

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD
DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE COMERCIO AMBULATORIO
INFORMAL – UCAI, DISTRITO DE TRUJILLO, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Carlos Hernán Angeldonis Roldan

ASESOR:

Ms. Mirtha Zulema Armas Chang

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

TRUJILLO-PERÚ

2020

AUTORIDADES

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz PhD.

Vicerrector de Investigación

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri

Gerente de Desarrollo Institucional

Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos

Gerente de Administración y Finanzas

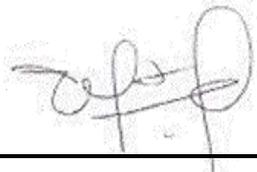
Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

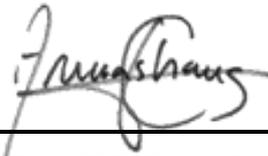
VISTO DEL JURADO



Dr. LUIS ARTURO PELÁEZ CORZO
Presidente



Mg. VICTOR MANUEL JIMÉNEZ UBILLÚS
Secretario

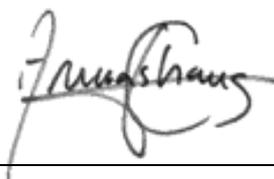


Mg. MIRTHA ZULEMA ARMAS CHANG
Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo, Mg. Mirtha Zulema Armas Chang con DNI N°18216837 como asesora del trabajo de investigación “INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE COMERCIO AMBULATORIO INFORMAL – UCAI, DISTRITO DE TRUJILLO, 2018” desarrollado por el alumno Carlos Hernán Angeldonis Roldán con DNI N° 47257624, egresado del Programa de estudios de Administración considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Mg. MIRTHA ZULEMA ARMAS CHANG
Asesor (a)

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Carlos Hernán Angeldonis Roldán con DNI 47257624, egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE COMERCIO AMBULATORIO INFORMAL – UCAI, DISTRITO DE TRUJILLO, 2018”, el cual consta de un total de 126 páginas, en las que se incluye 59 tablas y 59 figuras, más un total de 9 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 24%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

El autor



DNI: 47257624

INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DEL COMERCIO AMBULATORIO

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

10%

★ studylib.es

Fuente de internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 10 words

Excluir bibliografía

Activo



Acta de Evaluación de Titulación Profesional por Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis

En la ciudad de Trujillo, a los 10 días del mes de Marzo del 2020, siendo las 14:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar el Examen de Titulación Profesional de Licenciado(a) en ADMINISTRACIÓN

Especialidad: (De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller Angeldoris Roldán, Carlos Hernán (Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada: Influencia del clima laboral en la productividad del personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal UCAl, Distrito de Trujillo, 2018

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO por UNANIMIDAD emitiéndose el calificativo final de Quince 15

Siendo las 15:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Paláez Cerzo, Luis (Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

Secretario: Mg. Jiménez Ubillús, Víctor (Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

Vocal: Mg. Armas Chang, Mirtha (Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN
DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Moche ~~20~~ ²¹ de Mayo 2020

A: DR. JAIMÉ ROBERTO RAMÍREZ BARRA

Decano de la Facultad de CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo Nosotros (as)

CARLOS HERNÁN ANGELEONIS FOLDAN

Autor (es) de la investigación titulada:

« INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL
DE LA UNIDAD DE SERVICIO AMBULATORIO INFANCIAL - UCAE, DISTRITO TRUJILLO 2018 »

Sustentada y aprobada el 10 DE MARZO 2020 para optar el Grado

Académico/ Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CEDO LOS DERECHOS a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de	Descripción del Acceso	Marcar con acceso
ABIERTO	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	<input checked="" type="checkbox"/>
RESTRINGIDO	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	<input type="checkbox"/>

OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

CC-BY: Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-SA: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-ND : Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
CC-BY-NC-SA: Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	<input checked="" type="checkbox"/>
CC-BY-NC-ND: Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarla comercialmente.	<input type="checkbox"/>

Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: CARLOS HERNAN ANGELDONIS ROLDAN

DNI: 47257624

Teléfono celular 964364816

Email angeldonis.carlos@outlook.com

Firma 

Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos:

DNI:

Teléfono celular

Email

Firma

DEDICATORIA

A **Dios**, porque sin él no sería posible la culminación exitosa de esta meta profesional.

A **mis queridos Padres** Carlos Hernán Angeldonis Plasencia y Juana Roldan Juárez, porque gracias a sus sabios consejos, amor, cariño, comprensión y apoyo brindado en todo momento; lograron inculcarme las virtudes de responsabilidad y perseverancia, con lo cual propiciaron este nuevo logro en mi vida profesional y personal.

A la Universidad Católica de Trujillo en cuyos claustros, mis sueños se nutrieron, de compromiso y responsabilidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios.

Por haberme acompañado y guiado a lo largo de mis estudios, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias.

A los funcionarios, amigos y compañeros

Que gracias a su apoyo y colaboración me han permitido cumplir con los objetivos del presente trabajo de investigación.

A mi casa de estudios universitarios

A la Universidad católica de Trujillo y en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas que me dieron la oportunidad de formar parte de ella y me han permitido hacer realidad esta aspiración.

¡Muchas Gracias!

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Vaya mi sincero agradecimiento al equipo de profesores por sus conocimientos y experiencias vertidas que han contribuido a fortalecer mis conocimientos por las grandes facilidades que viene brindando a los estudiantes como yo, en su afán de formar cuadros de profesionales idóneos que coadyuven al logro de sus metas profesionales con eficiencia y eficacia al servicio de la ciudadanía.

¡Muchas Gracias!

INDICE

Dedicatoria.....	xi
Agradecimiento.....	xii
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Planteamiento de problema.....	1
1.1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.2. Formulación del problema.....	2
1.1.2.1 Problema general.....	2
1.1.2.2 Problema específico.....	2
1.2. Formulación de los objetivos.....	2
1.2.1. Objetivo general.....	2
1.2.2. Objetivos específicos.....	3
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	3
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	4
2.1 Antecedentes del estudio	4
2.2 Marco teórico.....	7
2.2.1 Concepto de clima laboral.....	7
2.2.2 Características.....	12
2.2.3 Dimensiones.....	13
2.2.4 Conceptos de productividad.....	14
2.2.5 Importancia de la productividad.....	19
2.2.6 Beneficios de la productividad.....	20
2.2.7 Factores que influyen en la productividad.....	20
2.2.8 Factores para mejorar la productividad.....	21
2.2.8.1 Factores internos.....	21
2.2.8.2 Factores externos.....	22
2.3 Definición de conceptos.....	22
2.4 Formulación de la hipótesis.....	25
2.4.1 Hipótesis general.....	25
2.4.2 Hipótesis específica.....	25
2.5 Variables.....	25
2.5.1 Operacionalización de variables.....	25

III. MATERIAL Y METODOS.....	27
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	27
3.2 Población y muestra	27
3.2.1 Población.....	27
3.2.2 Muestra.....	27
3.3 Diseño de la investigación.....	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	28
IV. RESULTADOS.....	30
4.1 Presentación de resultados.....	30
4.2 Análisis e interpretación de resultado.....	30
4.2.1 Clima laboral.....	30
4.2.2 Productividad.....	80
V. DISCUSIÓN.....	89
VI. CONCLUSIONES.....	94
VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....	96
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	97
ANEXOS.....	101

RESUMEN

En la presente investigación tuvo como finalidad determinar La Influencia del Clima Laboral sobre la Productividad del Personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal – UCAI, Distrito de Trujillo, 2018.

El tipo de investigación es descriptivo – correlacional simple, porque busca determinar el grado influencia existente en la unión de dos o más variables de interés en una misma muestra. Esta investigación es de tipo no experimental donde la variable independiente es clima laboral y la variable dependiente es productividad. Se recogió la información utilizando como técnica la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario con una población conformada por 150 agentes.

Se concluyó que el clima laboral influye significativamente en la productividad del personal, debido a los siguientes resultados; el 30% de los trabajadores consideran que en la organización si se logra tener una buena calidad de vida laboral y solo el 30% se siente comprometido con la organización, esto se ve reflejado en la disposición de trabajar en equipo (30%) y en la capacidad para desarrollar sus funciones (30%) de los trabajadores.

Palabras clave; Clima laboral, productividad, compromiso.

ABSTRAC

The purpose of this research was to determine The Influence of the Workplace Climate on the Productivity of the Staff of the Informal Outpatient Trade Unit - UCAI, District of Trujillo, 2018.

The type of research is descriptive - simple correlational, because it seeks to determine the degree of influence existing in the union of two or more variables of interest in the same sample. This research is of a non-experimental type where the independent variable is work environment and the dependent variable is productivity. The information was collected using the survey as a technique and the questionnaire was used as an instrument with a population made up of 150 agents.

It was concluded that the work environment significantly influences the productivity of the personnel, due to the following results; 30% of workers consider that in the organization, if a good quality of work life is achieved and only 30% feel committed to the organization, this is reflected in the willingness to work as a team (30%) and in the ability to perform their functions (30%) of workers.

Keywords; Work climate, productivity, commitment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento de problema

1.1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, se ha determinado que frente a un mundo cada día más competitivo las organizaciones buscan tener un valor adicional para diferenciarse de las demás y poder ser más productivas por ello las organizaciones se ven en la necesidad de tener a un personal capacitado y motivado para poder cubrir las expectativas personales y organizacionales.

El interés de la productividad y el clima laboral ha ido incrementándose en la medida que ha ido avanzando los años en donde los recursos humanos son parte fundamental de las organizaciones.

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

Existe la necesidad de las empresas de descubrir las causas que originan un mal clima laboral, No se podría entender una organización sin estudios acerca de la productividad económica. En la actualidad los recursos humanos son considerados elementos directamente influyentes en la productividad, y por ello se está creando una corriente cada vez más fuerte referente a su estudio

Así lo confirma Fuentes (2012), quien afirma que entre más satisfecho e identificado se sienta una persona con su organización, mayor será su grado de productividad laboral. Además, se ve reflejado en el día a día, como lo muestra la investigación

titulada “Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la Municipalidad Metropolitana de Lima el cual demuestra que el clima afecta la productividad.

Chiavenato (2007) afirma. “El recurso humano es considerado como motor que permite incrementar la competitividad de la organización, por lo tanto, el personal necesita de un buen clima laboral para poder realizar sus actividades de manera óptima y poder generar mayor productividad” (p. 121).

Partiendo de esta realidad problemática, se hace clara la necesidad de conocer qué tanto ha influido el clima laboral en la productividad de los trabajadores de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal - UCAI que pertenecen a la Municipalidad Provincial de Trujillo y a raíz de esto, describir el clima laboral existente dentro de la UCAI de la ciudad de Trujillo para mejorar la productividad de los servidores públicos y brindar un mejor servicio a la población trujillana.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1 Problema general

¿Cuál es la influencia del clima laboral en la productividad del personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal del distrito de Trujillo, 2018?

1.1.2.2 Problema específico

¿Cuáles son las dimensiones del clima laboral que influyen en el personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal?

¿Cuáles son las dimensiones de la productividad que influyen al personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal?

¿Cómo influye el clima laboral en la productividad del personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal?

1.2. Formulación de los objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Determinar la influencia del clima laboral en la productividad del personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal del distrito de Trujillo, 2018.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de las principales dimensiones del clima laboral en el personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal.
- Determinar la influencia de las principales dimensiones de la productividad en el personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal.
- Determinar los principales factores que afectan a la productividad y su influencia en el clima laboral del personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

- **Justificación teórica**

La presente investigación tiene como finalidad determinar la influencia del clima laboral en la productividad debido que en la actualidad los recursos humanos son considerados elementos directamente influyentes en la productividad de una organización.

Este estudio es de gran importancia porque pretende dar a conocer nuevos conceptos respecto al clima laboral y productividad aportando resultados reales. Es decir, se plasman las condiciones laborales y su repercusión en el personal.

- **Justificación práctica**

Los resultados de la investigación nos ayudaran a determinar la influencia del clima laboral sobre la productividad de los trabajadores de la unidad de UCAI, identificando cuales son aquellas dimensiones que influyen y que permiten tener un mejor desempeño de esta manera nos permitan desarrollar fortalezas para disminuir algunas debilidades que se puedan estar presentado dentro de la organización.

También podrá ser utilizado como antecedente de trabajo de investigación relacionado con el tema.

- **Justificación social**

El presente trabajo de investigación podrá ser utilizado por la Municipalidad Provincial de Trujillo para que puedan analizar cuáles son aquellos factores que

influyen en el clima laboral y puedan establecer estrategias que mejoren el desempeño de los trabajadores y poder lograr una mayor productividad, llegar a las metas y logros deseados.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes del estudio

A nivel internacional se maneja basta información afine a mi tema, se ha seleccionado algunas fuentes de apoyo referentes al clima laboral y productividad como la descrita a continuación.

Granada, Álvarez, & Quintero (2012). En su tesis de posgrado titulada “Relación entre las Habilidades Creativas de los Directivos y el Clima Organizacional de las Universidades Privadas de Manizales”. Universidad Autónoma de Manizales – Colombia, concluyen:

Se determinó que las habilidades creativas en los trabajadores ayudan a poder generar productividad y contribuyen a mejorar las condiciones para un buen del clima organizacional, cumpliendo los objetivos específicos en los cuales se identificó la productividad en los trabajadores a partir del Test de Torrance y las dimensiones de clima organizacional

Con relación al objetivo general se concluye que existe un alto grado de relación entre la productividad de los trabajadores con el clima organizacional.

Rodas (2011). En su tesis de posgrado titulada “Modelo de Desarrollo de Clima Organizacional para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – CNT Empresa Pública de la provincia del Cañar”, Universidad Técnica del Norte Ibarra – Ecuador. Concluye:

La falta de un buen clima laboral y la inexistencia de incentivos, tiene como consecuencia que baje la productividad y que los colaboradores sientan cierto temor al afrontar cambios debido a que no cuentan con una capacitación adecuada

Además, existe una percepción de que la organización no se encuentra dando un trato justo y adecuado llevando a desarrollar sus actividades diarias en un ambiente de temor e incertidumbre.

Garza (2010). En su tesis de posgrado titulada “El Clima Organizacional en la Dirección General de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas”. Universidad Autónoma de Tamaulipas – México, concluye:

El Clima laboral es un tema de gran importancia en las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano; el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la organización, son un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto, es decir es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman en la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

A nivel nacional en el contexto nacional diferentes autores han abarcado este tema, enriqueciendo con sus estudios al desarrollo del mismo. Tal es el caso de:

Carrillo (2006). En su tesis pregrado titulada “Influencia del Clima Laboral En La Productividad En La Empresa EDELNOR S.A.A. de la Ciudad de Lima” Universidad ESAN – Lima, concluye:

El buen clima laboral diferencia a las empresas de éxito de las empresas mediocres. Querámoslo o no, el ser humano es el centro del trabajo, es lo más importante, y mientras este hecho no se asuma, de nada vale hablar de sofisticadas herramientas de gestión ya que el clima laboral tiene influencia en la productividad.

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionada con la productividad y con los comportamientos de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la organización,

Saccca (2010). En su tesis de posgrado titulada “Relación entre el Clima Institucional y el Desempeño Académico de los Docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAS) del Distrito de San Martín de Porres”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima, concluye:

Existe relación entre el Clima Laboral y la productividad de los trabajadores y que un Clima laboral de buena calidad contribuye a mejorar la relación en los Procesos Internos de tal manera tener personal en condiciones laborales optimas garantiza

mayor eficiencia en los procesos y genera a largo plazo el incremento de la productividad organizacional

Daniel (2010). En su tesis de posgrado titulada: “El Clima Laboral y su Efecto en la Calidad de Atención al Estudiante en el SENATI Chimbote”. Universidad San Pedro – Chimbote, concluye:

Existe una correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de los procesos. En conclusión, general si la persona encargada de direccionar la institución se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción del personal ya que son ellos quienes son la pieza importante en la organización. Puesto que si se quiere lograr un incremento en la productividad lo lograra únicamente después de haberla logrado internamente.

A nivel local, el desarrollo del tema de atención al cliente no pasa desapercibido, existen diversos autores que han aportado a la mejor comprensión de este, y han mostrado marcado interés

Medina (2007). En su tesis de posgrado “Planteamiento estratégico para mejoramiento de la competitividad en la empresa caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) de Trujillo”. Universidad Antenor 7Orrego – Trujillo, concluye:

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

El clima laboral es de gran interés para aquellas empresas que tienen como objetivo de mejora productiva teniendo siempre en cuenta a los subordinados lograr esta mejora en equipo.

Yache (2012). En su tesis de posgrado titulada “Relación entre Acoso Psicológico y Clima Laboral en los Trabajadores de la Universidad César Vallejo de Piura”. Universidad Nacional de Trujillo – Trujillo, concluye:

Se ha determinado que el clima laboral que prevalece es regular y no contribuye a mejorar el rendimiento y comunicación de los trabajadores. Así mismo disminuye el involucramiento laboral de los trabajadores con respecto al clima laboral es decir

prevalece un nivel medio, y disminuye la capacidad de realización personal del trabajador y el compromiso de la organización para poder mejorar las condiciones laborales, esto genera que los trabajadores disminuyan su productividad.

Se evidencia relación entre las dimensiones de productividad y las dimensiones del clima laboral como: el tipo de supervisión, al limitar su comunicación y la calidad de comunicación, y las condiciones laborales todos estos factores afectan directamente al trabajador y su productividad.

Vejarano (2010). En su tesis de posgrado titulada “Análisis y Evaluación del Clima Laboral para Mejorar el Desempeño del Personal Administrativo en la Universidad Señor de Sipán - Chiclayo”. Universidad Nacional de Trujillo, concluye:

Las posibles deficiencias en cuanto al clima laboral, es que los trabajadores no conocen adecuadamente las metas y objetivos de la empresa, pero tienen claro quién tiene autoridad sobre su trabajo y cuáles son las actividades que deben realizar.

En general los empleados sienten que no hay una buena comunicación. sin embargo, pocos empleados manifestaron que suelen dar su opinión cuando no están de acuerdo con alguna orden. La satisfacción laboral no es plena; es por ello que no existe una plena identificación de los mismos; al finalizar el personal tiene incertidumbre y esto produce que su productividad sea cada día menor y dañe a la organización.

2.2 Marco teórico.

2.2.1 Concepto Clima laboral:

El concepto se ha desarrollado recientemente y muchos son los autores que lo definen como son, entre otros, Méndez (2006) manifiesta: “El clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social “(p 43).

Goncalves (1997) afirma: “Considera que el clima laboral se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral, las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento” (p 81).

Furnham (2001) afirma: “Opina que el clima organizacional es el punto focal de un complejo conjunto de fuerzas en una organización que inciden sobre quienes trabajan en ella” (p 44).

Chiavenato (2017) concluye: “El clima laboral es el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, cómo se tratan las personas unas a otras, cómo se atienden a los clientes, cómo es la relación con los proveedores” (p.95).

Según Hughes (2012) concluye: “El clima laboral tiene mucho más que ver con las percepciones ajenas a la teoría del trabajo, tales como los sentimientos acerca de los compañeros de trabajo o de las políticas de la compañía, que con la satisfacción del empleo”. (p,80)

Brunet (2017) el clima laboral es el conjunto de percepciones globales de los individuos sobre su medio organizacional. El individuo al formar su percepción del ambiente interno, actúa como un procesador de la información que usa, en relación con los eventos reales y características de la organización además de sus propiedades como receptor. Como puede observarse, a lo largo de los años el clima organizacional ha sido objeto de estudio por considerarlo un factor importante para la vida interna de las organizaciones

Schneider y Hall, (2015) la especial importancia de este enfoque radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen, en buena medida, de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización, de allí se desprende que el Clima laboral refleja la interacción entre características personales y organizacionales. Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros.

Gonçalves, (2012) concluye: “Un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización productividad y satisfacción” (p.90).

La especial importancia de este enfoque radica en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino

que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen, en buena medida, de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización, de allí se desprende que el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales

Robbins, (1999) argumenta: El clima laboral se refiere a un sistema de significado compartido entre sus miembros y que distingue a una organización de las otras” (p73).

El clima laboral se fundamenta en los valores, las creencias y los principios que constituyen las raíces del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de soporte a esos principios básicos.

Mayor (2009) concluye: “El clima laboral describe la percepción común o una reacción generalizada de personas (servidores públicos) ante una situación relacionada con el ambiente laboral” (p.165).

Por ello, puede haber un clima de satisfacción, o insatisfacción, participación, trabajo en equipo o resistencia, desmotivación o desánimo, todo ello direccionado a incrementar la productividad y el rendimiento laboral.

Cuando un clima laboral dentro de una organización no es el adecuado y afecta el desempeño de los empleados, el alcance de objetivos y el logro de las metas institucionales; generalmente surge el cambio organizacional como la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje.

Robbins (1999) el cambio laboral es el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional. Como puede verse un clima laboral desfavorable conlleva al cambio de una organización y para que ese cambio sea exitoso requiere del compromiso de todos (funcionarios y trabajadores en general). En el proceso de cambio se produce la interacción de fuerzas internas que provienen de dentro de la organización, surgen como consecuencia del análisis del comportamiento organizacional y se presentan como alternativas de solución, representando condiciones de equilibrio, creando la necesidad de cambio de orden estructural; es ejemplo de ellas las adecuaciones tecnológicas, cambio de estrategias metodológicas, entre otros.

Los cambios organizacionales surgen de la necesidad de romper con el equilibrio existente, para transformarlo en otro mucho más provechoso. Pero no todos los cambios son bien aceptados, en la mayoría de casos hay resistencia al cambio. En las organizaciones los trabajadores se muestran reacios a aceptar los cambios por el temor que los pueda perjudicar a tal punto que se ven afectados física y psicológicamente.

Algunos de los estudiosos de los procesos de cambio opinan que los seres humanos son, por naturaleza, reacios al cambio, estableciendo una relación causa efecto entre cambio y resistencia. Cambiar no es muy fácil, primeramente, porque ni todas las personas están dispuestas a realizar esfuerzos en este sentido y, aunque estén dispuestas es muy fácil volver a los antiguos patrones de funcionamiento. (Kurt, 2017. p,78)

Un proceso en la tentativa de tomar un cambio efectivo y duradero. Básicamente, la idea es de descongelar valores antiguos (implica tornar obvia la necesidad de cambio tanto del individuo, del grupo o de la organización, para poder fácilmente verla y aceptarla), cambiar (implica incorporar un agente de cambio entrenado, que irá a liderar a los individuos, los grupos o toda la organización durante el proceso y, estos nuevos valores (transformar en regla general un nuevo patrón de comportamiento, usando para esto un mecanismo de apoyo o refuerzo, de modo que se tome una nueva norma).

El aspecto mucho más difícil de calificar y de operar, es el de la transición, que no es otra cosa que una situación intermedia donde surgen más dificultades, Es el momento en que el cambio es más frágil.

Guerra (2013) El ambiente laboral, como lo señalan diferentes autores consignados en este trabajo de investigación, tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador. En los últimos tiempos el estudio del ambiente laboral ha cobrado gran notoriedad por los resultados que devienen cuando no es desfavorable en una organización. Un ambiente laboral inapropiado, origina un bajo rendimiento de los trabajadores. En el caso del sector público, el clima laboral es considerado como no primordial y por ello no le brindan la menor importancia, además que los encargados de conducir el área de recurso humanos son personas designadas a dedo, no cuentan ni siquiera con los requisitos mínimos para el cargo.

Lo cierto es, que para que un trabajador rinda, para que alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No es suficiente con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias. Hace falta también que se siente cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y, sobre todo, con sus jefes. Desafortunadamente

muchas organizaciones tratan a sus empleados como una mercancía más, olvidando que son humanos y que tienen necesidades especiales, necesidades que sin no son satisfechas, no rendirán al 100% como espera la organización.

Podemos dar muchas definiciones de desempeño laboral como por ejemplo las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado. Bohórquez, define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (Stoner,2014, p.98)

Araujo (2012) concluye: “Plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas” (p.97).

Boudreau (2012) cuando refieren al desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables

Chiavenato (2014) concluye: “El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.125)

Con ello nos damos cuenta de que la productividad tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad. Para un buen desempeño laboral es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir, entre otros. Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral. Existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y más productiva. Para saber cuál aplicar, la organización debe conocer las necesidades del trabajador y actuar en consecuencia. Algunos de estos métodos son:

- **Maslow** (2012) concluye: “También conocido como pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas. Según esta teoría conforme se satisfacen las necesidades básicas las personas desarrollamos necesidades menos básicas” (p.76)
- **Herzberg** (2013) concluye: “La Llamada Teoría de los dos factores. Según esta teoría las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción” (p.98)
- **McGregor** (2012) concluye: “La Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar “(p.97)
- **Locke** (2015) concluye: “La Teoría de la fijación de metas. Según esta teoría la intención de alcanzar una meta es básica para la motivación” (p.88)

La motivación está presente en todos los aspectos de nuestra vida, las personas necesitamos ser apreciadas y valoradas, que nuestros esfuerzos sean reconocidos y tenemos necesidades que no se satisfacen necesariamente con dinero. Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen desempeño de los trabajadores. A mayor bienestar mayor rendimiento y mayor productividad. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral.

2.2.2 Características

El concepto de Clima laboral tiene importantes y diversas características, que en conveniente resaltar:

- Tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización con cambios relativamente graduales, pero ésta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afectan en forma relevante el devenir organizacional.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene alta

probabilidad de conseguir un nivel significativo de éstos en sus miembros, en tanto una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores “no tiene la camiseta puesta”, normalmente tienen un mal clima organizacional.

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. Un individuo puede ver como el clima de su organización es grato y que sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que éste clima sea agradable, en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que sus actitudes negativas estén originando este clima de insatisfacción y descontento.

- Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.

2.2.3 Dimensiones

Otro aspecto importante son las dimensiones del clima organizacional, las cuales han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones. Entre las alternativas para estudiar el Clima Organizacional.

Palma (2014) afirma: “Utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. Este cuestionario postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada organización” (p.67).

Cada una de estas 6 dimensiones se relacionan con ciertas propiedades de la organización como:

- Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone el énfasis en el acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.

- Responsabilidad (empowerment): es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- Conflictos: Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad: El sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.2.4 Conceptos Productividad

Que la productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua.

La calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud. (Van Der, 2013, p.57)

Chiavenato, (2014) concluye que La productividad puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo en que se lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Independientemente del tipo de sistema de producción económico o político, la definición de productividad sigue siendo la misma. El concepto básico de productividad es siempre la relación entre la cantidad y calidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos. La productividad es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresa, ingenieros industriales, economistas y políticos. Compara la producción en diferentes niveles del sistema económico, con los recursos consumidos

Dubrin (2014) las compañías requieren gerentes de avanzada, con sentido futurista, que las haga sobre salir dentro del contexto empresarial y suministre las bases para una permanencia en el mercado; así el gerente del futuro debe realizar los principios, siempre con su personal y analizar el entorno macroeconómico.

Los principios dimensiones e indicadores para una buena productividad son:

- Comunicación
 - Liderazgo
 - Aceptación
- Realización personal
 - Capacidades
 - Aptitudes
 - Conocimientos
- Involucramiento Laboral
 - Disposición
 - Iniciativa

➤ Facilidad

Organización del trabajo Para poder obtener una buena productividad, no se debe descuidar el factor humano, y la salud del colaborador, ya que se pone en juego la iniciativa y la creatividad de las personas para tomar las mejores decisiones. Actualmente, muchos de los factores asociados a un trabajo que requiere de gran esfuerzo físico va a desaparecer gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías, pero en contrapartida, aparecen nuevos factores de tensión asociados, principalmente con el contenido y la posibilidad de participación del trabajador; la responsabilidad que se va a desarrollar por medio de una maquinaria deja a la persona una función de control de los procesos.

Dubrin (2014) refiere el compromiso ha de posibilitar la participación y la comunicación de los colaboradores, la organización debe facilitar vías de participación, a fin de conseguir una mayor implicación hacia cada uno de los que ejercen, en los objetivos de la empresa, una mayor responsabilidad, por tanto, una mayor satisfacción las personas como seres sociales que son, necesitan contacto con los demás

Explicaron que la productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un período de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella. (Weihrich, 2004, p.94)

Robbins (2000) define: “El volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres” (p.70).

Los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.

Hoy en día existe un amplio consenso sobre la necesidad de dar impulso a un proceso de reforma que promueva una gestión pública enfocada en resultados, hecho que ha obligado a que se profundicen algunas reformas y se inicien nuevos procesos:

La descentralización, la reforma del servicio civil, la simplificación administrativa, etc. Dentro de éste contexto, el Estado deberá resolver previamente los principales problemas que aquejan a la gestión pública, los mismos que forman parte de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) al 2021 que identifica Cuatro (04) deficiencias fundamentales en la gestión pública en el Perú siendo entre otras,

- 1) Inadecuada política y gestión de recursos humanos.
- 2) Carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento.
- 3) Deficiente diseño de la estructura de organización y funciones.
- 4) Infraestructura, equipamiento y gestión logística insuficiente.

La inadecuada política y gestión de recursos humanos ocasionada por la coexistencia de distintos regímenes laborales y por la falta de un marco legal e institucional, trae como resultado una deficiente determinación de los perfiles de puestos y el número óptimo de profesionales requeridos por cada perfil bajo un enfoque de carga de trabajo y pertinencia para el logro de resultados, que se ve exacerbado por inadecuados procesos de planificación, selección, contratación, evaluación del desempeño, incentivos, desarrollo de capacidades, entre otros.

Estos problemas se potencian por la ausencia de políticas de capacitación y de desarrollo de capacidades y competencias, ya sea porque las autoridades no valoran la gestión del personal o porque la entidad no cuenta con recursos para ello. A ello habría que agregarle la ausencia de un buen clima laboral, ya que se trata como un conjunto de cursos dictados de manera improvisada y la entrega de información y herramientas

a los funcionarios públicos, sin ningún tipo de seguimiento ni evaluación de desempeño lo cual afecta a la productividad.

Estos esfuerzos, además, son generalmente decididos de manera unilateral por cada sector y organizados por sus necesidades de corto plazo.

Respecto a la carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento, actualmente, en el Estado no existe de manera institucionalizada un sistema de gestión de la información y el conocimiento, ni existe un sistema de recojo y transferencia de buenas prácticas; las lecciones aprendidas de la propia experiencia no se registran, por lo que se repiten los mismos errores y se buscan soluciones a problemas que ya habían sido resueltos, generando pérdidas de tiempo, ineficiencias, además de que las mejores prácticas no se aplican, ni se comparten.

En cuanto al deficiente diseño de la estructura de organización y funciones, muchas instituciones públicas su estructura de organización y funciones no necesariamente viene siendo congruente con las funciones que deben cumplir ni tampoco con los objetivos que puedan haberse fijado como resultado de sus procesos de planeamiento estratégico - operativo y de su presupuesto.

Ello puede deberse a que las organizaciones fueron diseñadas bajo un modelo de gestión funcional, con estructuras jerárquicas, estamentales y sin claridad en los procesos que deben realizar para entregar los bienes y servicios públicos de su responsabilidad con la calidad y pertinencia requeridos. Además, los lineamientos y los modelos vigentes para la formulación de documentos de gestión ROF, CAP, etc. imponen normas uniformes de organización para la gran diversidad de entidades existentes, en especial en el caso de los Gobiernos Regionales, para los que su Ley Orgánica establece un modelo único y demasiado detallado de organización que no considera la heterogeneidad de las realidades regionales.

Respecto a las capacidades de gestión de las entidades públicas también se ven limitadas por una deficiente infraestructura y equipamiento. Es así que en muchos casos la infraestructura es precaria, y el equipamiento y mobiliario son obsoletos. Además, muchas entidades tienen varias sedes de trabajo y a su personal disperso y fraccionado entre ellas, lo cual trae una serie de costos de gestión y coordinación como resultado de pérdidas de tiempo en traslados para sostener reuniones o tramitar documentos. Adicionalmente a esto, están las carencias de planificación y gestión de

tecnologías de información en tanto actualmente, las áreas a cargo de éstas son percibidas como únicamente responsables del soporte técnico y no como un área que puede aportar al planeamiento y gestión de la institución. Como vemos, en las instituciones públicas se presentan ciertas situaciones que condicionan el desempeño de las tareas y el logro de sus objetivos. Por ello, el “clima o atmósfera” al ser beneficioso, ya que puede aportar elementos de juicio objetivos que coadyuven a una mejora de la actividad laboral, su estudio en el caso específico de la Sede Central del Gobierno Regional de la Libertad mediante un diagnóstico, permitirá promover un clima organizacional favorable al interior del mismo.

Desde 1923 la actuación de la Administración Pública en el Departamento de La Libertad se ha caracterizado por las serias deficiencias en sus niveles organizativos, en su implementación humana y material, ámbitos jurisdiccionales disímiles, acentuada dependencia de su Sede Central y carencia de una autoridad con poder de decisión que permitiera cohesionar las acciones de los diversos sectores con una óptica integral y de desarrollo.

2.2.5 Importancia de la productividad

Rodriguez (2002) la importancia de la productividad se basa en utilizar buenos métodos para que exista la productividad adecuada y que genere rentabilidad que es lo importante. El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

Se debe comprender claramente que todos los aspectos de un negocio o industria como son, ventas, finanzas, producción, ingeniería, costos, mantenimiento y administración, son áreas fértiles para la aplicación de métodos, estudio de tiempos y sistemas adecuados de pago de salarios. (Chiavenato, 2012, p.82)

En general, dichos métodos son aplicables a cualquier tipo de negocio, ya sea servicios, gobierno etc. Siempre que hombres, materiales e instalaciones se conjugan para lograr un cierto objetivo, la Productividad se puede mejorar mediante la aplicación inteligente de los principios de métodos, estudios de tiempos y sistema de pago de salarios

La importancia de la productividad se basa en utilizar buenos métodos para que exista la productividad adecuada y que genere rentabilidad que es lo importante.

Robbins (2014) define el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

La Productividad se puede mejorar mediante la aplicación inteligente de los principios de métodos, estudios de tiempos y sistema de pago de salarios.

2.2.6 Beneficios de la productividad.

Bain (2013) indica: “Que la importancia radica que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos” (p.90).

Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios

2.2.7 Factores que influyen en la productividad.

Schroeder (2014) indica: “Que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales” (p.65).

Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la

organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

2.2.8 Factores para mejorar la productividad.

Existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad

2.2.8.1 Factores internos.

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

- **Factores duros**

Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Tecnología. La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

- **Factores blandos.**

Persona. Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles.

- Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.

2.2.8.2 Factores externos.

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad.

Crear constancia en los propósitos.

- Resultados
- Claridad estratégica
- Comunicación efectiva
- Condiciones de trabajo
- Remuneración
- Incentivos
- Estilo de liderazgo
- Trabajo en equipo
- Compromiso

2.3 Definición de conceptos:

- Rosales (2012). Apertura a los cambios tecnológicos. Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
- Pérez (2013) Autonomía individual. Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión.

- Robbins (2013) Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- Sampieri (2014) Conflictos. Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Coulter (2013) Cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo, el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- Fernández (2014) Cordialidad. El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.
- Angulo (2015) Desafío. Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos
- Domínguez (2013) Espíritu. Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida
- Sánchez (2013) Empuje. Es el comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para "hacer mover a la organización", y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable
- Robbins (2013) Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- Espinoza (2013) Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras

limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.

- Sampieri (2014) Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- Gaither (2013) Identidad: El sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- Frazier (2013) Intimidad. Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.
- Kootz (2014) Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados, se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización
- Torres (2013) Normas. La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.
- Atencio (2014) Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo
- Ortega (2014) Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- Barraza (2014) Relaciones. Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- Sánchez (2013) Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

- Chiavenato (2007) Responsabilidad (empowerment). Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Chiavenato (2007) Tolerancia a los errores. La importancia con que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.
- Chiavenato (2007) Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

2.4 Formulación de hipótesis:

Hipótesis general:

El clima laboral influye significativamente en la productividad del personal de la UCAI de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Hipótesis específica:

La mejora del clima laboral entre los trabajadores contribuye al mejoramiento de la productividad.

La importancia de un buen clima laboral influye en el incremento de la productividad dentro de la UCAI.

2.5 Variables

2.5.1 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO
<u>Independiente</u> Clima laboral	Determina la forma como funciona una empresa y, esta se observa a través de sus estrategias, estructuras y sistema. Una buena organización formada de valores y normas permite a cada uno de los individuos identificarse con ellos y, poseer conductas positivas dentro de la misma obteniendo mayor productividad por parte de los mismos Palma (2004)	Aplicación de un conjunto de estrategias y políticas para lograr una mejor calidad y satisfacción laboral dentro de una determinada organización	Estructura Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones Conflictos Identidad	Realización personal Involucramiento laboral Supervisión Comunicación condiciones	El instrumento que se utilizó para medir la productividad fue el cuestionario La técnica de recolección de datos a utilizar corresponde a la denominada encuesta El análisis de los resultados se realizó en las hojas de cálculo (MS-Excel)
<u>Dependiente</u> Productividad	Por medio de la productividad se pone a prueba la capacidad de una estructura para desarrollar los productos y el nivel en el cual se aprovechan los recursos disponibles. La mejor productividad supone una mayor rentabilidad en cada empresa. De esta manera, la gestión de calidad busca que toda firma logre incrementar su productividad. Chiavenato (2012)	Es la producción promedio por trabajador en un período de tiempo determinado. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor y eficiencia.	Comunicación Realización personal Involucramiento Laboral	Liderazgo Aceptación Capacidades, Aptitudes, Conocimientos Disposición Iniciativa Facilidad	Se realizarán gráficos en donde se pueda medir la influencia que existe entre la productividad y el clima laboral identificar el grado de incidencia y su nivel de causa efecto.

II. MATERIAL Y METODOS

3.1 Tipo y nivel de investigación

DE ACUERDO AL FIN QUE SE PERSIGUE:

Básico: la finalidad del proyecto radica en formular nuevas teorías, en incrementar los conocimientos sobre el clima laboral y productividad el objetivo consiste en ampliar y profundizar cada vez nuestro saber de la realidad para obtener generalizaciones cada vez mayores.

DE ACUERDO AL TIPO DE PROBLEMA:

Descriptivo: se describirán las variables de estudio para determinar las relaciones entre ellas tal y conforme se presentaron en la realidad.

Es descriptivo dado que se está investigando un fenómeno organizacional, la relación entre el clima laboral y productividad de la unidad de comercio ambulatorio informalUCAI de la ciudad de Trujillo.

DE ACUERDO A LA RECOLECCIÓN DE DATOS:

No experimental: se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en la organización en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población.

La población está determinada por 150 agentes de comercio ambulatorio informal “UCAI” datos obtenido según la Gerencia de Recursos Humanos que pertenecen a la Municipalidad Provincial de Trujillo.

3.2.2 Muestra

La muestra está determinada por un agente de comercio ambulante informal “UCAI”

3.3 Diseño de la investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo, porque busca determinar el grado influencia existente en la unión de dos o más variables de interés en una misma muestra, o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados



3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos a utilizar corresponde a la denominada encuesta, dado que, mediante su modalidad se obtendrán datos a los cuales se podrá describir y valorar a través de escalas numéricas o categorías, que previamente se asignaron, para finalmente tomar decisiones racionales sobre estos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario: Clima Laboral CL – SPL cuya autora es Sonia Palma Carrillo; Mide el nivel de percepción global del ambiente laboral con una escala de Likert que comprende Ninguno o nunca, Poco, Regular o algo, Mucho, Todo o siempre. Así mismo el instrumento que se utilizó para medir la productividad fue el cuestionario utilizó dicho instrumento, con una escala de Likert, dicha escala tiene (5) alternativas de solución con un valor que oscila de uno a cinco que comprende Muy de Acuerdo, De Acuerdo, Indiferente, En Desacuerdo, Muy en desacuerdo. Todo ello con el fin de recabar información de los 150 trabajadores de la unidad de comercio ambulatorio informalUCAI de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El análisis de los resultados se realizó en las hojas de cálculo (MS-Excel) tomando como base los objetivos. Se realizarán gráficos en donde se pueda medir la influencia que existe entre la productividad y el clima laboral identificar el grado de incidencia

y su nivel de causa efecto en los trabajadores de la unidad de comercio ambulativo informa UCAI.

IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados:

En la presente investigación se aplicaron 2 encuestas, para evaluar el clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la U.C.A.I.

4.2 Análisis e interpretación de resultados

4.2.1. CLIMA LABORAL

Tabla01

Existen oportunidades de progresar en la institución

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	30	20%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	37	25%
TOTAL	150	100%

Oportunidades de progresar en la institución

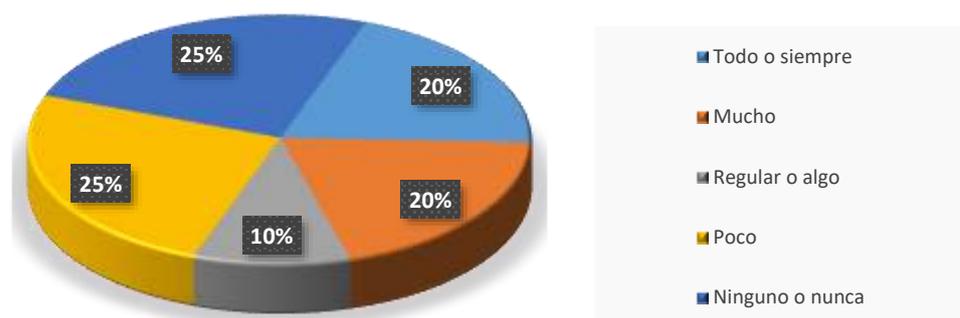


Figura 01:

El 40% de los encuestados consideran que existen oportunidades de progresar en la institución. Por otro lado, un 25% de los encuestados consideran que nunca existen oportunidades de progreso en la institución.

Tabla 02

Se siente comprometido con el éxito en la organización

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	45	30%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Compromiso con el éxito en la organización

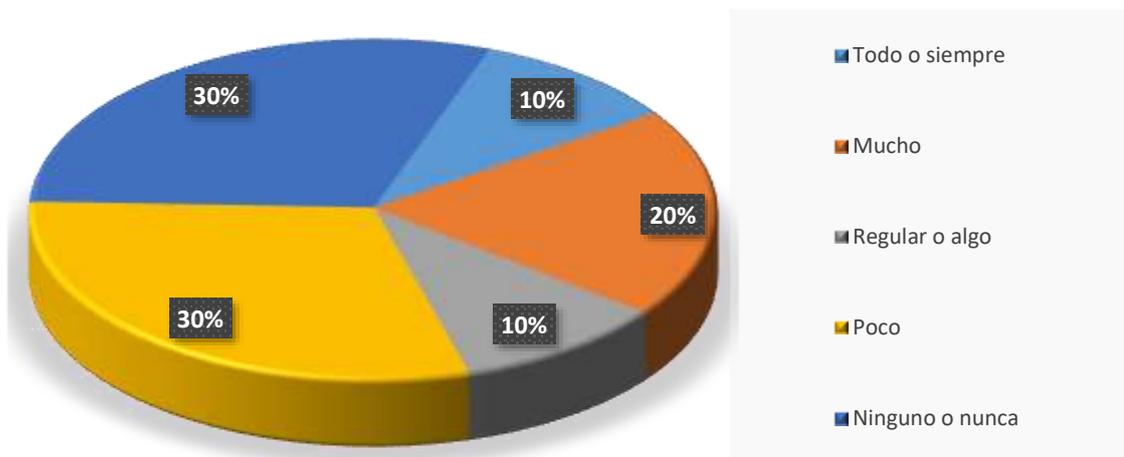


Figura 02:

El 30% de los encuestados consideran que se sienten comprometidos con el éxito de la organización. Y un mismo 30% de los encuestados consideran que no se sienten comprometidos con el éxito de la organización.

Tabla 03

El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	45	30%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenta

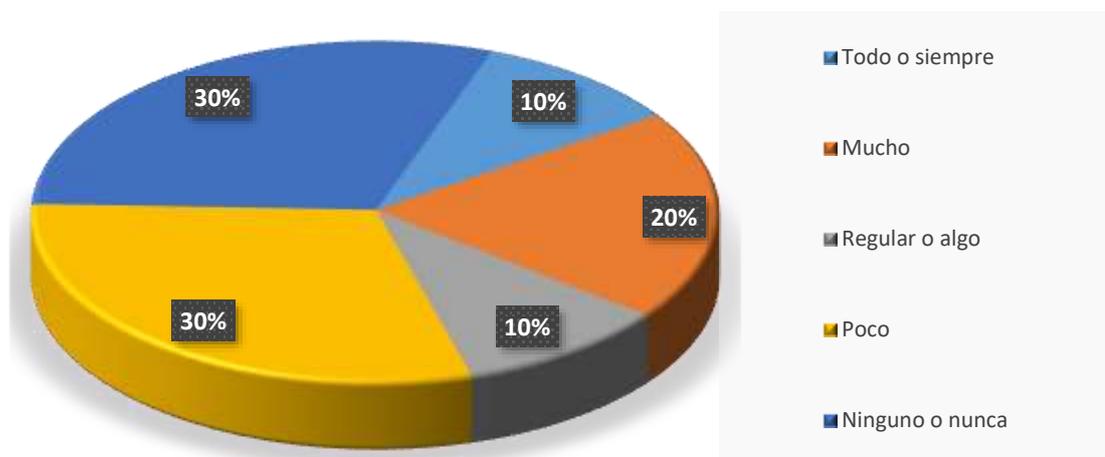


Figura 03:

El 30% de los encuestados consideran que el supervisor siempre brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. Sin embargo, del 60% de los encuestados la mitad considera que es muy poco el apoyo que se brinda y la otra mitad considera que el supervisor nunca les brinda apoyo para superar los obstáculos.

Tabla 04

Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	15	10%
Regular o algo	15	10%
Poco	60	40%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Se cuenta con acceso a la información

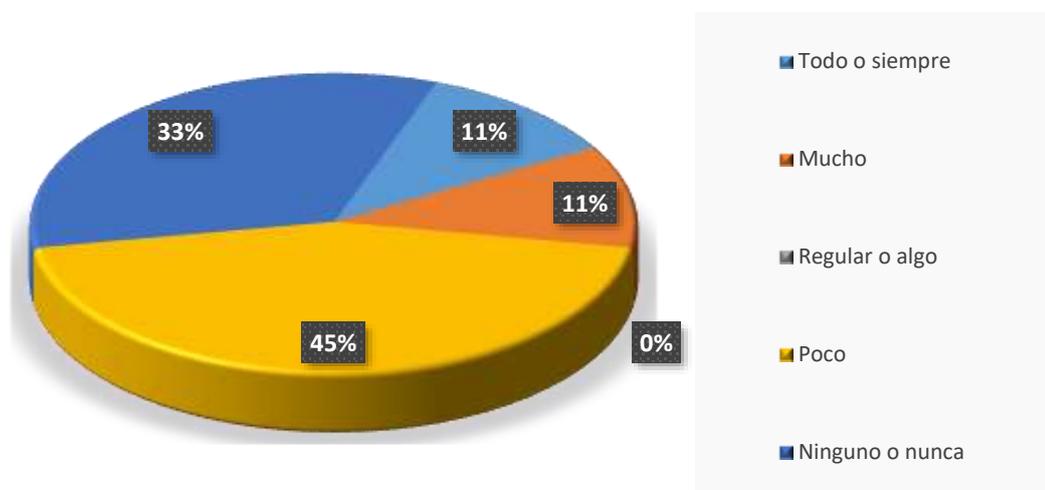


Figura 04:

El 20% de los encuestados consideran que siempre se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. Mientras, un 70% de los encuestados consideran que muy poco o nunca tienen acceso a la información.

Tabla 05

Los compañeros de trabajo cooperan entre si

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	22	15%
Mucho	23	15%
Regular o algo	22	15%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Cooperan entre trabajadores

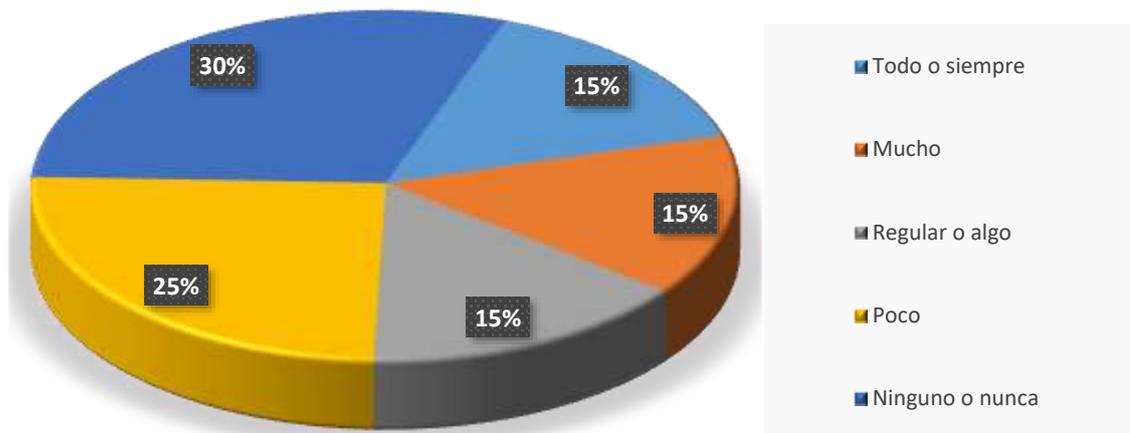


Figura 05:

El 30% de los encuestados consideran que los compañeros de trabajo si cooperan entre sí. Sin embargo, un 55% considera que los compañeros de trabajo muy poco o nunca cooperan entre sí.

Tabla 06

El jefe se interesa por el éxito de sus empleados

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	30	20%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	37	25%
TOTAL	150	100%

Éxito de los empleados

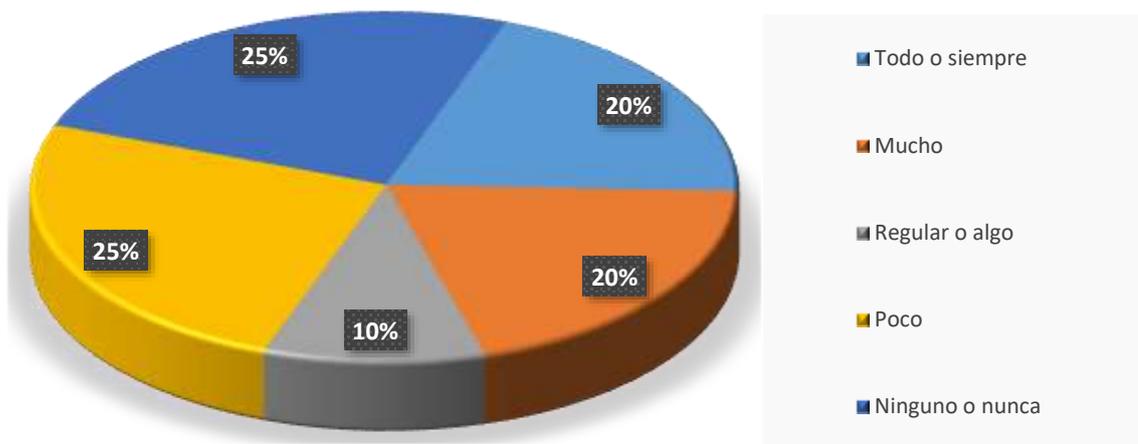


Figura 06:

El 40% de los encuestados consideran que su jefe se interesa por el éxito de sus empleados. Mientras, el 50% de los encuestados consideran que el que poco o nunca se interesa por el éxito de sus empleados.

Tabla 07

Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	45	30%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Niveles de logro en el trabajo

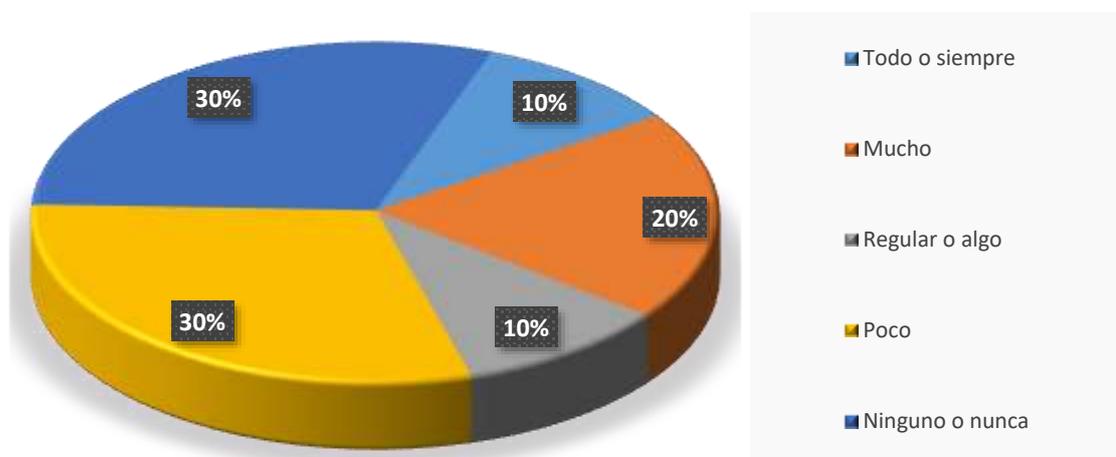


Figura 07:

El 30% de los encuestados consideran que los trabajadores siempre aseguran sus niveles de logro en el trabajo. Por otro lado, el 60% de los encuestados consideran que los trabajadores nunca aseguran sus niveles de logro en el trabajo.

Tabla 08

En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	22	15%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	60	40%
TOTAL	150	100%

Mejoras continuas en los métodos de trabajo

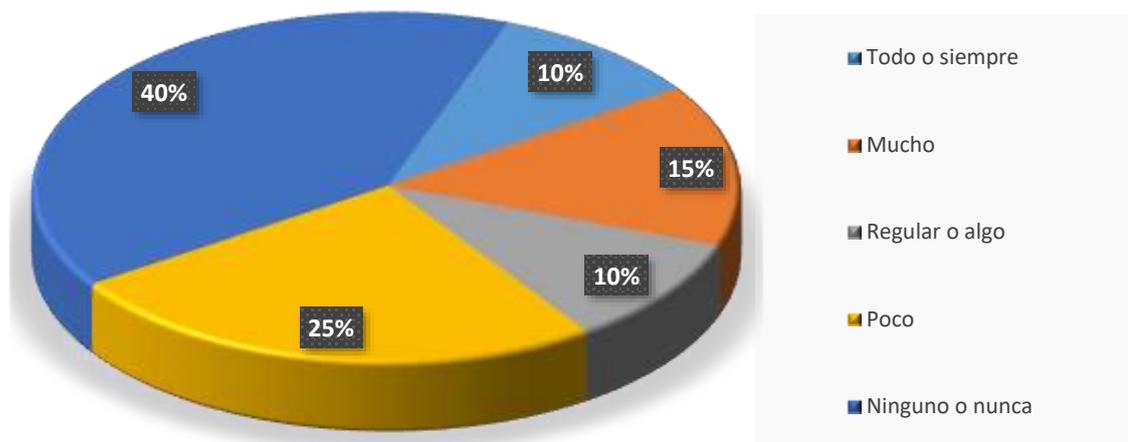


Figura 08:

El 25% de los encuestados consideran que en la organización si se mejoran continuamente los métodos de trabajo. Por otro lado, un 40% de los encuestados consideran que nunca se mejoran los métodos de trabajo.

Tabla 09

En mi oficina, la información fluye adecuadamente

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	23	15%
Regular o algo	22	15%
Poco	60	40%
Ninguno o nunca	30	20%
TOTAL	150	100%

La información fluye adecuadamente

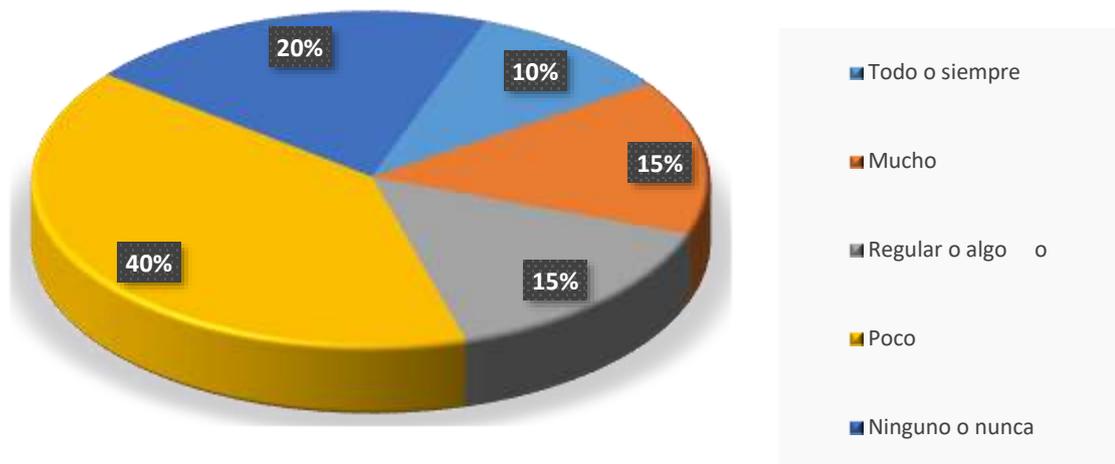


Figura 09:

El 25% de los encuestados consideran que la información si fluye adecuadamente. Por otro lado, un 40% consideran que es poca la información que fluye adecuadamente.

Tabla 10

Los objetivos de trabajo son retadores

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	22	15%
Mucho	38	25%
Regular o algo	15	10%
Poco	30	20%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Los objetivos de trabajo son retadores

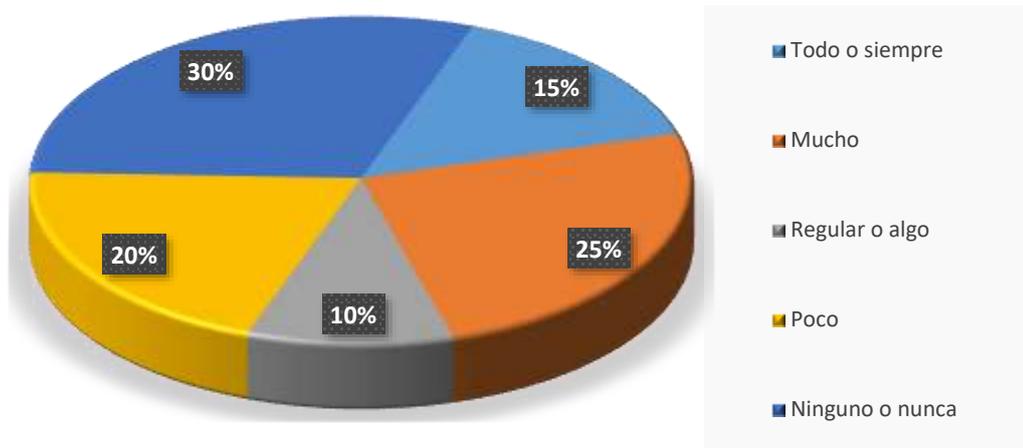


Figura 10:

El 40% de los encuestados consideran que siempre los objetivos de trabajo son retadores. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que los objetivos de trabajo no son retadores.

Tabla 11

Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	15	10%
Regular o algo	22	15%
Poco	30	20%
Ninguno o nunca	68	45%
TOTAL	150	100%

Definir los objetivos y las acciones para lograrlo

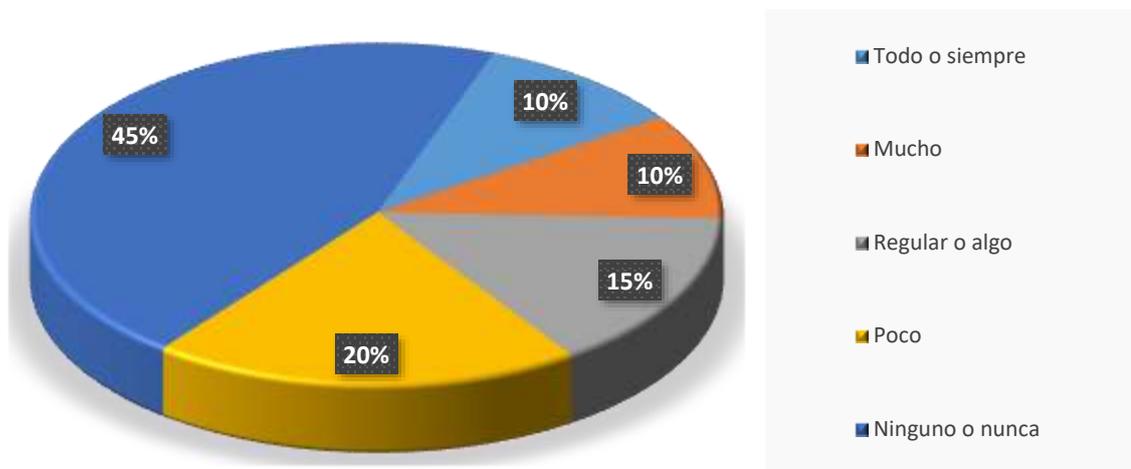


Figura 11:

El 20% de los encuestados consideran que si hay participación para definir los objetivos y las acciones de la organización. Y un 45% consideran que nunca participan en la definición de los objetivos y las acciones de la organización.

Tabla N. 12

Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	30	20%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	37	25%
TOTAL	150	100%

Se considera factor clave para el éxito de la organización

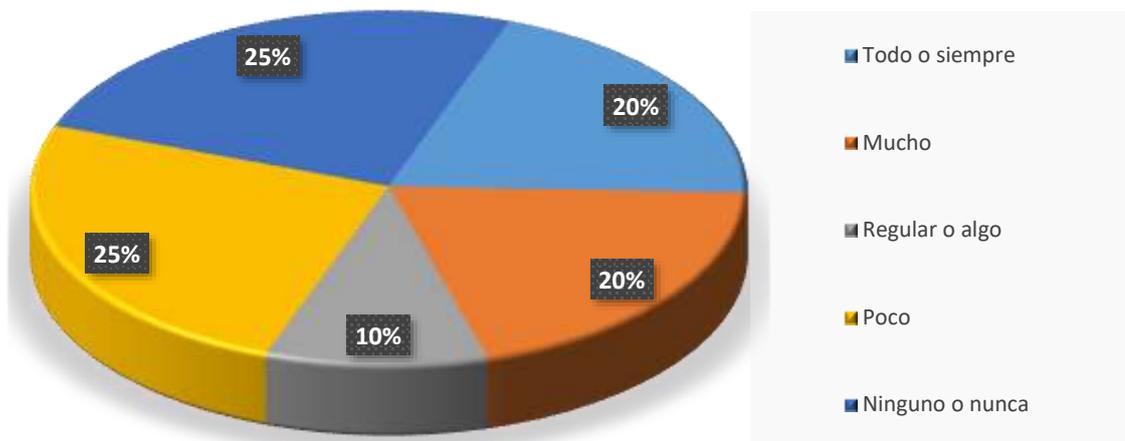


Figura 12:

El 40% de los encuestados consideran que siempre cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización. Por otro lado, un 50% de los encuestados consideran que cada trabajador poco o nunca se considera factor clave para el éxito de la organización.

Tabla N. 13

La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	22	15%
Mucho	38	25%
Regular o algo	15	10%
Poco	30	20%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

La evaluación ayuda a mejorar las tareas

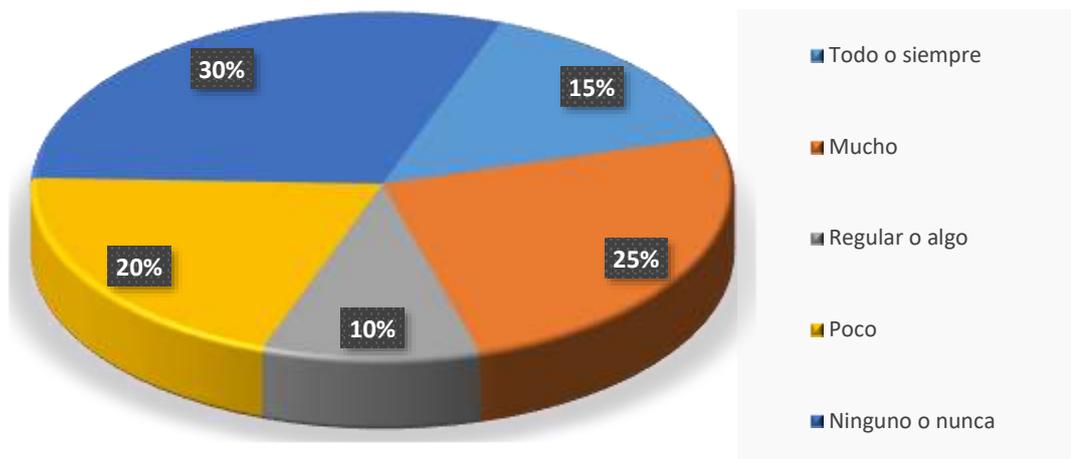


Figura 13:

El 40% de los encuestados consideran que la evaluación que se hace del trabajo, si ayuda a mejorar la tarea. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que la evaluación que se hace del trabajo, nunca ayuda a mejorar la tarea.

Tabla 14

En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	15	10%
Regular o algo	15	10%
Poco	52	35%
Ninguno o nunca	53	35%
TOTAL	150	100%

Relación armoniosa en el grupos de trabajo

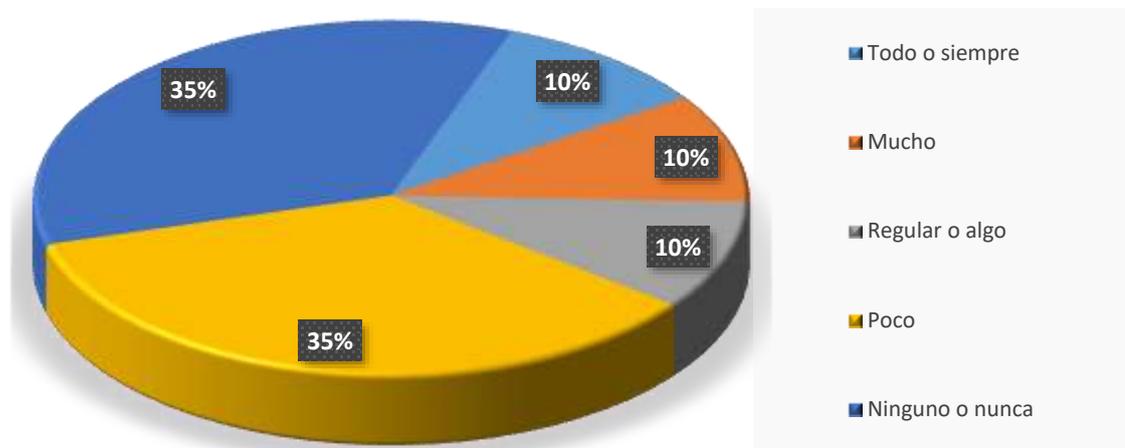


Figura 14:

El 20% de los encuestados consideran que en los grupos de trabajo existe relación armoniosa. Por otro lado, un 35% de los encuestados consideran que en los grupos de trabajo no existe una relación armoniosa y otro igual porcentaje indica que pocas veces mantiene una buena relación.

Tabla N.15

Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	15	10%
Regular o algo	22	15%
Poco	30	20%
Ninguno o nunca	68	45%
TOTAL	150	100%

Oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades

:

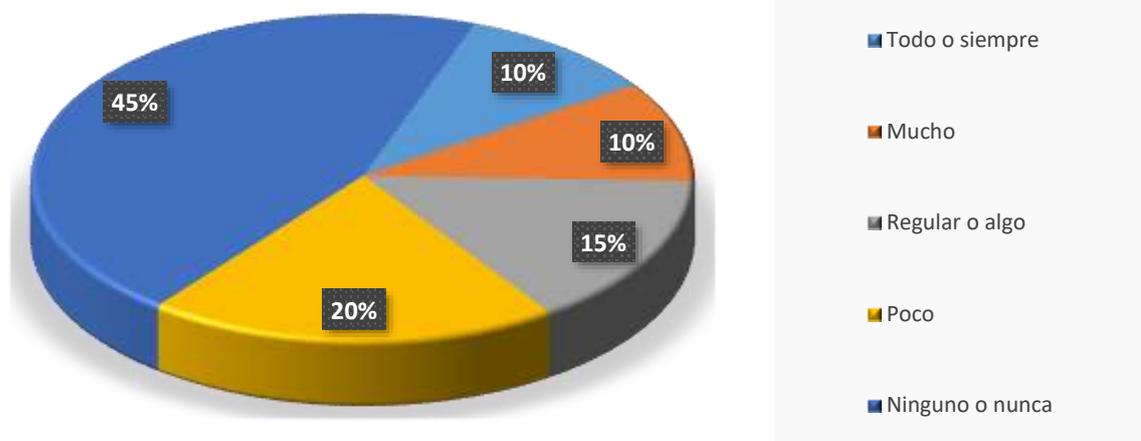


Figura 15:

El 20% de los encuestados consideran que los trabajadores si tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. Y un 45% indican que los trabajadores nunca tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.

Tabla 16

Se valora los altos niveles de desempeño

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	23	15%
Regular o algo	22	15%
Poco	60	40%
Ninguno o nunca	30	20%
TOTAL	150	100%

Se valora los altos niveles de desempeño

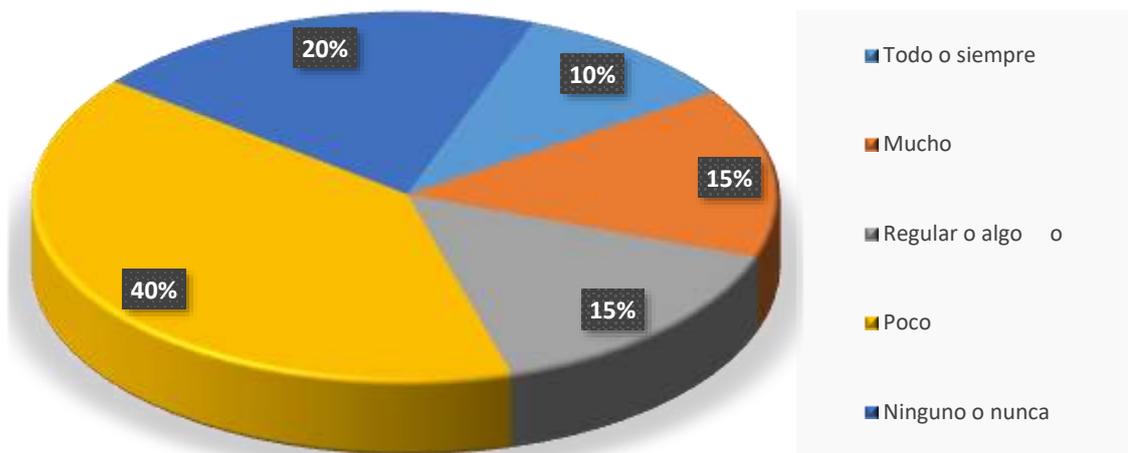


Figura 16:

El 25% de los encuestados consideran que si se valora los altos niveles de desempeño. Por otro lado, un 40% de los encuestados consideran que se valora poco los altos niveles de desempeño.

Tabla 17

Los trabajadores están comprometidos con la organización

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	22	15%
Mucho	23	15%
Regular o algo	22	15%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Comprometidos con la organización

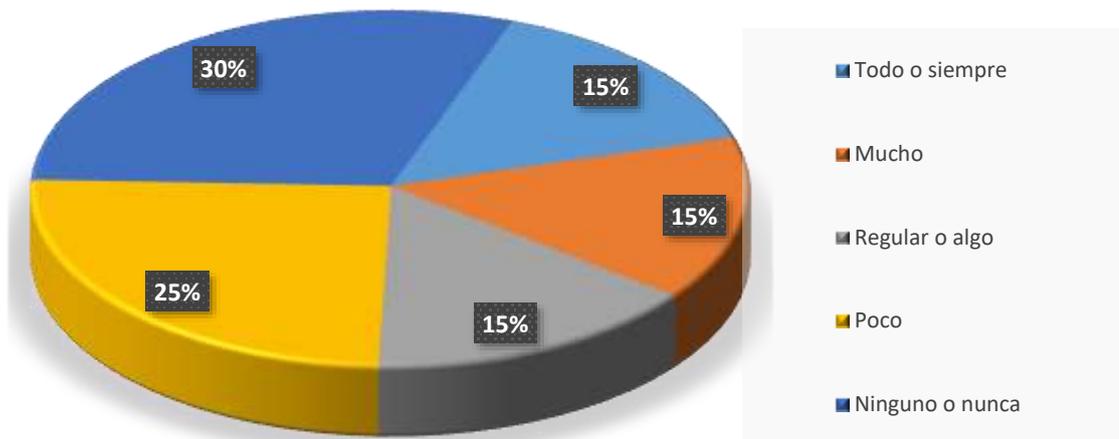


Figura 17:

Un 30% de los encuestados consideran que los trabajadores si están comprometidos con la organización. Sin embargo, un 30% consideran que no se sienten comprometidos y un 25% que muy poco sienten ese compromiso con la organización.

Tabla 18

Se recibe la preparación para realizar el trabajo

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	45	30%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Se recibe la preparación para realizar el trabajo

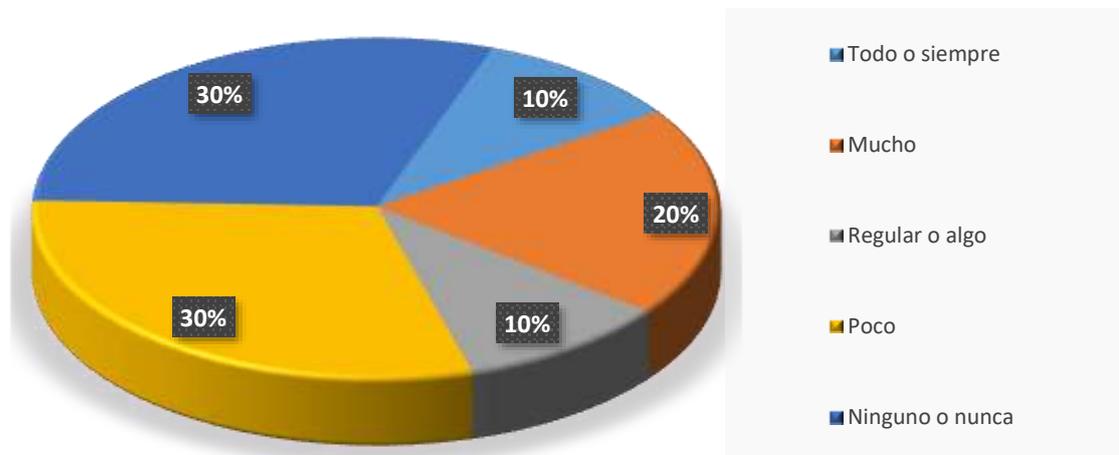


Figura 18:

El 30% de los encuestados consideran que si reciben preparación para realizar su trabajo. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que nunca recibe preparación para realizar el trabajo.

Tabla 19

Existen suficientes canales de comunicación

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	30	20%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	37	25%
TOTAL	150	100%

Existen suficientes canales de comunicación

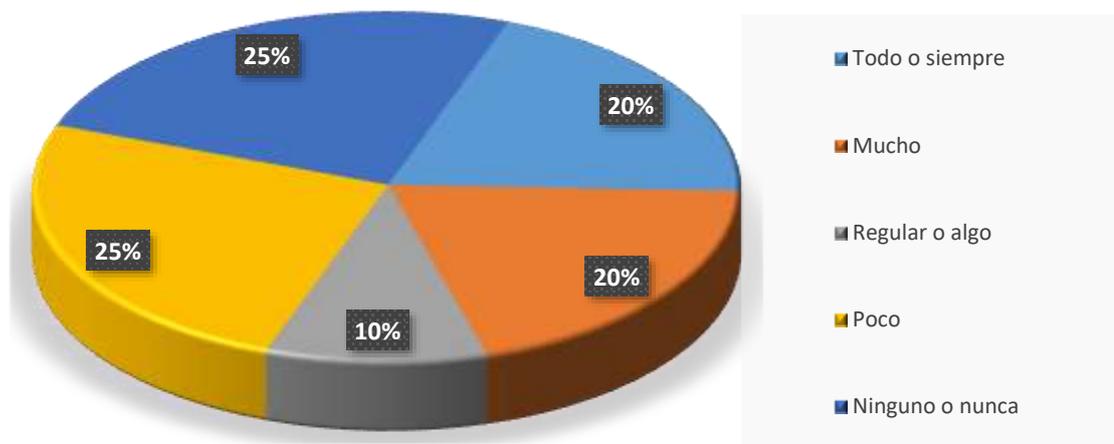


Figura 19:

El 40% de los encuestados considera que existen suficientes canales de comunicación. Mientras, un 50% de los encuestados considera que no existen canales de comunicación o que esta es muy poca.

Tabla 20

El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	22	15%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

En el trabajo funcionan como un equipo bien integrado

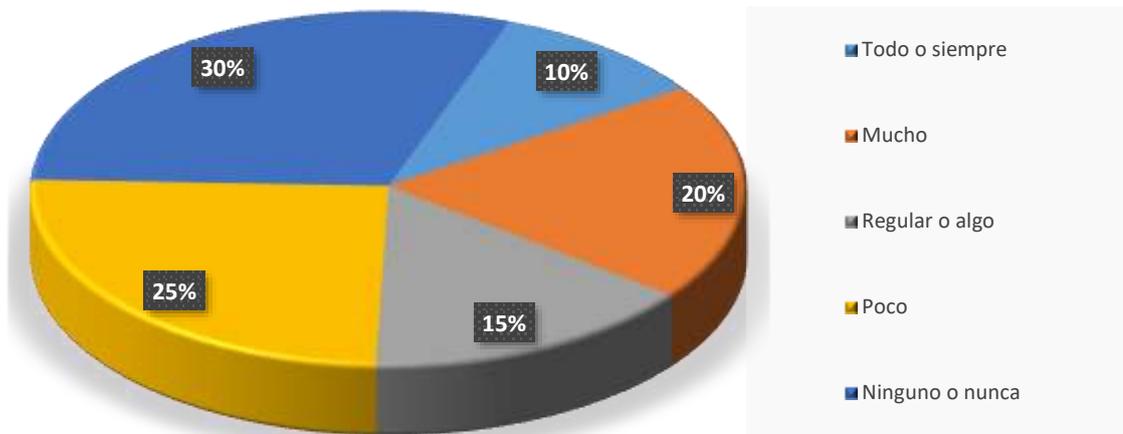


Figura 20:

El 10% de los encuestados consideran que el grupo con el que trabajan, siempre funciona como un equipo bien integrado. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que el grupo con el que trabajan nunca funciona como un equipo bien integrado.

Tabla 21

Los supervisores expresan reconocimiento por los logros

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	22	15%
Mucho	38	25%
Regular o algo	15	10%
Poco	30	20%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Los supervisores expresan reconocimiento por los logros

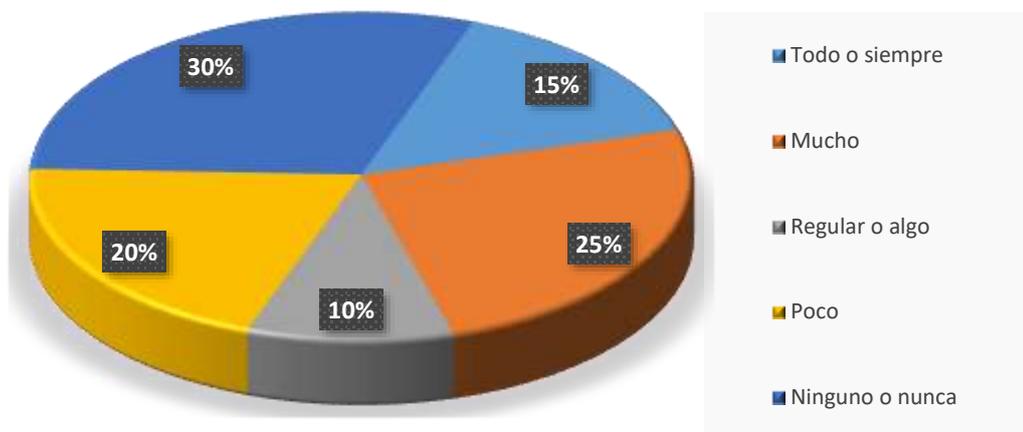


Figura 21:

El 40% de los encuestados consideran que los supervisores si expresan reconocimiento por los logros. Y, un 30% de los encuestados consideran que nunca los supervisores expresan reconocimiento por los logros y un 20% indican que pocas veces lo hacen.

Tabla 22

En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	22	15%
Mucho	23	15%
Regular o algo	22	15%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día

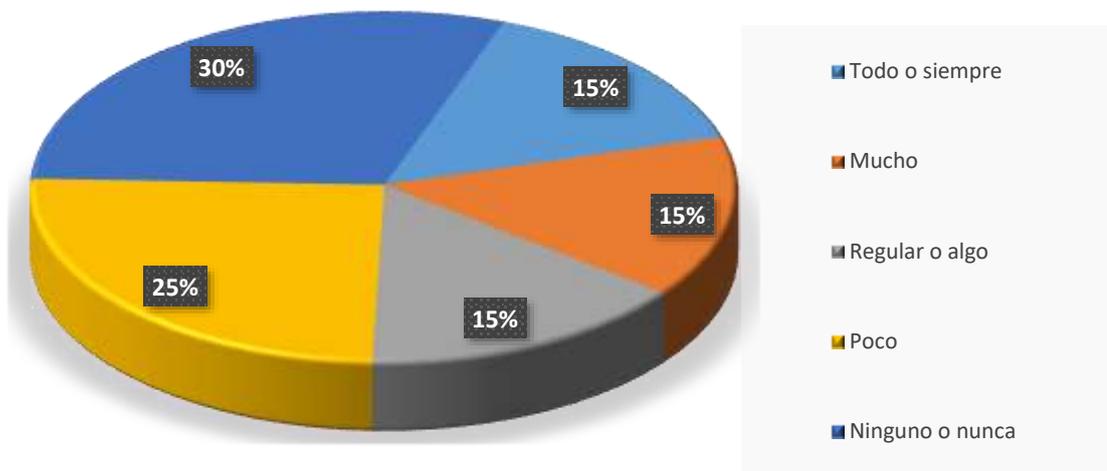


Figura 22:

El 15% de los encuestados consideran que en la oficina siempre se hacen mejor las cosas cada día. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que en la oficina nunca se hacen mejor las cosas cada día.

Tabla 23

Las responsabilidades del puesto están claramente definidas

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	30	20%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	37	25%
TOTAL	150	100%

Las responsabilidades del puesto están claramente definidas

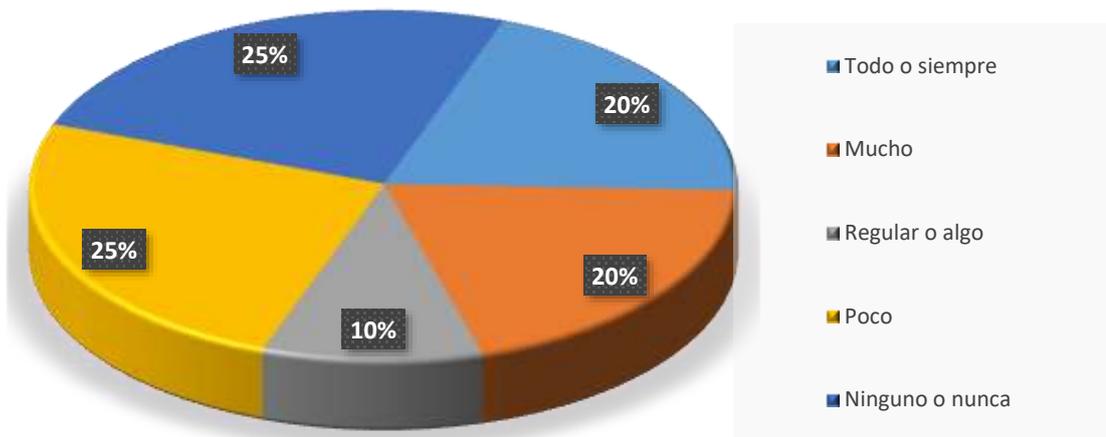


Figura 23:

El 40% de los encuestados considera que las responsabilidades del puesto siempre están claramente definidas. Por otro lado, un 25% de los encuestados considera que las responsabilidades del puesto nunca están claramente definidas.

Tabla 24

Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	15	10%
Regular o algo	15	10%
Poco	60	40%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Interacción con personas de mayor jerarquía

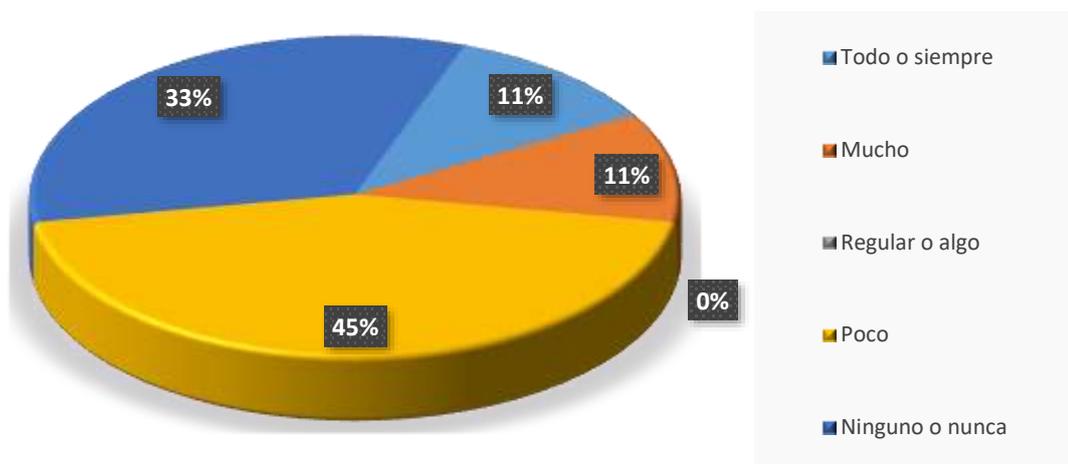


Figura 24:

El 20% de los encuestados consideran que siempre se puede interactuar con personas de mayor jerarquía. Por otro lado, un 40% de los encuestados consideran que pocas veces se puede interactuar con personas de mayor jerarquía y un 30% indican que nunca.

Tabla N. 25

Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	22	15%
Mucho	38	25%
Regular o algo	15	10%
Poco	30	20%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Oportunidad de realizar el trabajo lo mejor posible

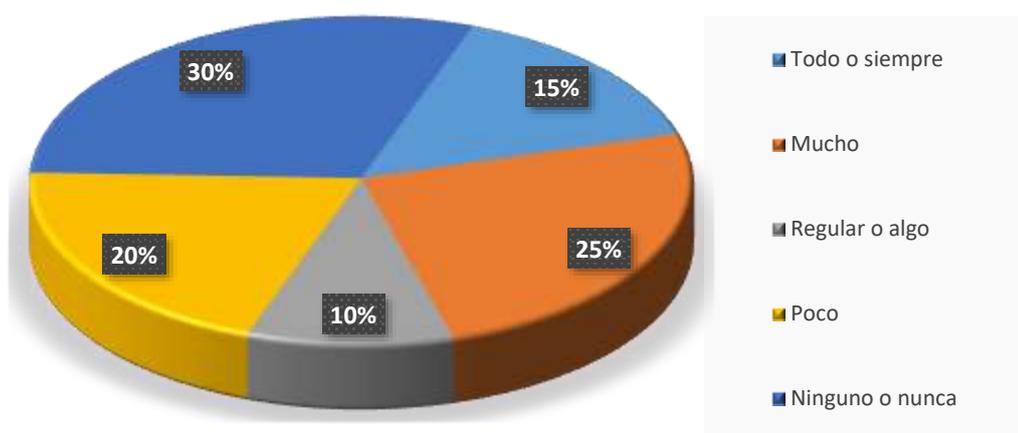


Figura 25:

El 40% de los encuestados consideran que siempre se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que nunca se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.

Tabla 26

Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	22	15%
Mucho	38	25%
Regular o algo	15	10%
Poco	30	20%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Permiten aprender y desarrollarse

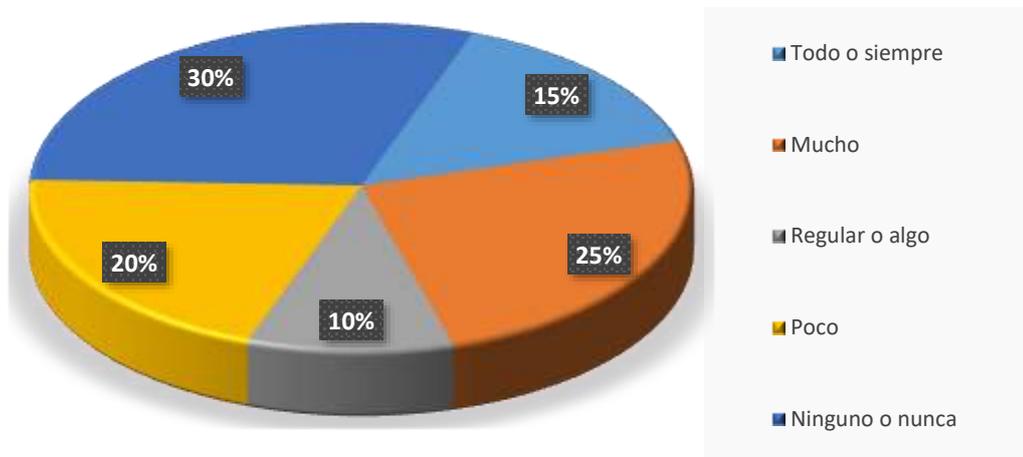


Figura 26:

El 40% de los encuestados consideran que las actividades en las que se trabajan siempre permiten aprender y desarrollarse. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que las actividades en las que se trabajan nunca permiten aprender y desarrollarse.

Tabla 27

Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	23	15%
Regular o algo	22	15%
Poco	60	40%
Ninguno o nunca	30	20%
TOTAL	150	100%

Cumplir con el trabajo permite el desarrollo del personal

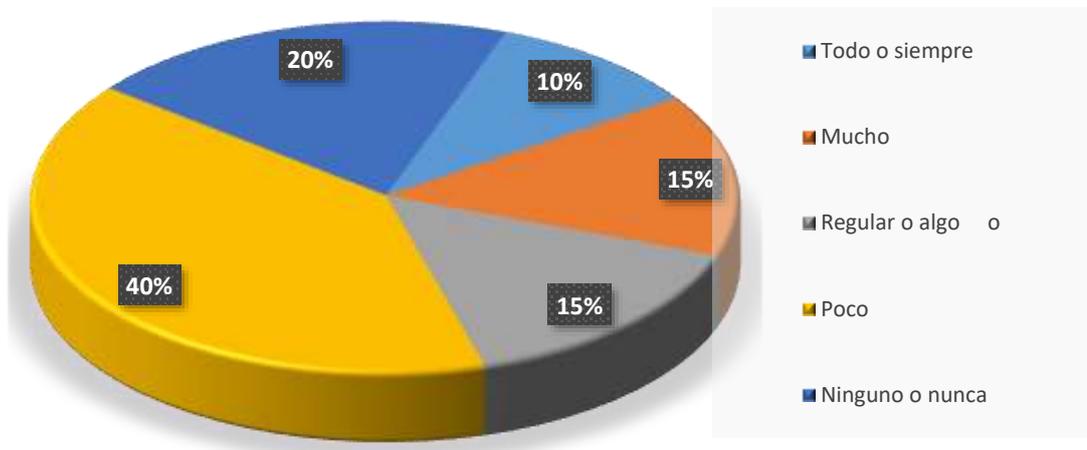


Figura 27:

El 25% de los encuestados consideran que cumplir con las tareas diarias en el trabajo, siempre permite el desarrollo del personal. Por otro lado, un 40% de los encuestados consideran que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite poco el desarrollo del personal.

Tabla 28

Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	23	15%
Regular o algo	22	15%
Poco	60	40%
Ninguno o nunca	30	20%
TOTAL	150	100%

Seguimiento y control de las actividades

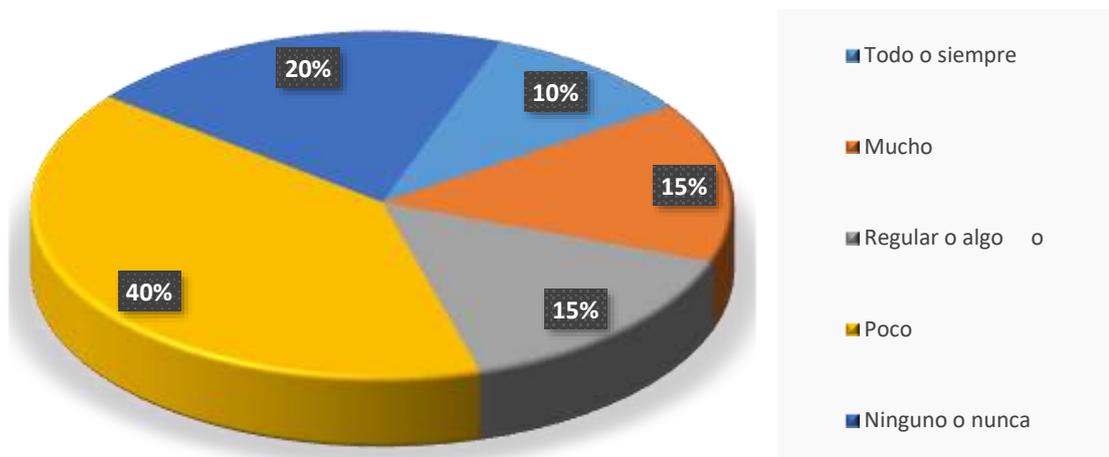


Figura 28:

El 25% de los encuestados consideran que siempre se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. Por otro lado, un 40% de los encuestados consideran que se dispone poco de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

Tabla 29

En la organización se afrontan y superan los obstáculos

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	22	15%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	60	40%
TOTAL	150	100%

Se afrontan y superan los obstáculos en la organización

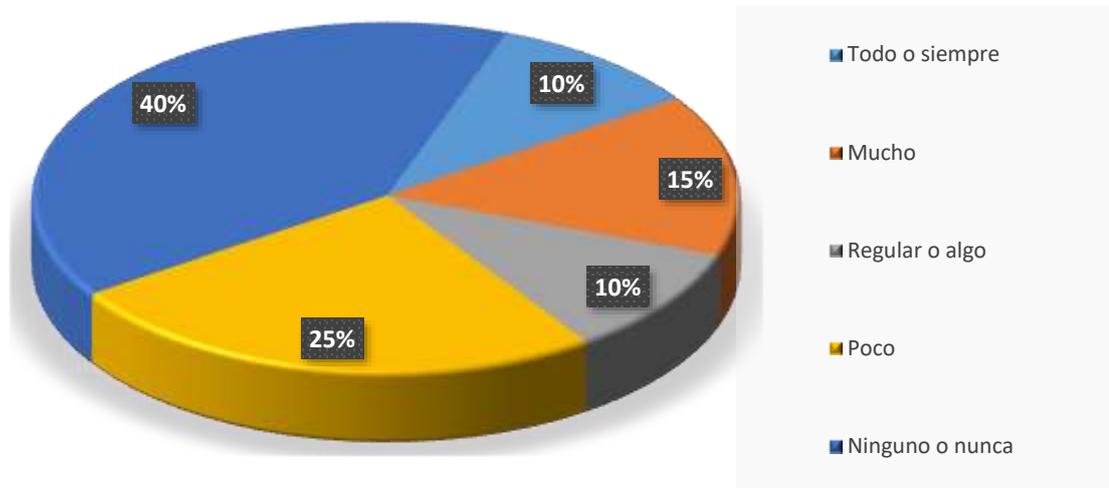


Figura 29:

El 25% de los encuestados consideran que en la organización si se afrontan y superan los obstáculos. Pero un 40% indica que nunca se superan los obstáculos y un 25% que pocas veces los superan.

Tabla 30

Existe buena administración de los recursos

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	15	10%
Regular o algo	15	10%
Poco	60	40%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Existe buena administración de los recursos

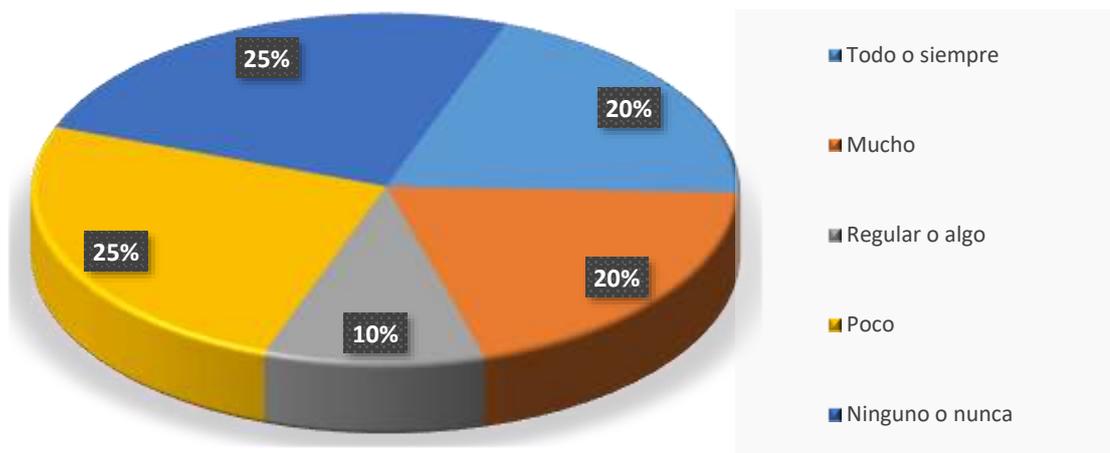


Figura 30:

El 20% de los encuestados consideran que siempre existe una buena administración de los recursos. Por otro lado, un 25% de los encuestados consideran que no existe buena administración de los recursos.

Tabla 31

Los jefes promueven la capacitación que se necesita

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	22	15%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Promueven la capacitación que se necesita

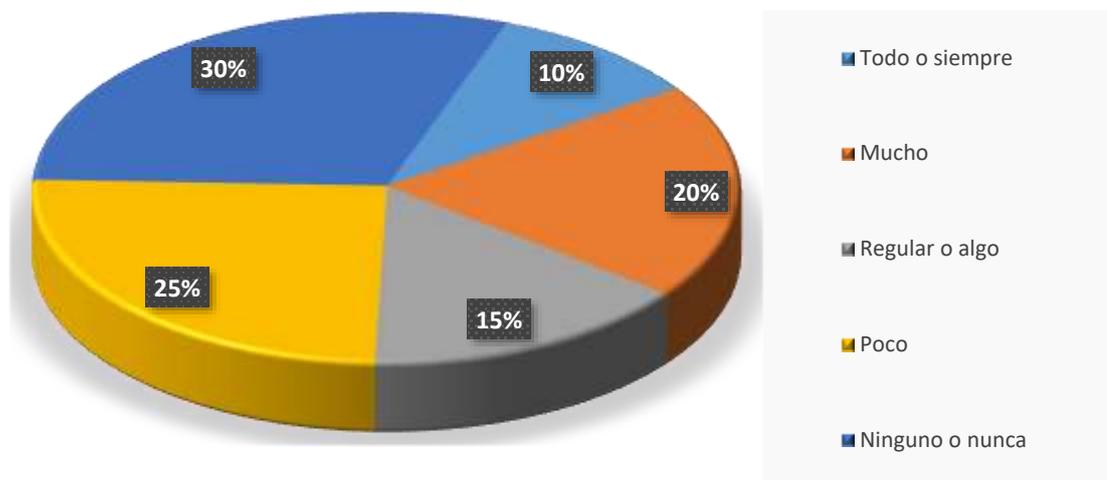


Figura 31:

El 10% de los encuestados consideran que los jefes siempre promueven la capacitación que se necesita. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que los jefes nunca promueven la capacitación que se necesita.

Tabla 32

Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	45	30%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Las actividades laborales es una tarea estimulante

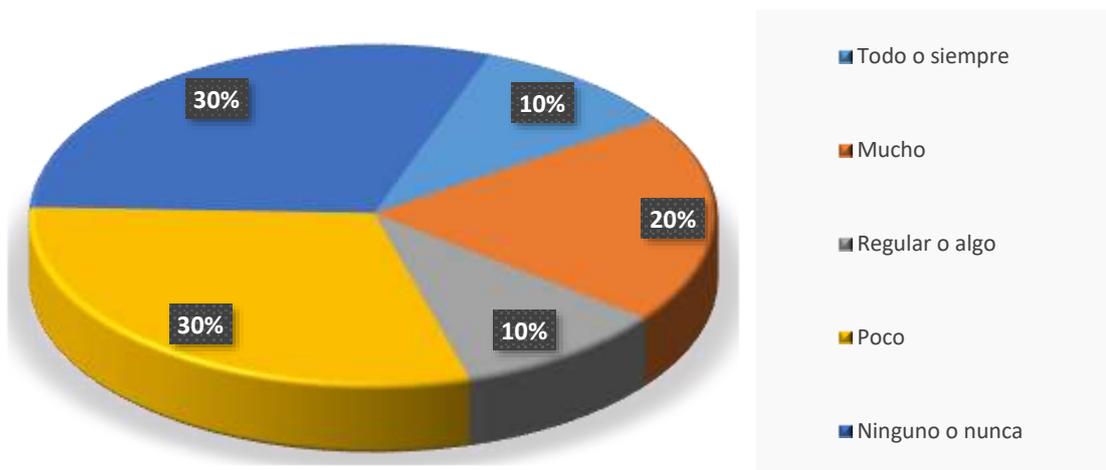


Figura 32:

El 10% de los encuestados consideran que cumplir con las actividades laborales siempre es una tarea estimulante. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que cumplir con las actividades laborales nunca es una tarea estimulante.

Tabla 33

Existen normas y procedimientos como guías de trabajo

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	30	20%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	37	25%
TOTAL	150	100%

Normas y procedimientos como guías de trabajo

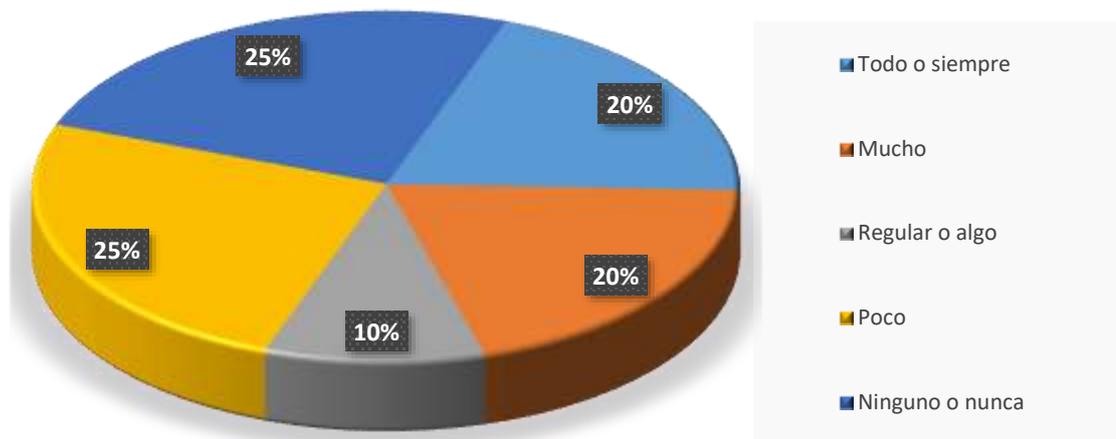


Figura 33:

El 20% de los encuestados consideran que existen normas y procedimientos como guías de trabajo. Por otro lado, un 25% de los encuestados consideran que no existen normas y procedimientos como guías de trabajo.

Tabla 34

La institución fomenta y promueve la comunicación interna

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	22	15%
Mucho	23	15%
Regular o algo	22	15%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Figura 28: Fomenta y promueve la comunicación interna

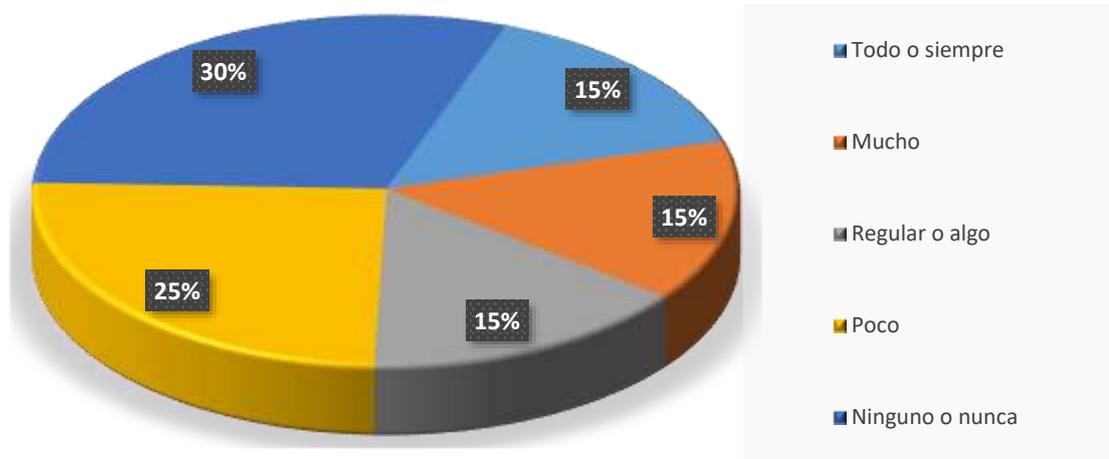


Figura 34:

El 30% de los encuestados consideran que la institución si fomenta y promueve la comunicación interna. Sin embargo, un 30% de los encuestados consideran que la institución nunca fomenta y promueve la comunicación interna.

Tabla 35

La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	15	10%
Regular o algo	15	10%
Poco	60	40%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

La remuneración es atractiva con otras organizaciones

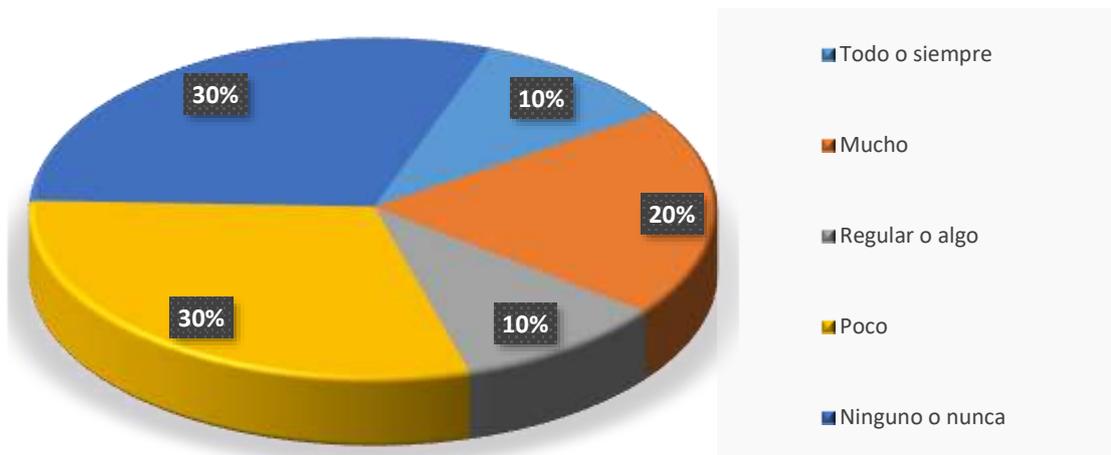


Figura 35:

El 10% de los encuestados consideran que la remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que la remuneración no es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.

Tabla 36

La empresa promueve el desarrollo del personal

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	22	15%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	60	40%
TOTAL	150	100%

La empresa promueve el desarrollo del personal

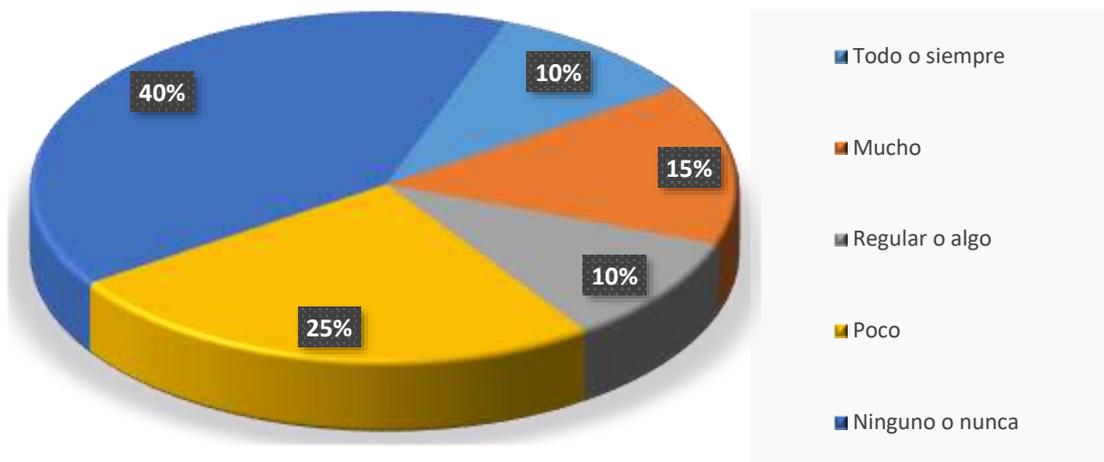


Figura 36:

El 25% de los encuestados consideran que la empresa promueve el desarrollo del personal. Por otro lado , un 40% de los encuestados consideran que la empresa no promueve el desarrollo del personal.

Tabla 37

Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	22	15%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Los servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal

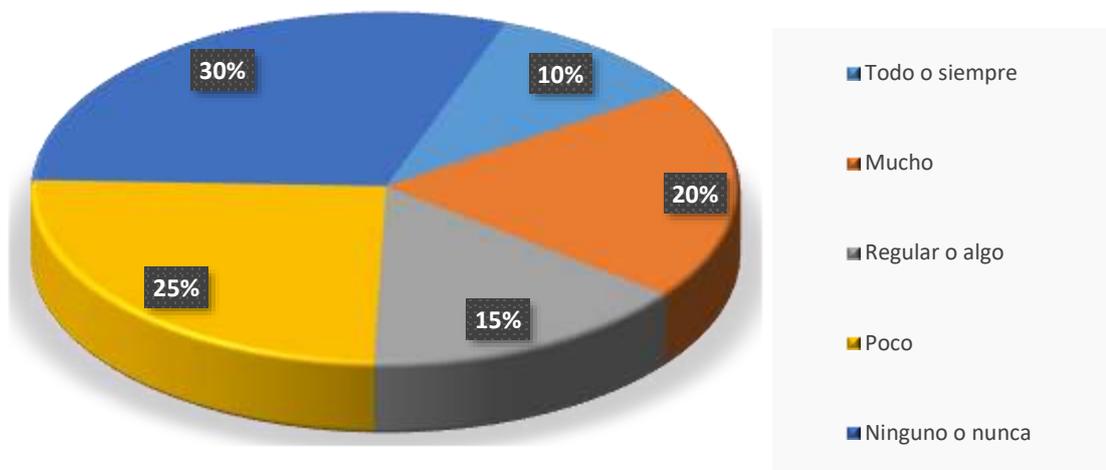


Figura 37:

El 30% de los encuestados consideran que los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que los productos y/o servicios de la organización no son motivo de orgullo del personal.

Tabla 38

Los objetivos de trabajo están claramente definidos

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	22	15%
Mucho	38	25%
Regular o algo	15	10%
Poco	30	20%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Los objetivos de trabajo están claramente definidos

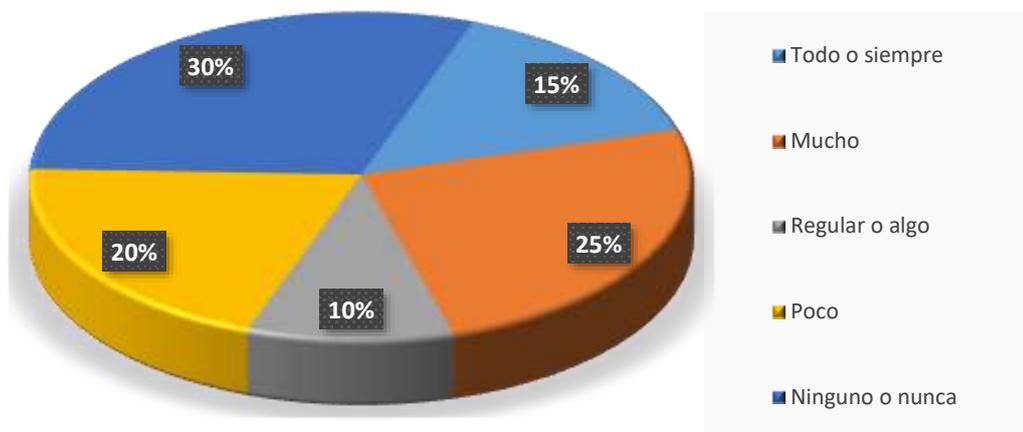


Figura 38:

El 40% de los encuestados consideran que los objetivos de trabajo están claramente definidos. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que los objetivos de trabajo no están claramente definidos.

Tabla 39

El supervisor escucha los planteamientos que se la hacen

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	15	10%
Regular o algo	15	10%
Poco	60	40%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

El supervisor escucha los planteamientos que se la hacen

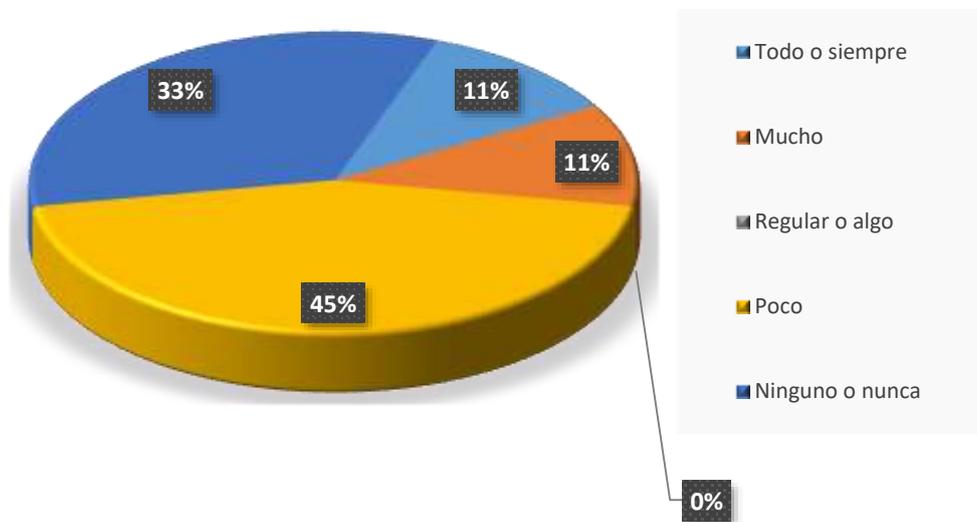


Figura 39:

El 20% de los encuestados consideran que el supervisor siempre escucha los planteamientos que se la hacen. Por otro lado, un 40% de los encuestados consideran que el supervisor nunca escucha los planteamientos que se la hacen.

Tabla 40

Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	23	15%
Regular o algo	22	15%
Poco	60	40%
Ninguno o nunca	30	20%
TOTAL	150	100%

Los objetivos guardan relación con la visión de la institución

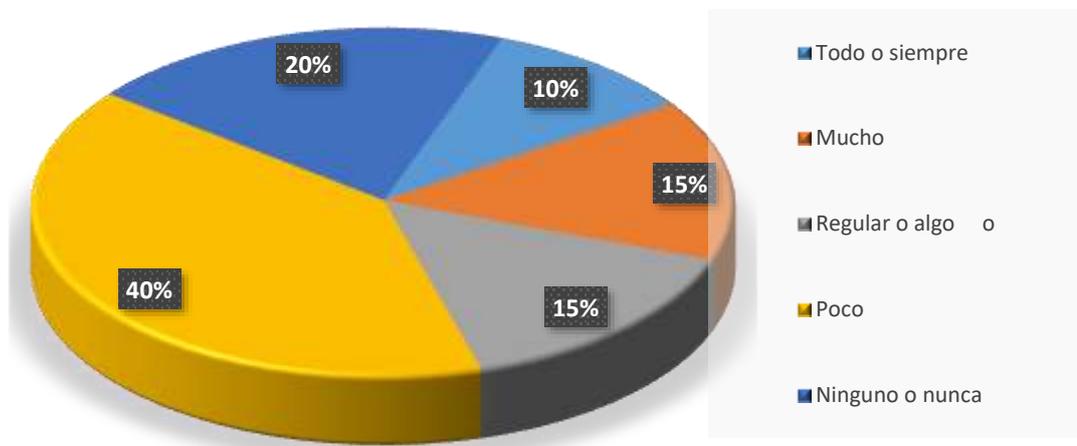


Figura 40:

El 25% de los encuestados consideran que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. Por otro lado, un 40% de los encuestados consideran que los objetivos de trabajo no guardan relación con la visión de la institución.

Tabla 41

Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	22	15%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Generación de ideas creativas o innovadoras

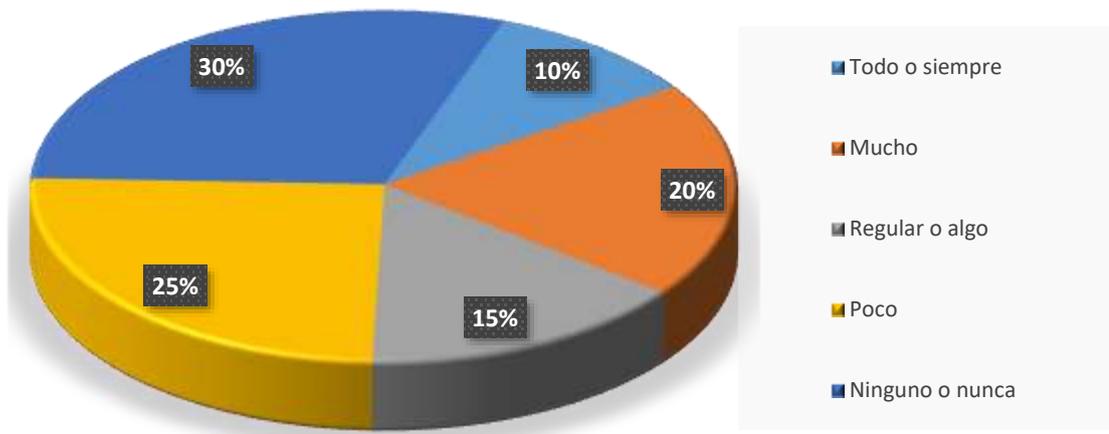


Figura 41:

El 30% de los encuestados consideran que siempre se promueven la generación de ideas creativas o innovadoras. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que nunca se promueven la generación de ideas creativas o innovadoras.

Tabla 42

Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	45	30%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Hay visión, misión y valores en la institución

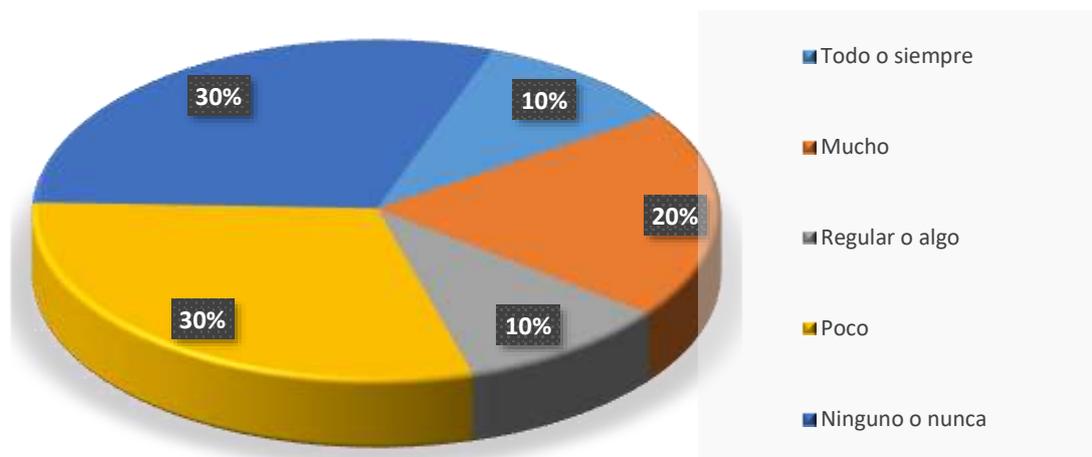


Figura 42:

El 30% de los encuestados consideran que existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que no existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.

Tabla 43

El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	30	20%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	37	25%
TOTAL	150	100%

El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos

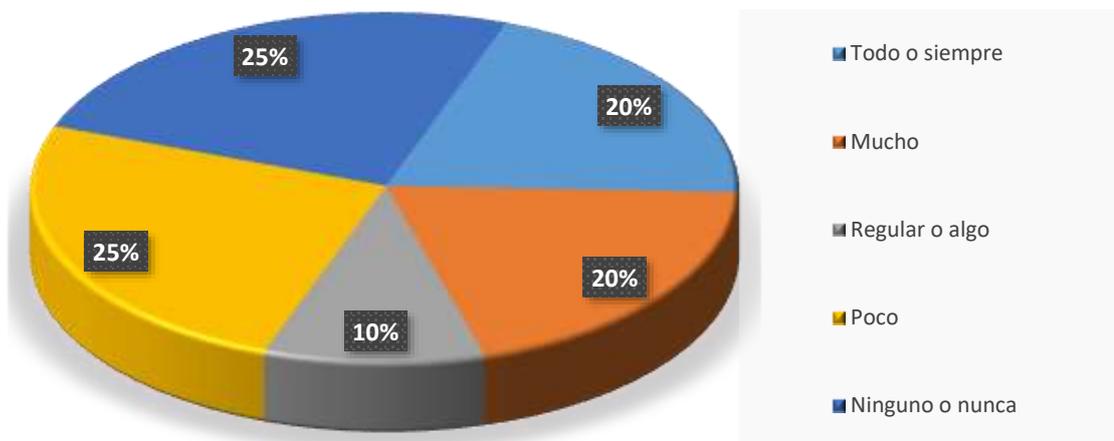


Figura 43:

El 40% de los encuestados consideran que el trabajo se realiza es en función a métodos o planes establecidos. Por otro lado, un 25% los encuestados consideran que el trabajo se realiza no es en función a métodos o planes establecidos.

Tabla 44

Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	22	15%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	60	40%
TOTAL	150	100%

Existe colaboración entre el personal

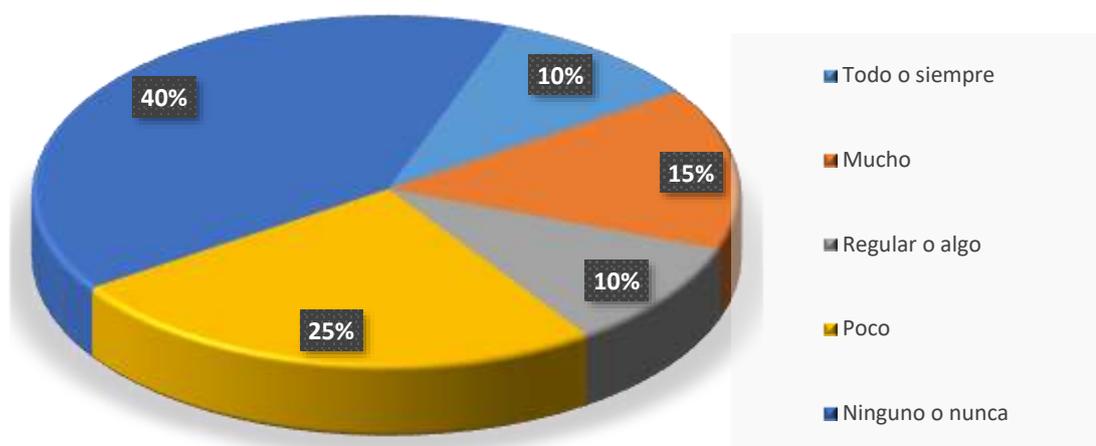


Figura 44:

El 25% de los encuestados consideran que existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. Por otro lado, un 40% de los encuestados consideran que no existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.

Tabla 45

Se dispone de tecnología que facilite el trabajo

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	22	15%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Se dispone de tecnología que facilite el trabajo

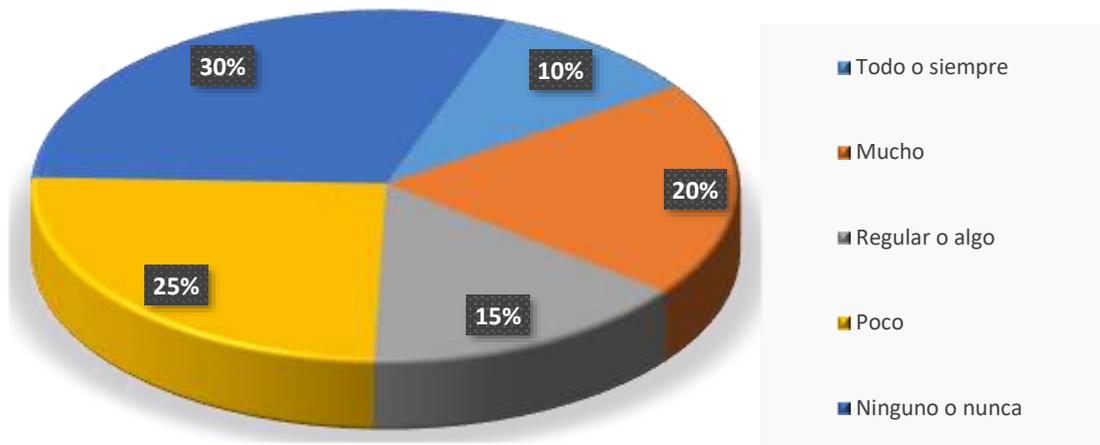


Figura 45:

El 30% de los encuestados consideran que se dispone de tecnología que facilite el trabajo. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que no se dispone de tecnología que facilite el trabajo.

Tabla 46

Se reconocen los logros en el trabajo

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	22	15%
Regular o algo	15	10%
Poco	38	25%
Ninguno o nunca	60	40%
TOTAL	150	100%

Se reconocen los logros en el trabajo

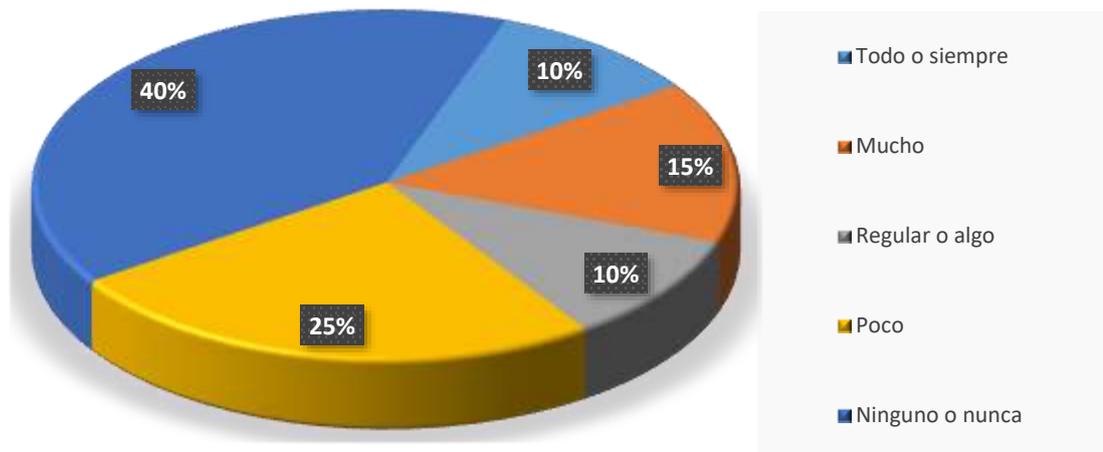


Figura 46:

El 25% de los encuestados consideran que siempre se reconocen los logros en el trabajo. Por otro lado, un 40% de los encuestados consideran que nunca se reconocen los logros en el trabajo.

Tabla 47

La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	45	30%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

En la organización se alcanza calidad de vida laboral

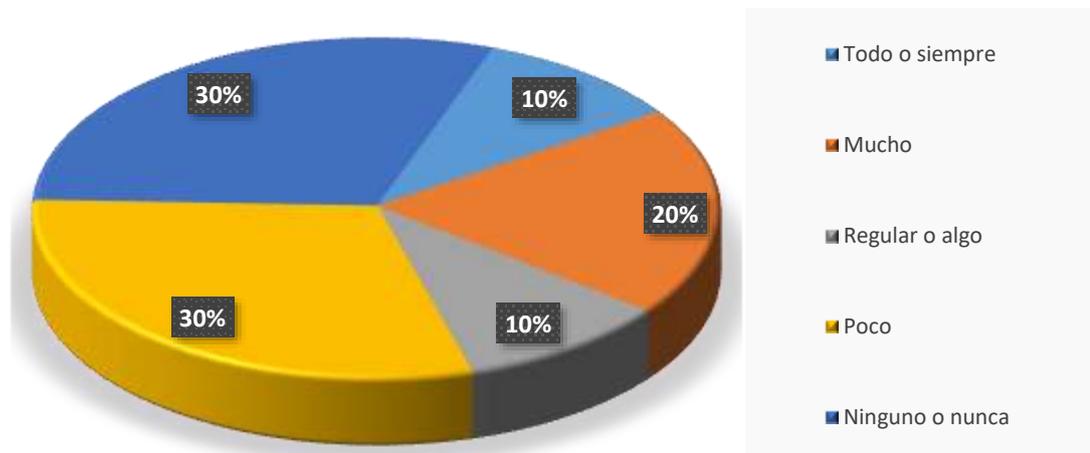


Figura 47:

El 30% de los encuestados consideran que la organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. Por otro lado, 30% de los encuestados consideran que la organización no es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

Tabla 48

Existe un trato justo en la organización

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	45	30%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Existe un trato justo en la organización

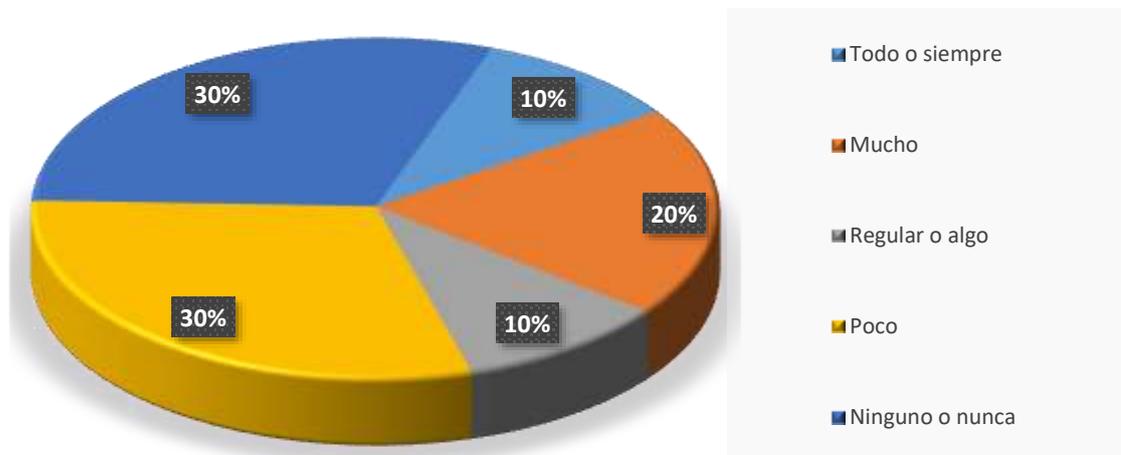


Figura 48:

El 30% de los encuestados consideran que existe un trato justo en la organización. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran no existe un trato justo en la organización.

Tabla 49

Se conocen los avances en las otras áreas de la organización

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	45	30%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

Se conocen los avances en las otras áreas de la organización

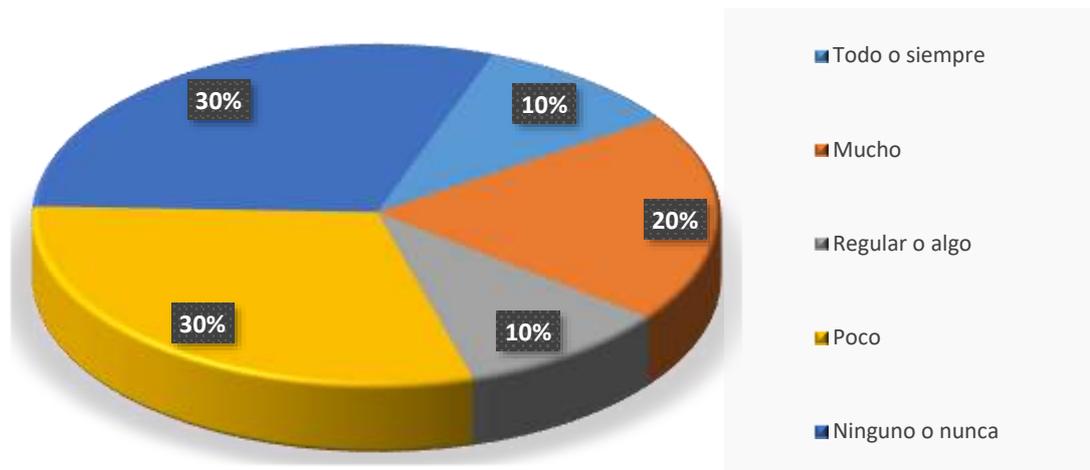


Figura 49:

El 30% de los encuestados consideran se conocen los avances en las otras áreas de la organización. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran no se conocen los avances en las otras áreas de la organización.

Tabla 50

La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Todo o siempre	15	10%
Mucho	30	20%
Regular o algo	15	10%
Poco	45	30%
Ninguno o nunca	45	30%
TOTAL	150	100%

La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

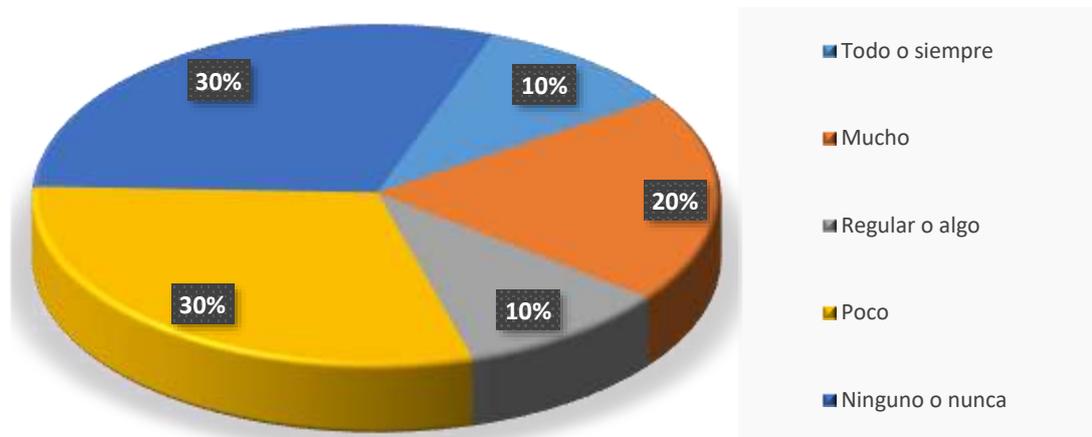


Figura 50:

El 30% de los encuestados consideran que la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. Pero, un 30% de los encuestados consideran que la remuneración no está de acuerdo al desempeño y los logros.

4.2.2 PRODUCTIVIDAD

Tabla 51

El jefe cuenta con la aceptación de sus trabajadores.

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	30	20%
De acuerdo	22	15%
Indiferente	23	15%
En desacuerdo	45	30%
Muy en desacuerdo	30	20%
TOTAL	150	100%

Aceptación de los trabajadores

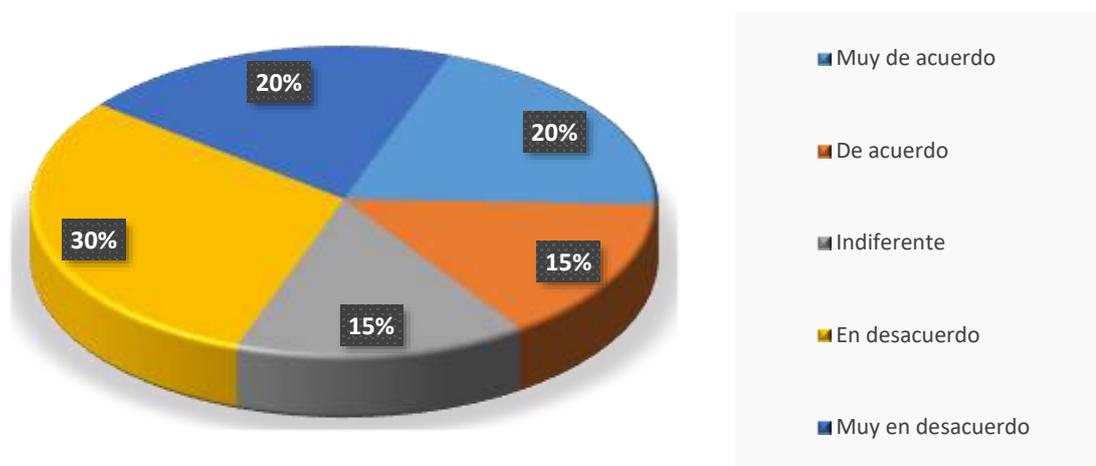


Figura 51:

El 35% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo que el jefe cuenta con la aceptación de sus trabajadores. Y, un 50% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la aceptación de su jefe.

Tabla 52

El jefe facilita la comunicación y participación

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	15	10%
De acuerdo	15	10%
Indiferente	30	20%
En desacuerdo	45	30%
Muy en desacuerdo	15	30%
TOTAL	150	100%

Comunicación y participación

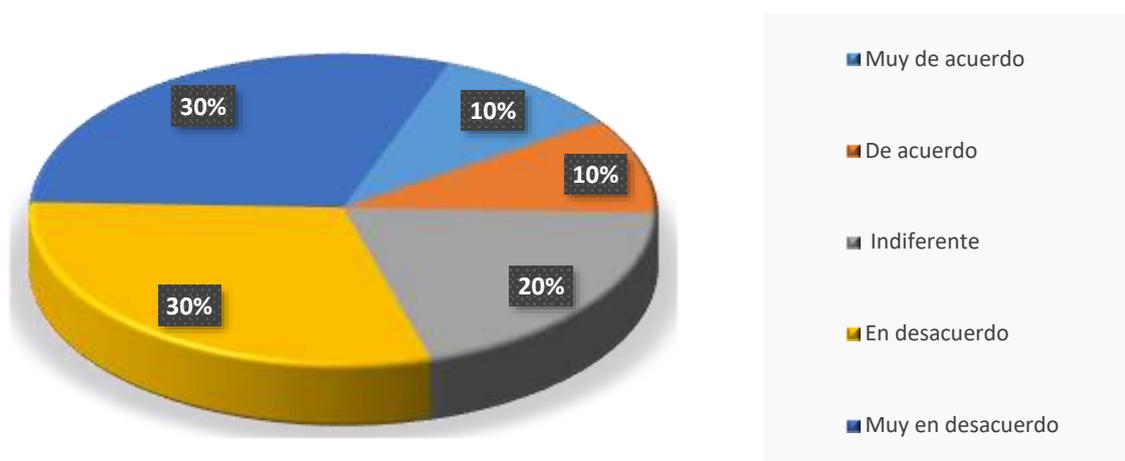


Figura 52:

El 20% de los encuestados consideran que el jefe si facilita la comunicación y participación. Mientras, un 60% de los encuestados consideran que el jefe no facilita la comunicación y participación.

Tabla 53

El jefe ha establecido las normas y tareas claras para todos

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	15	10%
De acuerdo	22	15%
Indiferente	23	15%
En desacuerdo	30	20%
Muy en desacuerdo	60	40%
TOTAL	150	100%

Establecido las normas y tareas claras

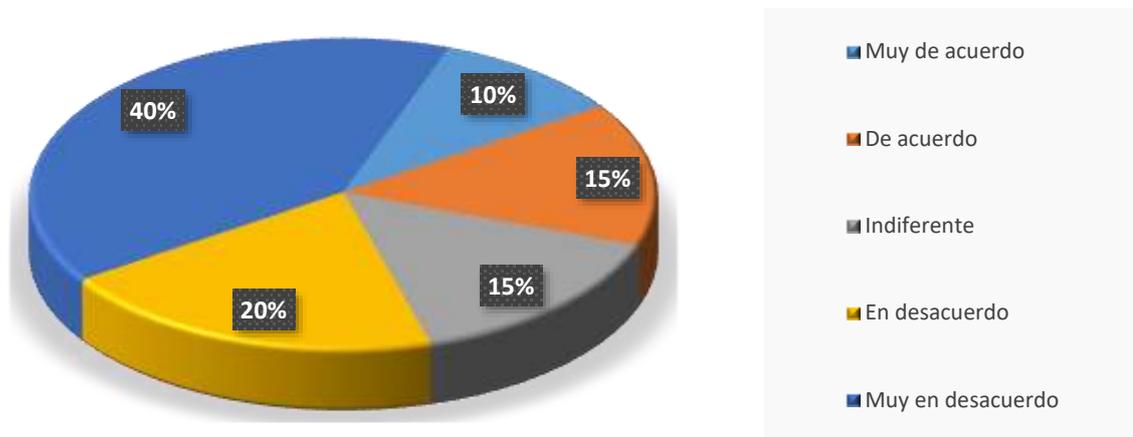


Figura 53:

El 25% de los encuestados consideran que el jefe ha establecido las normas y tareas claras para todos. Por otro lado, un 60% de los encuestados consideran que el jefe no ha establecido las normas y tareas claras

Tabla 54

Tiene las capacidades para desarrollar la labor encargada

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	22	15%
De acuerdo	23	15%
Indiferente	15	10%
En desacuerdo	45	30%
Muy en desacuerdo	45	30%
TOTAL	150	100%

Tiene las capacidades para desarrollar la labor encargada

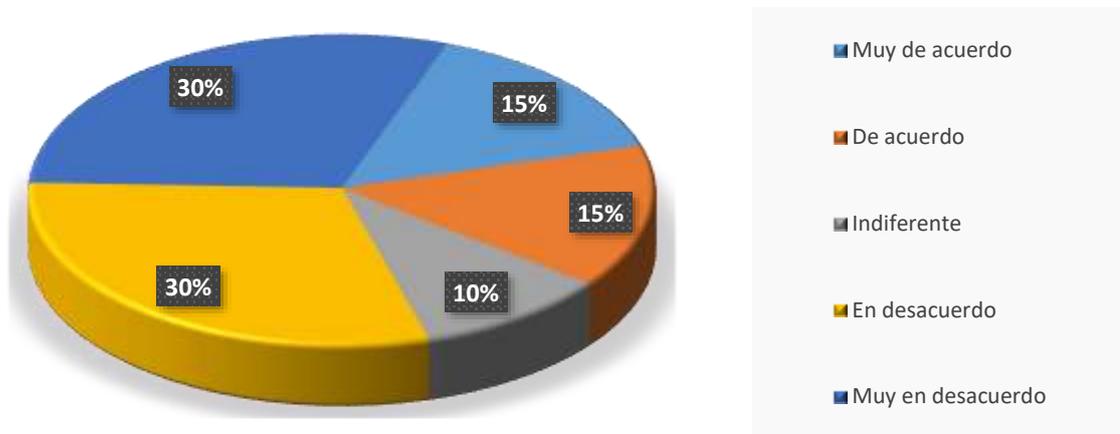


Figura 54:

El 30% de los encuestados consideran que si tiene las capacidades para desarrollar la labor encargada. Sin embargo, un 60% de los encuestados consideran que no tiene las capacidades necesarias.

Tabla 55

Demuestra dominio en las actividades que se le encomienda

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	30	20%
De acuerdo	15	10%
Indiferente	30	20%
En desacuerdo	37	25%
Muy en desacuerdo	38	25%
TOTAL	150	100%

Demuestra dominio en las actividades que se le encomienda

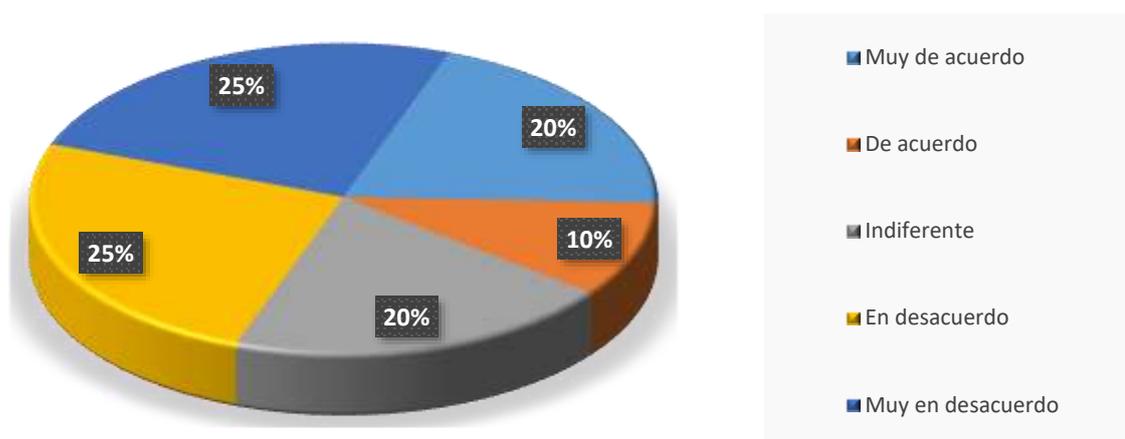


Figura 55:

El 30% de los encuestados consideran que demuestran dominio en las actividades que se le encomienda. Por otro lado, un 50% los encuestados consideran que no dominan las actividades que le son encomendadas.

Tabla 56

Tiene los conocimientos para desarrollar la tarea encomendada

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	30	20%
De acuerdo	30	20%
Indiferente	08	05%
En desacuerdo	52	35%
Muy en desacuerdo	30	20%
TOTAL	150	100%

Tiene los conocimientos para desarrollar la tarea encomendada

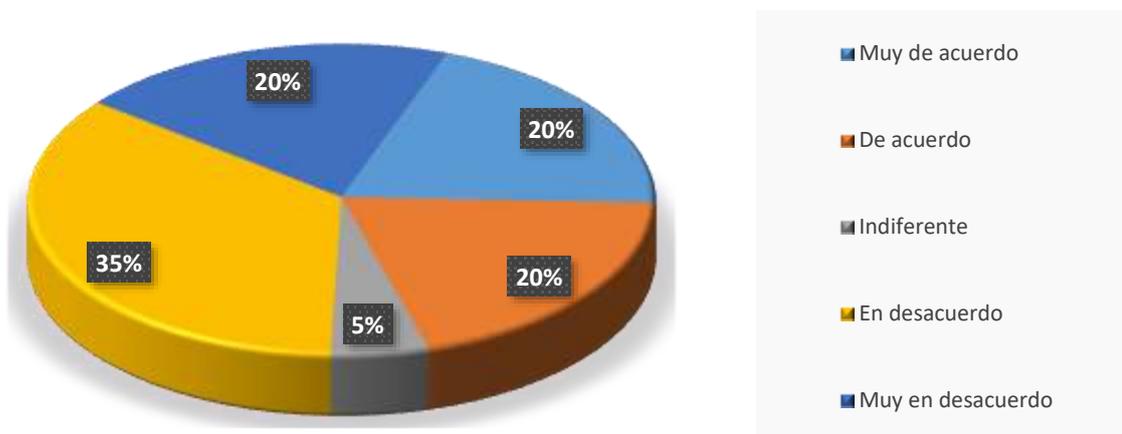


Figura 56:

El 40% de los encuestados consideran que tienen los conocimientos para desarrollar la tarea encomendada. Por otro lado, un 55% de los encuestados consideran que tienen poco conocimiento para desarrollar la tarea encomendada.

Tabla 57

Me integro con facilidad al grupo de trabajo.

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	30	20%
De acuerdo	30	20%
Indiferente	15	10%
En desacuerdo	45	30%
Muy en desacuerdo	30	20%
TOTAL	150	100%

Me integro con facilidad al grupo de trabajo.

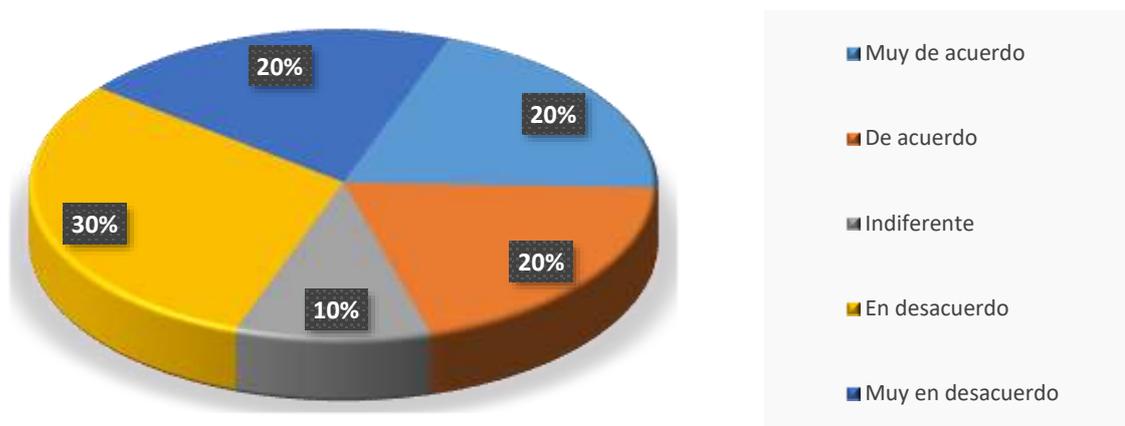


Figura 57:

El 40% de los encuestados consideran que se integran con facilidad al grupo de trabajo. Y, un 50% de los encuestados consideran que no tiene facilidad para integrarse a un grupo de trabajo.

Tabla 58

Tomo la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo.

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	15	10%
De acuerdo	15	10%
Indiferente	22	15%
En desacuerdo	53	35%
Muy en desacuerdo	45	30%
TOTAL	150	100%

Tomo la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo

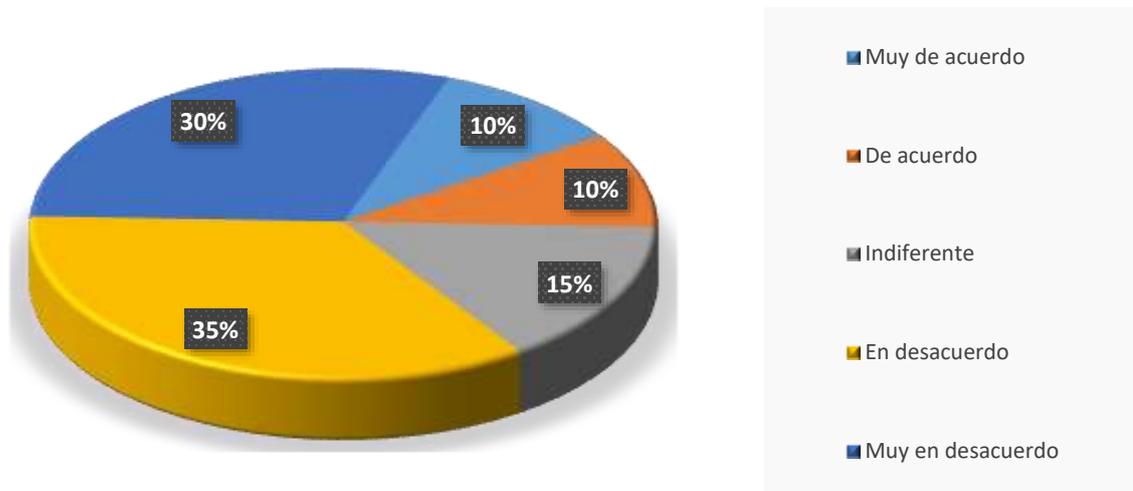


Figura 58:

El 20% consideran que si toman la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo. Pero, un 65% de los encuestados consideran que no toman la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo.

Tabla 59

Expreso mi disposición a trabajar en equipo por el bien común

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	15	10%
De acuerdo	15	10%
Indiferente	30	20%
En desacuerdo	45	30%
Muy en desacuerdo	45	30%
TOTAL	150	100%

Expreso mi disposición a trabajar en equipo por el bien común

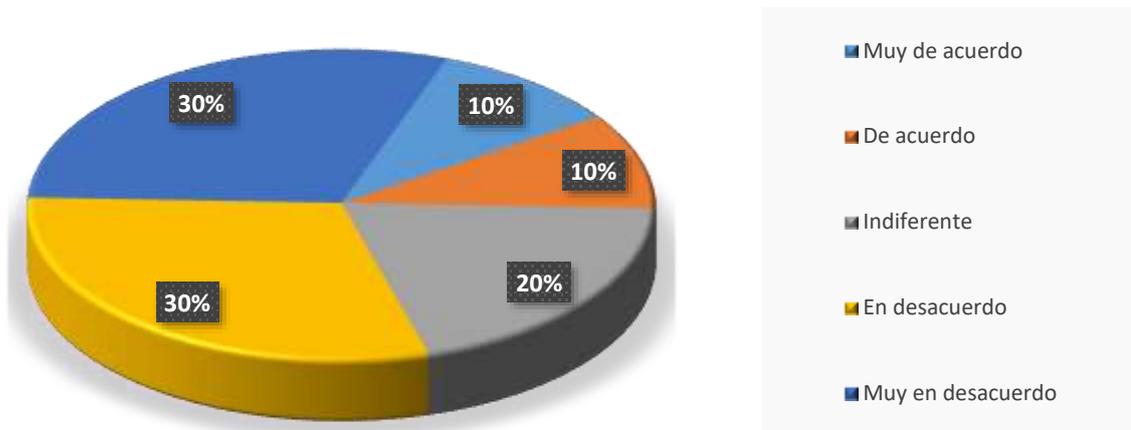


Figura 59:

El 20% de los encuestados consideran que tienen disposición a trabajar en equipo por el bien común. Y, un 60% de los encuestados consideran que no tienen disposición a trabajar en equipo por el bien común.

V. DISCUSIÓN

Los resultados hallados con respecto al primer objetivo específico determinar la influencia de las principales dimensiones del clima laboral en el personal podemos observar lo siguiente:

Los resultados hallados con respecto a estructura podemos observar que en la tabla y figura 34 indica que solo 30% de los encuestados consideran que la institución siempre fomenta y promueve la comunicación interna y en un mismo porcentaje consideran que la institución nunca fomenta y promueve la comunicación interna, esto demuestra que la organización no pone énfasis en las vías de comunicación efectivas y el acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y no generar trámites engorrosos.

Los resultados hallados con respecto al compromiso con la organización podemos observar que en la tabla y figura 17 que el 30% de los encuestados consideran que los trabajadores siempre están comprometidos con la organización, mientras que un 30% indica no sentirse comprometido, seguido de un 25% que siente poco compromiso, esto demuestra que los trabajadores tienen poca identificación con la empresa generando la falta de compromiso con los logros y objetivos organizacionales.

Estos resultados coinciden con Rodas (2011) quien señala que la falta de un buen clima laboral y la inexistencia de incentivos, tiene como consecuencia que baje la productividad y que los colaboradores sientan cierto temor al afrontar cambios debido a que no cuentan con una capacitación adecuada. Además, existe una percepción de que la organización no se encuentra dando un trato justo y adecuado llevando a desarrollar sus actividades diarias en un ambiente de temor e incertidumbre.

Los resultados hallados con respecto a los reconocimientos y recompensas podemos observar que en la tabla y figura 21 que el 40% de los encuestados indican que los supervisores si expresan reconocimiento por los logros, esto demuestra que el reconocimiento en el trabajo es escaso lo que genera malestar y conformismo en los trabajadores. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que nunca los supervisores expresan reconocimiento por los logros y un 20% que indican que muy pocas veces reconocen el logro de los trabajadores.

Respecto a los obstáculos que afronta la institución podemos observar que en la tabla y figura 29, el 25% de los encuestados consideran que en la organización siempre se afrontan y superan los obstáculos, mientras un 40% considera que en la organización nunca se afrontan o superan los obstáculos y un 25% indicó que muy pocas veces lo hacen, esto no muestra que la organización no promueve la aceptación de riesgos a fin de lograr los objetivos propuestos esto genera que los trabajadores no quieran afrontar nuevos retos laborales con el fin de alcanzar altos niveles de productividad.

Así mismo a la pregunta acerca de los grupos de trabajo y el tipo de relación que mantienen observamos en la tabla y figura 14, que solo el 20% de los encuestados consideran que en los grupos de trabajo si existe una relación armoniosa y por otro lado el 33% indica que no existe una buena relación en los grupos de trabajo, esto demuestra que la percepción que tienen los colaboradores de la organización acerca de un ambiente agradable no es positivo, lo que genera conflictos al momento de trabajar en equipo.

Similar resultados presenta Garza (2010) quien señala que el clima laboral es un tema de gran importancia en las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano; el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la organización, son un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto, es decir es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman en la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

A la pregunta si existe interacción con personas de la organización de mayor jerarquía observamos en la tabla y figura 24 que el 20% de los encuestados consideran que siempre se puede interactuar con personas de mayor jerarquía, sin embargo existe un 40% que considera que pocas veces se puede interactuar con la alta jerarquía y un 30% considera que no se puede interactuar con ellos, esto demuestra que los jefes y supervisores no tienen la disponibilidad de establecer una buena relación de confianza y trabajo en equipo además de percibirse que no aceptan opiniones discrepantes, esto genera sentimientos de rechazo en los

colaboradores al querer emitir su opinión. Los resultados hallados con respecto a identidad podemos observar que en la tabla y figura 02. El 30% de los encuestados consideran que siempre se sienten comprometidos con el éxito de la organización, esto demuestra que los trabajadores en su mayoría no se identifican ni comparten los objetivos organizacionales generando que los trabajadores no se identifiquen con las metas y objetivos propuestos. Por otro lado, un 30% de los encuestados consideran que no se sienten comprometidos con el éxito de la organización.

En esta misma línea de ideas Carrillo (2006) señala que el buen clima laboral diferencia a las empresas de éxito de las empresas mediocres. Querámoslo o no, el ser humano es el centro del trabajo, es lo más importante y mientras este hecho no se asuma, de nada vale hablar de sofisticadas herramientas de gestión ya que el clima laboral tiene influencia en la productividad.

Los resultados hallados con respecto al segundo objetivo específico determinar la influencia de las principales dimensiones de la productividad en el personal podemos observar lo siguiente.

Los resultados hallados con respecto a comunicación podemos observar que en la tabla y figura 52 solo el 20% de los encuestados consideran que el jefe facilita la comunicación y participación, esto trae como consecuencia que los trabajadores no puedan comunicarse de manera efectiva con sus jefes o supervisores limitando la participación del trabajador con respecto a la creación de nuevas ideas y métodos de trabajo. Por otro lado, un 60% de los encuestados consideran que el jefe no facilita la comunicación y participación.

En esta misma línea de ideas Vejarano (2010) señala que las posibles deficiencias en cuanto al clima laboral, es que los trabajadores no conocen adecuadamente las metas y objetivos de la empresa, pero tienen claro quién tiene autoridad sobre su trabajo y cuáles son las actividades que deben realizar.

Los resultados hallados con respecto a realización personal podemos observar que en la tabla y figura 54 el 30% de los encuestados consideran que tienen las capacidades para desarrollar la labor encargada, esto demuestra que no todos los trabajadores sienten que tienen la capacidad de aspirar a un mejor puesto de trabajo ni de realizar sus funciones con eficiencia lo cual causa un estancamiento laboral generando bajos niveles de productividad. Por otro lado, un 60%. de los

encuestados consideran que no tienen las capacidades para desarrollar la labor encargada.

Los resultados hallados con respecto a involucramiento laboral personal podemos observar que en la tabla y figura 59 indica que el 20% de los encuestados consideran que tienen disposición a trabajar en equipo por el bien común, esto demuestra que un pequeño porcentaje de trabajadores cuentan con iniciativa para el trabajo en equipo y genera un retraso en el logro de objetivos lo cual produce bajos niveles de productividad. Por otro lado, un 60% de los encuestados consideran que no tienen disposición a trabajar en equipo por el bien común.

Estos resultados coinciden con Yache (2012) quien señala que se ha determinado que el clima laboral que prevalece es regular y no contribuye a mejorar el rendimiento y comunicación de los trabajadores. Así mismo disminuye el involucramiento laboral de los trabajadores con respecto al clima laboral es decir prevalece un nivel medio, y disminuye la capacidad de realización personal del trabajador y el compromiso de la organización para poder mejorar las condiciones laborales, esto genera que los trabajadores disminuyan su productividad.

Los resultados hallados con respecto al tercer objetivo específico determinar los principales factores que afectan a la productividad y su influencia en el clima laboral del personal podemos observar lo siguientes:

Los resultados hallados con respecto a los factores internos podemos observar que en la tabla y figura 08 que el 25% de los encuestados consideran que en la organización siempre se mejoran continuamente los métodos de trabajo, esto demuestra una falta de innovación en los procedimientos administrativos, así como una deficiente comunicación, generando que los trabajadores se sientan disconformes en sus puestos de trabajo disminuyendo sus niveles de productividad. Por otro lado, un 40% de los encuestados consideran que en la organización nunca se mejoran continuamente los métodos de trabajo.

Estos resultados coinciden con Sacca (2010) quien señala que existe relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores y que un clima laboral de buena calidad contribuye a mejorar la relación en los procesos internos y externos de tal manera tener personal en condiciones laborales óptimas garantiza mayor eficiencia en los procesos y genera a largo plazo el incremento de la productividad organizacional.

Similar resultado presenta Daniel (2010) quien señala que existe una correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de los procesos. En conclusión, general si la persona encargada de direccionar la institución se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción del personal ya que son ellos quienes son la pieza importante en la organización. Puesto que si se quiere lograr un incremento en la productividad lo lograra únicamente después de haberla logrado internamente.

Los resultados hallados con respecto a los factores externos podemos observar que en la tabla y figura 28. El 25% de los encuestados consideran que siempre se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades, esto demuestra que la supervisión que se realiza a los trabajadores no es adecuada y tampoco evalúa correctamente los niveles de desempeño, lo cual genera que el trabajador no aumente su productividad ya que consideran que no son evaluados correctamente. Por otro lado, un 40% de los encuestados consideran que no se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

En esta misma línea de ideas Vejarano (2010) quien señala que las posibles deficiencias en cuanto al clima laboral, es que los trabajadores no conocen adecuadamente las metas y objetivos de la empresa, pero tienen claro quién tiene autoridad sobre su trabajo y cuáles son las actividades que deben realizar.

Los resultados hallados con respecto al objetivo general podemos observar que en la tabla y figura 47 solo el 30% de los encuestados consideran que la organización constituye una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral esto demuestras que a la organización le falta muchos factores motivadores que aumente o cambien la percepción del colaborar, esto genera una desmotivación del personal lo cual dificulta alcanzar mejores niveles de productividad, Por otro lado, 30% los encuestados consideran que la organización no es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

Estos resultados coinciden con Medina (2007) quien señala que el clima laboral y la productividad es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización para así mejorar su productividad, sin perder de vista el recurso humano.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el clima laboral influye significativamente en la productividad del personal, debido a los siguientes resultados; el 30% de los trabajadores consideran que en la organización si se logra tener una buena calidad de vida laboral y solo el 30% se siente comprometido con la organización, esto se ve reflejado en la disposición de trabajar en equipo (30%) y en la capacidad para desarrollar sus funciones (30%) de los trabajadores.
2. Existe una necesidad de establecer una comunicación más efectiva y asertiva, esto debido a que los colaboradores a través de las encuestas indican en un 30% que la organización fomenta y promueve la comunicación interna y un 20% consideran que su jefe promueve la comunicación y participación siendo solo una minoría los colaboradores que comprende cual es el fin de alcanzar altos niveles de productividad, lo que denota desmotivación para realizar sus funciones con eficiencia y estas percepciones negativas producen una baja productividad dentro de la unidad de “UCAI”.
3. Se concluye que un 35% de los trabajadores consideran que en los grupos de trabajo no existe relación armoniosa y que la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de un ambiente grato es negativo, debido a que los jefes y supervisores no aceptan opiniones discrepantes y tienen poca disposición para solucionar los problemas, esto genera que los trabajadores no se identifiquen con las metas y objetivos propuestos de la organización lo cual causa un desmotivación laboral y bajos niveles de productividad.
4. Los hechos que más influyeron en la productividad fue la falta de involucramiento laboral y se concluye que un 30% de los trabajadores no cuentan con iniciativa para el trabajo en equipo lo que genera un retraso en el logro de objetivos, así como la posición débil de la organización con respecto al cumplimiento de las reglas, normas y procedimientos, podemos señalar que la organización carece de realización personal.
5. Se determinó que los principales factores que afectan a la productividad son los factores internos, debido a que se ven influidos significativamente por la falta de

implementación de métodos y planes establecidos así como de innovación en los procedimientos administrativos, un 40% de los encuestados consideran que no se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades y la supervisión que se realiza a los trabajadores no es adecuada y tampoco evalúa correctamente los niveles de desempeño generando un mal clima laboral y baja productividad

VII. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

1. La organización debe evaluar y hacer seguimiento al clima laboral y a la productividad del área, abordando las principales dimensiones del clima laboral (responsabilidad, recompensa, relaciones, conflictos e identidad) a fin de dar solución a la desmotivación por la que atraviesan los colaboradores de esta unidad. Y empezar a programar talleres que mejoren los indicadores del clima laboral y luego pasar a los de la productividad.
2. Que los funcionarios fomenten un estilo de liderazgo democrático para promover la participación de los trabajadores y a la vez cultivar las relaciones interpersonales entre ellos y con sus jefes inmediatos, lo que servirá como base para mejorar en la comunicación en el área; y con ello lograr un buen clima laboral, que luego se vea reflejado en una mayor productiva.
3. El jefe inmediato deberá motivar a los colaboradores a trabajar en equipo, deberá fomentar el compañerismo y a través de actividades hacerlos participar con opiniones respecto al trabajo del día a día brindando posibles soluciones, con ello se creará un mayor compromiso organizacional.
4. El jefe inmediato deberá socializar los objetivos que el área desea alcanzar y también el manual de organización y funciones para que el trabajador sienta la confianza que le confieren, para que identifique cuáles son sus funciones y responsabilidades de su puesto y se identifique con las actividades asignadas y el logro de los objetivos.
5. El jefe de recursos humanos deberá considerar realizar una evaluación de desempeño para identificar los puntos débiles de los colaboradores, así como de los procesos y métodos que estos realizan para desarrollar su trabajo y establecer estrategias que permitan hacer un control del trabajo sin llevar al estrés laboral a los colaboradores.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Angulo, M. (2007). *Impacto De La Rotación De Personal En La Rentabilidad Financiera De Un Área De Trabajo Dentro De Una Empresa*. México: Editorial Mc Graw – Hill.
- Carrillo, T. (2006). *Influencia Del Clima Laboral En La Productividad En La Empresa EDELNOR S.A.A*. Lima: Editorial AMC Editores.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Editorial M.C. Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Editorial M.C. Grew Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, y el capital humano de las organizaciones* (5ta. Edición). Colombia: Editorial Mc Graw – Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *La Gestión del Talento Humano*. 4° edición. México: Mc Graw Hill Interamericana
- Cruz, J. & Salirrosas S, (2016). *Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015* Chile: Editorial Mc Graw - Hill
- Daniel, C. (2010). *El Clima Laboral y su Efecto en la Calidad de Atención al Estudiante en el SENATI*. Chimbote: Editorial I.E.H.M.P.
- Domínguez, R., & Sánchez, M, (2013). *Relación Entre La Rotación De Personal Y La Productividad Y Rentabilidad De La Empresa Cotton Textil S.A.A*. Colombia: Editorial Pearson Ediciones.
- Donnelly, J. (2001). *Las Organizaciones – Comportamiento, Estructura y Procesos*. Chile: Editorial Mc Graw - Hill Interamericana de Chile.
- Dubrin, A. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Bogotá: Editorial M.C. Grew - Hill.

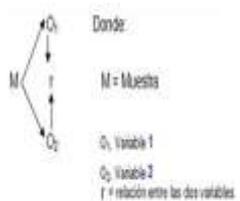
- Espinoza, E. (2013). *Rotación de personal en una empresa de retail de Arequipa en el periodo enero septiembre del año 2012*. México: Editorial Pearson Ediciones.
- Flores, L. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. Venezuela: Editorial Pearson Ediciones.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. México: International Thomson Editores.
- Garza, K. (2010). *El Clima Organizacional en la Dirección General de Seguridad Pública*. México: Editorial Pearson Ediciones.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*, Argentina: Editorial Brujas
- Granada, Á., & Quintero, J. (2012). *Relación entre las Habilidades Creativas de los Directivos y el Clima Organizacional*. Colombia: Editorial Pearson Ediciones.
- Gutiérrez, R. (2013). *Plan Estratégico utilizando la Metodología Integradora de los Recursos Empresariales (MIRE) para mejorar la Gestión Administrativa en la Clínica Pacifico S.A.* Chiclayo: Editorial Thomson Editores
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Thomson Editores.
- Kootz, H., & Weihrich, H. (2014). *Administración 11ª Edición*. México: Editorial Mc Graw Hill
- Medianero, B. (2004). *Teorías Básicas y Métodos de Medición*. Lima: Editorial Norandina S.A.
- Medina, G. (2007). *Planteamiento estratégico para mejoramiento de la competitividad en la empresa caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC)*. Trujillo.: Editorial Bee_Creative.
- Morales, M., & Villalobos, J. (2012). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado*. Lima: Editorial Norandina S.A.

- Palma, S. (1998). *La motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Lima, Perú.
- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*, 2(1), 67-83. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/264842930_Motivacion_y_clima_labo_ral_en_personal_de_entidades_universitarias
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual. Lima, Perú.
- Pérez, L. (2000). *Técnicas de muestreo estadístico: Teoría práctica y informativas*. México: Editorial S.A. de C.V.
- Pérez, L. (2015). *Diccionario de Administración (tercera edición)* Perú: Editorial San Marcos.
- Robbins, M., & Coulter, D. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson Ediciones.
- Robbins, M., & Coulter, D. (2013). *Administración*. México. Edición Pearson Educación.
- Rodas, P. (2011). *Modelo de Desarrollo de Clima Organizacional para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones*. Ecuador: Editorial Thomson Editores
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnostico Organizacional*. México: Editorial Prentice – hall.
- Rosales, L. (2012). *Rotación de personal y su impacto en el servicio de atención al cliente en la empresa bembos Trujillo*. Perú: Editorial Thomson Editores
- Saccca, F. (2010). *Relación entre el Clima Institucional y el Desempeño Académico de los Docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa*. Lima: Editorial ATOQ Editores
- Sampieri, F., & Fernández, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana editores S.A de C.V.

- Schermerhorn, J., & Osborn, R. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Limosa.
- Schroeder, W. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Limosa
- Stoner, J., & Guilbert, D, (1996). *Administración*. México: Editorial Prentice – Hall Hispanoamérica.
- Vega, R., & Garrido, M. (2016). *Psicología de las organizaciones. Proceso de socialización y compromiso con la empresa*. España: Amarú Ediciones
- Vejarano, M. (2010). *Análisis y Evaluación del Clima Laboral para Mejorar el Desempeño del Personal Administrativo en la Universidad Señor de Sipón*. Trujillo: Editorial Oei.
- Yache, W. (2012). *Relación entre Acoso Psicológico y Clima Laboral en los Trabajadores de la Universidad César Vallejo de Piura*. Trujillo: Editorial Antawara.

ANEXOS

Anexo N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	JUSTIFICACION	VARIABLES	DISEÑO DE INVESTIGACION.
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la influencia del clima laboral en la productividad del personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal del distrito de Trujillo, 2018?</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia del clima laboral en la productividad del personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal del distrito de Trujillo, 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la influencia de las principales dimensiones del clima laboral en el personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal.</p> <p>Determinar la influencia de las principales dimensiones de la productividad en el personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal</p> <p>Determinar los principales factores que afectan a la productividad y su influencia en el clima laboral del personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal.</p>	<p>La presente investigación tiene como finalidad determinar la influencia del clima laboral en la productividad ya que en la actualidad los recursos humanos son considerados elementos directamente influyentes en la productividad de una organización.</p> <p>HIPOTESIS</p> <p>Hipótesis general:</p> <p>El clima laboral influye significativamente en la productividad del personal de la UCAI de la ciudad de Trujillo en el año 2018</p> <p>Hipótesis específica:</p> <p>La mejora del clima laboral entre los trabajadores contribuye al mejoramiento de la productividad.</p> <p>La importancia de un buen clima laboral influye en el incremento de la productividad dentro de la UCAI.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Clima laboral</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>productividad</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Donde: M = Muestra Ci Variable 1 Cd Variable 2 r = relación entre las dos variables</p> </div>	<p>Material de estudio:</p> <p>La población está determinada por 150 agentes de comercio ambulatorio informal “UCAI” datos obtenido según la gerencia de recursos humano que pertenecen a la municipalidad Provincial de Trujillo.</p> <p>métodos y técnicas</p> <p>Muestreo:</p> <p>La muestra está determinada por 1 agente de comercio ambulante informal “UCAI”</p>

Anexo N° 02: TEST DE CLIMA LABORAL DE SONIA PALMA

CARACTERÍSTICAS

- Nombre: Clima Laboral CL – SPL
- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Variable de estudio: clima laboral
- Número de ítems: 50
- Forma de Aplicación: Individual / Colectivo
- Duración: 15 a 30 min.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Factores de estudio: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Divididos de la siguiente manera:

FACTORES	ÍTEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

Anexo N° 03: CUESTIONARIO CLIMA LABORAL CL- SPC

Buen día, por favor sírvase contestar al siguiente cuestionario que tiene como finalidad determinar la influencia del clima laboral del personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal, siendo de carácter confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación. Cada una de las preguntas tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral, lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Datos personales:

Apellidos y nombres: Edad: Cargo:

Sexo: masculino () femenino () Empresa:..... Fecha:

	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y acciones para lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					

16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18. Se recibe la preparación para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					

41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la organización.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Anexo N° 04: CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Buen día, por favor sírvase contestar al siguiente cuestionario que tiene como finalidad determinar la influencia de las principales dimensiones de la productividad del personal de la Unidad de Comercio Ambulatorio Informal, siendo de carácter confidencial y será utilizada únicamente para dicha investigación. Cada una de las preguntas tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral, lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

1. Género:

Masculino Femenino

2. Edad:

25-35 () 35-45 () 45-55 () 55 a más ()

3. Grado de Instrucción

1 Bachiller () 2 Licenciado () 3 Magíster () 4 Doctor ()

4. Condición Laboral

1 Contratado () 2 Empleado () 3 Empleado a Dedicación exclusiva ()

5. Estado Civil

1 Soltero 2 Casado

Muy en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Indiferente (3); De acuerdo (4); Muy de acuerdo (5)

1. ¿El jefe cuenta con la aceptación de sus trabajadores?

Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4);
Muy desacuerdo (5)

2. ¿El jefe facilita la comunicación y participación?

Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4);
Muy desacuerdo (5)

3. ¿El jefe ha establecido las normas y tareas claras para todos?

Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4);
Muy de acuerdo (5)

4. ¿Tiene las capacidades para desarrollar la labor encargada?
- Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4);
Muy de acuerdo (5)
5. ¿Demuestra dominio en las actividades que se le encomienda?
- Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4);
Muy de acuerdo (5)
6. ¿Tiene los conocimientos para desarrollar la tarea encomendada?
- Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4);
Muy de acuerdo (5)
7. ¿Me integro con facilidad al grupo de trabajo?
- Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4);
Muy de acuerdo (5)
8. ¿Tomo la iniciativa para colaborar en cada tarea encomendada como grupo?
- Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4);
Muy de acuerdo (5)
9. ¿Expreso mi disposición a trabajar en equipo por el bien común?
- Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4);
Muy de acuerdo (5)

Anexo N° 05: Fotos del personal en pleno servicio



Campañas de sensibilización y ordenamiento



Preparación física y estrategias



Campañas de capacitación y formalización del comercio informal



Ordenamiento de distintos puntos de la ciudad de Trujillo

