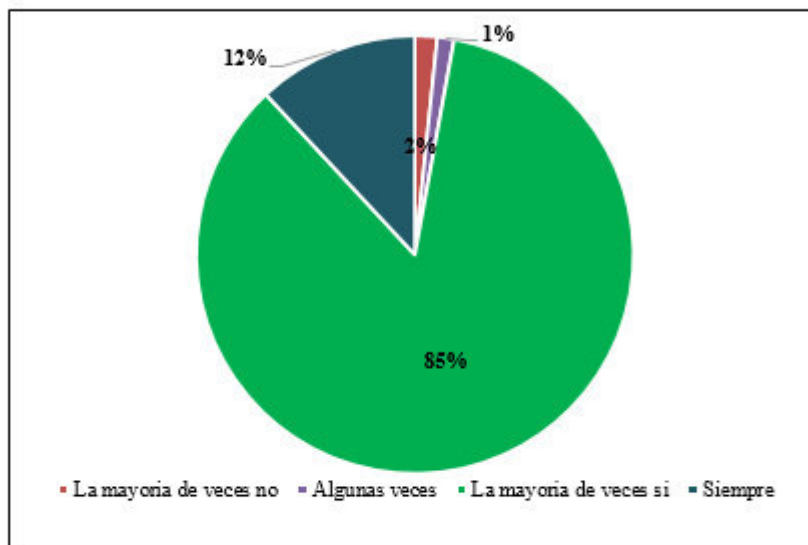
¿Ha podido generar alguna propuesta de mejora en su área?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 10

¿Ha podido generar alguna propuesta de mejora en su área?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: De acuerdo con la tabla 5, se observa que la significancia para el estadístico Kolmogorov – Smirnov resulta menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, existe relación entre la dimensión autonomía y la productividad, un 85 % indica que ha podido generar propuestas, 12% indican que siempre, reflejando autonomía laboral.

Tabla 35

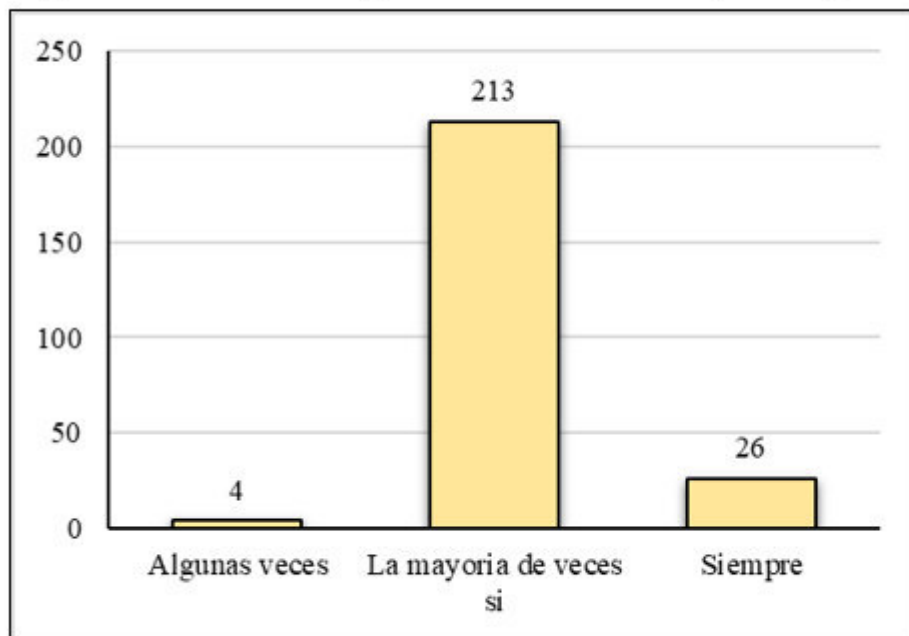
En referencia a las sanciones disciplinarias ¿Estas han sido injustificadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%	0.0%
La mayoría de veces no	0	0.0%	0.0%	0.0%
Algunas veces	4	1.6%	1.6%	1.6%
La mayoría de veces si	213	87.7%	87.7%	89.3%
Siempre	26	10.7%	10.7%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 11

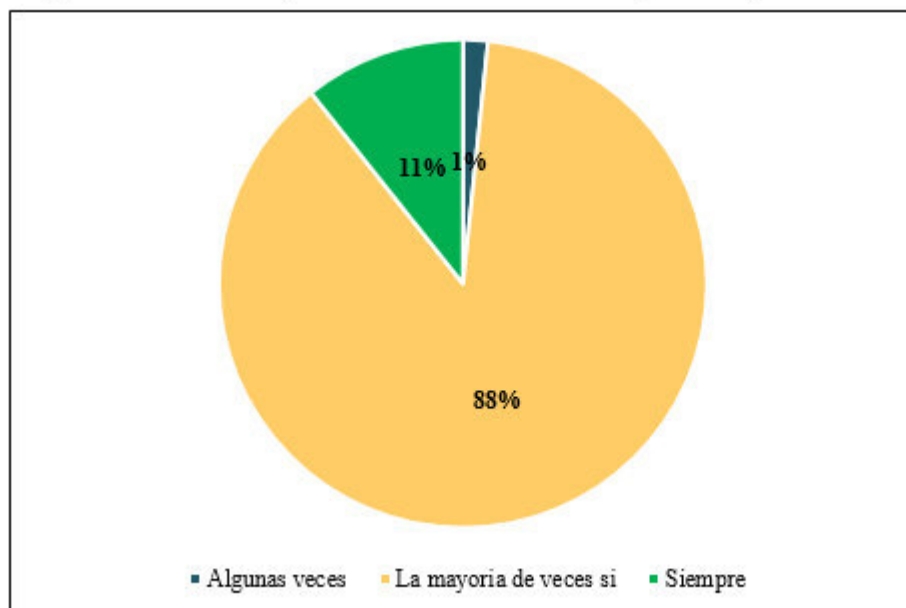
Gráfico de Frecuencias - En referencia a las sanciones disciplinarias ¿Estas han sido injustificadas?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 12

Gráfico circular - En referencia a las sanciones disciplinarias ¿Estas han sido injustificadas?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar obtener con la tabla 6 que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, es decir existe relación entre la dimensión conflicto y la productividad, un 88% indica que la mayoría de veces éstas no están justificadas, mientras que un 11% indican siempre ser injustificadas.

Tabla 36

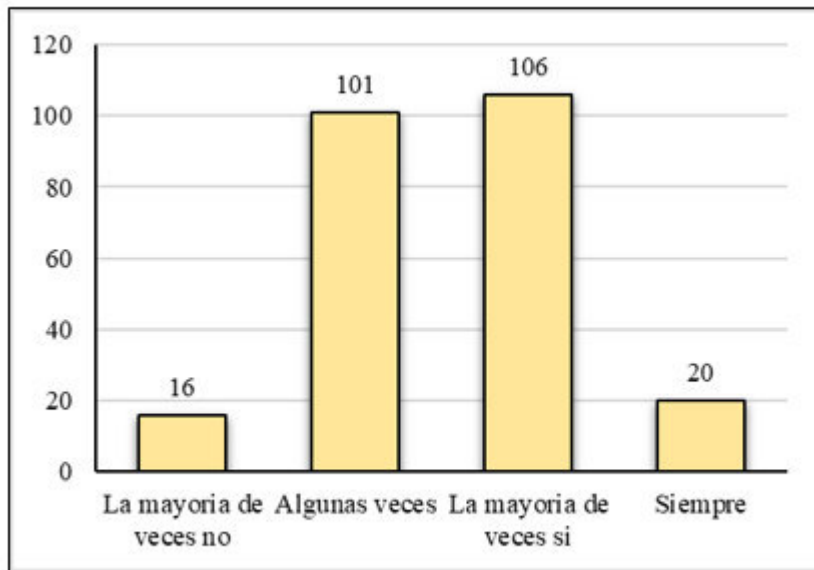
¿Ha tenido algún conflicto en los últimos 6 meses?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La mayoría de veces no	16	6.6%	6.6%	6.6%
Algunas veces	101	41.6%	41.6%	48.1%
La mayoría de veces si	106	43.6%	43.6%	91.8%
Siempre	20	8.2%	8.2%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 13

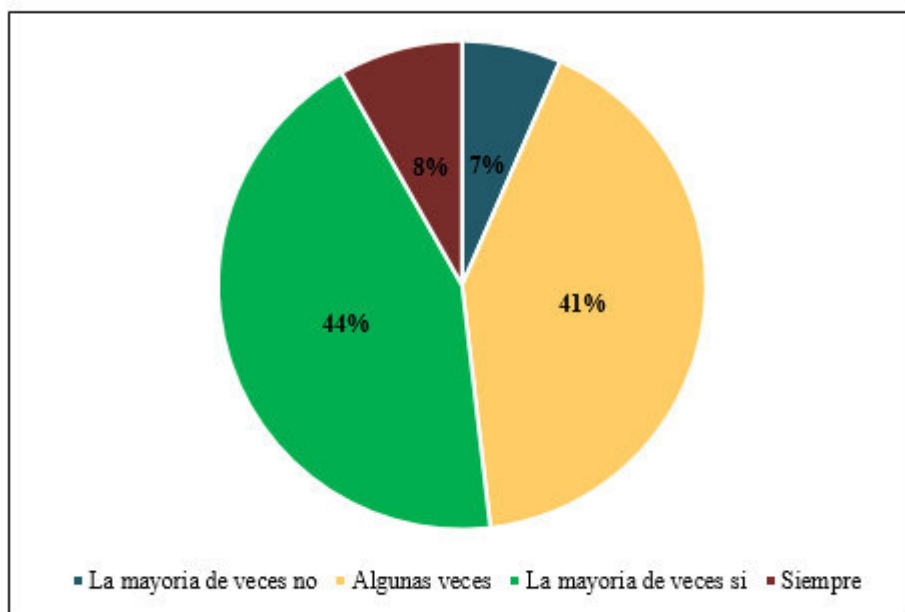
Grafica de Frecuencias - ¿Ha tenido algún conflicto en los últimos 6 meses?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 14

Gráfico Circular - ¿Ha tenido algún conflicto en los últimos 6 meses?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar de la tabla 7, que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, es decir existe relación entre la dimensión conflicto y la productividad, por lo tanto, un 44 % indica haber tenido algún tipo de conflicto, mientras que un 41% indica solo algunas veces, un 7% no ha tenido conflicto alguno.

Tabla 37

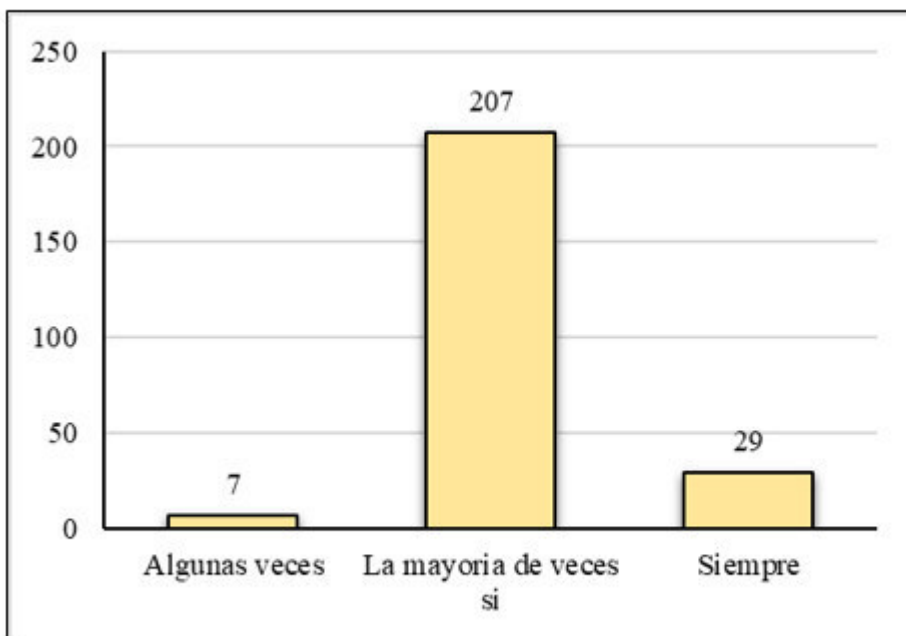
¿Existen métodos para resolver los conflictos en su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	7	2.9	2.9	2.9
La mayoría de veces si	207	85.2	85.2	88.1
Siempre	29	11.9	11.9	100.0
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 15

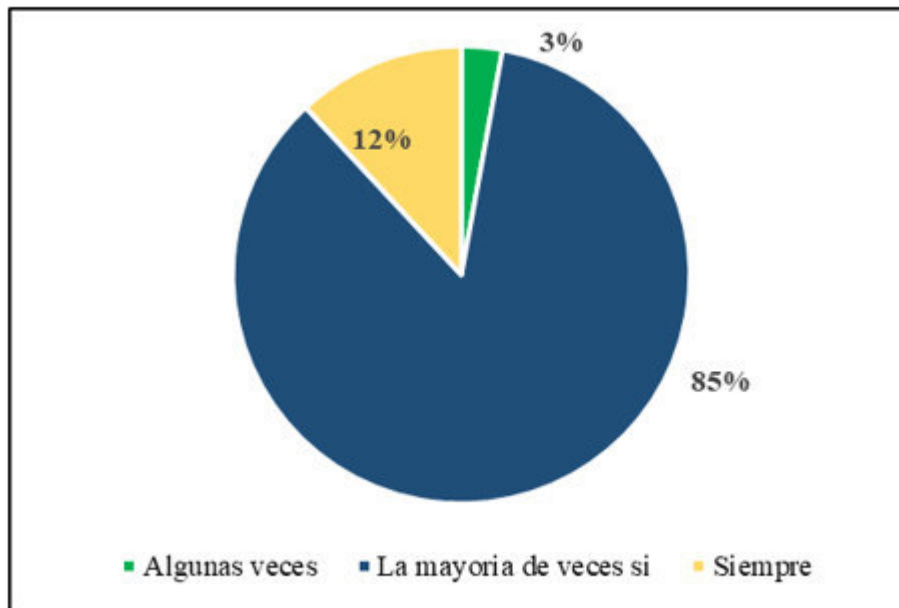
Gráfico de frecuencias - ¿Existen métodos para resolver los conflictos en su empresa?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 16

Gráfico Circular - ¿Existen métodos para resolver los conflictos en su empresa?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar de la tabla 8, que la significancia Kolmogorov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis, es decir existe relación entre la dimensión conflicto y la productividad, un 85% refiere que la mayoría de veces si se cuenta con métodos de resolución de conflictos, un 12% indican que siempre se cuenta con métodos, mientras que un 3% (7 personas), indican que cuenta con métodos solo algunas veces.

Tabla 38

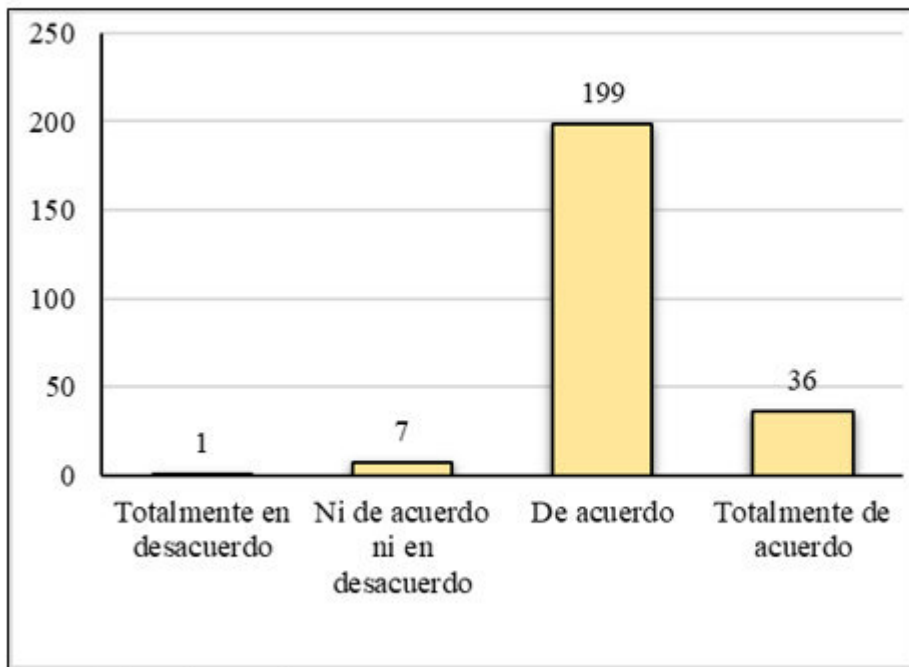
Recibió una explicación o inducción de los conceptos remunerativos que percibiría a su ingreso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.4%	0.4%	0.4%
En desacuerdo	0	0.0%	0.0%	0.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	2.9%	2.9%	3.3%
De acuerdo	199	81.9%	81.9%	85.2%
Totalmente de acuerdo	36	14.8%	14.8%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 17

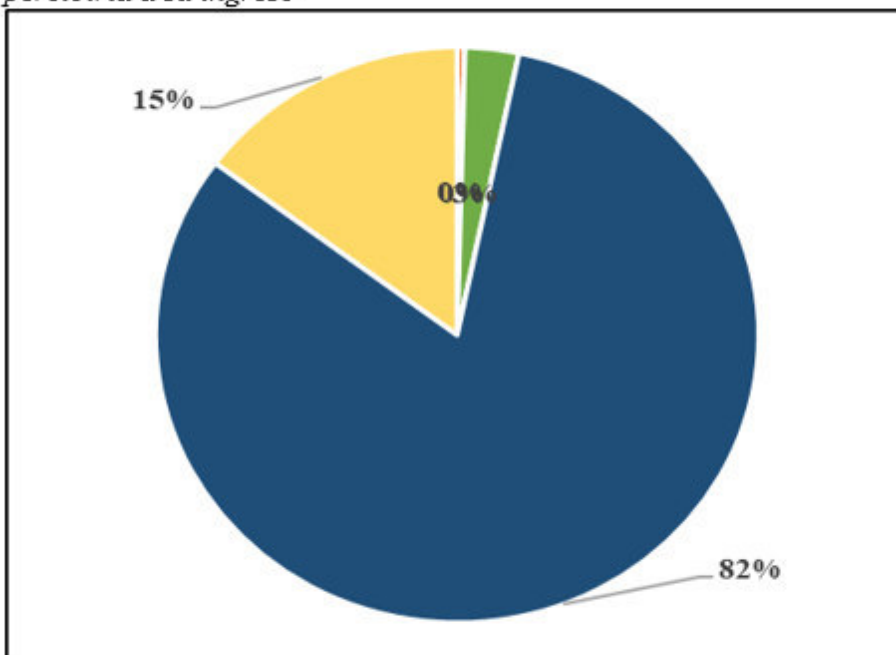
Gráfico de Frecuencias - Recibió una explicación o inducción de los conceptos remunerativos que percibiría a su ingreso.



Nota. Elaboración Propia.

Figura 18

Gráfico circular - Recibió una explicación o inducción de los conceptos remunerativos que percibiría a su ingreso



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: De acuerdo con la tabla 9 y la prueba de KS (Kolmogorov – Smirnov), $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alternativa, es decir hay relación directa entre la estructura organizacional y la productividad, de los resultados descriptivos tenemos que un 82% están de acuerdo en haber recibido inducción a su ingreso o vinculación, una persona que se encuentra en desacuerdo con la pregunta formulada.

Tabla 39

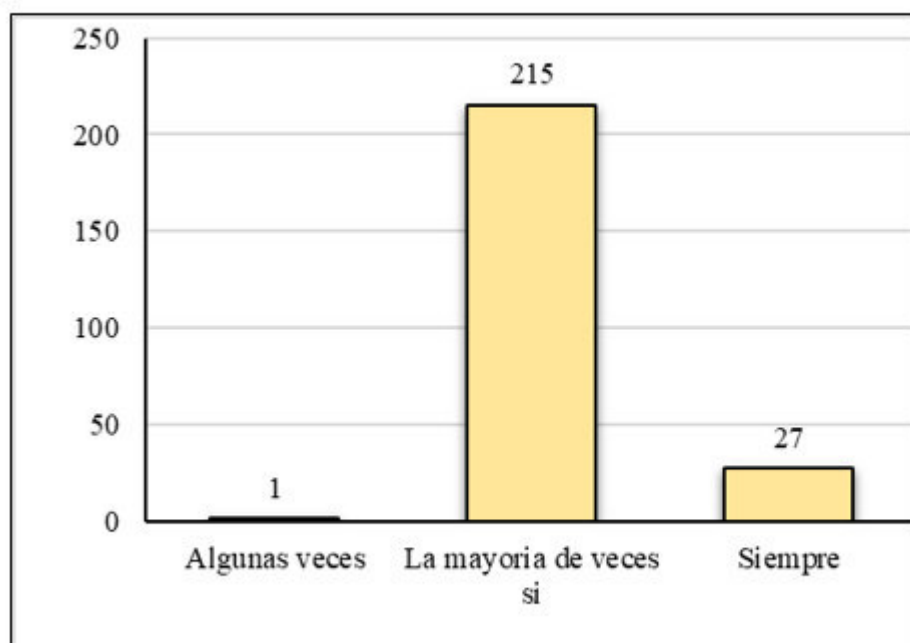
¿La alta dirección hace posible puedan mejorar las condiciones del personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	0.4%	0.4%	0.4%
La mayoría de veces si	215	88.5%	88.5%	88.9%
Siempre	27	11.1%	11.1%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 19

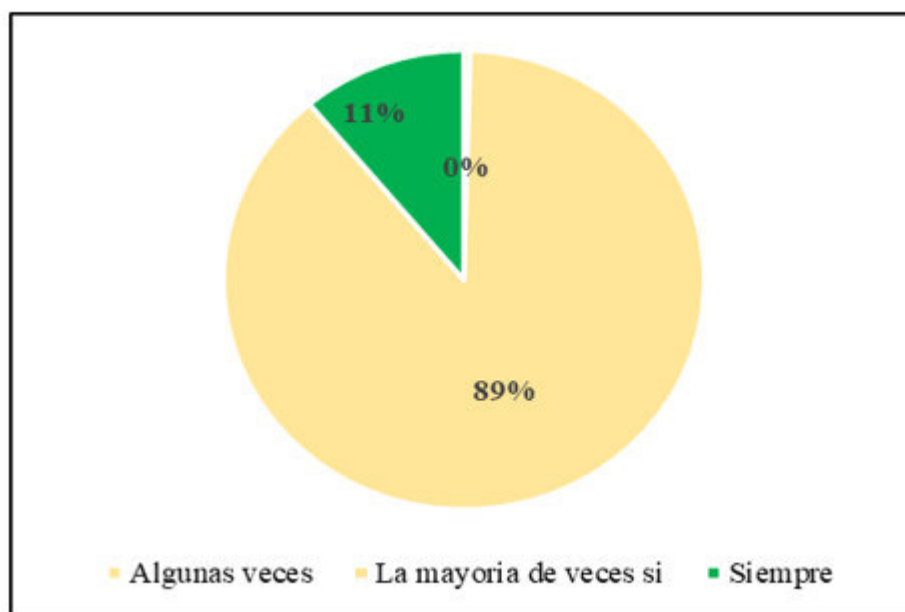
Gráfico de frecuencias - ¿La alta dirección hace posible puedan mejorar las condiciones del personal?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 20

Gráfico circular - ¿La alta dirección hace posible puedan mejorar las condiciones del personal?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar de la Tabla 10, el nivel de significancia de la prueba $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alternativa, es decir hay relación entre la dimensión estructura y la productividad, un 89 % aseguran que la dirección encamina esfuerzos para mejorar las condiciones del personal, mientras que el 11% indican que siempre.

Tabla 40

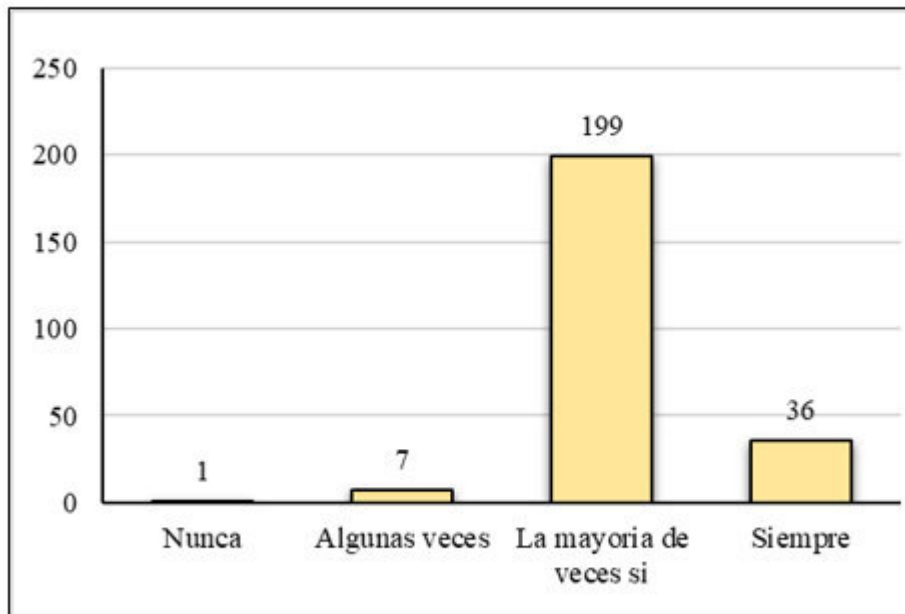
En su área de trabajo las funciones están bien definidas y organizadas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.4%	0.4%	0.4%
Algunas veces	7	2.9%	2.9%	3.3%
La mayoría de veces si	199	81.9%	81.9%	85.2%
Siempre	36	14.8%	14.8%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 21

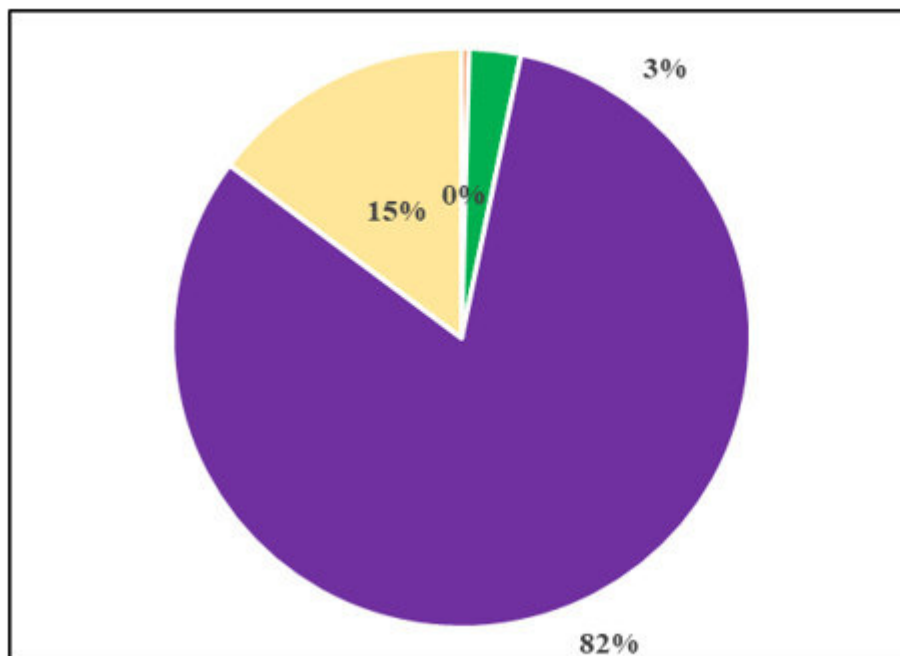
Gráfico de frecuencias - En su área de trabajo las funciones están bien definidas y organizadas.



Nota. Elaboración Propia.

Figura 22

Gráfico circular - En su área de trabajo las funciones están bien definidas y organizadas.



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar de la tabla 11, el nivel de significancia de la prueba $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alternativa, es decir hay relación entre la dimensión estructura y la productividad, de los resultados descriptivos podemos ver que un 82% afirman que en sus áreas de trabajo las funciones se encuentran definidas y organizadas, un 15% afirman que siempre, mientras que el 2.9% indican que algunas veces.

Tabla 41

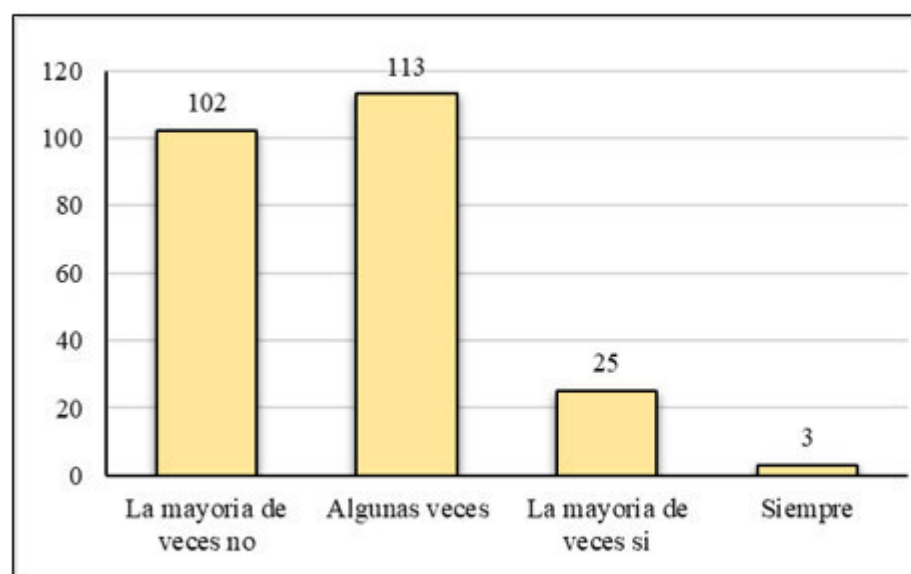
En su opinión, ¿migraría a otra empresa en el supuesto que le remuneraran igual e hiciera el mismo trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La mayoría de veces no	102	42.0%	42.0%	42.0%
Algunas veces	113	46.5%	46.5%	88.5%
La mayoría de veces si	25	10.3%	10.3%	98.8%
Siempre	3	1.2%	1.2%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 23

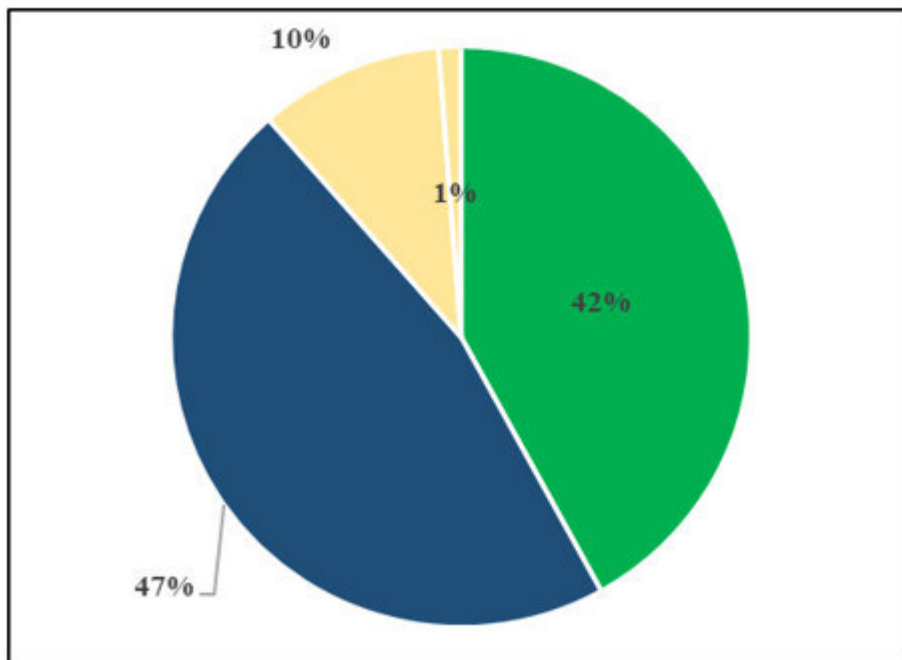
En su opinión, ¿migraría a otra empresa en el supuesto que le remuneraran igual e hiciera el mismo trabajo?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 24

Gráfico Circular - En su opinión, ¿migraría a otra empresa en el supuesto que le remuneraran igual e hiciera el mismo trabajo?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar que, de la tabla 12 de normalidad el nivel de significancia Kolmogorov – Smirnov, $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alternativa, es decir hay relación entre la identificación y la productividad, un 47 % indican que algunas veces se irían a trabajar a otra empresa, un 42% de colaboradores encuestados indican que la mayoría de veces no y un 10.3% indican que la mayoría de veces sí.

Tabla 42

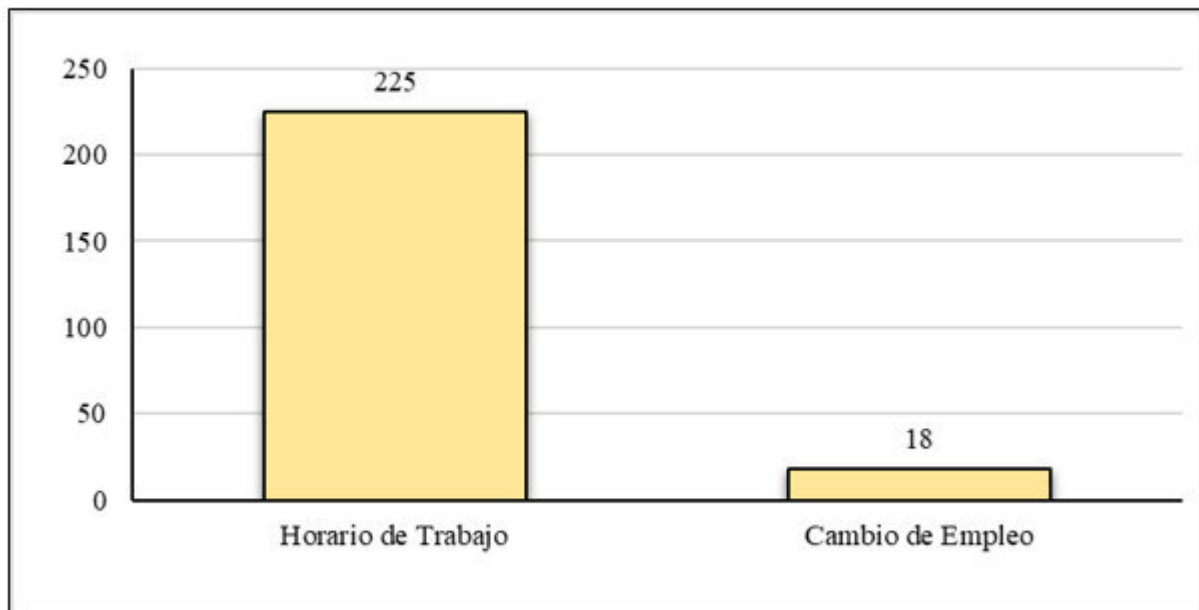
Indique las causas principales por las cuales Ud., se retira de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Horario de Trabajo	225	92.6%	92.6%	92.6%
Cambio de Empleo	18	7.4%	7.4%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 25

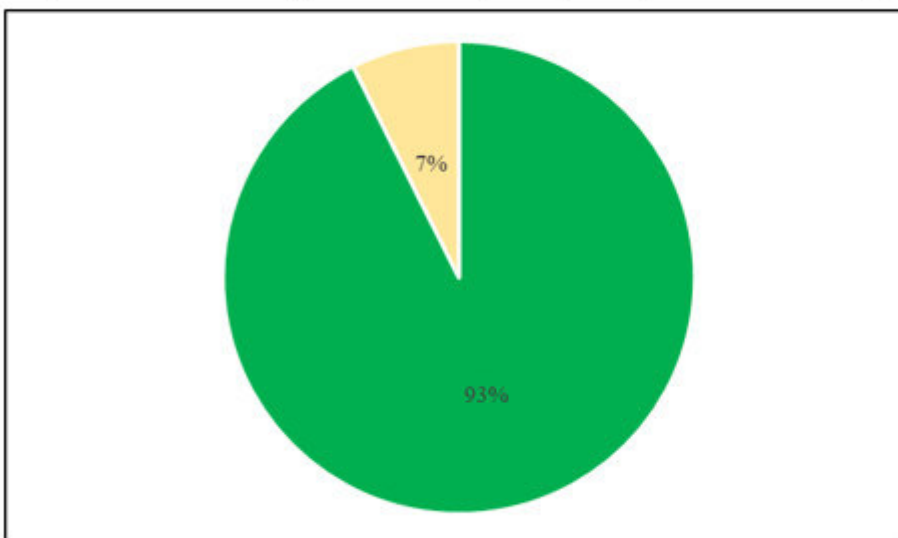
Gráfico de frecuencias - Indique las causas principales por las cuales Ud., se retira de la empresa.



Nota. Elaboración Propia.

Figura 26

Gráfico circular - Indique las causas principales por las cuales Ud., se retira de la empresa.



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar que, de la tabla 13 de normalidad el nivel de significancia Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa, existe relación entre la dimensión identificación y la productividad, un 92.6 % indican que sus posibles retiros están en relación a los horarios de trabajo, un 7.4% refieren que por cambio de empleo.

Tabla 43

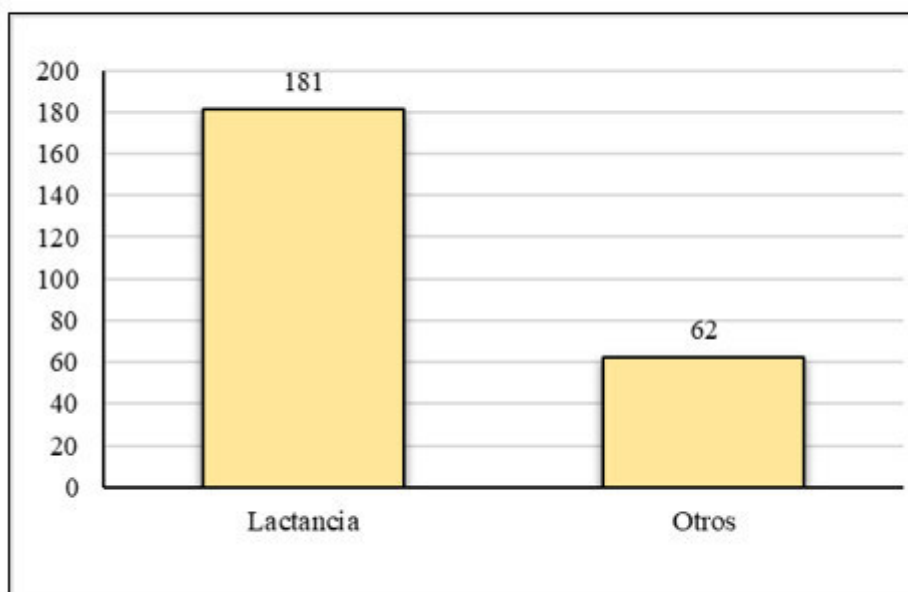
¿Cuáles ausentismos se han presentado en su permanencia en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Lactancia	181	74.5%	74.5%	74.5%
Otros	62	25.5%	25.5%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 27

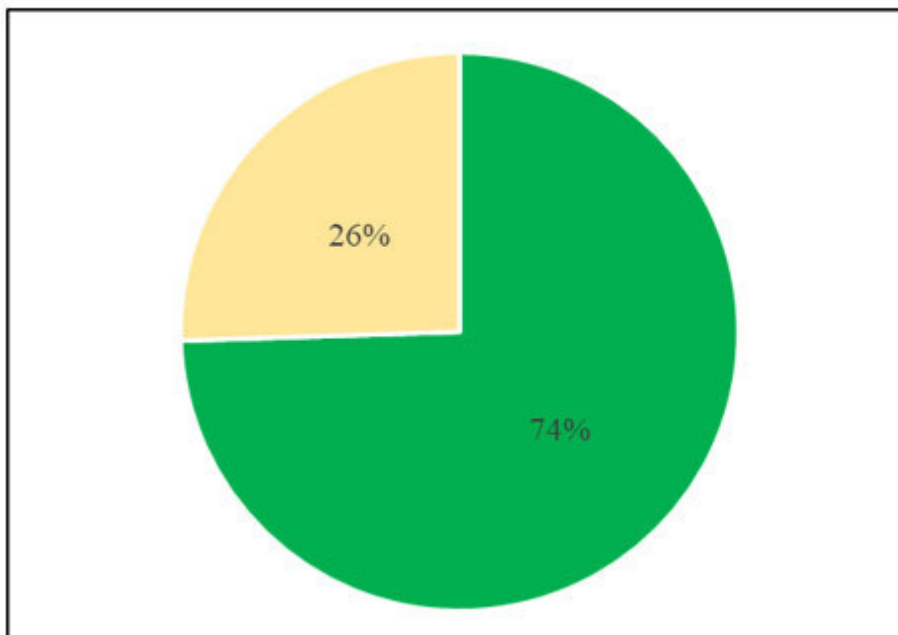
Gráfico de Frecuencias - ¿Cuáles ausentismos se han presentado en su permanencia en la empresa?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 28

Gráfico de Frecuencias - ¿Cuáles ausentismos se han presentado en su permanencia en la empresa?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados 1: De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla 14 de normalidad el nivel de significancia Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa, existe relación entre la dimensión identificación y la productividad, de los resultados descriptivos podemos afirmar que el 74% de las ausencias fueron de carácter involuntarias, mientras que el 26% refieren que por otros motivos.

Tabla 44

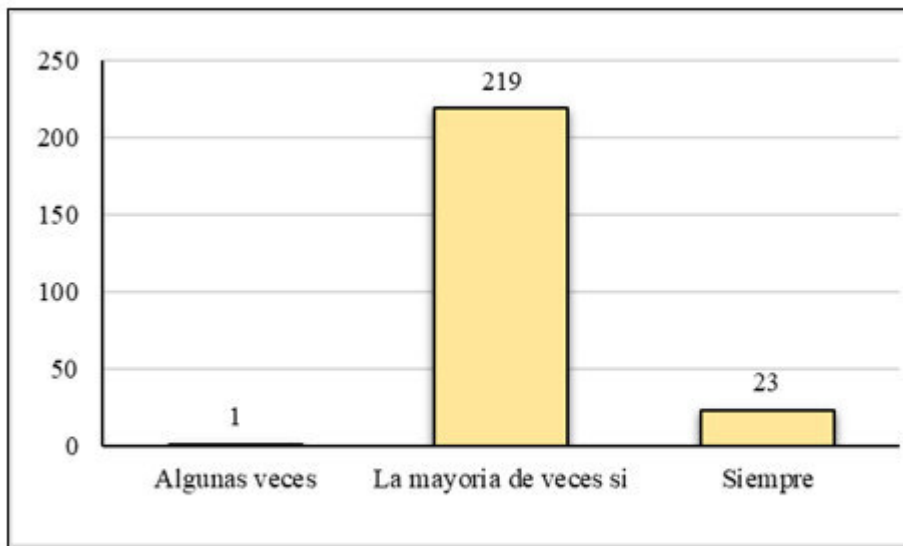
Considera que el Salario percibido justifica el trabajo realizado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	.4	.4	.4
La mayoría de veces si	219	90.1	90.1	90.5
Siempre	23	9.5	9.5	100.0
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 29

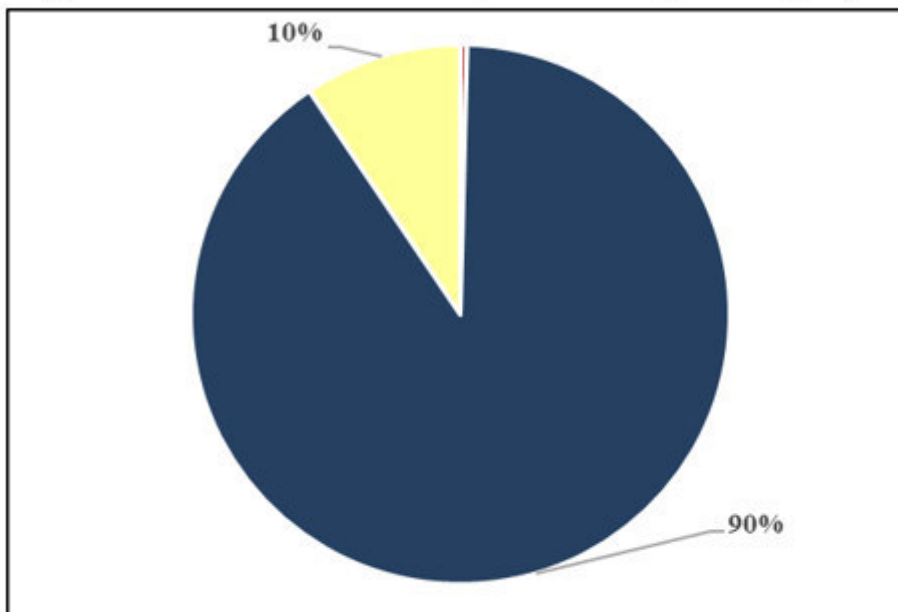
Gráfico de Frecuencias - Considera que el Salario percibido justifica el trabajo realizado



Nota. Elaboración Propia.

Figura 30

Gráfico de Frecuencias - Considera que el Salario percibido justifica el trabajo realizado.



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: De acuerdo con la Tabla 15, que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, es decir existe relación entre la recompensa y la productividad, de los resultados descriptivos podemos inferir que el 90% afirman que el salario percibido justifica su desempeño la mayoría de veces, un 10% indican que siempre, mientras que solo un colaborador afirma que algunas veces justica su labor.

Tabla 45

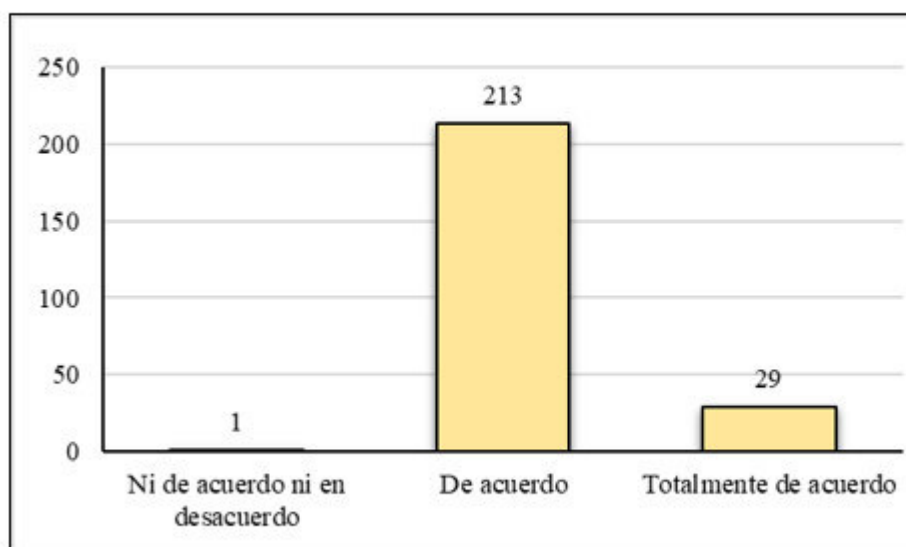
En su opinión, una gama de beneficios salariales diferentes a los que recibe podría mejorar su calidad de vida laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0.4%	0.4%	0.4%
De acuerdo	213	87.7%	87.7%	88.1%
Totalmente de acuerdo	29	11.9%	11.9%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 31

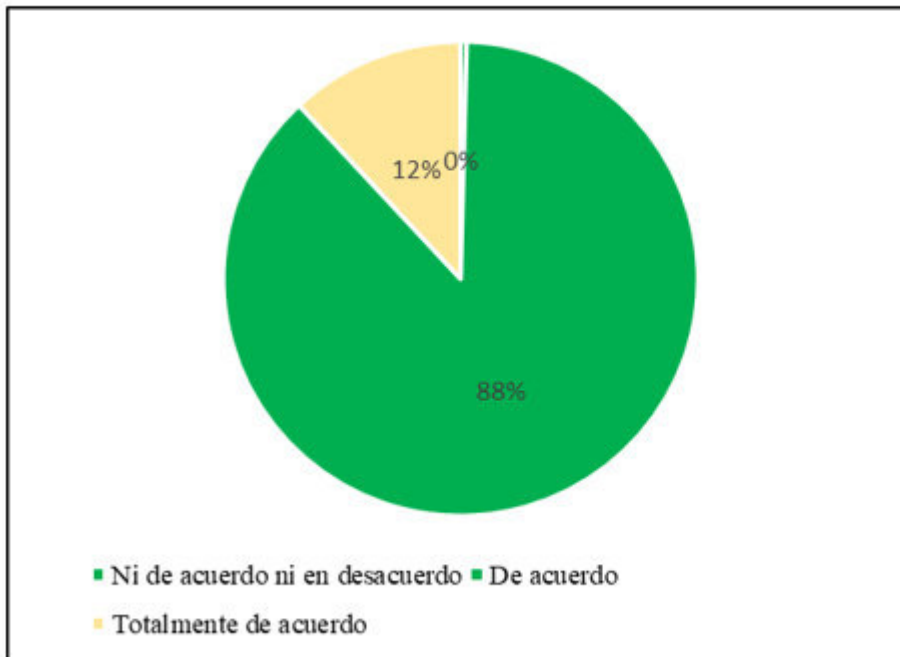
Gráfico de frecuencias - En su opinión, una gama de beneficios salariales diferentes a los que recibe podría mejorar su calidad de vida laboral.



Nota. Elaboración Propia.

Figura 32

Gráfico de frecuencias - En su opinión, una gama de beneficios salariales diferentes a los que recibe podría mejorar su calidad de vida laboral



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar de la tabla 16 de normalidad, que el nivel de significancia Kolmogorov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, existe relación entre la recompensa y la productividad, de los resultados descriptivos, un 88 % indica estar de acuerdo. Un 11.6 % indican estar totalmente de acuerdo, y sólo un 0.4% les resulta indiferente.

Tabla 46

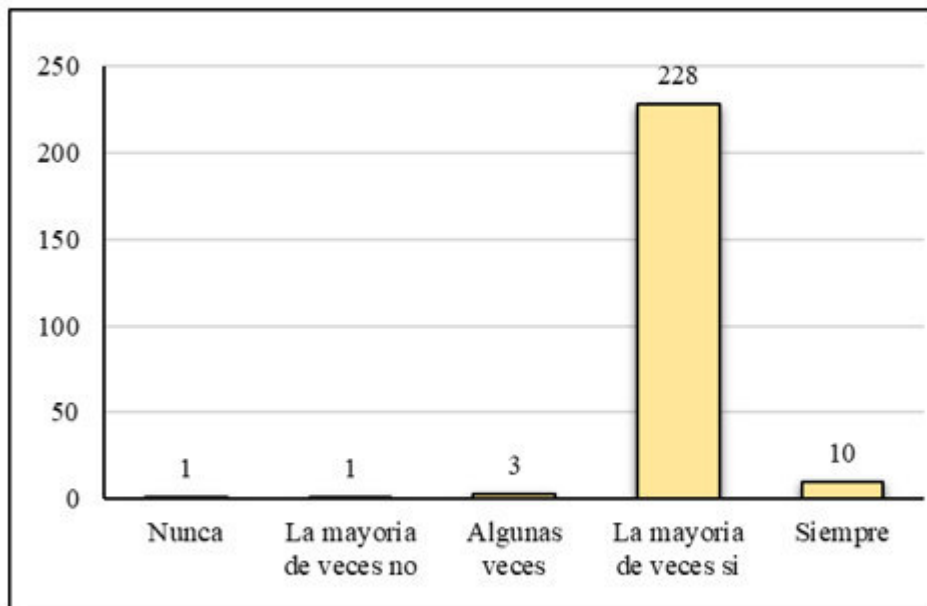
¿Existen algún tipo recompensas a las labores de alta calidad o performance en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.4%	0.4%	0.4%
La mayoría de veces no	1	0.4%	0.4%	0.8%
Algunas veces	3	1.2%	1.2%	2.1%
La mayoría de veces si	228	93.8%	93.8%	95.9%
Siempre	10	4.1%	4.1%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 33

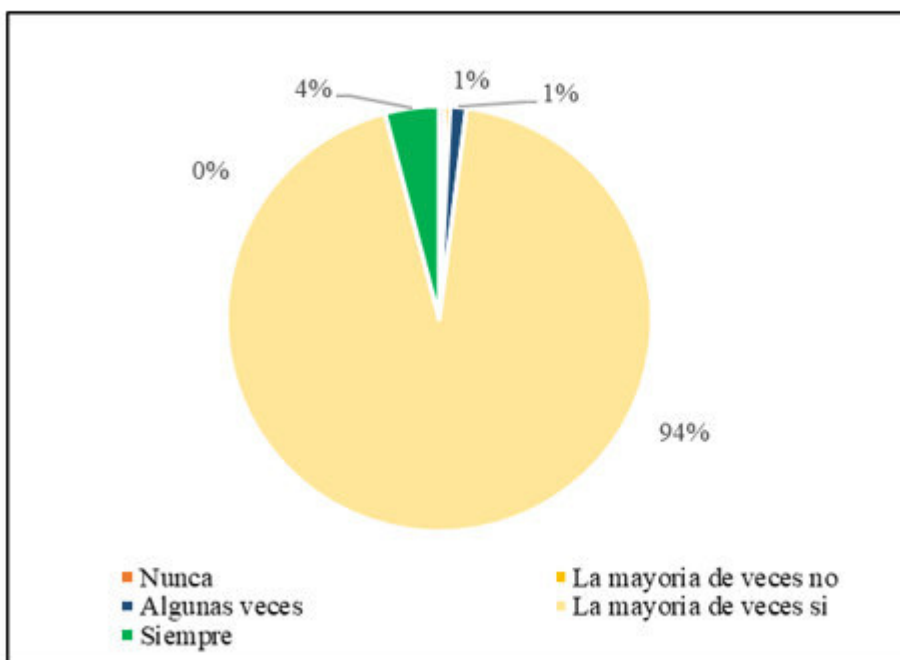
Gráfico de Frecuencias - ¿Existen algún tipo recompensas a las labores de alta calidad o performance en la empresa?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 34

Gráfico Circular - ¿Existen algún tipo recompensas a las labores de alta calidad o performance en la empresa?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar de la tabla 17 de normalidad, que el nivel de significancia Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, es decir existe relación entre la dimensión recompensa y la productividad, por lo tanto, de los resultados descriptivos un 94 % indica que la mayoría de veces existe algún tipo de recompensa otorgadas en función al desempeño. Un 4.1 % indican siempre percibir algún tipo de recompensa, mientras que solo el 1.2% algunas veces.

Tabla 47

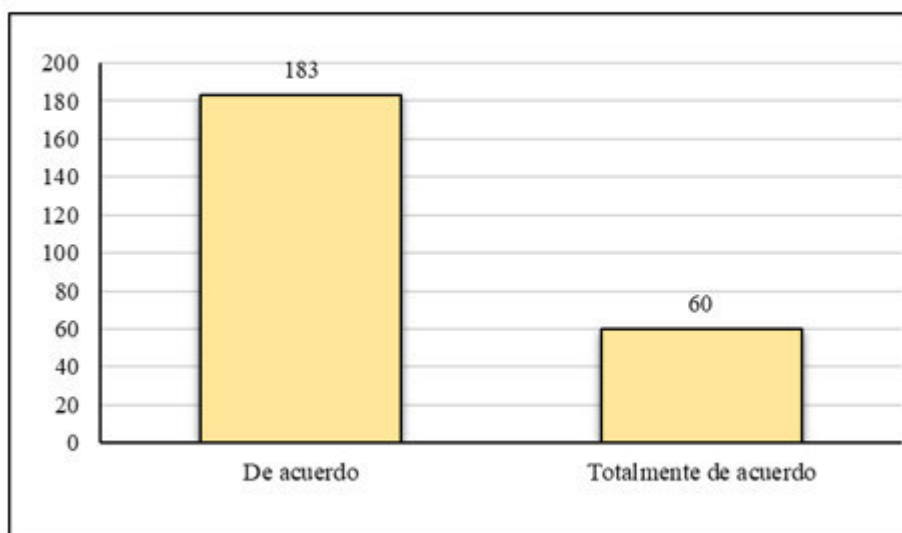
En referencia a la comunicación con su superior ¿ud. se encuentra?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	183	75.3%	75.3%	75.3%
Totalmente de acuerdo	60	24.7%	24.7%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 35

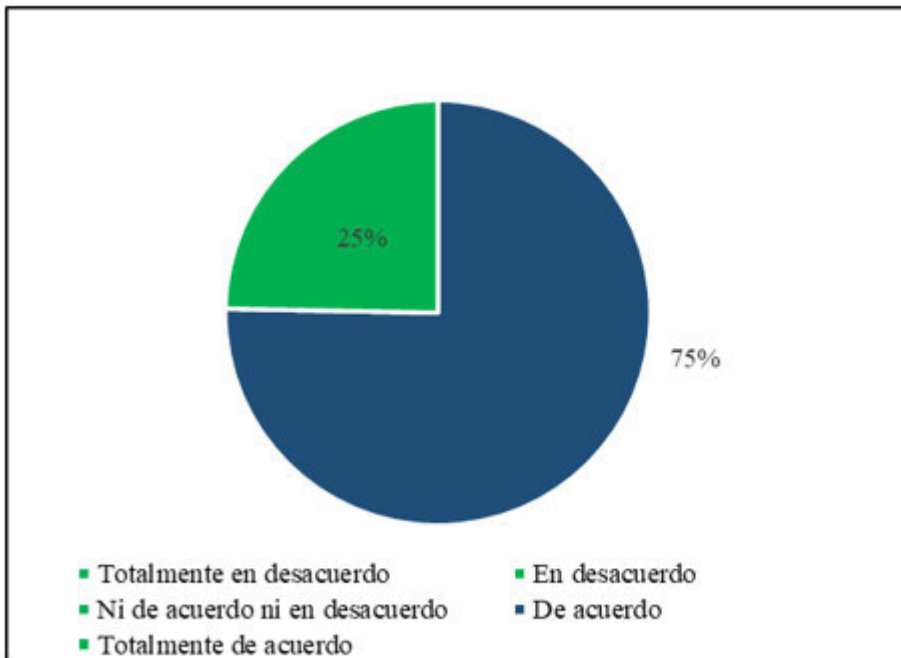
Gráfico de frecuencias - En referencia a la comunicación con su superior ¿Ud. se encuentra?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 36

Gráfico Circular - En referencia a la comunicación con su superior ¿ud. se encuentra?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar de la Tabla 18, que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, es decir existe relación entre la dimensión relaciones y la productividad organizacional, por lo tanto, de los resultados descriptivos, un 75.3 % indica estar de acuerdo en referencia a la relación con su superior, mientras que un 24.7% indican estar totalmente de acuerdo con la pregunta.

Tabla 47

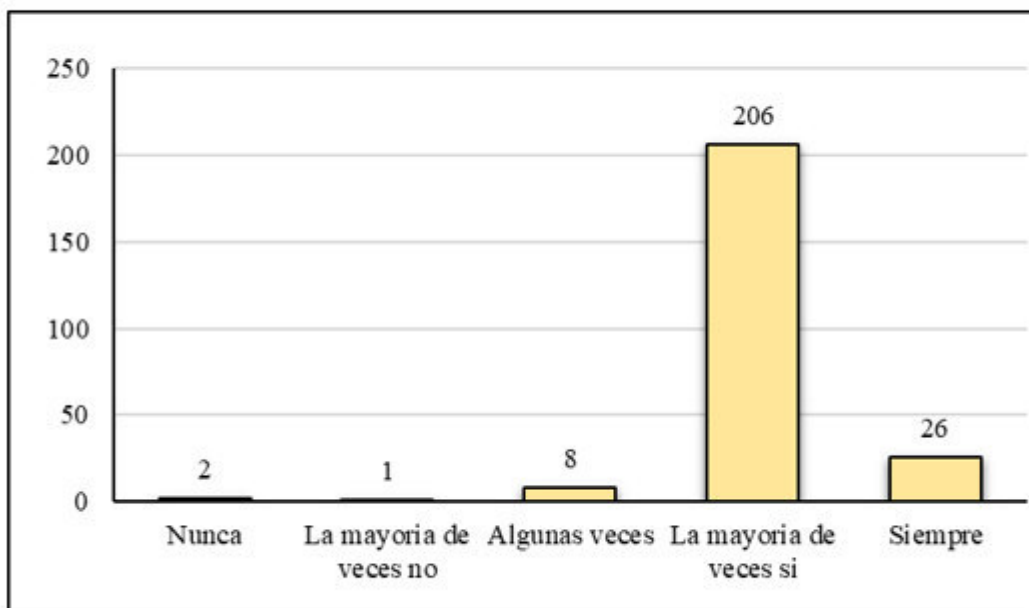
Respecto a las Responsabilidad ¿consulta con su superior asuntos de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	0.8%	0.8%	0.8%
La mayoría de veces no	1	0.4%	0.4%	1.2%
Algunas veces	8	3.3%	3.3%	4.5%
La mayoría de veces si	206	84.8%	84.8%	89.3%
Siempre	26	10.7%	10.7%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 37

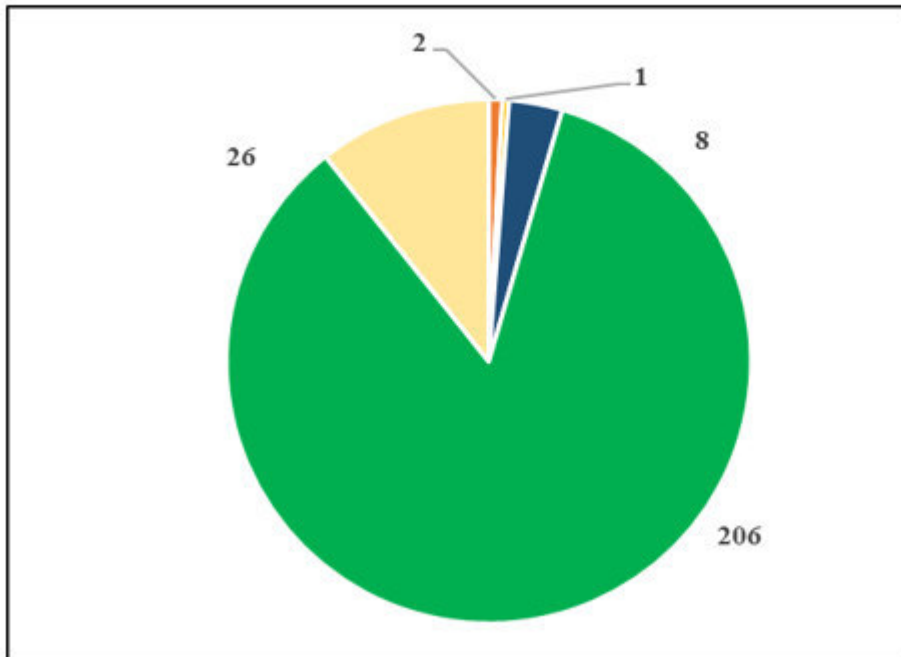
Gráfico de frecuencias - Respecto a las Responsabilidad ¿consulta con su superior asuntos de trabajo?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 38

Gráfico Circular - Respecto a la Responsabilidad ¿consulta con su superior asuntos de trabajo?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar de la Tabla 19, que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, es decir existe relación entre la dimensión relaciones y la productividad, por lo tanto, un 84.8% indica que consultan a sus superiores las actividades a desarrollar, un 10.7% afirman que siempre atienden a la pregunta formulada, un 3.3% refieren que algunas veces, mientras que poco menos del 1% la mayoría de veces no y nunca respectivamente.

Tabla 48

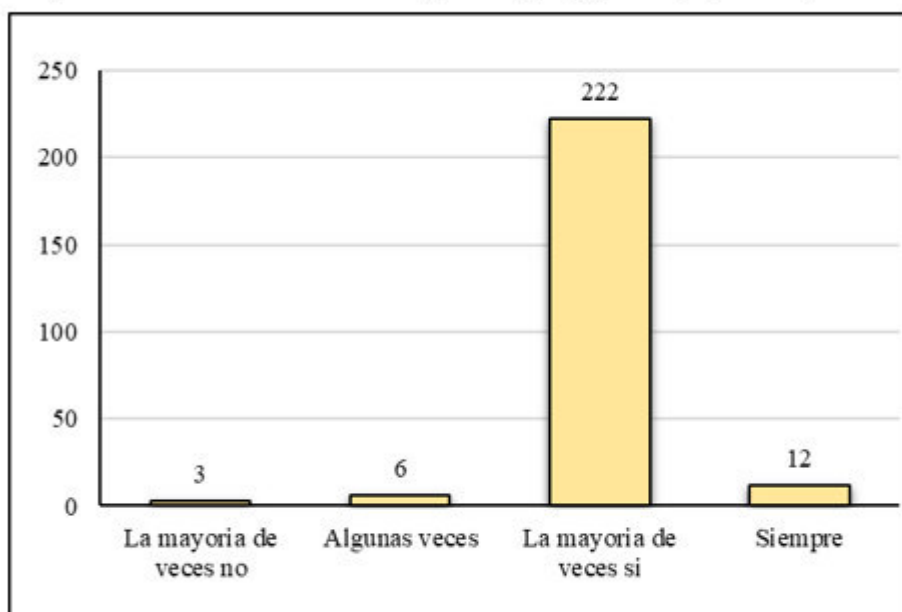
En su opinión ¿Su jefe le apoya a mejorar en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La mayoría de veces no	3	1.2%	1.2%	1.2%
Algunas veces	6	2.5%	2.5%	3.7%
La mayoría de veces si	222	91.4%	91.4%	95.1%
Siempre	12	4.9%	4.9%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 39

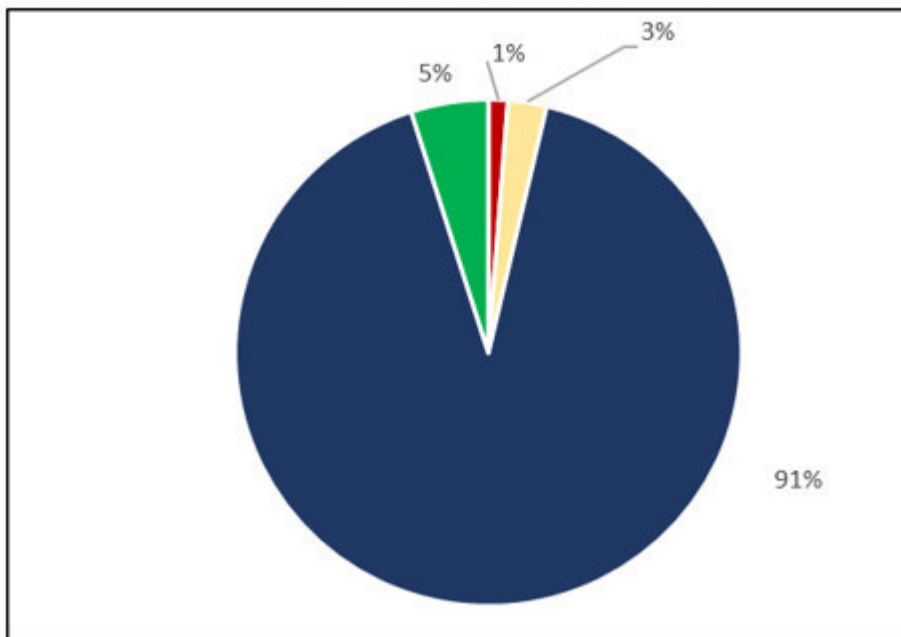
Gráfico de Frecuencias - En su opinión ¿Su jefe le apoya a mejorar en la empresa?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 40

Gráfico circular- En su opinión ¿Su jefe le apoya a mejorar en la empresa?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se puede observar obtener con la tabla 20 de normalidad, que el nivel de significancia Kolmogorov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, existe relación entre las relaciones y la productividad, el 91.4 % indica que la mayoría de veces cuentan con la ayuda de su superior para mejorar en la empresa , un 4.9% indican que siempre, en atención a la pregunta, un 2.5% refieren que solo algunas veces no, mientras que el 1.2% refieren que no cuentan con esta ayuda.

Tabla 49

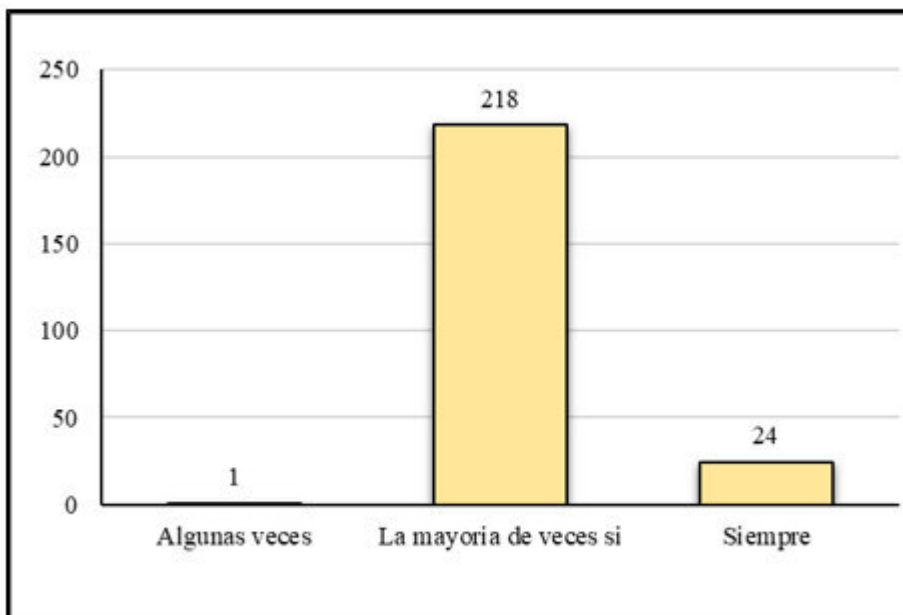
¿Puede conciliar su vida laboral y vida familiar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	0.4%	0.4%	0.4%
La mayoría de veces si	218	89.7%	89.7%	90.1%
Siempre	24	9.9%	9.9%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 41

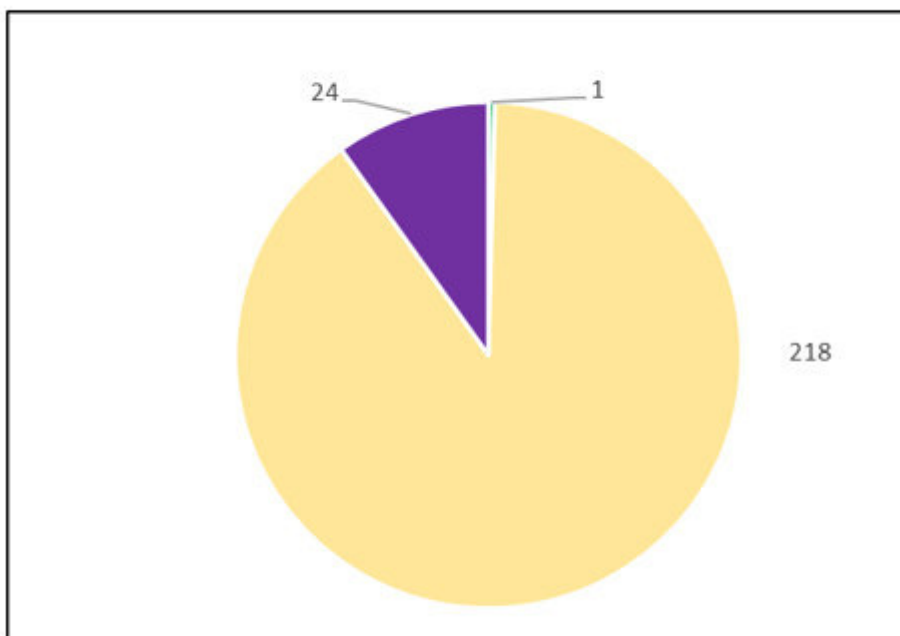
Gráfico de frecuencias - ¿Puede conciliar su vida laboral y vida familiar?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 42

Gráfico circular - ¿Puede conciliar su vida laboral y vida familiar?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se observa en la tabla 21 de normalidad que el nivel de significancia Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, existe relación entre la dimensión relaciones y la productividad. De los resultados descriptivos se puede afirmar que el 89.7% pueden adaptar su vida familiar con la laboral, mientras que el 9.9% afirman que siempre pueden adaptarse a ambos casos.

Tabla 50

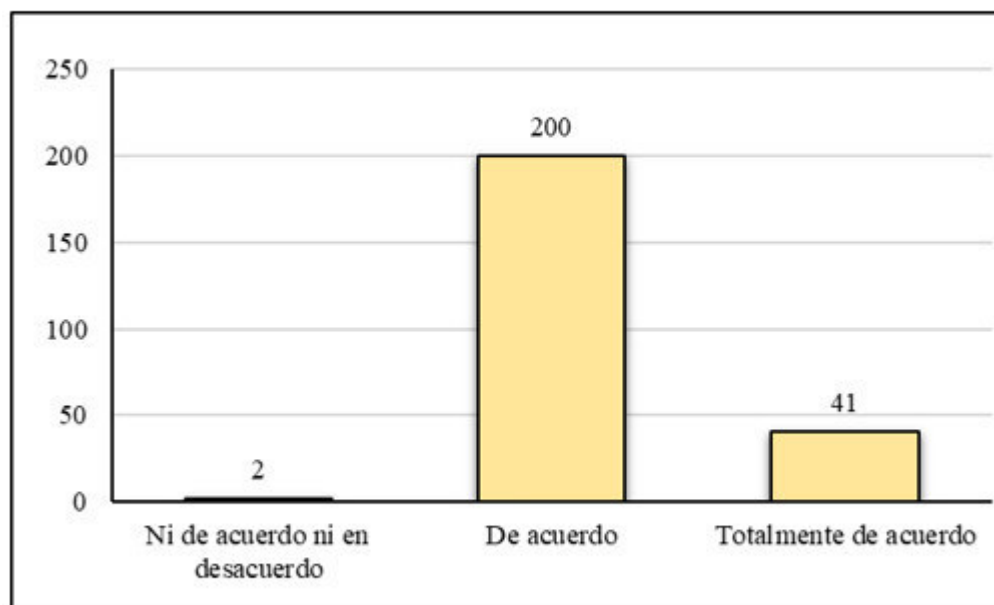
En referencia a la relación con sus compañeros ¿Existe compañerismo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0.8%	0.8%	0.8%
De acuerdo	200	82.3%	82.3%	83.1%
Totalmente de acuerdo	41	16.9%	16.9%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 43

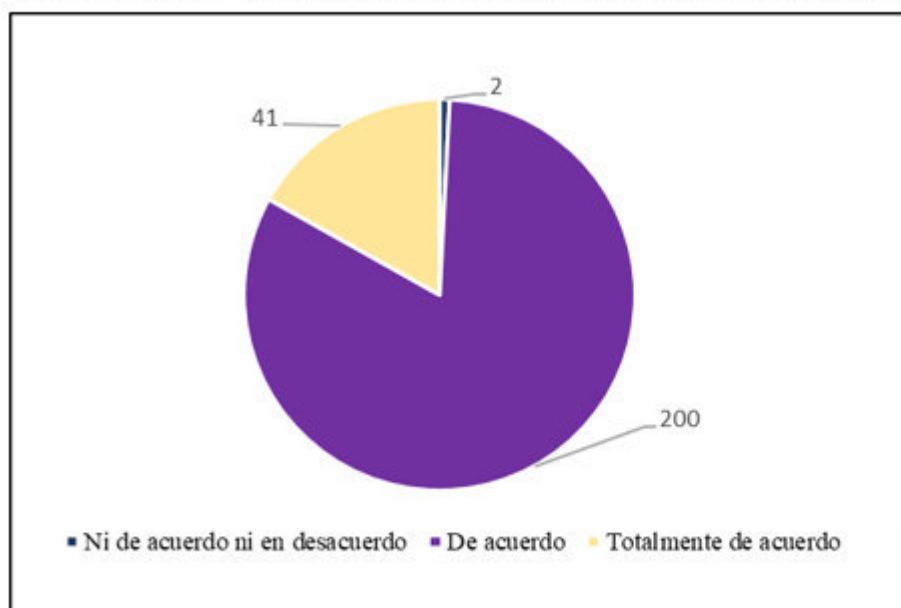
Gráfico de Frecuencias - En referencia a la relación con sus compañeros ¿Existe compañerismo?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 44

Gráfico circular - En referencia a la relación con sus compañeros ¿Existe compañerismo?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se observa en la tabla 22 de normalidad que el nivel de significancia Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, existe relación entre la dimensión relaciones y la productividad. De los resultados descriptivos se puede afirmar que el 82.3% afirman que, si existe compañerismo, un 16.8% indican estar totalmente de acuerdo con la pregunta planteada, mientras que menos del 1%, no están ni a favor ni en contra de la pregunta.

Tabla 51

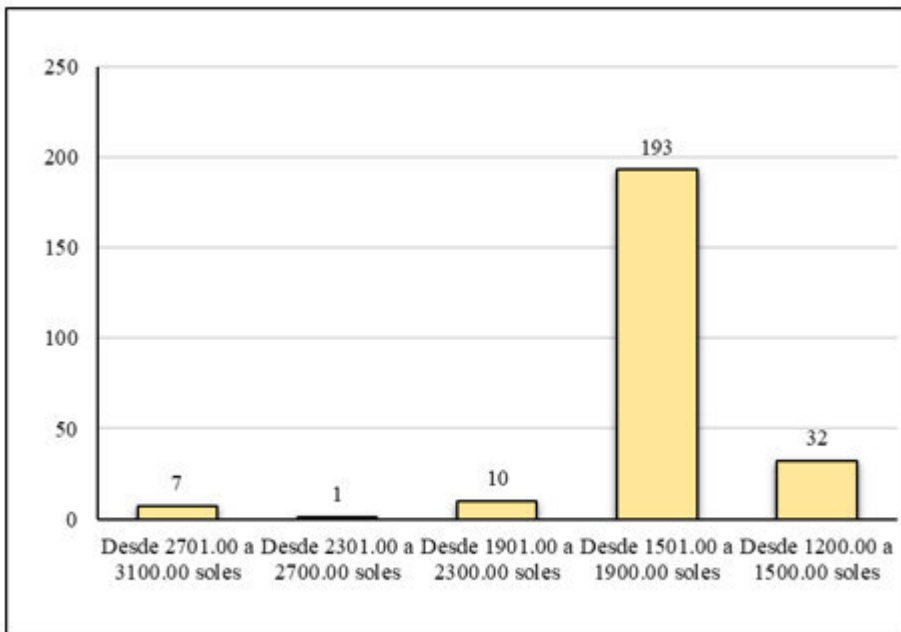
Indique el rango salarial percibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desde 2701.00 a 3100.00 soles	7	2.9%	2.9%	2.9%
Desde 2301.00 a 2700.00 soles	1	0.4%	0.4%	3.3%
Desde 1901.00 a 2300.00 soles	10	4.1%	4.1%	7.4%
Desde 1501.00 a 1900.00 soles	193	79.4%	79.4%	86.8%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 45

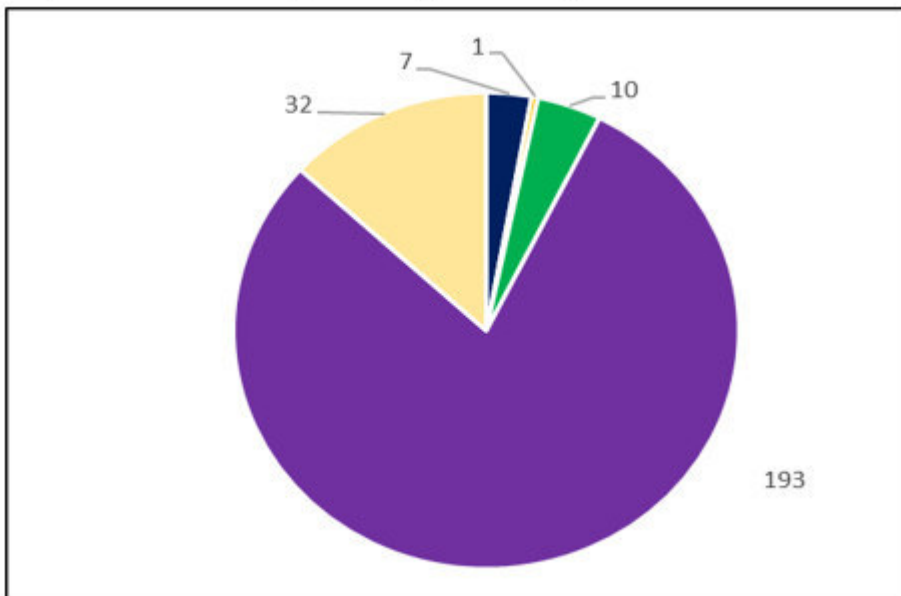
Gráfico de frecuencias - Indique el rango salarial percibido



Nota. Elaboración Propia.

Figura 46

Gráfico circular - Indique el rango salarial percibido



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se observa en la tabla 23 de normalidad que el nivel de significancia Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, existe relación entre la dimensión remuneración y la productividad. De los resultados descriptivos se puede afirmar que el 79.4% afirman encontrarse percibiendo el rango de 1500 a 1900 soles, un 2.9% se encuentran en el rango de 2701 a 3100 soles, un 4.1% en el rango de 1901 a 2300 soles.

Tabla 52

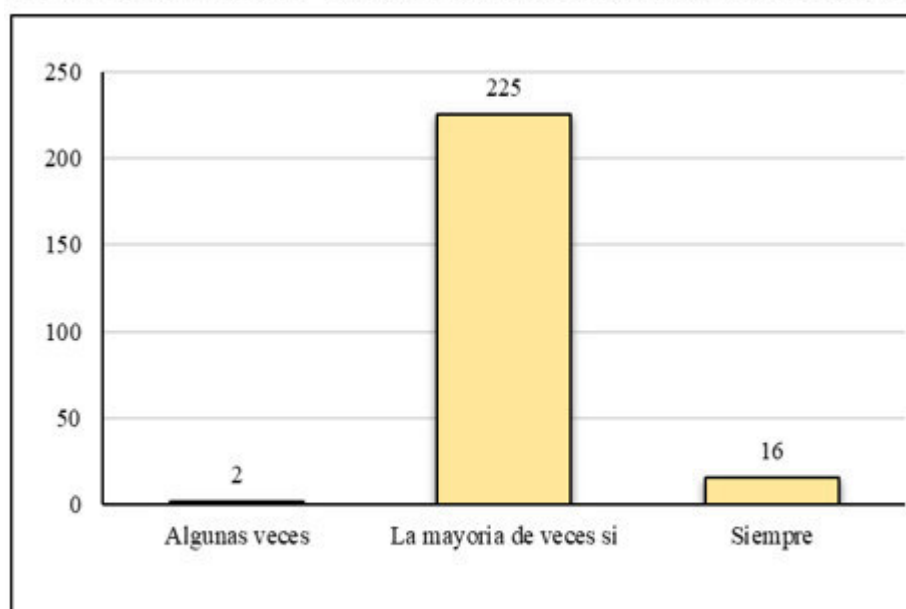
En qué grado está de acuerdo con el enunciado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	0.8%	0.8%	0.8%
La mayoría de veces si	225	92.6%	92.6%	93.4%
Siempre	16	6.6%	6.6%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 47

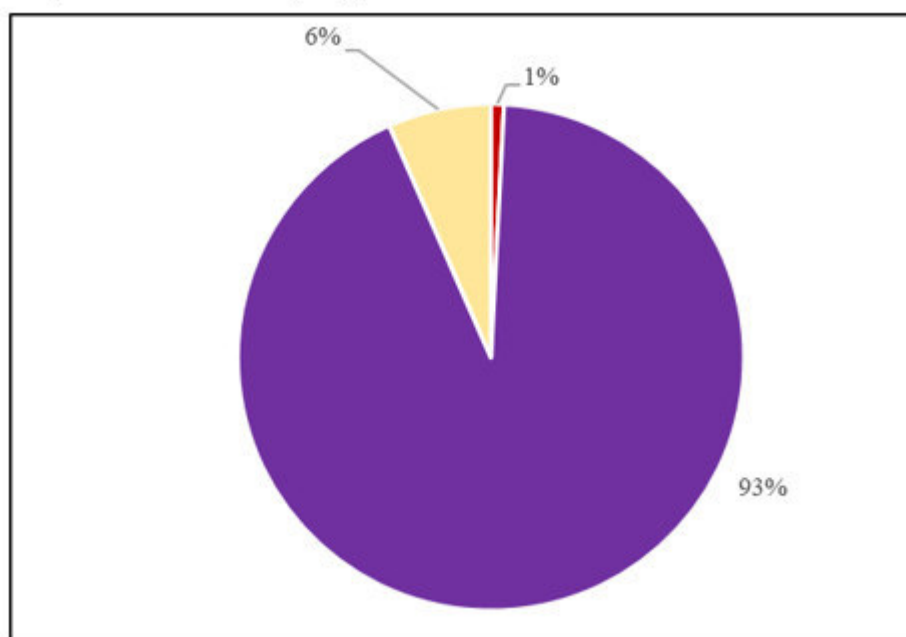
Gráfico de frecuencias - En qué grado está de acuerdo con el enunciado.



Nota. Elaboración Propia.

Figura 48

Gráfico circular - En qué grado está de acuerdo con el enunciado.



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se observa en la tabla 24 de normalidad que el nivel de significancia Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, existe relación entre la dimensión remuneraciones y la productividad. De los resultados descriptivos se puede afirmar que el 92.6 % afirman estar de acuerdo con el enunciado, un 6.6% indican estar totalmente de acuerdo con el enunciado, mientras que menos del 1%, algunas veces.

Tabla 53

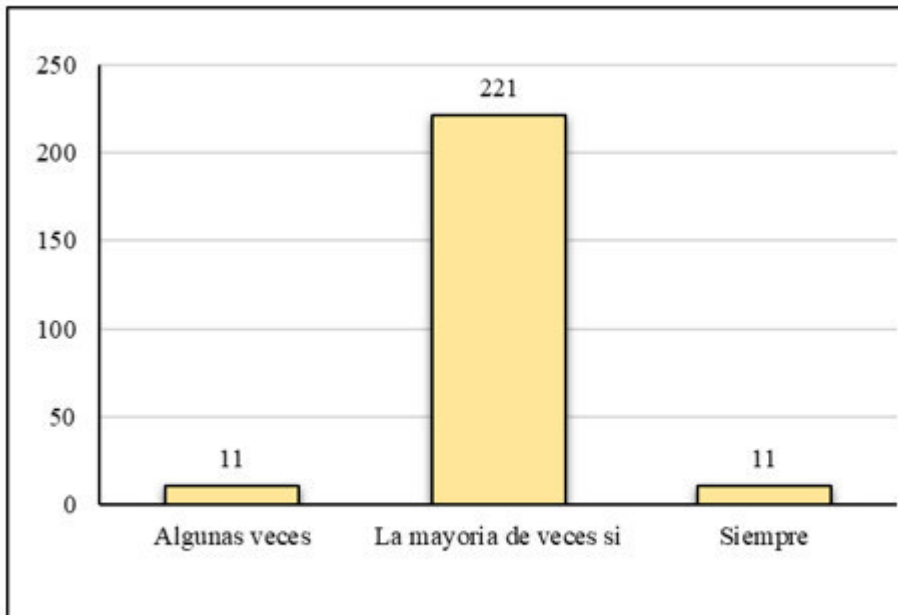
¿Se le exige un desempeño muy alto en su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	11	4.5%	4.5%	4.5%
La mayoría de veces si	221	90.9%	90.9%	95.5%
Siempre	11	4.5%	4.5%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 49

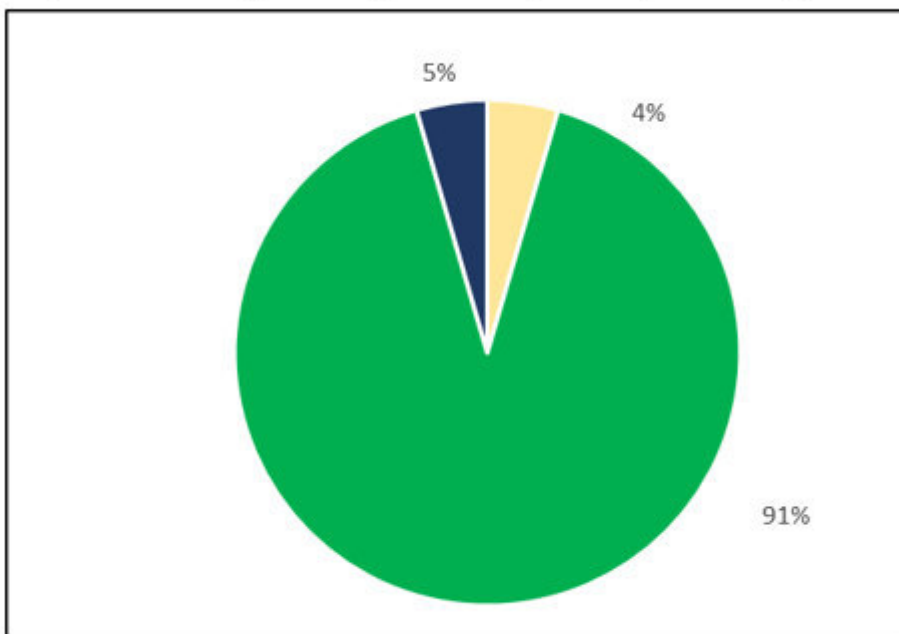
Gráfico de frecuencias - ¿Se le exige un desempeño muy alto en su puesto de trabajo?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 50

Gráfico Circular - ¿Se le exige un desempeño muy alto en su puesto de trabajo?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se observa en la tabla 25 de normalidad que el nivel de significancia Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, existe relación entre la dimensión estándares y la productividad. De los

resultados descriptivos se puede afirmar que el 90.9 % afirman que la mayoría de las veces se les exige el desempeño muy elevado, un 4.5% tanto para las opciones de siempre y algunas veces respectivamente.

Tabla 54

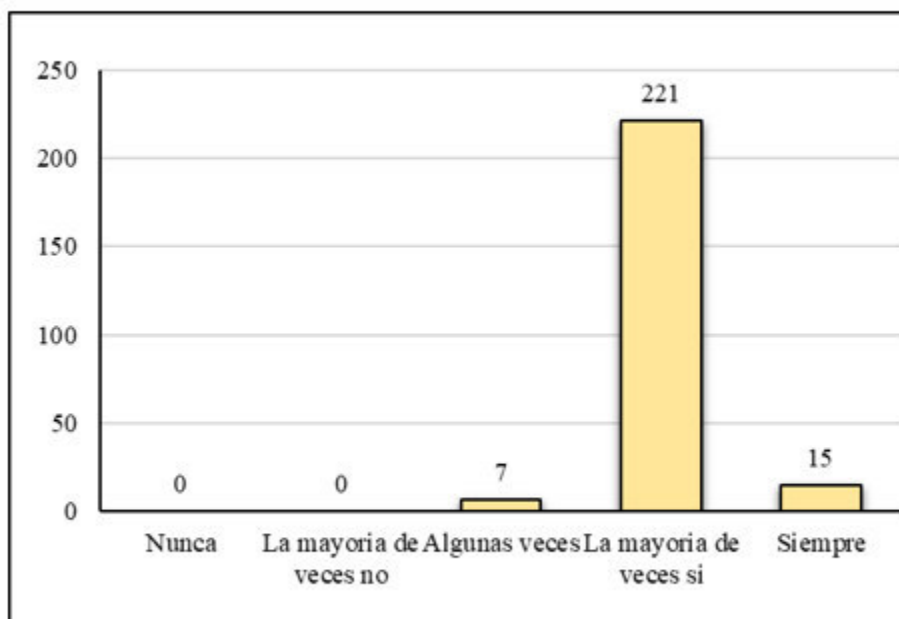
¿Para la dirección de su empresa todo trabajo puede ser realizado mejor?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	7	2.9%	2.9%	2.9%
La mayoría de veces si	221	90.9%	90.9%	93.8%
Siempre	15	6.2%	6.2%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 51

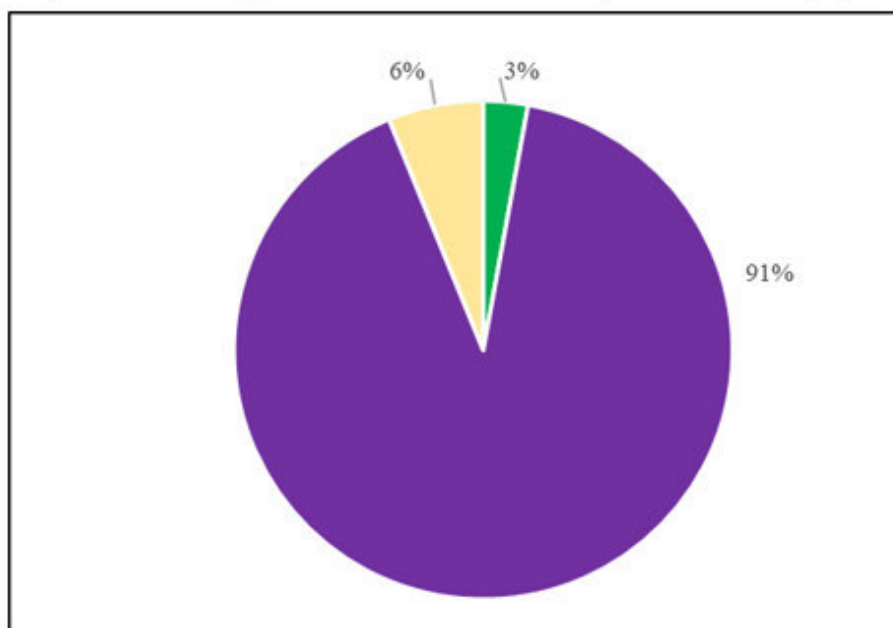
Gráfico de frecuencias - ¿Para la dirección de su empresa todo trabajo puede ser realizado mejor?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 52

Gráfico Circular - ¿Para la dirección de su empresa todo trabajo puede ser realizado mejor?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: Se observa en la tabla 26 de normalidad que el nivel de significancia Kolmogorov – Smirnov, p menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, existe relación entre la dimensión estándares y la productividad. De los resultados descriptivos se puede afirmar que el 90.9 % afirman que la mayoría de las veces la dirección indica que el trabajo podría desempeñarse de mejor manera, un 6.2% afirma que para la dirección el trabajo podría hacerse mejor siempre, mientras que solo un 2.9% afirman que algunas veces.

Tabla 55

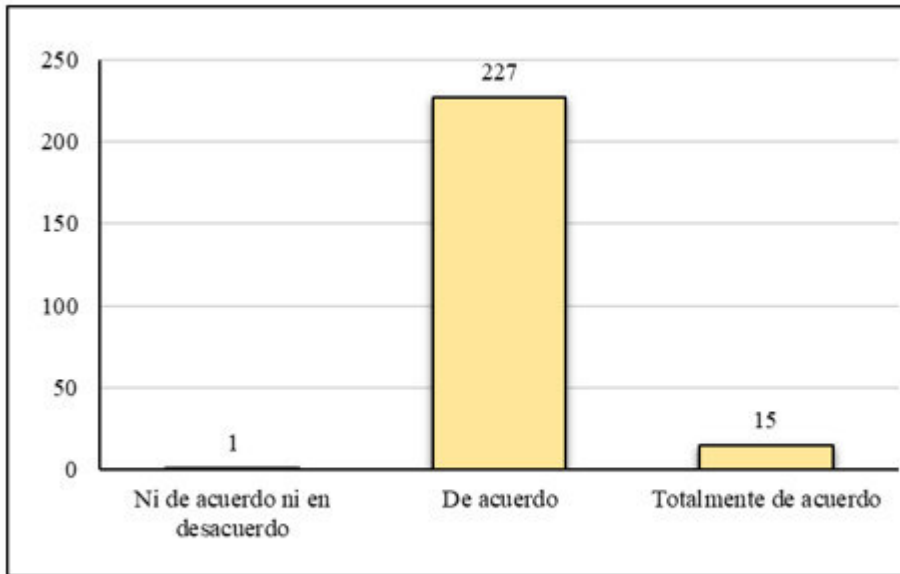
Respecto a la Jornada Laboral y horario, ¿Ud. se encuentra?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0.4%	0.4%	0.4%
De acuerdo	227	93.4%	93.4%	93.8%
Totalmente de acuerdo	15	6.2%	6.2%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 53

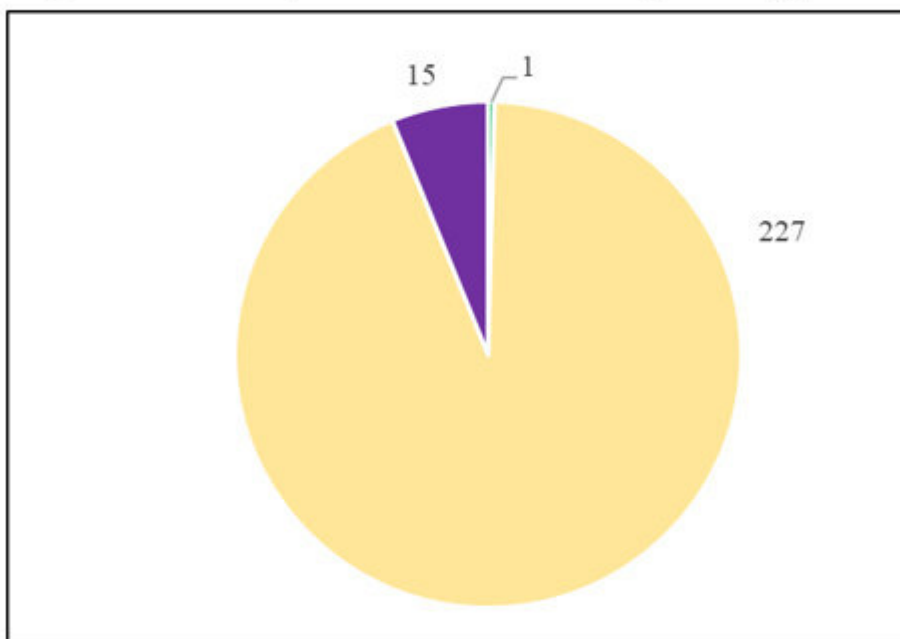
Gráfico de frecuencias - Respecto a la Jornada Laboral y horario, ¿Ud. se encuentra?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 54

Gráfico circular - Respecto a la Jornada Laboral y horario, ¿Ud. se encuentra?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: De los resultados descriptivos podemos visualizar que se obtuvieron los datos indicándonos tanto en el gráfico de frecuencias y diagrama circular que el 93.4% estarían de acuerdo con lo planteado en la pregunta, un 6.2% afirman

estar totalmente de acuerdo, mientras que solo un 0.4% indican mediante sus respuestas de manera indiferente.

Tabla 56

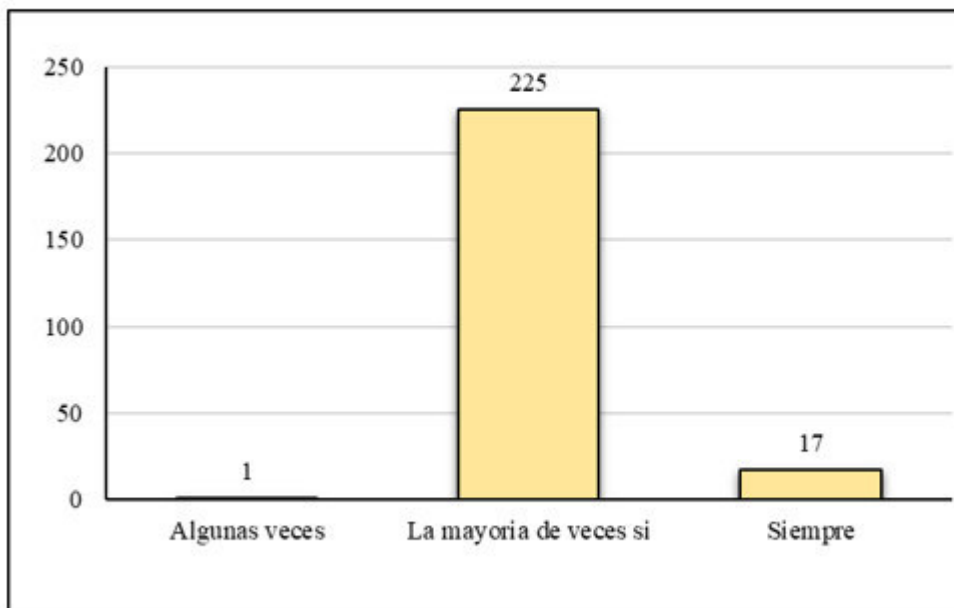
¿El ritmo de trabajo a que está sometido le permite concluir con las labores encomendadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	0.4%	0.4%	0.4%
La mayoría de veces si	225	92.6%	92.6%	93.0%
Siempre	17	7.0%	7.0%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 55

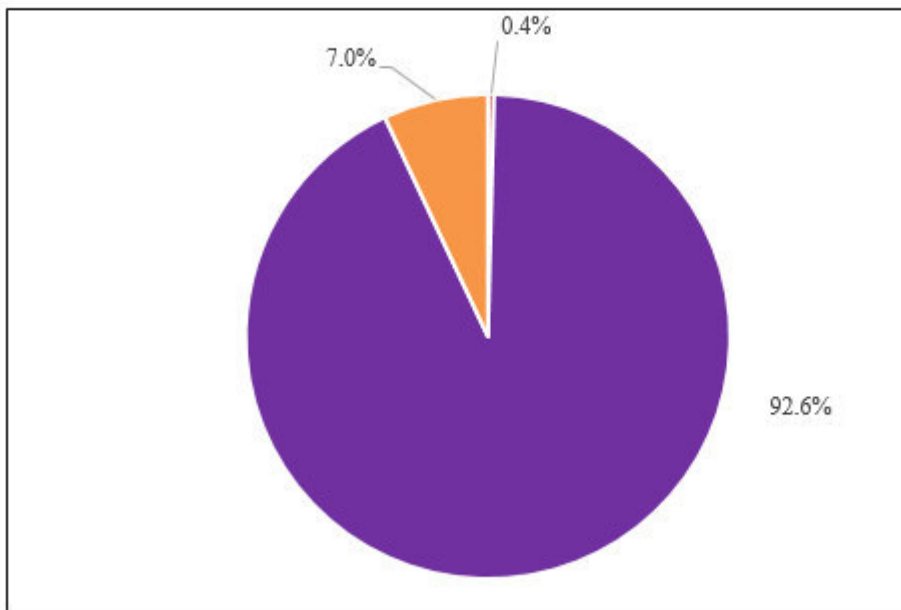
Gráfico de frecuencias - ¿El ritmo de trabajo a que está sometido le permite concluir con las labores encomendadas?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 56

Gráfico circular - ¿El ritmo de trabajo a que está sometido le permite concluir con las labores encomendadas?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: De los resultados descriptivos podemos visualizar que el 92.6% estarían de acuerdo con lo planteado en la pregunta *¿El ritmo de trabajo a que está sometido le permite concluir con las labores encomendadas?*, un 7.0% afirman estar totalmente de acuerdo, mientras que solo un 0.4% indican mediante sus respuestas de manera indiferente.

Tabla 57

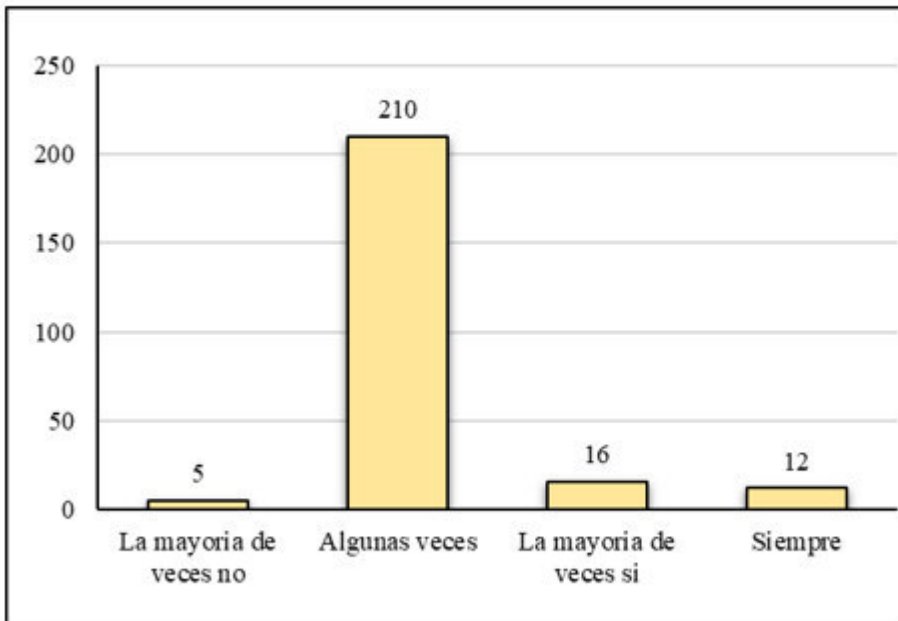
¿Te obligan a que llegues antes y/o que te quedes después del horario de trabajo acordado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La mayoría de veces no	5	2.1%	2.1%	2.1%
Algunas veces	210	86.4%	86.4%	88.5%
La mayoría de veces si	16	6.6%	6.6%	95.1%
Siempre	12	4.9%	4.9%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 57

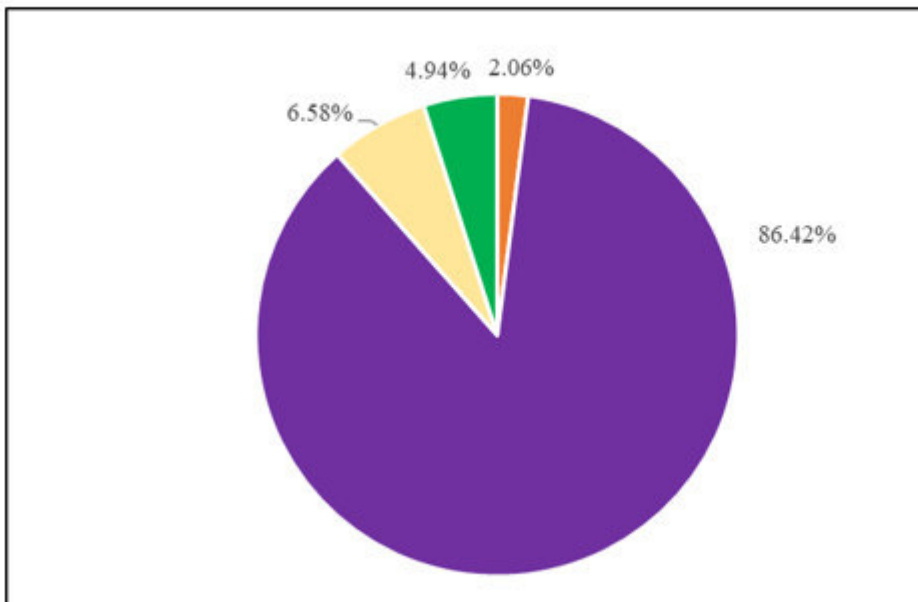
Gráfico de frecuencias - ¿Te obligan a que llegues antes y/o que te quedes después del horario de trabajo acordado?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 58

Gráfico circular - ¿Te obligan a que llegues antes y/o que te quedes después del horario de trabajo acordado?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: De los resultados descriptivos podemos mencionar que el 86.40% afirman que les indica *llegar antes y/o que te quedes después del horario de trabajo acordado*, un 6.6%, afirman que la mayoría de las veces si, un 4.9% refieren siempre se les indica *llegar antes y/o que te quedes después del horario de trabajo acordado*, mientras que finalmente un 2.1% afirman que no se les indica.

Tabla 58

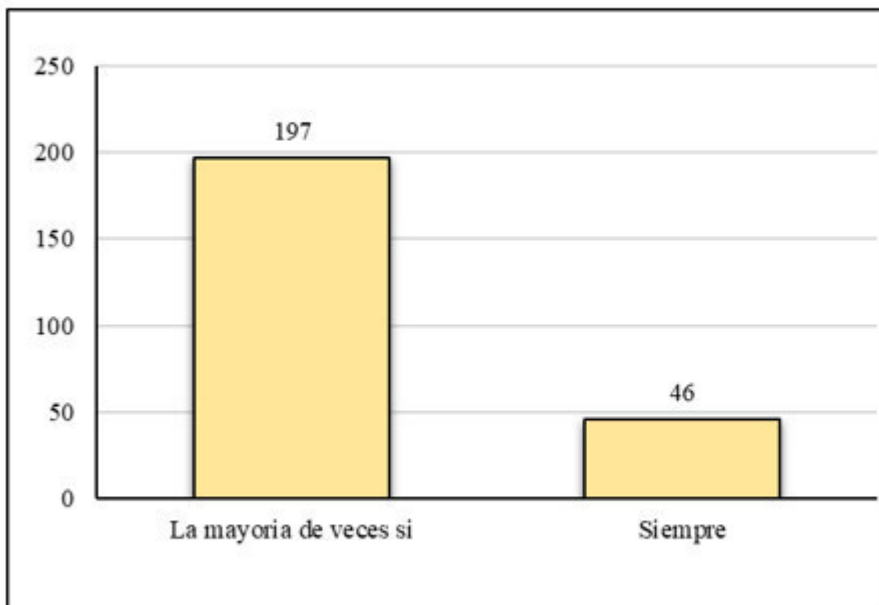
¿Ha gozado sus descansos vacacionales en las fechas programadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La mayoría de veces si	197	81.1%	81.1%	81.1%
Siempre	46	18.9%	18.9%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 59

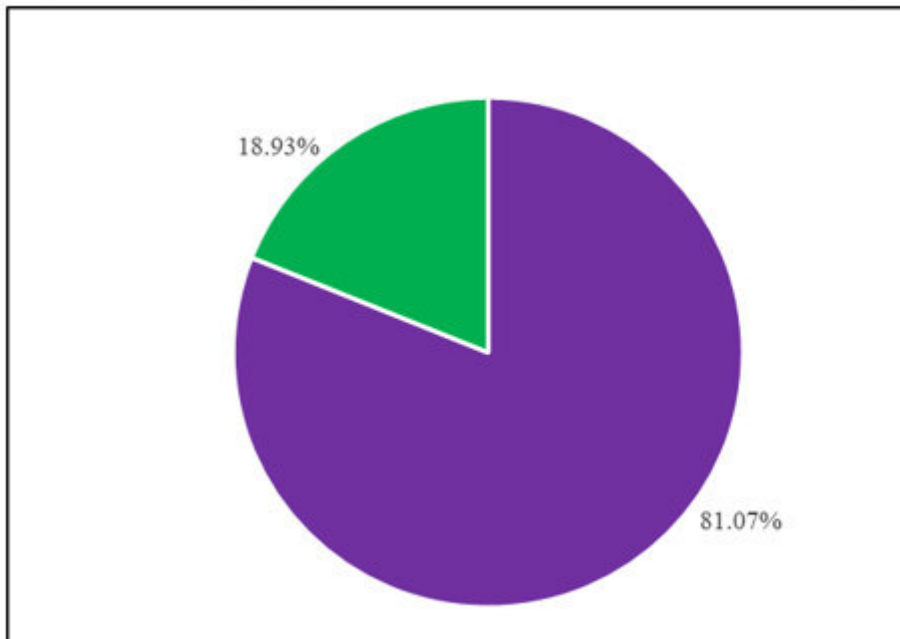
Gráfico de frecuencias - ¿Ha gozado sus descansos vacacionales en las fechas programadas?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 60

Gráfico circular - ¿Ha gozado sus descansos vacacionales en las fechas programadas?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: De los resultados descriptivos podemos mencionar que el 81.1% afirman que *ha gozado sus descansos vacacionales en las fechas programadas*, un 18.9%, afirman que siempre *Ha gozado sus descansos vacacionales en las fechas programadas*.

Tabla 59

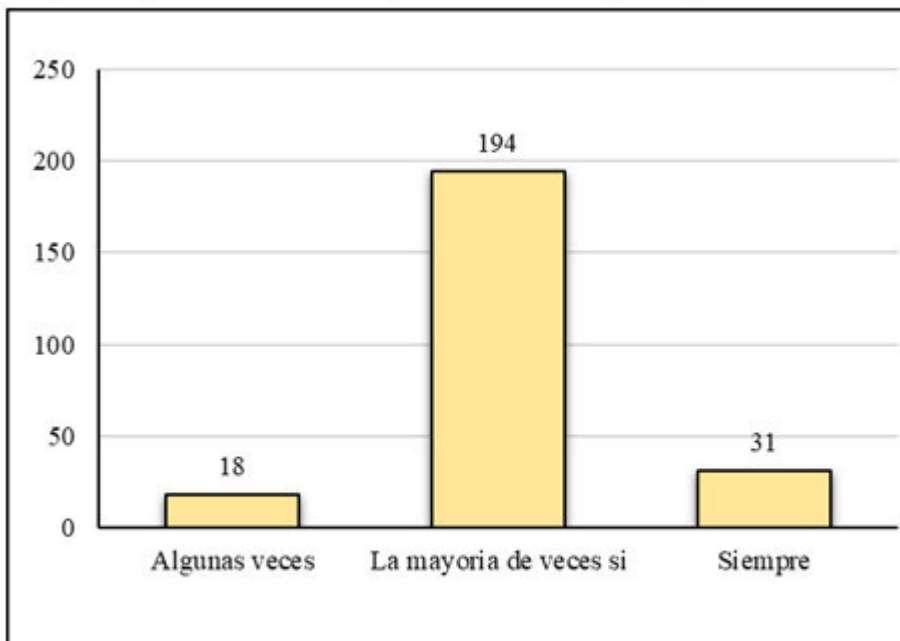
Si dependiera de Ud. ¿trabajaría en sobretiempo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	18	7.4%	7.4%	7.4%
La mayoría de veces si	194	79.8%	79.8%	87.2%
Siempre	31	12.8%	12.8%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 61

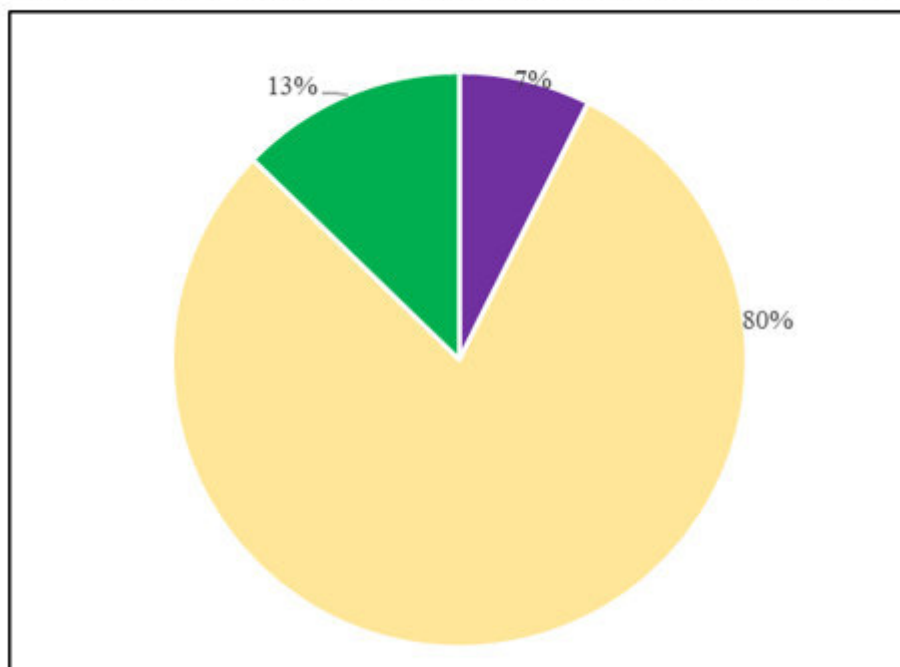
Gráfico de frecuencias - Si dependiera de Ud. ¿trabajaría en sobretiempo?



Nota. Elaboración Propia.

Figura 62

Gráfico circular - Si dependiera de Ud. ¿trabajaría en sobretiempo?



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: De los resultados descriptivos podemos mencionar que el 79.8% afirman que, *si dependiera del colaborador, si trabajaría en sobretiempo*, un 12.8%, afirman que la siempre laboraría en sobretiempo, un 7.4%, refiere que algunas veces sí.

Tabla 60

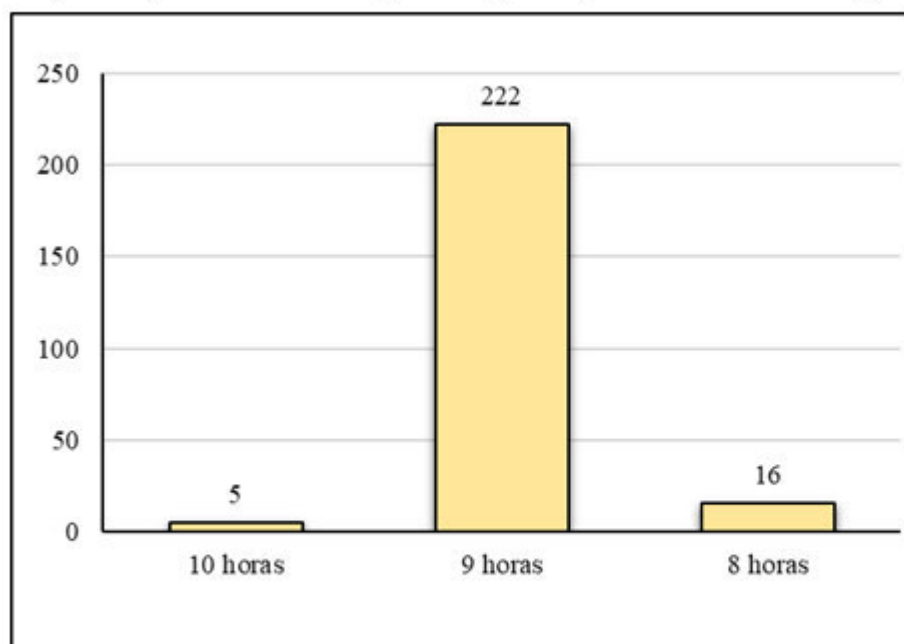
Indique lo siguiente, el número de horas que labora diariamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10 horas	5	2.1%	2.1%	2.1%
9 horas	222	91.4%	91.4%	93.4%
8 horas	16	6.6%	6.6%	100.0%
Total	243	100.0	100.0	

Nota. Elaboración Propia.

Figura 63

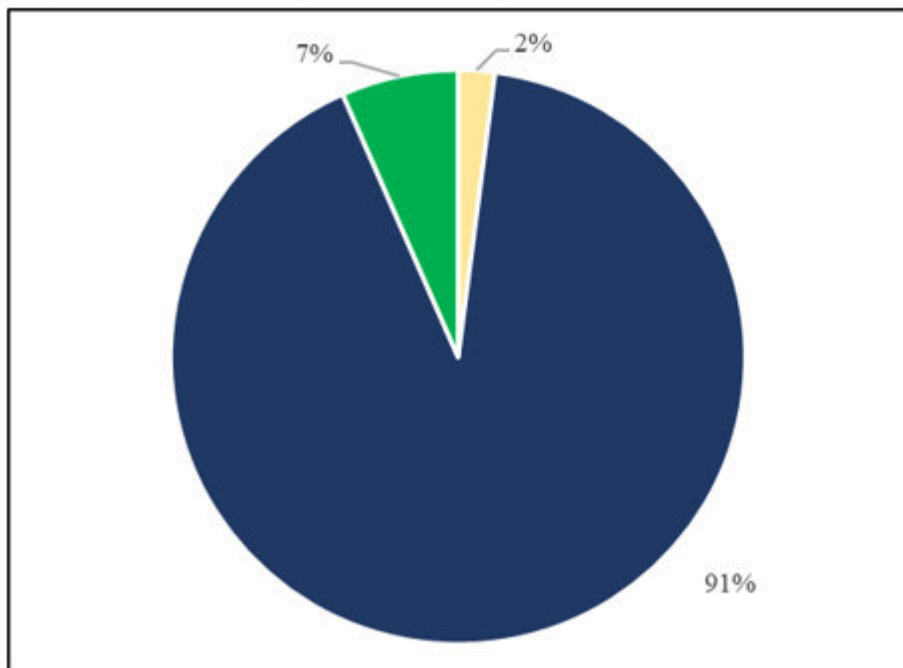
Gráfico de frecuencias - Indique lo siguiente, el número de horas que labora diariamente



Nota. Elaboración Propia.

Figura 64

Gráfico circular - Indique lo siguiente, el número de horas que labora diariamente



Nota. Elaboración Propia.

Análisis e Interpretación de resultados: De los resultados descriptivos podemos mencionar que el 91.4% de los colaboradores afirman que laboran un rango de 9 horas, un 6.6%, indicaron que laboran 8 horas y solo un 2.1% indicaron laborar 10 horas.

Correlación entre Dimensiones obtenidas con SPSS, se presenta el detalle y correlación entre cada dimensión de las variables analizadas, es importante considerar la siguiente tabla para el análisis posterior.

Tabla 61

Resumen de correlaciones de Rho de Spearman

Items	Dimensión	Respecto a la Jornada Laboral y horario, ¿Ud. se encuentra?	¿El ritmo de trabajo a que está sometido le permite concluir con las labores encomendadas?	Te obligan a que llegues antes y/o que te quedes después del horario de trabajo acordado?	¿Ha gozado sus descansos vacacionales en las fechas programadas?	Si dependiera de Ud. ¿trabajaría en sobretiempo?	Indique los siguiente, el número de horas que labora diariamente
En su opinión, ¿ejecutaría las cosas de forma diferente a lo indicado por su jefe?	Autonomía	0.89	0.88	0.81	0.75	0.74	0.87
¿Ha podido generar alguna propuesta de mejora en su área?	Autonomía	0.75	0.88	0.81	0.76	0.74	0.87
¿Ha tenido algún conflicto en los últimos 6 meses?	Conflicto	0.60	0.59	0.52	0.46	0.45	0.57
En referencia a las sanciones disciplinarias ¿Estas han sido injustificadas?	Conflicto	0.90	0.88	0.81	0.76	0.74	0.87
¿Existen métodos para resolver los conflictos en su empresa?	Conflicto	0.90	0.88	0.79	0.76	0.74	0.87
¿La alta dirección hace posible puedan mejorar las condiciones del personal?	Estructura	0.89	0.88	0.81	0.75	0.74	0.86
Recibió una explicación o inducción de los conceptos remunerativos que percibiría a su ingreso	Estructura	0.79	0.88	0.80	0.75	0.74	0.86
En su área de trabajo las funciones están bien definidas y organizadas.	Estructura	0.89	0.88	0.80	0.75	0.74	0.86

¿Cuáles ausentismos se han presentado en su permanencia en la empresa?	Identificación	0.81	0.80	0.73	0.67	0.66	0.78
Indique las causas principales por las cuales Ud., se retira de la empresa	Identificación	0.90	0.89	0.81	0.76	0.75	0.87
En su opinión, ¿migraría a otra empresa en el supuesto que le remuneraran igual e hiciera el mismo trabajo?	Identificación	0.40	0.39	0.32	0.26	0.25	0.38
¿Existen algún tipo recompensas a las labores de alta calidad o performance en la empresa?	Recompensa	0.81	0.90	0.82	0.77	0.76	0.88
Considera que el Salario percibido justifica el trabajo realizado	Recompensa	0.90	0.88	0.81	0.76	0.74	0.87
En su opinión, una gama de beneficios salariales diferentes a los que recibe ¿podría mejorar su calidad de vida laboral	Recompensa	0.89	0.88	0.80	0.75	0.74	0.86
¿Puede conciliar su vida laboral y vida familiar?	Relaciones	0.79	0.88	0.81	0.76	0.74	0.87
En su opinión ¿Su jefe le apoya a mejorar en la empresa?	Relaciones	0.91	0.90	0.82	0.77	0.76	0.88
En referencia a la relación con su superior ¿Ud. se encuentra?	Relaciones	0.82	0.81	0.73	0.68	0.66	0.79
En referencia a la relación con sus compañeros ¿Existe compañerismo?	Relaciones	0.87	0.86	0.78	0.73	0.72	0.84
Respecto a la responsabilidad ¿consulta con su superior asuntos de trabajo?	Relaciones	0.80	0.89	0.82	0.76	0.75	0.88
En qué grado está de acuerdo con el enunciado	Remuneración	0.90	0.89	0.82	0.76	0.75	0.88
Indique el rango salarial percibido	Remuneración	0.90	0.89	0.82	0.76	0.75	0.88
¿Se le exige un desempeño muy alto en su puesto de trabajo?	Estándares	0.91	0.80	0.82	0.77	0.76	0.88

¿Para la dirección de su empresa todo trabajo puede ser realizado mejor?	Estándares	0.81	0.90	0.82	0.77	0.75	0.88
--	------------	------	------	------	------	------	------

Nota. Elaboración Propia.

Tabla 62

Análisis Correlacional por Dimensiones

	Productividad	
	Eficiencia	Eficacia
Autonomía	0.76	0.80
Conflicto	0.74	0.71
Estructura	0.81	0.80
Identificación	0.65	0.61
Recompensa	0.80	0.81
Relaciones	0.70	0.79
Remuneración	0.81	0.81
Estándares	0.80	0.82

Nota. Elaboración Propia

Interpretación de resultados: De acuerdo con la Tabla 61, se puede observar correlaciones del tipo fuerte tanto a nivel dimensional y de variables, ahora con respecto a la tabla 62, Si bien encontramos correlaciones fuertes entre cada una de las dimensiones, la correlación moderada corresponde al cruce entre las dimensiones Identificación y la productividad con 0.65 y 0.61 para la eficiencia y eficacia, es decir el item que atiende la cuestión, si, *se iría usted a trabajar a otra empresa, suponiendo que le pagaran igual y que pudiera desempeñar el trabajo que le ofrecieran?*, determina una correlación bastante baja o débil con respecto a la eficiencia del tipo cumplimiento con las obligaciones en atención a la pregunta, *¿Ha gozado sus descansos vacacionales en las fechas programadas?* Para $\rho = 0.26$, por otra parte, la dimensión identificación también presenta una correlación débil con respecto a la dimensión eficacia, específicamente entre los cruces de Items como, *Se iría usted a trabajar a otra empresa, ¿suponiendo que le pagaran igual y que pudiera desempeñar el trabajo que le ofrecieran? Vs Si dependiera de Ud. ¿trabajaría en sobretiempo?*, precisamente la dimensión Identificación determina las correlaciones más bajas con respecto a la eficiencia y eficacia del desempeño de los colaboradores, siendo parte del clima que se debe atender dadas las bajas correlaciones.

CONCLUSIONES

1. En el presente estudio de investigación se concluye que existe relación directa entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima. Esta relación está validada por las pruebas estadísticas correspondientes para determinar la relación de las variables motivo de investigación.
2. Se concluye que existe relación directa entre la estructura y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, esta relación queda validada mediante las pruebas estadísticas correspondientes que permitieron en esta investigación determinar la relación entre dichas variables.
3. Existe relación entre la autonomía y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima. Esta relación es validada con las pruebas estadísticas correspondientes que determinaron la relación de las variables indicadas.
4. Existe relación entre los conflictos y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, estas relaciones fueron validadas con las correspondientes pruebas estadísticas realizadas que determinaron la existencia de dicha relación entre las variables señaladas.
5. Existe relación entre la remuneración y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, esta relación queda validada mediante las pruebas estadísticas correspondientes que se aplicaron para demostrar la relación de estas variables indicadas.
6. Se evidencia que existe relación entre la identidad y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima. Dicha relación queda validada con las pruebas estadísticas correspondientes efectuadas para determinar la relación existente.

7. Se concluye que existe relación entre la recompensa y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima. Esta relación queda validada con las pruebas estadísticas respectivas que permitieron mostrar la relación de estas variables señaladas.
8. Finalmente se concluye que existe la relación entre las relaciones y productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima. La existencia de dicha relación fue validada mediante las pruebas estadísticas correspondientes.
9. Se concluye que existe relación entre los estándares y productividad de los colaboradores una empresa de intermediación en la ciudad de Lima. La existencia de dicha relación fue validada mediante las pruebas estadísticas correspondientes.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los líderes en los diferentes niveles de la organización busquen fortalecer el clima organizacional con el fin de elevar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa de intermediación en la ciudad de Lima.
- Se recomienda que la estructura orgánica sea dinámica y esté alineada a los objetivos de la organización, teniendo como fin elevar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa de intermediación en la ciudad de Lima.
- Es recomendable dentro de la autonomía tomar en consideración el desempeño y la flexibilidad laboral con el fin de incrementar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa de intermediación en la ciudad de Lima.
- Es recomendable el manejo eficaz de conflictos buscando principalmente resolver discrepancias, desacuerdos y contradicciones que podrían presentarse en la interrelación entre personas y grupos de la organización con el fin de mejorar y elevar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa de intermediación en la ciudad de Lima.
- Es importante implementar políticas salariales en función a las remuneraciones del mercado estableciendo una banda salarial que sea competitiva dentro del sector de la competencia con la finalidad de elevar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa de intermediación en la ciudad de Lima.
- Para fortalecer la identidad de los colaboradores con la organización es recomendable establecer políticas o estrategias que eviten el ausentismo, renuncias y falta de compromiso con el fin de elevar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa de intermediación en la ciudad de Lima.
- Es recomendable desarrollar políticas de recompensas mediante reconocimientos que podrían ser pecuniarios y no pecuniarios tomando en cuenta el desempeño del colaborador con el objetivo de elevar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa de intermediación en la ciudad de Lima.

- Es importante fortalecer las relaciones interpersonales y grupales dentro de la organización a través de comunicaciones, verbales, escritas y virtuales de forma efectiva con el fin de elevar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa de intermediación en la ciudad de Lima.
- Es importante desarrollar e implementar métricas individuales y grupales en la organización a través de evaluaciones de desempeño y encuestas de satisfacción de clientes con el fin de elevar el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa de intermediación en la ciudad de Lima.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bazán, J. (2019). *Influencia del clima laboral en la productividad de la municipalidad distrital de Luyando*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva].
<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1650>
- Bunge, M. (1995). *La ciencia su método y su filosofía*. Edición Cuarta. Editorial Sudamericana.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones, Definición, diagnóstico y consecuencias*. Edición Primera. Editorial Trillas.
- Castañeda, D. (2016). *Estudio del Clima Laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa Concreteras Granizo*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. <https://1library.co/document/ky6jmm7q-estudio-laboral-influencia-productividad-empleados-empresa-concreteras-granizo.html>
- Cueva, E., Oliden, R. y Vargas, J. (2017). *Análisis de los factores que impactan en la productividad del personal operario de una empresa textil peruana: Caso Samitex*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú].
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621855>
- Chiang, M., Rodrigo, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. [Universidad Pontificia Comillas, España].
<https://play.google.com/books/reader?id=0d8oEAAAQBAJ&pg=GBS.PR4&hl=es>
- Díaz, J. & Heredia, F. (2020). *Clima organizacional y productividad del personal administrativo de la Facultad FACEAC de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52239>
- Casiano, R., Edel, R., García, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional: Una investigación. Vol. I*. [Versión Electrónica]. http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf

- Girón, R. (2017). *El clima laboral y la productividad en la empresa COMSA instalaciones y Sistemas Industriales - Sucursal Perú, Lima - Perú*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3016/GIR%C3%93N%20MENDOZA%20RICARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Goncalves, A. (2000). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Bogotá.
- Hernández, R, Fernández, C y Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación Científica*. McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Koontz, H & Weihrich, H. (1994). *Administración: Una perspectiva global*. Edición 14th. Editorial Mc Graw Hill – EE. UU. Interamericana Editores S.A.
- Ligarda, K (2020). *Influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores en una empresa distribuidora de alimentos*. [Tesis de grado Universidad San Ignacio de Loyola, Lima].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7369fb1e-96f1-4062-a179-e286fa4e8385/content>
- López, S. (2018). *El clima organizacional y el desempeño de funciones de los trabajadores de Megaprofer S.A del Cantón Ambato, de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de grado Universidad Técnica de Ambato, Ecuador].
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27895>
- Miño, A. (2013). *Determinación de un modelo para medir la productividad en una empresa productora de flores. Caso: Florícola "Rosalquez"*. [Tesis de Grado. Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Ecuador].
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6150/T-PUCE-6378.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Morán, D. & Panduro, Christian (2022). *Propuesta de un plan de mejora para incrementar la productividad de los procesos de secado y pilado de arroz en cáscara en una empresa agroindustrial*. [Tesis de Grado. Universidad Ricardo Palma].
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6170/T030_72225875_T%20DIEGO%20MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreira, L. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí, Ecuador*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>
- Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica, Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Mosterin, J. (2016). *Conceptos y Teorías en la Ciencia*. Edición Cuarta. Alianza Editorial.
- Olaz, Á. (2013). *El clima laboral en cuestión. Revisión Bibliográfica Descriptiva y Aproximación a un modelo explicativo multivariable*. Universidad de Murcia. [Revista de Ciencias Sociales. España]. <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (1998). *Productividad y Formación*.
<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/143/index.htm>
- Ortega, C. (2015). *las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas del Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4308/Ortega_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. Primera Edición. Cartolan EIRL. Perú.

- Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda.* [Tesis de Maestría, Universidad de Cartagena].
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3991>
- Patterson, M. et al. (2005). *Development & Validation of an Organizational Climate Measure.*
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.198.6738&rep>
- Prokopenko, Joseph. (1999). *La gestión de la productividad.* Primera Edición. Editorial Limusa.
- Popper, K. (1980). *La lógica de la investigación científica.* Primera Edición. Editorial Tecnos.
- Quintana, A. (2018). *Clima organizacional y productividad del personal de la unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44232/Quintana_DA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, R. (2005). *Diagnóstico organizacional.* Editorial Alfaomega. Edición Octava. Bogotá. Colombia.
- Rueda, I. (2012). *Diseño de un modelo para medir la productividad para una empresa manufacturera de cueros.* [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador].
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7754/2.22.001357.pdf>
- Schroeder G., Roger (2000). *Administración de operaciones.* Editorial McGraw Hill, New York. EE. UU.
- Torres, M. (2008). *La productividad: Concepto y factores. Obtenido de INFOCALSER: Investigación en Calidad del Servicio, Información y Productividad.*
<http://infocalser.blogspot.com/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>
- Zans, A (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de*

Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

ANEXO A

Hoja de ruta de la investigación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	TEMA DE INVESTIGACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	CONOCIMIENTO CIENTÍFICO DEL TEMA	MARCO TEÓRICO	PROBLEMA
Gestión Humana ¹	Clima Organizacional: Orientado a la Efectividad	Colaboradores	Definición de Clima Organizacional Desde el enfoque Estructuralista (Objetivo) de Forehand y Gilmer	El estudio se centrará en el enfoque del Clima Organizacional, se abordará el problema del Clima Organizacional	El problema de investigación está operacionalizado en las teorías de Litwin y Stringer
	Orientado a la Producción		a) Desde el enfoque Subjetivo de (Halpin y Crofts) ³ b) Desde el Enfoque Interaccional o de Síntesis (Litwin y Stringer) ⁴	basado en los modelos de gestión Humana tales como: Brunet, L., Cárdenas, S. S., Likert, R., J., Lawthom, R., Maitlis, D., y Wallace, A.	Variable VI Clima Organizacional
	Orientado a los Recursos humanos² Orientada a los Sistemas		c) Desde el Enfoque Ambiente Moos e Insel (1974) Clima Organizacional Modelos teóricos que abordan el estudio del Clima Organizacional: a) Modelos Americanos de Clima Organizacional.		Dimensiones: Estructura Organizacional Autonomía ⁵ Remuneración Recompensa Conflictos, Identificación, Relaciones y Estándares.

ANEXO B

Hoja de ruta de la investigación

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	TEMA DE INVESTIGACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS	CONOCIMIENTO CIENTIFICO DEL TEMA DE INVESTIGACION.	MARCO TEÓRICO	PROBLEMA
Estudio del Trabajo y Productividad ¹	Productividad orientada a: Recursos Humanos Procesos, Métodos y Sistemas Máquinas y Equipos Orientada a las Organizaciones	Colaboradores	Definición de Productividad Enfoques que abordan la productividad: <ol style="list-style-type: none"> Desde el Enfoque Laboral Desde el enfoque Proceso Desde el enfoque de Sistemas Desde el enfoque de las Relaciones. 	El estudio se centrará en el enfoque de la productividad, se abordará el problema de la productividad basado en los modelos americanos tales como: Bela Gold, Alan Lawlor, Kurosawa, y Productividad Financiera y Total ²	El problema de investigación está operacionalizado en las teorías de Bela Gold, Productividad Total y Kurosawa. Variable V2 Productividad Organizacional Dimensiones: Eficiencia Eficacia ³
			Productividad Organizacional Modelos teóricos que abordan el estudio de la productividad: <ol style="list-style-type: none"> Modelos de Kurosawa Modelo de Productividad Total. Modelo de Lawlor Modelo de Gold 		

ANEXO C

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Clima Organizacional	“El clima organizacional es un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan a una organización y se origina y desarrolla por medio de las interacciones entre los individuos y el entorno de la organización” (<i>Ekvall, 1983</i>).	“El Clima organizacional se analizará mediante la aplicación de un cuestionario en función de las dimensiones: Estructura Organizacional, Autonomía, Remuneración, Recompensa, Conflictos, Identificación, Relaciones y Estándares”.

Nota. Elaboración Propia

ANEXO D

Operacionalización de la variable Productividad

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Productividad	“La productividad se puede definir como la relación entre los resultados conseguidos y el tiempo o esfuerzo que implica el conseguirlos” (<i>Prokopenko, 1989</i>)	La variable Productividad organizacional en las dimensiones: Eficiencia y Eficacia.

Nota. Elaboración Propia

ANEXO E

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Estructura Organizacional
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022.	Existe relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022.	Clima Organizacional	Autonomía Conflicto Remuneración Recompensa, Identificación Relaciones Estándares
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
¿Cuál es la relación entre la estructura y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022?	Determinar la relación de la dimensión estructura y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022.	Existe relación entre la estructura y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022.		
¿Cuál es la relación entre la autonomía y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022?	Determinar la relación de la autonomía y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de	Existe relación entre la autonomía y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022.	Productividad Organizacional	Eficiencia Eficacia
¿Cuál es la relación entre los		Existe relación entre los conflictos		

conflictos y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022?	Lima, período 2021 - 2022. Determinar la relación de los conflictos y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022.	y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022. Existe relación entre la remuneración y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022.
¿Cuál es la relación entre la remuneración y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022?	Determinar la relación de la remuneración y la productividad organizacional de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima.	Existe relación entre la identidad y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022.
¿Cuál es la relación entre la identidad y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022?	Determinar la relación entre la identidad y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022	Existe relación entre la Recompensa y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022.
¿Cuál es la relación entre la Recompensa y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022?	Determinar la relación entre la Recompensa y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022.	Existe relación entre las relaciones y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022.
¿Cuál es la relación entre las relaciones y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022?	Determinar la relación entre las relaciones y la productividad de los colaboradores de una empresa de	

¿Cuál es la relación entre los Estándares y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022?	intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022. Determinar la relación entre los Estándares y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 - 2022	Existe relación entre los Estándares y la productividad de los colaboradores de una empresa de intermediación en la ciudad de Lima, período 2021 – 2022
---	---	---

Nota. Elaboración Propia

ANEXO F

Ítems e indicadores de la matriz de consistencia

Ítems	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
En su opinión, ¿ejecutaría las cosas de forma diferente a lo indicado por su jefe?	Autonomía	Propuestas x área	Escala Likert
¿Ha podido generar alguna propuesta de mejora en su área?	Autonomía	Indicador Mensual de Desempeño	Escala Likert
Ha tenido algún conflicto en los últimos 6 meses con aplicación del RIT	Conflictos	Sanciones	Escala Likert
En referencia a las sanciones disciplinarias ¿Estas han sido injustificadas?	Conflictos	Sanciones	Escala Likert
¿Existen métodos para resolver los conflictos en su empresa?	Conflictos	Numero de conflictos	Escala Likert
¿La alta dirección hace posible puedan mejorar las condiciones del personal?	Estructura	Numero Proyectos	Escala Likert
Recibió una explicación o inducción de los conceptos remunerativos que percibiría a su ingreso	Estructura	Horas de Inducción	Escala Likert
En su área de trabajo las funciones están bien definidas y organizadas.	Estructura	Manual de Organización/Perfiles	Escala Likert
¿Cuáles ausentismos se han presentado en su permanencia en la empresa?	Identificación	Ausentismo mensual/Total horas	Escala Likert
Indique las causas principales por las cuales Ud., se retira de la empresa	Identificación	Encuestas de salida	Escala Likert

En su opinión, ¿migraría a otra empresa en el supuesto que le remuneraran igual e hiciera el mismo trabajo?	Identificación	Renuncias voluntarias	Escala Likert
Considera que el Salario percibido justifica el trabajo realizado	Recompensa	Incrementos salariales	Escala Likert
En su opinión, una gama de beneficios salariales diferentes a los que recibe podría mejorar su calidad de vida laboral	Recompensa	Bonificaciones	Escala Likert
¿Existen algún tipo recompensas a las labores de alta calidad o performance en la empresa?	Recompensa	Bonificaciones	Escala Likert
En referencia a la relación con sus compañeros ¿Existe compañerismo?	Relaciones	Indicador de rotación	Escala Likert
En referencia a la relación con su superior ¿Ud. ¿Se encuentra?	Relaciones	Evaluación 360°	Escala Likert
¿Respecto a la Responsabilidad ¿consulta con su superior asuntos de trabajo?	Relaciones	Reglamento Interno de Trabajo	Escala Likert
¿Puede conciliar su vida laboral y vida familiar?	Relaciones	Horas Sobretiempo	Escala Likert
En su opinión ¿Su jefe le apoya a mejorar en la empresa?	Relaciones	Numero de Sugerencias	Escala Likert
Indique el rango salarial percibido	Remuneración	Sueldo/Sueldo Mercado	Escala Likert
En qué grado está de acuerdo con el enunciado	Remuneración	Errores Nomina/Reintegros	Escala Likert
¿Se le exige un desempeño muy alto en su puesto de trabajo?	Estándares	Evaluación 360°	Escala Likert
¿Para la dirección de su empresa todo trabajo puede ser realizado mejor?	Estándares	Encuesta Cliente	Escala Likert
Respecto a la Jornada Laboral y horario, ¿Ud. ¿Se encuentra?	Eficiencia	Horas Semanales	Escala Likert
¿El ritmo de trabajo a que está sometido le permite concluir con las labores encomendadas?	Eficiencia	Trabajo en sobretiempo	Escala Likert

Te obligan a que llegues antes y/o que te quedes después del horario de trabajo acordado?	Eficiencia	Horas Tardanza/Horas perdidas mes	Escala Likert
¿Ha gozado sus descansos vacacionales en las fechas programadas?	Eficiencia	Descanso Vacacional/Total de horas	Escala Likert
¿Si dependiera de Ud. ¿trabajaría en sobretiempo?	Eficacia	Sobretiempo/Total Nomina	Escala Likert
Indique los siguiente, el número de horas que labora diariamente	Eficacia	Total, horas/Costo Nomina	Escala Likert

Nota. Elaboración Propia

ANEXO G

Matriz de operacionalización de Variables

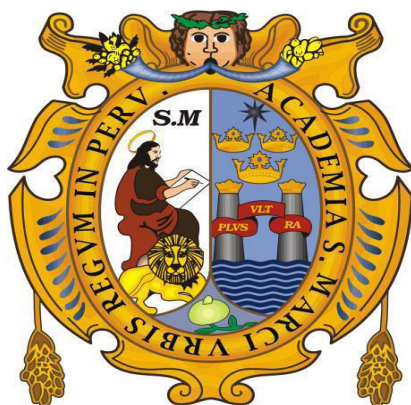
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
Clima Organizacional	“El clima organizacional es un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan a una organización y se origina y desarrolla por medio de las interacciones entre los individuos y el entorno de la organización” (Ekvall, 1983)	El Clima organizacional se analizará mediante la aplicación de un cuestionario en función de las dimensiones: Estructura Organizacional, Autonomía, Riesgos, Remuneración, (Recompensa), Conflictos Laborales, Identificación (Compromiso)	Estructura Organizacional	Numero Proyectos Horas de Inducción Manual de Organización	Escala Likert
			Autonomía	Propuestas x área Indicador mensual de Desempeño	Escala Likert
			Conflictos	Sanciones Numero de conflictos	Escala Likert
			Remuneraciones	Sueldo/Sueldo Mercado Errores Nomina/Reintegros	Escala Likert
			Recompensa	Bonificaciones Bonificaciones	Escala Likert
			Identificación	Ausentismo mensual/Total horas Encuestas de salida Renuncias voluntarias Indicador de rotación Evaluación 360°	Escala Likert
			Relaciones	Reglamento Interno de Trabajo Horas Sobretiempo Numero de Sugerencias	Escala Likert

Nota. Elaboración Propia

Productividad Organizacional	“La productividad se puede definir como la relación entre los resultados conseguidos y el tiempo o esfuerzo que implica el conseguirlos” <i>(Prokopenko, 1989)</i>	La variable Productividad Organizacional en las dimensiones: Eficiencia, Eficacia.	Estándares	Evaluación 360°	Escala Likert
			Eficiencia	Encuesta cliente	
				Horas Semanales	
				Trabajo en sobretiempo	
Eficiencia	Horas Tardanza/Horas perdidas mes	Escala Likert			
	Descanso Vacacional/Total de horas	Escala Likert			
	Sobretiempo/Total Nomina Total, Horas/Costo Nomina				

Nota. Elaboración Propia

**UNIVERSIDAD NACIONAL
MAYOR DE SAN MARCOS**



**CUESTIONARIO DE
EVALUACION**

**SOBRE REMUNERACIONES, RELACIONES Y CONDICIONES DE
TRABAJO.**

VERSION 1.0

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

Este es un estudio, el cual se está llevando a cabo en conjunto con la empresa TAWA PERU a través de sus clientes destacados y la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú, acerca de la rotación de personal y su efecto en la productividad.

Los aspectos claves del cuestionario son los siguientes:

- Entender los efectos de la remuneración salarial en la productividad de la empresa.
- Entender el vínculo entre el sentido de pertenencia entre el colaborador y la empresa.
- Comprender las implicancias de la relación entre empleador – empleado.
- Obtener nuevos enfoques por los cuales el personal se desvincula voluntariamente.

INSTRUCCIONES

Por favor, siga las instrucciones que se señalan a continuación.

El cuestionario le tomara aproximadamente 15 minutos.

No existen respuestas correctas o incorrectas.

Todas las preguntas cuentan con 5 opciones de respuesta, elija la que mejor describa lo que piensa Ud. (solamente una opción)

La información proporcionada es de carácter reservado, los datos referidos al encuestado se mantendrán en el anonimato.

¡Muchas Gracias por su colaboración!

Nombres y Apellidos:

Nombre de la organización

País: **Cargo/Puesto:**

Área laboral: **Grado de Instrucción:**

Edad:

Genero:

Empresa

1. En su opinión, ¿ejecutaría las cosas de forma diferente a lo indicado por su jefe? (Autonomía)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

2. ¿Ha podido generar alguna propuesta de mejora en su área? (Autonomía)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

3. ¿Ha tenido algún conflicto en los últimos 6 meses? (Conflictos)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

4. En referencia a las sanciones disciplinarias ¿Estas han sido injustificadas? (Conflictos)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

5. ¿Existen métodos para resolver los conflictos en su empresa? (Conflictos)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

6. ¿La alta dirección hace posible puedan mejorar las condiciones del personal? (Estructura)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

7. ¿Recibió una explicación o inducción de los conceptos remunerativos que percibiría a su ingreso? (Estructura)

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

8. ¿En su área de trabajo las funciones están bien definidas y organizadas?? (Estructura)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

9. ¿Cuáles ausentismos se han presentado en su permanencia en la empresa? (Identificación)

Indique:

- 1) Licencias no remuneradas
- 2) Incapacidad médica
- 3) Paternidad
- 4) Lactancia

5) Otros

10. Indique las causas principales por las cuales Ud., se retiraría de la empresa (Identificación)

- 1) Problemas con el jefe inmediato
- 2) Problemas con los compañeros de trabajo
- 3) Ambiente de trabajo
- 4) Horario de Trabajo
- 5) Cambio de Empleo

11. En su opinión, ¿migraría a otra empresa en el supuesto que le remuneraran igual e hiciera el mismo trabajo? (Identificación)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

12. ¿Considera que el Salario percibido justifica el trabajo realizado? (Recompensa)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

13. En su opinión, una gama de beneficios salariales diferentes a los que recibe podría mejorar su calidad de vida laboral (Recompensa)

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

14. ¿Existen algún tipo recompensas a las labores de alta calidad o performance en la empresa? (Recompensa)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si

5) Siempre

15. En referencia a la relación con sus compañeros ¿Existe compañerismo? (Relaciones)

1) Totalmente en desacuerdo

2) En desacuerdo

3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4) De acuerdo

5) Totalmente de acuerdo

16. En referencia a la comunicación con su superior ¿Ud. ¿Se encuentra? (Relaciones)

1) Totalmente en desacuerdo

2) En desacuerdo

3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4) De acuerdo

5) Totalmente de acuerdo

17. ¿Respecto a la Responsabilidad ¿consulta con su superior asuntos de trabajo? (Relaciones)

1) Nunca

2) La mayoría de las veces no

3) Algunas veces sí y Algunas veces no

4) La mayoría de las veces si

5) Siempre

18. Puede adaptar su vida familiar con la vida laboral (Relaciones)

1) Nunca

2) La mayoría de las veces no

3) Algunas veces sí y Algunas veces no

4) La mayoría de las veces si

5) Siempre

19. En su opinión ¿Su jefe le apoya a mejorar en la empresa? (Relaciones)

1) Nunca

2) La mayoría de las veces no

3) Algunas veces sí y Algunas veces no

4) La mayoría de las veces si

5) Siempre

20. Indique el rango salarial percibido (Remuneración)

- 1) Desde 2 701.00 a 3 100.00 soles
- 2) Desde 2 301.00 a 2 700.00 soles
- 3) Desde 1 901.00 a 2 300.00 soles
- 4) Desde 1 501.00 a 1 900.00 soles
- 5) Desde 1 200.00 a 1 500.00 soles

21. ¿En qué grado está de acuerdo con el enunciado? (Remuneración)

La empresa le ha remunerado con errores o descuentos injustificados

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

22. ¿Se le exige un desempeño muy alto en su puesto de trabajo? (Estándares)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

23. ¿Para la dirección de su empresa todo trabajo puede ser realizado mejor? (Estándares)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

24. Respecto a la Jornada Laboral y horario, ¿Ud. ¿Se encuentra? (Eficiencia)

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

25. El ritmo de trabajo a que está sometido le permite concluir con las labores encomendadas (Eficiencia)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

26. ¿Te obligan a que llegues antes y/o que te quedes después del horario de trabajo acordado? (Eficiencia)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

27. ¿Ha gozado sus descansos vacacionales en las fechas programadas? (Eficiencia)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

28. ¿Si dependiera de Ud. ¿trabajaría en sobretiempo? (Eficacia)

- 1) Nunca
- 2) La mayoría de las veces no
- 3) Algunas veces sí y Algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces si
- 5) Siempre

29. Indique los siguiente, el número de horas que labora diariamente (Eficacia)

- 1) Mas de 11 horas
- 2) 11 horas
- 3) 10 horas
- 4) 9 horas
- 5) 8 horas